



Expédition

Numéro du répertoire 2020 /
Date du prononcé 22 janvier 2020
Numéro du rôle 2017/AB/465
Décision dont appel 16/630/A

Délivrée à
le
€
JGR

Cour du travail de Bruxelles

huitième chambre

Arrêt

SECURITE SOCIALE - titres services

Arrêt contradictoire

Définitif

I.L. & C. - TITRES SERVICES - AGENCE D'EVERE SPRL, ci-après dénommée « I.L. & C », B.C.E.
n° 0885.284.851, dont le siège social est établi à 1160 BRUXELLES, Avenue Hermann-
Debroux 17-19,
partie appelante,
représentée par Maître RYSSELINCK Vinciane, avocat à 1000 BRUXELLES,

contre

REGION DE BRUXELLES-CAPITALE, ci-après dénommée la « Région », représentée par son
Gouvernement en la personne du Ministre en charge de l'Economie et de l'Emploi, dont le
cabinet est établi à 1210 BRUXELLES, Boulevard Saint Lazare 10,
partie intimée,
représentée par Maître HALLUT Céline, avocat à 4031 ANGLEUR,

★

★ ★

Le présent arrêt est rendu en application notamment de la législation suivante :

- le Code judiciaire ;
- la loi du 15.6.1935 concernant l'emploi des langues en matière judiciaire, notamment son article 24 ;
- la loi du 20.7.2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité ;
- l'arrêté royal du 12.12.2001 concernant les titres-services.

I. Indications de procédure

1. La Cour a pris connaissance des pièces de la procédure légalement requises, notamment :

- la requête d'appel d' I.L. & C., reçue le 17.5.2017 au greffe de la Cour, dirigée contre le jugement rendu le 19.4.2017 par la 7^{ème} chambre du tribunal du travail francophone de Bruxelles ;
- la copie conforme du jugement précité, ainsi que le dossier constitué par le tribunal (R.G. n° 16/630/A) ;
- l'ordonnance de mise en état de la cause sur pied de l'article 747 du Code judiciaire, rendue le 7.9.2017 ainsi que l'ordonnance rectificative du 4.10.2018 ;
- les conclusions d'appel additionnelles et de synthèse de la Région, reçues au greffe de la Cour le 7.5.2018 ;
- les conclusions additionnelles d'appel d'I.L. & C., reçues au greffe de la Cour le 1.8.2018 ;
- le dossier inventorié de pièces de chaque partie.

2. La cause a été plaidée à l'audience publique du 27.11.2019. Les débats ont été clos et la cause a été prise en délibéré.

II. Faits et antécédents

3. I.L. & C. est une entreprise de titres-services. Elle fait partie du groupe I.L. & C. et est agréée depuis septembre 2006 sous le numéro 02343.

4. En octobre 2014, une enquête est diligentée par les services de l'ONEm au siège du groupe concernant le respect de la réglementation. Dans le cadre de cette enquête, plusieurs travailleurs et utilisateurs sont entendus, dont Mesdames C. P. et J. le 14.3.2015. Un rapport d'enquête est dressé le 22.6.2015.

5. Par un courrier du 13.10.2015, l'ONEm notifie à I.L. & C. les infractions constatées, en l'informant de la possibilité de faire valoir ses moyens de défense par écrit endéans les 15 jours calendrier suivant la réception de la notification. Les infractions constatées sont les suivantes :

- le paiement par titres-services d'activités interdites par la réglementation : une travailleuse, Madame A. A., ayant déclaré tenir compagnie à Madame M., utilisatrice pour laquelle elle exerce l'activité de nettoyage et de courses ménagères. Il est précisé qu'une proposition de récupération d'un montant de 6.766,28 € a été faite.

- la remise de titres-services avant prestations : seize titres-services provenant de l'utilisateur Monsieur V. ont été saisis lors du contrôle du 29.10.2014 car sept sont datés du 30.10.2014 et neuf du 31.10.2014. Il est précisé qu'aucune proposition de récupération n'a été faite, les titres-services ayant été saisis avant remboursement.
- la représentation des travailleurs ou utilisateurs par l'entreprise :
 - l'entreprise a représenté l'utilisateur Madame S. pour dater (en utilisant du tipex) douze titres services. Les douze titres services ont été saisis lors du contrôle du 29.10.2014.
 - la travailleuse N. C. P. a déclaré lors de son audition du 14.3.2015 acheter et dater elle-même les titres-services pour quatre de ses clients, au moyen de l'argent en liquide reçu de ces clients qu'elle verse sur un compte pour ensuite commander les titres-services. Il est précisé qu'une proposition de récupération a été faite pour un montant de 26.536,16 €.
 - la travailleuse M. J. a déclaré lors de son audition du 14.3.2015 dater les titres-services de tous ses clients. Il est précisé qu'une proposition de récupération a été faite pour un montant de 47.121,52 €.
- des prestations sont effectuées les dimanches ou jours fériés : neuf titres-services ont été rentrés en vue de remboursement pour des prestations effectuées le dimanche 27.10.2013 chez l'utilisateur M.D.. Il est précisé qu'une proposition de récupération a été faite pour un montant de 198,36 €.

6. Par un courrier du 3.12.2015, I.L. & C. présente ses moyens de défense.

7. Par un courrier du 30.12.2015¹, l'ONEm notifie à I.L. & C. sa décision de récupérer le montant total (quote-part et intervention fédérale) de 3.658 titres-services remboursés par la société émettrice, soit un montant total de 80.622,32 €, calculé comme suit : 3.658 titres x 22,04 € correspondant à :

- 307 titres-services concernant le paiement par des titres-services d'activités interdites par la réglementation ;
- 3.342 titres-services relatifs à la représentation des travailleurs ou utilisateurs par l'entreprise ;
- 9 titres-services pour les prestations les dimanches ou jours fériés.

¹ v. pièce n° 3 d' I.L. & C. Il est relevé que la copie de la décision figurant au dossier de la Région comporte la date manuscrite du 21.12.2015 – v. pièce n° 3 de la Région.

8. Par une requête du 20.1.2016, I.L. & C. conteste la décision du 30.12.2015 de l'ONEm devant le tribunal du travail francophone de Bruxelles.

9. Par un jugement du 19.4.2017, le tribunal du travail francophone de Bruxelles déclare la demande recevable et partiellement fondée, en conséquence réforme la décision du 30.12.2015, dit pour droit que la récupération ne peut porter que sur le montant total de 3.340 titres-services, soit la somme de 73.657,68 €, autorise des termes et délais et compense les dépens.

10. Par une requête reçue au greffe de la Cour le 17.5.2017, I.L. & C. interjette appel du jugement du 19.4.2017. Il s'agit du jugement entrepris.

III. Objet de l'appel et demandes

11. Aux termes du dispositif de ses dernières conclusions, I.L. & C. demande à la Cour de :

« Dire l'appel recevable et entièrement fondé ;

Acter le fait que la Région n'interjette pas appel incident sur le chef de demande ayant trait au paiement par titres-services d'activités non-autorisées ;

Réformer le jugement dont appel uniquement dans la mesure où il y est dit pour droit que sont fondées les infractions suivantes :

- (i) La représentation par l'entreprise des travailleurs et/ou des utilisateurs à l'intermédiaire de Madame N. C. P. et M. J. ;*
- (ii) le fait pour IL&C d'avoir accepté des titres-services de l'utilisateur avant prestation.*

et, que I.L. & C. est condamnée au remboursement de 73.657,68 EUR ;

Faisant ce que le premier juge eut dû faire, déclarer la demande originaire de la Région non fondée ;

Condamner la Région aux entiers frais et dépens de l'instance, en ce compris l'indemnité de procédure de base visée à l'article 1022 du Code judiciaire, liquidée à 3.600,00 EUR ».

12. Aux termes du dispositif de ses dernières conclusions, la Région demande à la Cour de dire l'appel à tout le moins non fondé, par conséquent débouter I.L. & C. de ses demandes et confirmer le jugement dont appel dans toutes ses dispositions et condamner I.L. & C. aux frais et dépens de l'instance, en ce compris l'indemnité de procédure en application de l'article 1022 du Code judiciaire.

IV. Examen de l'appel

4.1. Cadre légal - dispositions pertinentes

13. La matière des titres-services est régie par les dispositions de la loi du 20.7.2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité et de l'arrêté royal du 12.12.2001 concernant les titres-services.

14. Une entreprise de titres-services doit être agréée. Afin d'obtenir l'agrément, l'entreprise doit, notamment, satisfaire à diverses conditions précisées à l'article 2, § 2 de la loi du 20.7.2001 et à l'article 2^{quater}, § 4, de l'arrêté royal du 12.12.2001.

15. Les activités pouvant faire l'objet d'un titre-service sont définies de manière limitative.

- L'article 2, § 1^{er}, 3^o, de la loi du 20.7.2001 dispose que :

« Pour l'application du présent chapitre on entend par :

[...]

3^o travaux ou services de proximité : les activités marchandes ou non-marchandes, créatrices d'emploi, qui visent à rencontrer des besoins individuels, personnels ou familiaux dans le cadre de la vie quotidienne et qui concernent l'aide à domicile de nature ménagère.

Le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, déterminer ce qu'il faut entendre par l'aide à domicile de nature ménagère. »

- L'article 1^{er}, 2^o, de l'arrêté royal du 12.12.2001, dans sa version applicable aux faits de la cause, définit notamment l'aide à domicile de nature ménagère.

16. Les entreprises de titres-services sont soumises à des obligations particulières destinées à garantir que leurs activités restent dans les limites du cadre légal.

- L'article 2^{quater}, § 4, al. 1^{er}, 10^o et 12^o de l'arrêté royal du 12.12.2001 dispose notamment que :

« 10^o l'entreprise s'engage à effectuer, dans le cadre des travaux ou services de proximité, uniquement les activités autorisées dans la décision d'agrément »

« 12^o l'entreprise s'engage à respecter toutes les dispositions légales et réglementaires prévues dans la loi et dans le présent arrêté ».

17. L'utilisateur paye la prestation par la remise d'un titre-service par heure prestée.

- L'article 3, al. 1^{er} de la loi du 20.7.2001 dispose que :

« L'utilisateur, en vue de faire accomplir des prestations de travaux ou de services de proximité, remet un titre service par heure de travail accomplie à une entreprise agréée. »

- L'article 6 de l'arrêté royal du 12.12.2001 dispose que :

« L'utilisateur remet par heure de travail accomplie un titre-service, qu'il a signé et daté, au travailleur au moment où les travaux et services de proximité sont effectués. Le travailleur complète son nom et appose sa signature sur le titre-service. Les entreprises groupent des prestations de moins d'une heure pour le compte d'un seul utilisateur pour arriver à une heure de travail complète. L'entreprise ne peut pas accepter des titres-services de l'utilisateur si les travaux et services de proximité ne sont pas encore effectués. »

- L'article 6bis de l'arrêté royal du 12.12.2001 dispose que :

« Pour l'application de l'article 3, § 2, alinéa 1er et de l'article 6, l'entreprise ne peut représenter l'utilisateur. L'entreprise ne peut pas non plus représenter le travailleur pour signer le titre-service. »

- L'article 7 de l'arrêté royal du 12.12.2001, dans sa version applicable aux faits de la cause, dispose que :

« L'entreprise agréée doit indiquer sur le titre-service son numéro d'agrément et son identité. L'entreprise agréée transmet les titres-services à la société émettrice aux fins de remboursement avant la fin du neuvième mois qui suit l'émission des titres-services. L'entreprise agréée certifie que les heures de travail pour lesquelles elle introduit des titres-services ont été prestées par des personnes occupées conformément aux dispositions de la loi et de ses arrêtés royaux. Pour remplir la condition prévue à l'article 2quater, § 4, alinéa 1er, 15°, l'entreprise agréée doit transmettre les titres-services à la société émettrice aux fins de remboursement, groupés par mois dans lequel les prestations sont effectivement effectuées. »

18. La réglementation fixe les modalités de contrôle et de récupération en cas d'intervention indue.

- L'article 7 de la loi du 20.7.2001 dispose notamment que :

« Le Roi désigne les administrations chargées de l'exécution de la présente loi et de ses arrêtés d'exécution. Il fixe également les conditions et modalités de restitution de l'intervention de l'Etat fédéral dans le coût du titre-service indûment accordée et du montant du prix d'acquisition du titre-service indûment accordé.... ».

- L'article 10bis, § 5 de l'arrêté royal du 12.12.2001 prévoit que :

« § 5 Si les travaux ont été effectués sans que les conditions légales ou réglementaires visées à l'article 2, § 2, alinéas 1er et 2 de la loi, aient été respectées, l'ONEm peut récupérer entièrement l'intervention et le montant du prix d'acquisition du titre-service, si ceux-ci ont été indûment accordés.

L'entreprise rembourse les interventions indûment reçues et les montants indûment reçus du prix d'acquisition du titre-service dans les 30 jours à compter de la date mentionnée dans la lettre recommandée. »

- L'article 10bis, § 5 précité n'instaure pas une sanction mais prévoit uniquement que les titres accordés en infraction aux dispositions réglementaires sont indus et doivent être remboursés par l'entreprise de titres-services.
- Sur le plan de la preuve, il est précisé que, conformément aux principes régissant la récupération de l'indu, l'autorité qui poursuit le remboursement doit établir le paiement et son caractère indu².

19. En cas de contestation, le tribunal du travail dispose d'une compétence de pleine juridiction avec pouvoir de substitution. Cette compétence n'est pas une compétence discrétionnaire. Si la preuve du paiement indu est rapportée, la juridiction ne dispose d'aucun pouvoir d'appréciation quant à l'opportunité d'ordonner ou non le remboursement³.

20. Il est rappelé qu'à la suite de la VIème réforme de l'Etat, le contrôle et la récupération de l'indu ne sont plus assurés par l'ONEm mais par les autorités régionales (ce qui ne fait pas l'objet de contestation).

² v. C. trav. Bruxelles, 28.3.2018, R.G. n° 2016/AB/1110, www.terralaboris.be citant C. trav. Bruxelles, 26.4.2017, R.G. n° 2015/AB/1187.

³ v. C. trav. Bruxelles, 28.3.2018, R.G. n° 2016/AB/1110, www.terralaboris.be.

4.2. Examen des infractions reprochées à I.L. & C.

21. Les premiers juges ont estimé que deux des quatre infractions constatées, en l'occurrence le paiement par titres-services d'activités interdites par la réglementation (activité de dame de compagnie) et l'exécution de prestations les dimanches ou jours fériés, n'étaient pas établies. La Région n'a pas formé d'appel incident sur ce point. L'examen porte donc en l'espèce sur les deux autres infractions constatées.

4.2.1. Remise de titres-services avant prestations

22. L'entreprise de titres-services ne peut pas accepter des titres-services de l'utilisateur si les travaux et services de proximité ne sont pas encore effectués. La règle est claire et il n'y a pas lieu de l'interpréter.

23. Cette règle n'a pas été respectée en l'espèce : seize titres-services datés des 30.10.2014 et 31.10.2014 ont été retrouvés au siège de l'entreprise lors du contrôle du 29.10.2014. La thèse d'une erreur de date à imputer à l'utilisateur et/ou à l'aide-ménagère ne ressort d'aucun élément du dossier et I.L. & C. ne démontre nullement que les seize titres correspondaient à une prestation existante à la date du 29.10.2014. I.L. & C. ne pouvait donc se voir remettre ces titres-services de l'utilisateur. L'infraction est établie.

24. Les seize titres ont été saisis lors du contrôle du 29.10.2014, avant leur remise pour paiement à la société émettrice. Il n'y a pas lieu de les restituer à I.L. & C..

4.2.2. Représentation des travailleurs ou utilisateurs par l'entreprise

25. L'entreprise de titres-services ne peut pas représenter l'utilisateur, notamment pour compléter les mentions à indiquer sur les titres-services.

26. En l'espèce, la Région reproche à I.L. & C. d'avoir représenté plusieurs utilisateurs en datant à leur place, par l'entremise de deux travailleuses, Mesdames C. P. et J., plusieurs titres-services mais également, en ce qui concerne Madame C. P., en commandant les titres-services au moyen des fonds liquides reçus de ses clients (quatre utilisateurs) et versés sur son propre compte bancaire.

27. La règle édictant l'interdiction de représentation de l'utilisateur n'a pas été respectée en l'espèce : les deux travailleuses ont, lors de leur audition du 14.3.2015⁴, par des déclarations claires et non équivoques, reconnu les faits reprochés. Il est toutefois relevé que ces déclarations ne livrent aucune indication concernant la période durant laquelle les faits se sont produits ni le nombre de titres-services concernés.

⁴ v. procès-verbaux d'audition du 14.3.2015 de Mesdames C. P. et J. – pièces n° 8 et 9 d' I.L. & C. ; rapport d'enquête, p. 9 - pièce n° 1 de la Région.

28. En règle, l'entreprise de titres-services est responsable du fait que ses travailleurs ne s'écartent pas du cadre réglementaire et il ne suffit pas à I.L. & C. d'évoquer les consignes claires données à son personnel, ses travailleurs et utilisateurs pour s'exonérer de sa responsabilité du chef des irrégularités constatées, hormis celles concernant le système de commandes des titres-services par Madame C. P. qui, des déclarations de l'intéressée elle-même, apparaît s'être organisé à l'insu d' I.L. & C..

29. La Région postule la récupération de l'intégralité des titres-services rentrés pour les deux travailleuses, soit, suivant la décision de récupération du 30.12.2015, 3.342 titres-services⁵. Elle se fonde à cet égard sur le texte de l'article 10*bis*, § 5 de l'arrêté royal du 12.12.2001 et s'en réfère à deux décisions de jurisprudence condamnant à une récupération intégrale l'entreprise de titres-services pour des infractions à la réglementation établies depuis le début de son activité.

30. Cette jurisprudence et l'argument qui en est tiré ne sont pas transposables au présent cas, I.L. & C ayant été constituée en 2006 alors que, suivant le rapport d'enquête du 22.6.2015, la période litigieuse retenue porte sur les années 2013 à 2015.

31. Au demeurant, ainsi qu'exposé ci-avant, l'article 10*bis*, § 5 prévoit la possibilité pour l'ONEm (la Région, actuellement) de récupérer entièrement l'intervention et le montant d'acquisition des titres-services, si ceux-ci ont été indûment accordés, ceci à charge pour la Région de rapporter la preuve du paiement indu.

32. Or, ainsi que le fait valoir I.L. & C., il y a lieu d'avoir égard aux éléments suivants :

- concernant les titres-services pour les prestations de Madame C. P. : en raison du passage de certains des clients-utilisateurs de Madame C. P. aux titres-services électroniques (en remplacement des titres-services papiers), Madame C. P. n'a pas pu dater elle-même ces titres électroniques.

Ceci ressort effectivement avec suffisamment de vraisemblance de la note intitulée « travailler dans les titres-services : le cadre légal » qu' I.L. & C. produit ainsi que des explications, non contredites, qu'elle a fourni en termes de conclusions⁶ et de plaidoiries, qui décrivent notamment la procédure applicable en cas d'utilisation par le client (via un espace sécurisé personnel) de titres-services électroniques.

⁵ soit 1.204 titres-services correspondant à un montant de 26.536,16 € pour les prestations de Madame Cortes P. (ou, selon le rapport d'enquête du 22.6.2015, 1.223 titres-services pour la période du 7.4.2014 au 11.5.2015) et 2.138 titres-services correspondant à un montant de 47.121,52 € pour les prestations de Madame J. (pour, selon le rapport d'enquête du 22.6.2015, la période du 1.1.2013 au 31.12.2014).

⁶ v. pièce n° 2.2. d'I.L. & C. et conclusions additionnelles d'appel, pp. 10-11.

I.L. & C. produit un tableau⁷ reprenant les titres-services rentrés par Madame C. P. durant toute sa période d'occupation au sein de la société, soit 1.289 titres-services, dont 854 titres papiers (dont 4 pour une personne non reprise comme client de la société) et 435 titres électroniques. Ces chiffres ne sont pas contestés par la Région ni leur exactitude contredite par les éléments figurant au dossier de la procédure. Il est ainsi établi que 850 titres-services papiers ont été rentrés en infraction aux dispositions réglementaires et ont été indument remboursés.

- concernant les titres-services pour les prestations de Madame J. : si l'intéressée a reconnu dater les titres-services, elle a aussi évoqué, pour s'en expliquer, le fait que les clients préparaient (manifestement auparavant) des titres déjà signés et datés et que cela posait problème en cas de report de la prestation.

Or, sur la base de cette seule déclaration et en l'absence d'autre élément objectif, il n'est pas possible, en l'état du dossier présenté, de déterminer avec précision et certitude les activités de Madame J. prestées en dehors du cadre réglementaire et de savoir quels sont parmi les titres-services rentrés auprès d' I.L. & C. ceux qui correspondraient à de telles activités.

33. Dans ces conditions, la décision du 30.12.2015 et le jugement du 19.4.2017 doivent être réformés en ce qu'ils ont mis à charge d' I.L. & C. l'obligation de restituer la somme de 73.657,68 € correspondant à 3.340 (en réalité, 3.442)⁸ titres-services dans la mesure où l'indu n'est démontré qu'à hauteur de la somme de 18.734 € correspondant à 850 titres-services indument remboursés pour les prestations de Madame C. P..

4.3. Conséquences

34. L'appel est partiellement fondé. La décision du 30.12.2015 et le jugement doivent être réformés dans la mesure précitée et I.L. & C. doit être condamnée à payer 18.734 € correspondant à 850 titres-services indument remboursés et déchargée pour le surplus.

35. L'appel étant partiellement fondé et chaque partie succombant sur certains points, les dépens seront partagés dans la mesure mieux précisée au dispositif du présent arrêt.

⁷ v. pièce complémentaire, non inventoriée, déposée par I.L. & C. à l'audience publique du 27.11.2019.

⁸ En réalité, la somme de 73.657,68 € correspond à 3.342 titres-services (soit 73.657,68 € / 22,04 €).

**PAR CES MOTIFS,
LA COUR DU TRAVAIL, statuant contradictoirement,**

Déclare l'appel de la S.P.R.L. I.L. & C. – TITRES SERVICES – AGENCE D'EVERE recevable et partiellement fondé dans la mesure définie ci-après ;

Réforme le jugement dont appel en ce qu'il a mis à charge d' I.L. & C. l'obligation de restituer la somme de 73.657,68 € correspondant à 3.340 titres-services et, statuant à nouveau sur ce point,

Dit pour droit que la récupération ne peut porter que sur le montant total de 18.734 € correspondant à 850 titres-services indument remboursés ;

Réforme dans cette mesure la décision du 30.12.2015 ;

Confirme le jugement dont appel pour le surplus ;

Délaisse à chaque partie ses propres dépens d'appel.

Ainsi arrêté par :

A. GILLET, conseiller,
D. DETHISE, conseiller social au titre d'employeur,
S. CHARLIER, conseiller social suppléant,
Assistés de /
A. DE CLERCK, greffier - chef de service f.f.

D. DETHISE,

S. CHARLIER,

A. DE CLERCK,

A. GILLET,

et prononcé, en langue française à l'audience publique de la 8ème Chambre de la Cour du travail de Bruxelles, le 22 janvier 2020, où étaient présents :

A. GILLET, conseiller,
A. DE CLERCK, greffier - chef de service f.f.

A. DE CLERCK,

A. GILLET,