

CONSEIL D'ÉTAT, SECTION DU CONTENTIEUX ADMINISTRATIF.
LE PRÉSIDENT DE LA XV^e CHAMBRE SIÉGEANT EN RÉFÉRÉ
A R R Ê T

n° 241.813 du 15 juin 2018

A. 225.376/XV-3761

En cause : **la société privée à responsabilité limitée**
SQUEAKY-CLEAN,
ayant élu domicile chez
M^e Pierre NILLES, avocat,
boulevard Mayence 19
6000 Charleroi,

contre :

la Région wallonne,
représentée par son Gouvernement,
ayant élu domicile chez
M^e Marc UYTENDAELE, avocat,
rue de la Source 68
1060 Bruxelles.

I. Objet de la requête

Par une requête introduite le 5 juin 2018, la s.p.r.l. SQUEAKY-CLEAN demande, d'une part, la suspension, selon la procédure d'extrême urgence, de l'exécution de «la décision du 23 mai 2018, notifiée par courrier du 30 mai 2018, réceptionné le 1^{er} juin 2018, par laquelle la partie adverse a décidé de retirer, avec effet immédiat, l'agrément n° 05364 accordé à la requérante le 1^{er} février 2012, pour les activités à domicile (nettoyage du domicile y compris les vitres, la lessive et le repassage, les petits travaux de couture occasionnels, la préparation de repas) et les activités hors du domicile de l'utilisateur (repassage hors domicile, transport accompagné de personnes à mobilité réduite, courses ménagères)» et, d'autre part, l'annulation de la même décision.

II. Procédure

Par une ordonnance du 5 juin 2018, l'affaire a été fixée à l'audience publique du 11 juin 2018 à 14h30.

La partie adverse a déposé une note d'observations et le dossier administratif.

M. Marc JOASSART, conseiller d'État, président f.f., a fait rapport.

M^{es} Pierre NILLES et Sophie BOURDEAUD'HUY, avocats, comparaissant pour la partie requérante, et M^e Patricia MINSIER, *loco* M^e Marc UYTTENDAELE, avocat, comparaissant pour la partie adverse, ont été entendus en leurs observations.

M^{me} Élisabeth WILLEMART, auditeur au Conseil d'État, a été entendue en son avis conforme.

Il est fait application des dispositions relatives à l'emploi des langues, inscrites au titre VI, chapitre II, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973.

III. Faits

Les faits utiles à l'examen de la demande de suspension d'extrême urgence peuvent être résumés de la manière suivante :

1. La requérante est une société active dans le seul domaine de l'offre de services de nettoyage à domicile et dispose, depuis le 1^{er} février 2012, d'un agrément pour

- les activités au domicile de l'utilisateur : nettoyage du domicile y compris les vitres, lessive et repassage, petits travaux de couture occasionnels, préparation de repas;
- les activités hors du domicile de l'utilisateur : faire du repassage hors domicile y compris le raccommodage du linge à repasser, du transport accompagné de personnes à mobilité réduite, des courses ménagères.

2. Le 23 janvier 2018, la direction des Emplois du Service Public de Wallonie informe la requérante de la présentation d'un dossier à la commission consultative d'agrément des entreprises titres-services en raison du non-respect des dispositions légales et réglementaires concernant les titres-services. Il lui est indiqué qu'elle dispose d'un délai, jusqu'au 23 février 2018, pour déposer une note de défense écrite et demander à être entendue en ses moyens de défense, ce qu'elle fait.

3. Le 27 février 2018, la Commission l'invite à être entendue.

4. Le 26 mars 2018, après avoir entendu le gérant de la requérante assisté de son conseil, la Commission rend un avis unanime favorable au retrait immédiat de l'agrément de la requérante.

5. Le 17 avril 2018, la requérante transmet sa note écrite de défense ainsi que son dossier de pièces au ministre de l'Économie, de l'Industrie, de la Recherche, de l'Innovation, du Numérique, de l'Emploi et de la Formation de la Région wallonne.

6. Le 23 mai 2018, le Ministre prend la décision suivante:

«Vu la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximités, les articles 2, § 1^{er}, 3°, § 2, alinéa 4, 3, alinéas 1^{er}, 2 et 4, 7bis;

Vu l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services, les articles 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, 2^{quater}, § 4, alinéa 1^{er}, 2°, 3°, 4°, 8°, 10°, 12°, 15°, 2octies, § 1^{er}, 3, § 2, alinéa 1^{er}, 6, §§ 1^{er}, 4 et 5, 6;

Vu l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 juillet 2017 fixant la répartition des compétences entre les Ministres et réglant la signature des actes du Gouvernement, l'article 4, 10°;

Vu l'agrément n° 05364, qui avait été accordé en date du 1^{er} février 2012 à l'entreprise SQUEAKY-CLEAN, constituée sous la forme d'une s.p.r.l., [...], pour les activités suivantes :

- les activités à domicile : le nettoyage du domicile, y compris les vitres, la lessive et le repassage, les petits travaux de couture occasionnels, la préparation de repas;

- les activités hors du domicile de l'utilisateur : repassage hors domicile, transport accompagné de personnes à mobilité réduite, courses ménagères;

Vu que, par le courrier du 23 janvier 2018, l'entreprise a été invitée à venir consulter son dossier administratif, à présenter ses observations écrites, à utiliser son droit d'être entendue et de défendre son dossier;

Vu la réponse de l'entreprise audit courrier recommandé en date du 16 février 2018;

Vu l'avis unanime de retrait immédiat de l'agrément émis par la commission d'agrément le 26 mars 2018;

Considérant le contrôle de l'entreprise agréée du 8 septembre 2017;

Considérant la note de défense de l'entreprise envoyée à la commission d'agrément;

Considérant que l'entreprise offre un service de nettoyage de vitres exclusif, effectué en dehors d'une prestation d'aide ménagère, et qui est rémunéré par la voie de titres-services;

Que le gérant Jean-François ELSSEN indique, lors de son audition du 25 avril 2017, "Mon idée était de développer un lavage de vitres uniquement en titres-services dans le respect de la législation, chez les particuliers et dans des conditions de risques normal [...]. J'ai effectué le lavage des vitres avec Angélique, Madame JEANMART. Le volume de cette activité représente environ 30 TS (trente)»;

Que l'entreprise indique, dans sa note de défense à destination de la Commission, que ladite activité ne comprend pas que le nettoyage du carreau mais également celui du châssis et du contour de la fenêtre;

Que l'entreprise indique avoir régularisé la situation;

Que le gérant Jean-François ELSSEN indique, lors de son audition devant la Commission, que ledit service était offert par une autre entreprise dont il serait également gérant, sans pour autant nommer cette entreprise;

Que l'activité de nettoyage de vitre ne se limite pas au carreau mais également à ses accessoires, tel que le châssis, la poignée et l'appui de fenêtre;

Que, lors de son audition du 10 octobre 2016 par l'inspection sociale, l'ancienne travailleuse Katia KOVACS a indiqué que "Monsieur ELSEN lavait les vitres chez Madame LENAERS [...] une fois tous les 15 jours ou une fois par mois en fonction du temps. C'est toujours Monsieur ELSEN qui effectuait cette tâche (et me demandait même de faire sa publicité auprès de mes clients pour cette activité). Le travail était rémunéré par des titres-services; il demandait 2 titres-services pour 2 heures de travail plus un autre pour le déplacement";

Que, lors de son audition du 13 octobre 2016 par l'inspection sociale, l'utilisatrice Carole LENAERS a indiqué que "c'est Monsieur ELSEN qui m'a proposé un service de lavage de vitres professionnel effectué par le patron donc lui-même et beaucoup plus rapide que si ce service était effectué par une de ses aides ménagères. Il a précisé que c'était au minimum 2 heures de travail + 1 titre-service pour les frais de déplacement (il y a 350 mètres entre sa société et mon domicile)";

Qu'une régularisation après le contrôle ne fait pas obstacle à un retrait d'agrément;

Considérant que Monsieur ELSEN, qui est le gérant de l'entreprise et n'est pas engagé dans les liens d'un contrat de travail titres-services, effectuait des prestations de service de courses ménagères rémunérées par le biais de titres-services;

Que l'entreprise indique, dans sa note de défense à destination de la Commission, que l'intervention du gérant se limitait à assister un travailleur titre-service dans le cadre de prestations réelles;

Que l'entreprise indique, dans sa note de défense à destination de la Commission, avoir régularisé la situation;

Qu'il ressort des appels téléphoniques réalisés par l'inspection sociale en date du 30 septembre 2016 auprès d'utilisateurs que le gérant, Jean-François ELSEN, réalisait seul des travaux de lavage de vitres et de courses ménagères pour lesquels il se faisait rémunérer en titres-services;

Que, lors de son audition du 25 avril 2017 par l'inspection sociale, le gérant a indiqué que si les courses au magasin se faisaient à la fois par une travailleuse titre-service et par lui-même, la livraison des courses et la réception des titres-services se faisaient par lui seul, de sorte que le gérant reconnaît effectuer la majeure partie de la prestation;

Qu'une régularisation après le contrôle ne fait pas obstacle au retrait de l'agrément;

Considérant que, pour l'activité d'aide ménagère, l'entreprise réclamait aux utilisateurs un nombre de titres-services supérieur au nombre d'heures de prestations réellement effectuées et qui correspond en réalité au temps de travail, c'est-à-dire au nombre d'heures pendant lesquelles le travailleur est à disposition de l'entreprise;

Que l'entreprise produit avec sa note de défense à destination de la Commission, les fiches de paie et les plannings de travail d'une travailleuse afin d'établir la concordance entre les heures prestées et les titres-services perçus;

Que les documents produits recensent le temps de travail et pas le temps de prestation; que ces documents ne concernent qu'un seul travailleur;

Que, lors de son audition du 10 octobre 2016 précitée, l'ancienne travailleuse Katia KOVACS évoque le paiement en titres-services de frais de déplacement exposés par l'entreprise; qu'elle indique également que lorsqu'elle n'avait pas de quoi s'occuper pendant le temps prévu, l'entreprise lui demande de rester auprès de l'utilisateur âgé pour lui tenir compagnie ou de prolonger artificiellement la durée de la prestation;

Que, lors de son audition du 13 octobre 2016 par l'inspection sociale, l'utilisatrice Carole LEANERS déclare que "[Monsieur ELSEN] a précisé que c'était au minimum 2 heures de travail + 1 titre-service pour les frais de déplacement (il y a 350 mètres entre sa société et mon domicile). Au total, je devais donc lui donner 3 titres-services. [...] Nous étions alors presque à 2 heures de travail, il a pourtant réclamé 3 titres dont 1 pour le déplacement. Lors de la prestation suivante, je n'étais pas présente et pour occuper l'entièreté du temps de travail, j'ai ajouté ce qui pour moi correspondait à 1 heure de travail, j'ai donc laissé 4 titres-services (3 pour les prestations, 1 pour le déplacement). Monsieur ELSEN devait commencer 9h (selon ses dires et afin que je puisse désactiver mon alarme à distance), il a quitté les lieux à 10h55 (il m'a envoyé un SMS pour me signaler que je pouvais réactiver l'alarme). À nouveau, j'avais laissé 4 chèques et à ma grande surprise lors de mon retour, il les avait tous pris. Lors de la prestation suivante, le même scénario s'est reproduit alors que j'avais à nouveau reçu un SMS juste avant 11 heures annonçant la fin de la prestation. À nouveau, il m'avait pris 4 titres-services»;

Que, lors de son audition du 24 octobre 2016 par l'inspection sociale, l'ancienne travailleuse Nancy GRATIA indique que, suite à un mécontentement d'un utilisateur dû à un changement d'aide ménagère "Monsieur ELSEN m'a alors appelée sur mon GSM et m'a ordonné de reprendre les 2 titres-services et de ne pas effectuer la prestation. Il m'a également dit que si je ne pouvais pas récupérer les 2 titres-services, il facturerait 66 euros au client. Comme c'était mon patron, je lui ai obéi et j'ai demandé aux clients de me remettre les titres-services ce qu'ils ont fait. [...] J'ai donc pris 2 titres-services alors que je n'ai pas effectué de prestation ce jour-là chez ces clients; je vous le confirme ”.

Considérant que, pour l'activité de repassage, l'entreprise réclamait un titre-service par tranche de trois kilogrammes de linge ou de huit chemises; que l'entreprise se faisait remettre des titres-services en guise de dédommagements divers;

Que l'entreprise estime qu'un paiement au poids de linge à repasser correspond au paiement d'une heure de travail accomplie;

Que l'entreprise indique, dans sa note de défense à destination de la Commission, avoir régularisé la situation;

Que le temps nécessaire au repassage ne dépend pas exclusivement du poids du linge mais varie également selon la présence ou non d'une activité de raccommodage, de l'efficacité dans la gestion des activités apparentées (enregistrement, triage, contrôle, assemblage, emballage et livraison), du type de vêtement à repasser et de sa matière, de l'habilité du travailleur, la qualité du matériel utilisé, etc.;

Que le paiement au poids ne correspond pas au paiement du temps de prestation prévu par la législation;

Qu'une régularisation après le contrôle ne fait pas obstacle à un retrait d'agrément;

Considérant que l'entreprise conteste avoir réclamé des titres-services en guise de dédommagements divers;

Que l'existence de cette pratique ressort de témoignages concordants précités d'anciens utilisateurs et travailleurs; que l'entreprise n'avance aucun élément permettant de remettre en doute leur objectivité;

Considérant qu'une des travailleuses de l'entreprise, Madame JEANMART, a effectué des prestations au profit d'un parent au premier degré, Monsieur Joseph JEANMART;

Que l'entreprise indique, dans sa note de défense à destination de la Commission, qu'il s'agit d'un incident isolé;

Qu'il ressort des données de la société émettrice que l'infraction concerne quatre titres-services;

Considérant qu'une travailleuse, Madame JEANMART, effectuait, dans le cadre de son contrat de travail titres-services, des activités administratives, à savoir la réception des titres-services de toutes les aides ménagères ainsi que l'attribution des clients et la communication du planning aux travailleurs;

Que l'entreprise indique à [la Commission] que la réception des titres-services et la transmission des plannings était occasionnelle et que, partant, elle ne constitue pas une activité administrative;

Que l'entreprise indique, dans sa note de défense à destination de la Commission, avoir régularisé la situation;

Qu'il ressort de l'audition de Madame Angélique JEANMART du 3 octobre 2016 par l'inspection sociale qu'elle "gère les aides ménagères", qu'elle déclare également être occupée les lundis à ramasser les titres-services de 16h à plus ou moins 18h30; que le mercredi "après 12h30, de manière inopinée, Monsieur ELSÉN peut me demander d'aller contrôler l'une ou l'autre [travailleuse]"; qu'elle indique également qu'il lui arrive de travailler plus d'heures que prévu "pas en TS mais bien en brigadière";

Que, lors de son audition le 10 octobre 2016 par l'inspection sociale, l'ancienne travailleuse Katia KOVACS indique : "Je n'avais pas de quoi occuper le temps prévu, je téléphonais alors à Madame JEANMART qui me disait que je devais rester auprès de la dame et lui tenir compagnie pour aller jusqu'au bout des 3 heures".

Que, lors de son audition le 24 octobre 2016 par l'inspection sociale, l'ancienne travailleuse Nancy GRATIA indique "[J'ai] ensuite remis [les titres-services] à Madame JEANMART Angélique le lundi suivant car c'est toujours elle qui réceptionne les titres-services le lundi. Vous me demandez à qui j'avais généralement affaire dans mes contacts avec la société (remise des titres-services, des plannings, des fiches de paie le premier mois, modifications de contrats, ...). Je vous réponds que c'est toujours Madame JEANMART qui s'occupait de tout ça. Monsieur ELSÉN intervenait uniquement en cas de problèmes par rapport aux clients";

Qu'il ressort de ces déclarations que les activités administratives de Madame JEANMART constituent une partie substantielle de son occupation; que cette activité n'est pas mentionnée dans le contrat de travail de Madame JEANMART;

Que s'il est exact que, dans le cadre de son contrat de travail titres-services, le travailleur peut être amené à effectuer des prestations qui ne donnent pas droit à l'octroi d'un titre-service, il ne faut [pas] donner à cette exception une portée extensive;

Qu'en effet, les prestations ne donnant pas droit à l'octroi d'un titre-service et pouvant être réalisées en application du contrat de travail titres-services sont des activités accessoires qui découlent de l'activité principale; qu'il s'agit notamment de la participation au comité pour la prévention et la protection du travail, la participation occasionnelle à une réunion d'équipe, au suivi d'une formation, *etc.*;

Que, cependant, l'activité de direction des aides ménagères et de gestion de l'ensemble des titres-services de l'entreprise ne constitue pas un accessoire des prestations donnant droit à l'octroi d'un titre-service;

Considérant que l'entreprise cherchait à développer une activité de nettoyage de vitres dans le but d'engager des hommes plutôt que des femmes;

Que le gérant Jean-François ELSEN indique, lors de son audition du 25 avril 2017, que "[Le lavage des vitres via les titres-services est] un service que j'ai testé. Cela m'aurait permis d'engager des hommes";

Que l'entreprise indique, dans sa note de défense à destination de la Commission, que le développement d'une activité dans le but de recruter des hommes plutôt que des femmes ne constitue pas une discrimination directe;

Qu'elle indique également qu'une telle distinction serait raisonnablement justifiée par un but légitime, à savoir des impératifs professionnels, dont les moyens mis en œuvre pour l'atteindre seraient appropriés et nécessaires;

Que les propos peuvent être qualifiés de discriminations quand ces propos ont des effets discriminatoires, notamment lorsque le gérant indique qu'il ne nommera pas une femme à tel poste ou qu'il n'affectera pas une femme dans telles fonctions; que, dans cette hypothèse, la discrimination peut être retenue même si aucune personne ayant subi un préjudice n'est identifiée;

Qu'utiliser le genre comme critère d'affectation d'activité des travailleurs, par exemple en confiant le repassage et l'activité d'aide ménagère à des femmes et en réservant le nettoyage de vitres aux hommes, constitue une discrimination fondée sur le genre;

Que l'organisation sexuée du travail qui affecte des personnes en fonction de leur sexe, en raison de stéréotypes sexués constitue une discrimination fondée sur le sexe; qu'une telle organisation peut avoir des incidences sur le contenu du travail, la rémunération, la santé du travailleur ou le déroulement de sa carrière;

Que la dérogation au principe de non-discrimination en raison du sexe n'a pas vocation à devenir une faculté pour chaque employeur de déterminer ses propres critères en matière d'exigences professionnelles essentielles et déterminantes; que l'entreprise ne précise pas quel impératif justifierait que les vitres soient lavées par des hommes plutôt que par des femmes;

Qu'en déclarant développer une activité de lavage de vitres dans le but d'engager des hommes, l'entreprise a commis une discrimination fondée sur le sexe;

Considérant qu'il ressort de déclarations concordantes d'utilisateurs et de travailleurs que l'entreprise avait adopté un comportement qui a pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité de la personne ou de créer un environnement intimidant hostile, dégradant, humiliant ou offensant lié à la fortune ou à l'origine sociale des travailleurs et des utilisateurs; qu'en cas de désaccord entre l'entreprise et des utilisateurs, le gérant, Monsieur ELSEN, qualifie ces derniers d' "analphabètes", de "ploucs de Charleroi" ou encore de "marchands de tapis";

Que ces faits sont également corroborés par l'attitude du même Monsieur ELSÉN vis-à-vis des fonctionnaires de l'inspection sociale qui, parlant de ses utilisateurs, évoque "les ploucs de Charleroi" et qui s'est opposé à ce que les travailleurs titres-services ne communiquent avec l'inspection sociale au prétexte qu'en raison du "niveau intellectuel parfois limité de certaines aides ménagères", un tel contact viendrait "semer le trouble dans leur esprit par la pose de questions inappropriées";

Que l'entreprise conteste avoir adopté un comportement portant atteinte à la dignité de la personne ou avoir créé un environnement intimidant, hostile, dégradant ou humiliant lié aux critères protégés par la loi du 10 mai 2007;

Que l'entreprise estime que les faits rapportés par l'inspection sociale se fondent uniquement sur des ressentis subjectifs non objectivés ni confirmés par des plaintes, des documents de la médecine du travail ou des rapports de conseillers en prévention aspect-psychosociaux; que l'entreprise met en exergue l'article 7 de ses conditions générales qui interdit tout comportement discriminatoire dans le cadre des relations contractuelles entre l'entreprise agréée et l'utilisateur et l'article 7 du règlement de travail qui interdit tout comportement discriminatoire dans le cadre de l'exécution du contrat de travail;

Qu'une discrimination sur base du critère de l'origine sociale peut notamment se manifester par une différence de traitement fondée sur le niveau scolaire ou l'adresse lorsque celle-ci traduit la situation sociale des personnes;

Qu'une discrimination peut se manifester par l'utilisation des termes injurieux en lien avec un critère qu'il est interdit d'utiliser pour faire une distinction;

Que les faits incriminés peuvent être prouvés par toute voie de droit;

Que l'entreprise ne nie pas les propos rapportés par des utilisateurs et des utilisateurs mais conteste, de manière générale, avoir porté atteinte à la dignité de la personne ou avoir un environnement intimidant, hostile, dégradant ou humiliant lié aux critères protégés par la loi du 10 mai 2007; que les déclarations recueillies par l'inspection sociale sont concordantes et renforcées par l'attitude du gérant vis-à-vis des fonctionnaires de l'inspection sociale;

Que l'insertion d'une clause relative à la lutte contre les discriminations dans les conditions générales et le règlement de travail n'exonère pas l'entreprise de l'interdiction de discriminer;

Que, s'il faut encourager les entreprises à dénoncer les discriminations fondées sur une prétendue race qu'elles constatent, une telle plainte n'autorise pas pour autant l'entreprise à adopter elle-même un comportement discriminatoire sur base de la fortune ou de l'origine sociale;

Considérant qu'il ressort de l'audition de plusieurs travailleurs et utilisateurs que le gérant, Monsieur ELSÉN, avait instauré un climat de travail tendu dans l'entreprise, dans lequel les mensonges et les menaces sont constants et les agressions verbales sont monnaie courante;

Qu'il ressort également des déclarations d'anciens travailleurs que l'entreprise usait de son droit de mettre fin au contrat de travail de manière à causer délibérément un tort au travailleur, à savoir la perte du droit aux allocations de chômage;

Que l'entreprise estime que les témoignages des travailleurs et utilisateurs ne sont pas étayés ni objectivés et qu'aucun document objectif et contradictoire n'atteste de l'existence du comportement qui lui est reproché;

que l'entreprise met en exergue les conditions générales des conventions conclues avec les utilisateurs et son règlement de travail;

Que les faits incriminés peuvent être prouvés par toute voie de droit;

Que toutes les anciennes travailleuses auditionnées ont fait valoir avoir été victimes de dénigrement répétés du gérant durant leur occupation; que les deux utilisateurs auditionnés et les inspecteurs sociaux témoignent également du comportement agressif du gérant;

Que lors de son audition le 10 octobre 2016 par l'inspection sociale, l'ancienne travailleuse Katia KOVACS indique : "[Monsieur ELSEN] m'a accusée d'avoir commis une infraction et m'a proposé trois façons de me licencier : la première me forçait à remettre ma démission, la deuxième était de commun accord et la troisième, c'était pour "faute grave". Un peu mise sous pression, j'ai choisi la 2^e solution. Il m'a dit "dans les trois cas, moi je suis satisfait car tu es sanctionnée"".

Que, lors de son audition le 24 octobre 2016 par l'inspection sociale, l'ancienne travailleuse Nancy GRATIA indique "[Monsieur ELSEN] m'a appelée vers 8h15 pour savoir si j'étais bien allée au syndicat comme je le lui avais dit la veille. Il s'est alors énervé et m'a menacée d'envoyer un courrier à mon avocat pour me dénigrer mais celle-ci n'en a pas tenu compte. Monsieur ELSEN a mis, comme il me l'a déclaré, "toute son énergie" à me faire du mal. Il a d'ailleurs inscrit comme motif à mon C4 "Madame GRATIA n'a pas voulu signer la reconduction de son contrat prétextant que travailler pour un salaire équivalent au chômage, cela n'en valait pas la peine", ce qui n'est pas la réalité. Je souhaitais juste un jour de congé pour effectuer des démarches administratives. Je voudrais ajouter que Monsieur ELSEN n'est pas une personne respectueuse ni avec ses clients ni avec son personnel et que dès que l'on s'oppose à sa vision des choses, il vous discrédite et vous casse. Cette expérience malheureuse et traumatisante n'a pas arrangé mon manque de confiance en moi et m'a rendu méfiante par rapport au secteur des titres-services";

Que, lors de son audition le 25 novembre 2016 par l'inspection sociale, l'ancienne travailleuse Annie NICOLAS indique "Durant la période de préavis, Monsieur ELSEN m'a harcelée à de nombreuses reprises pour plusieurs raisons : réclamation de titres-services non remis par une cliente alors que je les avais réclamés, présence soi-disant intempestive chez une cliente qui avait annulé la prestation mais on ne m'avait pas prévenue, encodage trop tardif des titres-services électroniques, réclamation de titres-services pour des prestations non-effectuées par mes soins. Tous ces appels téléphoniques étaient ponctués d'injures et de menaces et n'étaient pas du tout respectueux", elle rapporte également "D'ailleurs, une des clientes qui tient un salon de dégustation a été étonnée quand Monsieur ELSEN est venu faire un scandale dans son "magasin" menaçant de ne pas payer sa note en compensation de titres-services non remis par cette cliente. Il s'est alors présenté et a dû être mis en dehors du magasin tant il était menaçant et grossier. Cette cliente a d'ailleurs déposé plainte, me semble-t-il auprès de l'agent de quartier. L'ensemble de mes clients chez SQUEAKY-CLEAN ont décidé de mettre un terme leur contrat avec la société de Monsieur ELSEN car ils avaient déjà tous eu des problèmes avec Monsieur ELSEN pour une raison ou pour une autre";

Que ces déclarations mettent en évidence le caractère dégradant des propos multipliés par le gérant; que la conduite épinglée présentait donc un

caractère répétitif; que l'utilisation d'un langage grossier voire blessant sort du cadre des directives et instructions qui forment la substance de l'engagement du travailleur;

Que le comportement tyrannique du gérant qui fait subir une pression terrible à ses salariés, qui les traite avec violence, en les invectivant, en les insultant, sans aucunement les respecter, ne crée pas un environnement de travail offrant des conditions, des situations, des contenus de relations de travail équitables;

Que l'insertion d'une clause relative à la lutte contre les discriminations sur le papier n'exonère pas l'entreprise de réellement créer l'environnement de travail requis par la réglementation;

Considérant que le gérant, Monsieur ELSEN, décourageait les utilisateurs à avoir recours aux titres-services sous format électronique et que le site internet de l'entreprise mentionnait une interdiction d'utiliser des titres-services électroniques pour le service de repassage;

Que l'entreprise conteste ces faits qu'elle estime non-établis;

Que, lors de son audition du 10 octobre 2016 par l'inspection sociale, l'ancienne travailleuse Katia KOVACS a déclaré : "Monsieur ELSEN refusait les titres-services électroniques car il était payé trop tard, selon ses dires";

Que lors de son audition, l'utilisatrice Carole LENAERS a déclaré : "Je devais remettre des titres-services électroniques, ce qui m'a été catégoriquement refusé [car] selon le mode de fonctionnement est l'apanage des mauvais payeurs [sic]";

Considérant que si l'entreprise a bien mis en place un système d'enregistrement, celui-ci n'a pas été mis en œuvre de façon rigoureuse, de sorte que l'on ne peut pas vérifier exactement la relation entre les prestations mensuelles de chaque travailleur titres-services individuel, l'utilisateur et les titres-services correspondants;

Que l'entreprise indique avoir organisé, via un système informatique, l'enregistrement de ses activités titres-services; que ce système est systématiquement complété;

Que si l'utilisation d'un programme informatique peut permettre une vérification plus aisée de l'enregistrement des activités titres-services de manière telle qu'on puisse vérifier exactement la relation entre les prestations mensuelles de chaque travailleur titres-services individuel, l'utilisateur et les titres-services correspondants, il n'en résulte pas pour autant que l'utilisation d'un tel programme soit suffisante;

Que l'enregistrement des prestations doit permettre une vérification exacte, ce qui implique que les prestations doivent être correctement encodées; que le gérant a reconnu lors de son audition des erreurs d'encodage et avoir encodé des titres-services au nom de Madame JEANMART pour des prestations qu'elle n'avait pas pourtant pas effectuées;

Que l'entreprise a demandé des titres-services pour des activités de nettoyage de vitres exclusif et en paiement de frais de déplacement, ce qui ne figure pas dans le système d'enregistrement;

Considérant que l'entreprise a commandé auprès de la société émettrice 999 titres-services pour le compte d'utilisateurs par le biais de différents compte bancaires appartenant à l'entreprise; qu'il ressort également de diverses déclarations que l'entreprise dispose des identifiants des utilisateurs et que l'entreprise leur facture les opérations d'achat de titres;

Que l'entreprise déclare avoir disposé d'un compte-tiers avec lequel elle commandait occasionnellement des titres-services; que l'entreprise commandait les titres-services en présence de l'utilisateur; que ce service était gratuit; qu'il serait légitime de connaître l'identifiant de ses utilisateurs; que l'entreprise indique avoir régularisé sa situation;

Que, lors de son audition du 23 mai 2017, l'utilisateur Pietro RENNA déclare "je précise que, dès avant la première prestation, j'ai signalé à Monsieur ELSEN que je ne disposais pas encore de titres-services papiers mais il m'a répondu que ce n'était pas grave et que les prestations pouvaient débuter. La veille de la 2^e prestation, soit le 10/01/2017, il est venu à mon domicile et m'a proposé d'effectuer la commande lui-même (pour être sûr d'être payé). Je lui ai versé 108,50 euros sur son compte, ce qui correspond à 12 titres-services + 0,50 euros pour le service "Bancontact". Je vous donne la preuve que j'ai effectué ce virement [...]";

Que l'ouverture d'un compte-tiers démontre que la pratique de représentation était institutionnalisée et non pas occasionnelle;

Qu'en traitant avec la société émettrice de manière à remplacer les utilisateurs dans leur relation avec la société émettrice, l'entreprise les a représentés; que ce remplacement concernait le paiement du prix d'acquisition des titres-services, soit l'obligation principale de l'utilisateur; que les faits allégués selon lesquels les utilisateurs auraient été présents ou que la représentation aurait eu lieu à titre gratuit sont sans incidence;

Qu'une régularisation après le contrôle ne fait pas obstacle à un retrait d'agrément;

Considérant que, dans le cadre de l'activité de courses ménagères, le gérant Monsieur ELSEN, se faisait remettre les titres-services papiers en lieu et place de la travailleuse Madame JEANMART;

Que l'entreprise indique que cette représentation a eu lieu dans le cadre d'une assistance de la travailleuse et qu'il n'y avait pas d'intention de méconnaître les dispositions légales applicables;

Que l'entreprise indique avoir régularisé la situation;

Que l'interdiction de représentation des utilisateurs concerne tout acte de représentation; que la réglementation n'a pas égard à l'éventuelle présence d'une intention frauduleuse; qu'une régularisation après le contrôle ne fait pas obstacle à un retrait d'agrément;

Que le gérant, Monsieur ELSEN, complétait ou corrigeait des titres-services en lieu et place des utilisateurs; que le gérant disposait des codes d'accès à l'espace sécurisé de certains utilisateurs;

Que l'entreprise reconnaît avoir occasionnellement représenté les utilisateurs pour compléter des titres-services papiers; que l'entreprise juge inutile l'interdiction de représentation; que l'entreprise nie être en possession des codes d'accès à l'aspect sécurisé de certains utilisateurs bien qu'elle reconnaisse que ces codes aient été envoyés sur son adresse de courriel;

Qu'en utilisant son adresse de courriel pour inscrire certains utilisateurs auprès de la société émettrice, l'entreprise a effectivement reçu les codes d'accès des utilisateurs; que l'entreprise a donc bien été en possession desdits codes d'accès; que l'affirmation selon laquelle ces codes n'étaient pas consultés et supprimés n'est pas établie;

Que les titres-services électroniques étaient signés par le gérant, Monsieur ELSEN, en lieu et place des travailleurs;

Considérant qu'il ressort de l'ensemble des manquements relevés que l'entreprise a fait preuve, à tout le moins, de légèreté dans la mise en œuvre de l'activité "titres-services";

Que, même si l'entreprise prétend avoir régularisé certains manquements, les propos du gérant devant la Commission selon lesquels ces modifications auraient eu lieu "pour faire plaisir à l'inspection sociale" traduisent, dans le chef de l'entreprise, l'absence d'une prise de conscience de la gravité des manquements qui lui sont reprochés;

Qu'en outre, l'attitude agressive du gérant vis-à-vis des travailleurs et des utilisateurs est de nature à porter atteinte à l'image du secteur des titres-services;

POUR TOUTES CES RAISONS, IL EST DÉCIDÉ, EN DATE DU 23 MAI 2018, QUE :

L'agrément n° 05364 qui avait été accordé en date du 1^{er} février 2012 à l'entreprise SQUEAKY-CLEAN, constituée sous la forme d'une s.p.r.l. [...], pour les activités suivantes

- les activités à domicile le nettoyage du domicile, y compris les vitres, la lessive et le repassage, les petits travaux de couture occasionnels, la préparation de repas;
 - les activités hors du domicile de l'utilisateur: repassage hors domicile, transport accompagné de personnes à mobilité réduite, courses ménagères;
- est retiré avec effet immédiat en date du 23 mai 2018».

Il s'agit de l'acte attaqué.

IV. Conditions de la suspension d'extrême urgence

Conformément à l'article 17, § 1^{er}, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973, la suspension de l'exécution d'une décision administrative suppose deux conditions, une urgence incompatible avec le délai de traitement de l'affaire en annulation et l'existence d'au moins un moyen sérieux susceptible, *prima facie*, de justifier l'annulation de cette décision. Le paragraphe 4 de ce même article vise l'hypothèse d'un recours en suspension d'extrême urgence qui doit indiquer en quoi le traitement de l'affaire est incompatible avec le délai de traitement de la demande de suspension visée au paragraphe 1^{er}.

V. Premier moyen

V.1. Thèses des parties

La requérante prend un premier moyen de la violation du principe de légalité, plus précisément de l'article 20cties de l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services, et de l'excès de pouvoir. Elle considère que l'acte attaqué n'identifie pas les conditions énumérées par la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité et l'arrêté royal du

12 décembre 2001 qui seraient méconnues au jour où le ministre régional de l'Emploi a statué sur le retrait de l'agrément. Même à supposer qu'elle a commis certaines infractions, elle ne comprend pas quelles sont, à la date du 23 mai 2018, les conditions d'agrément qui ne sont pas réunies.

La partie adverse, dans sa note d'observations, relève qu'il serait tout à fait contraire à l'objectif de la réglementation de permettre aux entreprises ayant commis des infractions graves de pouvoir échapper à toute sanction en mettant un terme aux agissements répréhensibles immédiatement après un contrôle. Dès lors, même si la requérante avait régularisé sa situation, ce qui n'est pas établi selon elle, un retrait immédiat d'agrément restait possible.

V.2. Appréciation

L'article 2, § 2, de la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, dans sa version applicable en Région wallonne, dispose :

«§ 2. Afin d'obtenir l'agrément visé au § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 6°, l'entreprise doit satisfaire aux conditions suivantes :

[...]

Le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, déterminer des conditions supplémentaires auxquelles l'entreprise doit répondre pour être agréée.

[...]

Dans les conditions et selon les modalités fixées par le Roi par arrêté délibéré en Conseil des ministres, l'agrément peut être retiré à l'entreprise agréée qui ne remplit plus les conditions d'agrément des alinéas précédents.

L'agrément et son retrait se font par l'autorité compétente que le Gouvernement désigne, après avis d'une commission consultative des agréments instituée au sein du Conseil économique et social de Wallonie, dans laquelle les organisations représentatives des employeurs et des travailleurs sont également représentées. Le Gouvernement détermine la procédure d'agrément à suivre, ainsi que la composition et les modalités de fonctionnement de la commission consultative des agréments. Le Conseil économique et social de Wallonie assure le secrétariat de la commission consultative des agréments.

[...]».

L'article 2^{quater}, § 4, de l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services, dans sa version applicable en Région wallonne, dispose :

« § 4. Les conditions supplémentaires visées à l'article 2, § 2, alinéa 2, de la loi sont les suivantes :

[...]

2° l'entreprise s'engage à ne pas pratiquer à l'encontre des travailleurs et des clients de discrimination directe ou indirecte visée à la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination;

3° l'entreprise s'engage à créer un environnement de travail offrant des conditions, des situations, des contenus et des relations de travail équitables, conformément aux conventions collectives de travail et aux réglementations applicables;

4° l'entreprise s'engage à ne pas faire prester des travaux dans un environnement présentant des dangers et des risques inacceptables pour les travailleurs ou dans un environnement où les travailleurs risqueraient d'être victimes d'abus ou de traitements discriminatoires;

[...]

8° L'entreprise s'engage à faire usage, sans restriction, de titres-services papiers et de titres-services sous la forme dématérialisée visée à l'article 3, § 1^{er}, alinéa 2;

[...]

10° 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° l'entreprise s'engage à respecter toutes les dispositions légales et réglementaires prévues dans la loi et dans le présent arrêté à l'exception de l'article 2bis/2, qui n'est pas une condition d'agrément;

[...]

15° L'entreprise s'engage à organiser l'enregistrement des activités titres-services de manière telle qu'on puisse vérifier exactement la relation entre les prestations mensuelles de chaque travailleur titres-services individuel, l'utilisateur et les titres-services correspondants;

[...]».

L'article 2octies, de l'arrêté royal du 12 décembre 2001, précité, dans sa version applicable en Région wallonne, dispose :

«§ 1^{er}. Le Ministre de l'Emploi, après avis de la Commission, peut procéder au retrait immédiat de l'agrément d'une entreprise qui ne satisfait plus aux conditions prévues à l'article 2, § 2, alinéas 1^{er}, 2 et 3, de la loi.

Le Ministre procédera notamment au retrait immédiat :

- en cas de récidive;
- lorsque le manquement de l'entreprise est à ce point caractérisé que la bonne foi de l'entreprise peut être sérieusement mise en doute;
- lorsque l'entreprise ne satisfait pas à la condition prévue à l'article 2quater, § 4, alinéa 1^{er}, 17°.

§ 2. L'Administration informe le Ministre de l'Emploi et la Commission du fait qu'une entreprise agréée ne remplit plus une ou plusieurs des conditions prévues à l'article 2, § 2, alinéas 1^{er}, 2 et 3, de la loi et spécifie si un des cas prévus au § 1^{er}, alinéa 2, survient.

Dans un délai de deux mois à dater de cette information, la Commission rend un avis au Ministre de l'Emploi qui décide.

À défaut d'avis rendu dans le délai visé à l'alinéa précédent, il n'est plus requis et l'Administration transmet pour décision le dossier au Ministre de l'Emploi.

L'Administration notifie la décision du Ministre de l'Emploi à l'entreprise concernée. L'Administration communique également une copie de cette décision à la Commission.

§ 3. Pour l'application de cet article on entend par le Ministre de l'Emploi, le Ministre de l'Emploi ou le fonctionnaire délégué de l'Administration qu'il désigne».

Pour obtenir un agrément en matière de titres-services, une entreprise doit s'engager à respecter les obligations fixées par la loi du 20 juillet 2001 et par l'arrêté royal du 12 décembre 2001, précités. S'il est démontré qu'une entreprise agréée n'a pas respecté certains de ses engagements, l'agrément qui lui avait été octroyé peut lui être retiré, immédiatement ou avec sursis, même si elle affirme avoir depuis lors régularisé la situation infractionnelle. L'énumération figurant à l'article 2octies, alinéa 2, de l'arrêté du 12 décembre 2001, précité, n'est pas limitative.

La convocation, notifiée à la requérante le 23 janvier 2018 identifie treize infractions à la législation et à la réglementation applicables en mentionnant expressément les dispositions applicables ainsi que la possibilité d'un retrait de l'agrément. Ces dispositions sont également visées dans la motivation formelle de l'acte attaqué et elles constituent le fondement légal et réglementaire de l'acte attaqué.

Le premier moyen n'est pas sérieux.

VI. Deuxième moyen

VI.1. Thèses des parties

La requérante prend un deuxième moyen de la violation de la loi du 29 juillet 1991 relative à la motivation formelle des actes administratifs, principalement de ses articles 2 et 3, de l'erreur dans les motifs de fait et de droit ainsi que des principes de bonne administration et du devoir de minutie. Elle fait valoir qu'elle a notamment soulevé dans sa note de défense un argument relatif à l'absence d'impartialité de l'inspection sociale qui n'est pas rencontré par la motivation formelle de l'acte attaqué. D'une manière plus générale, après avoir reproduit des passages de sa note de défense, elle considère que «La partie adverse ne motive pas en quoi, suivant une analyse minutieuse actualisée de la situation de la requérante, la requérante violerait une condition précise nécessaire au maintien de son agrément». Lors de l'audience, elle souligne plus particulièrement l'absence de réponse dans la motivation de l'acte attaqué à l'argumentation de la note de défense relative au caractère non exclusif de son activité de lavage de vitre, à l'intervention du gérant dans la prestation de courses ménagères et à la méthodologie utilisée pour le nombre de titres-services requis pour les prestations de repassage.

La partie adverse, dans sa note d'observations, indique qu'il ressort clairement de la motivation fournie par la décision attaquée que le ministre a pris en considération les moyens de défense de la requérante. D'une part, la comparaison entre la lettre notifiant l'ouverture de la procédure de retrait et la motivation formelle de l'acte attaqué démontre un développement et une précision quant aux faits qui ont fondé le retrait d'agrément. D'autre part, l'acte attaqué ne se limite pas à viser la note de défense mais il résume l'argumentation de la requérante et il la rencontre.

VI.2. *Appréciation*

Le «principe de minutie» n'est pas en soi une règle de droit positif, mais seulement une ligne de conduite à suivre en vue d'éviter de commettre des illégalités, qui, elles, sont la violation de règles de droit. En tant qu'il est pris de la violation de ce principe, le moyen n'est pas recevable

La motivation formelle imposée par la loi du 29 juillet 1991, précitée, doit permettre au destinataire d'un acte administratif individuel de comprendre, à la lecture de son *instrumentum*, les raisons de fait et de droit qui ont conduit l'autorité à l'adopter. L'obligation de motivation formelle ne va toutefois pas jusqu'à imposer à l'autorité de répondre systématiquement à toutes les objections et argumentations émises au cours de l'instruction préalable qui a précédé l'adoption de l'acte administratif. La partie adverse n'était dès lors pas tenue de répondre à l'ensemble des critiques formulées dans la note de défense de la requérante. Il convient toutefois de vérifier si, au regard du libellé de l'acte attaqué, la partie adverse a bien eu égard à cette note et si celui-ci expose globalement l'ensemble du raisonnement qui a conduit à rejeter l'argumentation de la requérante, lui permettant ainsi de comprendre pourquoi cette argumentation n'a pas entraîné la conviction de la partie adverse.

Dans sa note de défense, la requérante fait état de «craintes, légitimes et compréhensibles, d'impartialité [*sic*] dans le chef de l'Administration». Elle invoque à cet égard trois éléments.

Le premier est le fait pour l'inspection sociale «d'isoler les travailleurs/travailleuses tour à tour, dans une voiture ou de les accoster sur le trottoir». Cette situation est liée au refus de la requérante de mettre à la disposition de l'inspection sociale un local pour procéder aux interrogatoires, ce qu'elle ne peut raisonnablement ignorer.

Le deuxième est, encore pour l'inspection sociale, de «faire craindre un mal considérable aux travailleurs/travailleuses» qu'elle interroge «en invoquant des

faits qui ne sont, soit pas avérés, soit pas répréhensibles». La requérante reste en défaut de préciser la nature exacte du mal considérable qu'elle invoque. Les procès-verbaux d'audition, valant jusqu'à preuve du contraire, ne font pas apparaître de menaces ou de promesses afin d'obtenir une déposition.

Le troisième est la mention, dans un rapport du 7 septembre 2017, des démarches effectuées par la requérante auprès du cabinet de la ministre régionale de l'Emploi afin de dénoncer la manière de procéder de l'inspection sociale. Ces démarches ne sont pas contestées par la requérante et la simple indication de leur existence ne constitue pas un parti pris défavorable à cette dernière.

Aucun de ces éléments n'implique une apparence de partialité dans le chef de l'inspection sociale qui aurait pu susciter chez la requérante un doute légitime quant à l'aptitude à aborder sa cause en toute impartialité. La violation du principe d'impartialité n'est d'ailleurs pas invoquée dans le moyen et aucune motivation spécifique n'était requise sur ce point.

En ce qui concerne les autres arguments de la note de défense, la motivation formelle de l'acte attaqué y fait référence à de nombreuses reprises.

Ainsi, en ce qui concerne le lavage des vitres en lieu et place de l'activité de nettoyage du domicile prévue par l'agrément, la motivation de l'acte indique que cette activité ne se limite pas au carreau mais également à ses accessoires, tel que le châssis, la poignée, l'appui de fenêtre et elle fait référence à l'audition du 10 octobre 2016 par l'inspection sociale de l'ancienne travailleuse Katia KOVACS et à l'audition du 13 octobre 2016 par l'inspection sociale, de l'utilisatrice Carole LENAERS.

En ce qui concerne la participation du gérant de la requérante aux prestations relatives aux courses ménagères, la motivation indique qu'il résulte des appels téléphoniques réalisés par l'inspection sociale en date du 30 septembre 2016 auprès d'utilisateurs que le gérant de la requérante réalisait seul des travaux de lavage de vitres et de courses ménagères pour lesquels il se faisait rémunérer en titres-services et que, lors de son audition du 25 avril 2017 par l'inspection sociale, ce gérant a indiqué que si les courses au magasin se faisaient à la fois par une travailleuse titre-service et par lui-même, la livraison des courses et la réception des titres-services se faisaient par lui-seul, de sorte qu'il a reconnu effectuer la majeure partie de la prestation.

Enfin, au sujet de la méthodologie utilisée pour le calcul du nombre de titres-services requis pour le service de repassage, la motivation énonce que le temps

nécessaire au repassage ne dépend pas exclusivement du poids du linge mais varie également selon la présence ou non d'une activité de raccommodage, de l'efficacité dans la gestion des activités apparentées (enregistrement, triage, contrôle, assemblage, emballage et livraison), du type de vêtement à repasser et de sa matière, de l'habilité du travailleur, de la qualité du matériel utilisé, *etc.* et que, par conséquent, le paiement au poids ne correspond pas au paiement du temps de prestation prévu par la législation.

Le motif repris à plusieurs reprises dans la motivation formelle de l'acte attaqué indiquant qu'une régularisation après le contrôle ne fait pas obstacle à un retrait de l'agrément est suffisamment clair, l'autorité n'étant pas tenue de donner les motifs de ses motifs.

Le deuxième moyen n'est pas sérieux.

VII. Troisième moyen

VII.1. Thèses des parties

La requérante prend un troisième moyen de la violation des principes généraux de bonne administration, du principe général de droit du raisonnable, du principe de proportionnalité et de l'erreur manifeste d'appréciation. Elle fait valoir que les éléments de preuve sur lesquels repose la décision attaquée ne sont suffisamment probants puisqu'ils se fondent sur des déclarations d'anciens travailleurs et d'anciens clients datant principalement de 2016 pour sanctionner la requérante en 2018. Selon elle, les témoignages recueillis ne peuvent être pris en considération en raison de la subjectivité liée à la rupture des relations contractuelles. Elle indique qu'elle n'a pas eu accès au contenu des appels téléphoniques ni à l'identité des personnes appelées par l'inspection sociale le 30 septembre 2016. Elle conteste à nouveau l'appréciation de la partie adverse au sujet de la participation du gérant aux prestations de lavage des vitres et de courses ménagères et rappelle que ces prestations ne sont plus offertes à l'heure actuelle. Elle considère par conséquent que l'acte attaqué est entaché d'une erreur manifeste d'appréciation.

La partie adverse, dans sa note d'observations, conteste que la seule circonstance que certaines personnes auditionnées n'étaient plus dans les liens d'un contrat avec la requérante ne suffit pas à discréditer leurs témoignages. Elle relève que la plupart des infractions reprochées à la requérante sont établies par des témoignages concordants de plusieurs personnes interrogées. Pour l'activité de

lavage de vitres, l'acte attaqué se fonde même sur l'audition du gérant de la requérante qui a reconnu l'exercer.

VII.2. Appréciation

Le contrôle du Conseil d'État sur la matérialité des faits et leur qualification est complet. Le contrôle de l'appréciation est marginal, limité à l'erreur manifeste d'appréciation. À cet égard, en effet, il n'appartient pas au Conseil d'État d'intervenir comme arbitre des appréciations divergentes de l'administration et de la requérante. Il ne peut substituer son appréciation en opportunité à celle qui a été portée par l'autorité et ne peut censurer cette appréciation que dans le cas d'une erreur manifeste.

L'appréciation est manifestement erronée quand elle est incompréhensible pour tout observateur averti. Il ne suffit pas de constater qu'au regard des mêmes critères, telle autre mesure paraît raisonnablement admissible ou semble même meilleure. Il s'agit de l'attitude qu'aucune autre autorité placée dans les mêmes circonstances n'aurait adoptée. Tout doute doit être exclu.

La seule circonstance que des témoignages émanent de personnes qui ne sont plus membres du personnel ou clientes de la requérante n'implique pas que l'autorité ne pourrait les prendre en considération. L'enquête de l'inspection sociale qui a précédé la procédure de retrait d'agrément a bien débuté en 2016 mais elle s'est poursuivie en 2017 compte tenu du nombre de devoirs à accomplir. Ce délai n'a pas d'incidence sur la validité des preuves recueillies lors de cette enquête.

Si le rapport de l'inspection sociale du 12 décembre 2016 mentionne effectivement, à la date du 30 septembre 2016, des «appels téléphoniques aux utilisateurs de SQUEAKY-CLEAN» ayant pour objet le fait «Monsieur ELSEN réalise seul des travaux de lavage de vitres et de courses ménagères et se fait rémunérer en titres-services alors qu'il n'est lié par aucun contrat de travail avec l'EA 5364 SQUEAKY-CLEAN», ces faits ont, par la suite, été vérifiés dans le cadre d'auditions de travailleurs et d'utilisateurs dont les procès-verbaux figurent au dossier administratif. Ces différentes auditions, ainsi que l'audition du gérant de la requérante, permettent d'établir que ce dernier a bien effectué des prestations de lavage de vitres et de courses ménagères rémunérées par des titres-services en l'absence de tout contrat de travail.

Compte tenu de ces différents éléments et de toutes les autres irrégularités relevées dans la motivation formelle de l'acte attaqué, il n'apparaît pas qu'en suivant l'avis unanime de la commission d'agrément favorable au retrait de

l'agrément de la requérante, la partie adverse aurait eu une attitude qu'aucune autre autorité placée dans les mêmes circonstances n'aurait adoptée.

Le troisième moyen n'est pas sérieux.

L'une des conditions requises par l'article 17, § 1^{er}, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973, pour que celui-ci puisse ordonner la suspension de l'exécution de l'acte attaqué fait défaut. La demande de suspension ne peut en conséquence être accueillie.

**PAR CES MOTIFS,
LE CONSEIL D'ÉTAT DÉCIDE :**

Article 1^{er}.

La demande de suspension d'extrême urgence est rejetée.

Article 2.

L'exécution immédiate du présent arrêt est ordonnée.

Article 3.

Conformément à l'article 3, § 1^{er}, alinéa 2, de l'arrêté royal du 5 décembre 1991 déterminant la procédure en référé devant le Conseil d'État, le présent arrêt sera notifié par télécopieur.

Article 4.

Les dépens, en ce compris l'indemnité de procédure, sont réservés.

Ainsi prononcé à Bruxelles, en audience publique de la XV^e chambre
siégeant en référé, le quinze juin deux mille dix-huit, par :

Marc JOASSART,
Frédéric QUINTIN,

conseiller d'État, président f.f.,
greffier assumé.

Le Greffier assumé,

Le Président f.f.,

Frédéric QUINTIN.

Marc JOASSART.