

Tribunal du Travail de Liège - Division Liège
Jugement de la Sixième chambre du 15/11/2019

En cause :

Madame F

Partie demanderesse,

ayant comme conseil Maître ROBIDA Stéphane, avocat, à 4100 BONCELLES,
Route du Condroz 61-63

Contre :

L'ASBL

en abrégé CHC,

Partie défenderesse,

ayant comme conseil Maître STRONGYLOS Michel, avocat, à 4020 LIEGE 2, Place
des Nations Unies 7, ayant comparu par Maître CAPART Rodrigue et Maître
DELBROUWIRE Emeline, avocats

PROCEDURE

Vu les dispositions de la loi du 15 juin 1935 concernant l'emploi des langues en matière judiciaire.

Vu les pièces du dossier de la procédure, à la clôture des débats, et notamment :

- la requête introductive d'instance et son annexe déposées au greffe le 31 août 2018 ;
- l'ordonnance 747\$1 CJ rendue par la 1^{re} chambre du Tribunal de céans le 15 janvier 2019 ;
- les conclusions du CHC reçues au greffe le 21 février 2019 ;
- les conclusions de Mme F déposées au greffe le 4 avril 2019 ;
- les conclusions additionnelles du CHC reçues au greffe le 31 mai 2019 ;
- l'état de dépens déposé par le conseil du CHC à l'audience du 18 octobre 2019 ;
- le dossier du CHC déposé au greffe le 5 septembre 2019 ;
- le dossier de Mme F déposé à l'audience du 18 octobre 2019.

Entendu les parties présentes ou représentées en leurs dires et moyens à l'audience du
18 octobre 2019.

I. OBJET DE LA DEMANDE

Madame F. demande que l'ASBL, ci-dessous le CHC, soit condamnée à lui payer un euro provisionnel à titre d'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable à majorer des intérêts calculés au taux légal depuis le 01/09/2017 jusqu'à complet paiement.

II. LES FAITS

Madame F. a été occupée par le CHC dans le cadre de contrats de travail à durée déterminée d'un mois à temps partiel en août 1994 puis en décembre 1994. Elle a ensuite été engagée dans le cadre d'un contrat de remplacement, toujours à temps partiel à partir du 6 février 1995.

Elle est finalement engagée dans le cadre d'un contrat de travail d'ouvrier à durée indéterminée à temps partiel, à raison de 25 heures par semaine, à partir du 3 juin 1999.

Les parties signent ensuite un avenant au contrat de travail prévoyant que Madame F. travaille à temps plein à partir du 28 février 2011 et jusqu'au 1^{er} avril 2011.

Madame F. bénéficie ensuite à partir du 2 avril 2011, à mi-temps, de différents congés pour assistance médicale et de différents crédit-temps.

Madame F. exerçait la fonction de technicienne de surface affectée au site de la Clinique Saint-Joseph.

Elle a été licenciée le 1^{er} septembre 2017 avec effet immédiat moyennant paiement d'une indemnité compensatoire de préavis de 12 mois et 13 semaines.

Son licenciement lui a été confirmé par écrit par courrier du 4 septembre 2017.

Madame F. a, par lettre du 7 septembre 2017, demandé au CHC de lui communiquer le motif de son licenciement, conformément à la CCT n°109.

Le 12 septembre 2017, le CHC a répondu à cette demande en indiquant en substance qu'il a été décidé de procéder à son licenciement en raison de ses comportements inadaptés qui altèrent les relations avec ses collègues et ne permettent plus à ses responsables d'avoir confiance en elle, d'autant que le dialogue paraît impossible.

Le CHC rappelle ensuite différents antécédents de comportements agressifs ayant donné lieu à des avertissements écrits le 1^{er} août 2016 et le 3 février 2017 et l'absence de toute évolution positive.

Le CHC évoque ainsi que malgré la dernière mise en garde du 3 février 2017, Madame F. refuse de saluer ou d'adresser la parole à certains collègues, a refusé - au cours du week-end du 20 août - d'obtempérer aux consignes qui lui étaient données, a fait preuve d'agressivité vis-à-vis de certaines collègues, et enfin a refusé de parler à ses responsables le dimanche 20 août sans la présence de ses délégués syndicaux.

III. DISCUSSION

III.1. Rappel des principes

1.

En vertu de l'article 8 de la CCT 109,

« Un licenciement manifestement déraisonnable est le licenciement d'un travailleur engagé pour une durée indéterminée, qui se base sur des motifs qui n'ont aucun lien avec l'aptitude ou la conduite du travailleur ou qui ne sont pas fondés sur les nécessités du fonctionnement de l'entreprise, de l'établissement ou du service, et qui n'aurait jamais été décidé par un employeur normal et raisonnable. »

Sur base de cette disposition, il appartient au Tribunal de contrôler deux éléments :

1. il doit tout d'abord vérifier si les motifs sont ou non en lien avec l'aptitude ou la conduite du travailleur ou s'ils sont fondés sur les nécessités du fonctionnement de l'entreprise ;
2. il doit ensuite contrôler l'exercice du droit de licencier de l'employeur par référence à ce que serait l'exercice de ce droit par un *employeur normal et raisonnable*.

Le commentaire de cet article, au sein de la CCT n° 109 mérite d'être consulté car il témoigne de l'intention commune des partenaires sociaux.

Il précise que :

« Le contrôle du caractère déraisonnable du licenciement ne porte pas sur les circonstances du licenciement. Il porte sur la question de savoir si les motifs ont ou non un lien avec l'aptitude ou la conduite du travailleur ou s'ils sont fondés sur les nécessités du fonctionnement de l'entreprise, de l'établissement ou du service et si la décision n'aurait jamais été prise par un employeur normal et raisonnable. »

En outre, l'exercice du droit de licencier de l'employeur est contrôlé à la lumière de ce que serait l'exercice de ce droit par un employeur normal et raisonnable. Il s'agit d'une compétence d'appréciation à la marge, étant donné que l'employeur est, dans une large mesure, libre de décider de ce qui est raisonnable : il faut respecter les différentes alternatives de gestion qu'un employeur normal et raisonnable pourrait envisager.

Il s'agit donc d'un contrôle marginal. Seul le caractère manifestement déraisonnable du licenciement peut être contrôlé, et non l'opportunité de la gestion de l'employeur (c'est-à-dire son choix entre les différentes alternatives de gestion raisonnables dont il dispose). L'ajout du mot « manifestement » à la notion de « déraisonnable » vise précisément à souligner la liberté d'action de l'employeur et le contrôle à la marge. Ce dernier élément est également dicté par l'impossibilité pratique de contrôler la gestion de l'employeur autrement qu'à la marge. »

Il en résulte que le Tribunal doit se livrer uniquement à un contrôle marginal et ne peut donc substituer purement et simplement sa propre appréciation à celle de l'employeur. Il doit laisser à celui-ci la maîtrise de la gestion de son entreprise, seules les décisions manifestement déraisonnables pouvant être sanctionnées.

Il ne suffit toutefois pas non plus qu'un licenciement soit lié à la conduite ou l'aptitude d'un travailleur ou aux nécessités de fonctionnement de l'entreprise. Encore le motif invoqué doit-il

être légitime, valable, raisonnable ¹.

À cet égard, on peut se référer à la jurisprudence de la Cour de cassation précédemment applicable à l'article 63 de la loi du 3 juillet 1978, la Cour ayant considéré que le licenciement est abusif si les faits reprochés à l'ouvrier en lien avec sa conduite ou son aptitude, même démontrés, ne sont pas légitimes².

2.

Concernant la charge de la preuve, l'article 10 de la CCT n° 109 prévoit que :

« En cas de contestation, la charge de la preuve entre l'employeur et le travailleur est réglée de la manière suivante :

- *Si l'employeur a communiqué les motifs du licenciement dans le respect de l'article 5 ou de l'article 6, la partie qui allègue des faits en assume la charge de la preuve.*
- *Il appartient à l'employeur de fournir la preuve des motifs du licenciement invoqués qu'il n'a pas communiqués au travailleur dans le respect de l'article 5 ou de l'article 6 et qui démontrent que le licenciement n'est pas manifestement déraisonnable.*
- *Il appartient au travailleur de fournir la preuve d'éléments qui indiquent le caractère manifestement déraisonnable du licenciement lorsqu'il n'a pas introduit de demande visant à connaître les motifs de son licenciement dans le respect de l'article 4. »*

Il en résulte que lorsque l'employeur a communiqué, dans les formes et délais requis, les motifs du licenciement, suite à la demande du travailleur, chaque partie a la charge de prouver ce qu'elle allègue (conformément au principe de droit commun tel que prévu par l'article 870 du Code judiciaire), ce qui signifie que l'employeur doit démontrer la réalité des motifs du licenciement et le lien causal avec celui-ci. Une fois cette preuve faite, il appartient au travailleur de démontrer soit que le licenciement est fondé sur des motifs qui ne sont pas liés à son aptitude ou à sa conduite, ni aux nécessités de fonctionnement de l'entreprise, soit qu'un employeur normal et raisonnable n'aurait jamais pris la décision de le licencier dans de telles circonstances.

III.2. Position des parties

1.

Madame F. estime que son licenciement est manifestement déraisonnable parce qu'il ne serait pas dû à sa conduite mais au climat délétère existant dans le service. Selon elle, le problème relationnel ne la concernait donc pas exclusivement mais concernait l'ensemble de l'équipe en raison notamment du manque de considération des responsables à l'égard des techniciennes de surface.

Madame F. indique qu'une plainte avait d'ailleurs été déposée par les membres du personnel du service de nettoyage en sorte que le service de prévention et de protection au travail SPMT Arista a été chargé, sur injonction du Contrôle du bien-être au travail et à la demande du CPPT, de faire une analyse des risques psycho-sociaux.

Selon Madame F., le rapport déposé par SPMT Arista le 30 janvier 2018 met en avant des dysfonctionnements dans le mode de management du service d'entretien, qui auraient créé de graves tensions au sein du personnel (en raison du favoritisme envers certains) et entre les brigadières et le personnel d'entretien.

¹ Trib. Trav Liège (division de Dinant), 21 mars 2016, RG n°14/1188/A, inédit, cité par S. GILSON, et F. LAMBINET « *Fifteen shades of CCT 109 les 15 degrés du « manifestement déraisonnable »*, in Droits du travail tous azimuts, cup 9/12/2016, p. 350

² Cass., 27/09/2010 (RG S090088F) et 22/11/2010 (RG S090092N), disponibles sur www.juridat.be.

Elle dépose différentes attestations de collègues qui mentionnent que Madame F. n'était pas agressive mais qu'elle avait un caractère franc et faisait valoir son point de vue. Ces collègues ajoutent que le climat est devenu difficile au sein du service depuis l'arrivée de la nouvelle responsable, Madame Fanny M. et de ses brigadières. Elles font état d'un contrôle, qu'elles jugent excessif, du travail de Madame F. d'un manque de considération de Madame M. des brigadières à leur égard.

Ces travailleuses contestent que Madame F. ait été agressive. Deux d'entre elles évoquent en particulier les faits du 19 août 2017 et précisent que la relation des faits par l'employeur serait mensongère, Madame F. n'ayant pas fait preuve d'agressivité mais ayant seulement donné son avis.

2.

De son côté, le CHC soutient que le licenciement est parfaitement raisonnable car il a été décidé en raison de l'insubordination et de l'agressivité de Madame F.

Il indique d'une part qu'avant l'arrivée de Madame M. comme nouvelle responsable, il avait déjà dû recadrer Madame F. en 2010 car elle refusait l'autorité de sa responsable, Madame M. et d'autre part, que son comportement a empiré à l'arrivée de Madame M. en 2014 et lorsqu'il a été décidé de revoir l'organisation des prestations de nettoyage au sein de la Clinique Saint-Joseph suite au constat général de manque de propreté de la Clinique.

Selon le CHC, en plus de ne pas supporter l'autorité, Madame F. était totalement réfractaire aux nouveaux changements mis en place au sein de la clinique en sorte qu'elle aurait pris l'habitude de ne pas respecter les nouvelles consignes et de faire pression sur ses collègues pour qu'elles fassent de même.

Le CHC dépose différentes attestations, notamment de Madame M. de Madame P. , coordinatrice du secteur nettoyage des cliniques liégeoises du CHC, de Madame M. , de Madame E. (nouvelle brigadière en 2016 avec laquelle Madame F. aurait eu une altercation le 1^{er} août 2016), de Madame L. E (brigadière, concernant un incident du 30 janvier 2017 entre Madame F. et Madame M.), de Madame Z. (brigadière, concernant un incident survenu le 18 août 2017) et de Monsieur R. , ancien responsable de l'équipe de nettoyage.

III.3. Position du Tribunal

1.

Les motifs concrets du licenciement ont été communiqués par le CHC à Madame F. suite à la demande de celle-ci, dans les formes et les délais requis. Il appartient par conséquent au CHC de démontrer les motifs qui sont allégués pour justifier le licenciement et à Madame F. de démontrer que son licenciement est manifestement déraisonnable.

2.

Les attestations, les e-mails et les avertissements déposés par le CHC démontrent que Madame F. a adopté une conduite inadaptée.

Le courrier recommandé qui lui a été adressé par le CHC le 13 décembre 2010 démontre déjà que Madame F. n'acceptait pas l'autorité de sa nouvelle responsable, Madame M. , et qu'il fallut un courrier recommandé de son employeur pour qu'elle reconnaisse cette autorité.

Les attestations notamment de Madame Mⁱ et de différentes brigadières démontrent également que Madame Fⁱ) manifestait une réelle réticence au changement, n'acceptant pas de se plier aux nouvelles procédures de travail destinées à une amélioration de la propreté de l'hôpital et à une uniformisation des techniques de nettoyage avant le déménagement sur le site du MontLégia.

Les incidents avérés qui sont survenus avec différentes brigadières démontrent également qu'elle n'acceptait pas l'autorité de celles-ci et le rôle qui leur était assigné.

L'agressivité de Madame F.) est également démontrée par de nombreuses attestations de ses responsables (coordinatrice, responsable du service, brigadières).

Madame Fⁱ a ainsi fait l'objet, après la lettre du 13 décembre 2010 évoquée ci-dessus, de deux avertissements.

Le premier, daté du 1^{er} août 2016, était libellé comme suit :

« J'en reviens à l'entretien que vous avez eu ce lundi 1 août en présence de Mesdames P et Mⁱ

Cette rencontre a été initiée à la demande de Madame Mⁱ suite à un dysfonctionnement grave vous concernant dont quelques faits sont relatés ci-dessous :

- Attitude provoquante vis-à-vis d'une collègue*
- Façon de parler inappropriée et agressive*
- Manque total de respect*
- Profère des menaces envers une collègue*

Après avoir discuté des éléments que constituent ces faits et notamment le non-respect des collègues, je me dois de vous envoyer ce courrier afin de vous avertir qu'au prochaine comportement déviant, je serai dans l'obligation de mettre fin au contrat qui vous lie à notre institution.

Directeur du site et directeur du département infirmier, j'accorde beaucoup d'importance au respect de l'autre tant patient que collègue et tout autre membre du personnel travaillant dans notre institution.

Convaincu que vous apprécierez l'importance de mon message et de l'absolue nécessité de ne pas reproduire ce comportement, je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes sentiments distingués ».

Le second, daté du 3 février 2017, précisait encore :

« J'en reviens à l'entretien que nous avons eu en présence de Madame Mⁱ et Monsieur G^r le 31/1/17.

Cette rencontre a été initiée à ma demande suite à un dysfonctionnement grave vous concernant dont quelques faits sont relatés ci-dessous :

- Attitude provoquante vis-à-vis de la responsable*
- Façon de parler inappropriée et agressive*
- Manque total de respect*
- Non-respect des procédures mises en place*

Après avoir discuté des éléments que constituent ces faits et notamment le non-respect des consignes de la hiérarchie, le non-respect des procédures, je me dois de vous envoyer ce courrier afin de vous avertir qu'au prochain comportement déviant, je serai dans l'obligation de mettre fin au contrat qui vous lie à notre institution. Je me permets encore d'insister sur le fait que je vous ai envoyé un courrier quasi similaire le 1/8/16... force est de constater que vous n'avez pas

intégré les remarques. Ce courrier sera donc bel et bien le DERNIER avertissement (...) ».

Malgré ces avertissements, il est établi que Madame F a de nouveau refusé de suivre les instructions d'une brigadière et a fait preuve d'agressivité les 18 et 19 août 2017.

Ainsi, le 20 août 2017, *in tempore non suspecto*, Madame ME écrivait par e-mail à sa supérieure, Madame L :

« Hier à 17h, notre relais terrain Yasmina m'a téléphoné pour m'informer d'un gros souci concernant cette T.S. En effet, cette dernière refusant toute autorité de la part de Yasmina n'a non seulement pas respecté les consignes de travail mais a aussi agressé d'autres collègues qui trouvant injustes les propos de Nani [Madame Fi] reprenaient pour le relais terrain. Yasmina a su garder son calme malgré le fait que cette personne soit totalement ingérable... Nous en avons fait plusieurs fois les frais !

Seulement, une T.S. est repartie en pleurant, une autre a dû faire preuve d'un self contrôle pour ne pas en venir aux mains et une autre est repartie dans un état de stress +++ Elle a aussi fait preuve de comportement désobligeant envers Hicham notre étudiant.

Lorsque Yasmina m'a expliqué cela, je lui ai dit qu'elle avait bien réagi devant cette difficile situation et que dès lundi on en discuterait avec la direction. Or, ce matin, m'inquiétant de la situation, j'ai appelé la brigadière (Latifa) qui m'a expliqué que Nani cherchait à nouveau l'affrontement. J'ai alors décidé de me rendre sur place afin de voir l'équipe et aussi voir cette T.S. Marie-Christine a décidé de m'accompagner car cette personne étant menteuse, agressive, ingérable, elle voulait qu'on soit ensemble pour la rencontrer. On a vu les filles qui ont confirmé la version du relais et de la brigadière. On a ensuite vu Nani qui a refusé de nous parler sans la présence de son syndicat. On lui a alors signifié notre désir de la rencontrer avec la direction ».

3.

Les attestations produites par Madame Fi ne sont pas de nature à remettre en cause l'authenticité et la sincérité des attestations et des pièces produites par le CHC.

Il résulte en effet du rapport du SPMT Arista qu'il existait effectivement un climat malsain et difficile au sein du service de nettoyage, aboutissant à la création de clans et à des difficultés relationnelles entre les membres du personnel ainsi qu'avec les brigadières.

Si le CHC n'est évidemment pas indemne de toute responsabilité concernant ce climat et ces difficultés, ceux-ci ne permettent toutefois pas de justifier et d'excuser le comportement agressif et d'insubordination de Madame F

Que certaines des collègues de Madame F (qui ont rédigé des attestations en sa faveur) n'aient pas perçu son comportement de cette façon peut parfaitement s'expliquer par la solidarité qui s'était créée entre elles dans le cadre de ce climat clanique.

Le nombre d'attestations, d'avertissements, d'e-mails et de notes étayant les propos du CHC et leur caractère précis et concordant emportent la conviction du Tribunal quant au caractère inadéquat du comportement de Madame Fi

Les motifs du licenciement de Madame F) sont par conséquent établis.

Il en est de même du lien causal entre ces faits et le licenciement vu la chronologie des événements : l'avertissement expressément qualifié de « dernier avertissement » adressé à Madame F le 3 février 2017, et les derniers faits du 19 août 2017 qui ont abouti à la convocation de Madame F. le 1^{er} septembre et à son licenciement.

4.

De son côté, Madame F. ne démontre pas que son licenciement serait manifestement déraisonnable.

Les difficultés relationnelles existant au sein du service de nettoyage, qui sont avérées, ne rendent pas manifestement déraisonnable son licenciement.

En effet, ce climat et ces difficultés ne pouvaient justifier que Madame F. refuse catégoriquement l'autorité des brigadières et les nouvelles techniques de nettoyage.

Or Madame F., elle-même, en termes de conclusions, confirme qu'elle a indiqué à la brigadière que cette manière de faire n'avait pas lieu d'être et qu'il y avait lieu de garder la précédente manière de travailler (p. 6 de ses conclusions).

Que le CHC ait manqué de clairvoyance ou de tact dans la mise en place de sa nouvelle organisation est probable au regard du rapport du SPMT. Il n'en reste pas moins que Madame FIGUEIREDO ne pouvait faire preuve d'insubordination et d'agressivité à l'égard de ses collègues et des brigadières.

Le Tribunal estime par ailleurs qu'il n'est pas démontré que le CHC aurait manqué de respect et de considération à l'égard de Madame F.

Certes, le CHC a commis une erreur dans le cadre de l'acceptation de son crédit-temps le 7 juin 2017 en mentionnant qu'il s'agissait de lui permettre de prêter assistance médicale à son père alors que celui-ci était décédé en mars 2017 (et qu'il s'agissait de prêter assistance médicale à sa mère).

Il n'en reste pas moins que le dossier du CHC démontre que la direction a accepté à plusieurs reprises les requêtes de Madame F. en matière de crédit-temps, de congé pour assistance médicale, et a fait le nécessaire pour satisfaire ses demandes liées aux horaires de travail, en 2011 mais également encore en mars 2017.

5.

Un licenciement décidé dans ce contexte n'est pas manifestement déraisonnable.

Madame F. sera par conséquent déboutée de sa demande.

III.3. Indemnité de procédure

La demande de Madame F. porte sur 1 € provisionnel.

Le CHC demande néanmoins une indemnité de procédure de 1.080,00 €.

L'AR du 26 octobre 2007 détermine le montant des indemnités de procédure prévues à l'article 1022 du Code judiciaire.

L'article 3 de cet AR fixe le montant de l'indemnité de procédure pour les affaires non évaluables en argent tandis que l'article 4 fixe le montant des indemnités de procédure en fonction de l'objet de la demande pour les litiges évaluables en argent.

En l'espèce, Madame F. ne fournit pas la moindre indication qui permettrait d'évaluer

sa demande (qu'elle limite à un euro provisionnel) puisqu'elle n'indique pas le nombre de semaines de rémunération qu'elle envisageait de réclamer et ne fournit pas la moindre indication relative à sa rémunération.

Dans ces conditions, le Tribunal considère que sa demande est non évaluable en argent³, en sorte que l'indemnité de procédure pourrait être fixée à 1.440,00 €.

Ne pouvant statuer *ultra petita*, le Tribunal accordera au CHC le montant réclamé de 1.080,00 €.

PAR CES MOTIFS,

Le Tribunal,

Statuant publiquement et contradictoirement,

DIT la demande recevable mais non fondée.

CONDAMNE Madame F... aux dépens, soit l'indemnité de procédure en faveur du CHC : 1.080,00 €.

AINSI jugé par la Sixième chambre du Tribunal du Travail de Liège - Division Liège composée de:

BAR Stéphanie,
BORREMANS Catherine,
GILLES Pol,

Juge président la chambre,
Juge social employeur,
Juge social ouvrier,

Le Président et les Juges sociaux,

Et prononcé en langue française à l'audience publique de la même chambre le **15/11/2019** par **BAR Stéphanie**, Juge président la chambre, assistée de **WALLRAF Nadine**, Greffier,

Le Président et le Greffier,

³ La Cour de cassation a ainsi décidé le 22 juin 2000 que « *Lorsqu'une somme provisionnelle à titre de dommages et intérêts et une mesure d'instruction en vue de l'évaluation du dommage sont demandées, la base de détermination de la valeur du litige fait défaut.* » (Cass., 22 juin 2000, Pas. 2000, p. 394.)