



N° d'ordre

Expédition

Délivrée à
Pour la partie

le
€
JGR

Numéro du répertoire

2023 /

R.G. Trib. Trav.

20/1393/A

Date du prononcé

15 mai 2023

Numéro du rôle

2022/AL/113

En cause de :

**M ingrid
C/
NOVARTIS PHARMA S.A.**

Cour du travail de Liège

Division Liège

CHAMBRE 3-A

Arrêt

DROIT DU TRAVAIL - contrats de travail-employé

Arrêt contradictoire

* Contrat de travail – licenciement manifestement déraisonnable
(non)

EN CAUSE :

Madame Ingrid M. RRN, domiciliée à
partie appelante, présente, ci-après « Mme M. »,
assistée par Maître Jean-Philippe BRUYERE, avocat, à 4000 LIEGE, avenue Constantin-de-
Gerlache 41

CONTRE :

NOVARTIS PHARMA S.A., BCE 0459.093.476, dont le siège est établi à 1800 VILVOORDE,
Medialaan, 40,
partie intimée, ci-après « la société » ou « l'employeur »
comparaissant par Maître Kevin DIEU, avocat, à 1160 AUDERGHEM, boulevard du Souverain,
280.

•
• •

Vu en forme régulière les pièces du dossier de la procédure à la clôture
des débats le 06 février 2023, notamment :

- le jugement attaqué, rendu le 11 juin 2021 par le tribunal du travail de Liège,
division Liège, 3^{ème} Chambre (R.G. 20/1393/A) ;
- la requête formant appel de ce jugement, reçue au greffe de la Cour le 14 février
2022 et notifiée à l'intimée le 17 février 2022 par pli judiciaire ;

- le dossier de la procédure du tribunal du travail de Liège, division Liège, reçu au greffe de la Cour le 23 février 2022;

- l'ordonnance de fixation prise sur base de l'article 747 du Code judiciaire le 23 mars 2022 et notifiée par plis simples aux conseils des parties le 6 février 2023, fixant la cause à l'audience publique de la chambre 3A du 6 février 2023 ;

- les conclusions d'appel avec inventaire, les conclusions additionnelles et de synthèse de l'intimée remis au greffe de la Cour respectivement les 23 juin 2022 et 4 octobre 2022 ;

- les conclusions avec inventaire de l'appelante remis au greffe de la Cour le 29 juillet 2022;

- le dossier de pièces de l'appelante avec inventaire remis au greffe de la cour le 4 novembre 2022 ;

- le dossier de pièces de l'intimée avec inventaire remis au greffe de la cour les 16 janvier 2023 et 19 janvier 2023 ;

Entendu les conseils des parties en leurs explications à l'audience publique du 6 février 2023.

•

• •

I. FAITS ET ANTECEDENTS DE LA PROCEDURE

Mme M. est née le 18 septembre 1967. Elle était active comme déléguée médicale depuis plus de 25 ans lorsqu'elle s'est vu offrir un emploi par la société. Elle a été engagée à partir du 17 août 2017 dans les liens d'un contrat de travail à temps plein à durée indéterminée en qualité de déléguée médicale spécialisée en oncologie.

Une première évaluation a eu lieu en juillet 2018, et elle ne s'est pas bien passée. Il a été reproché à Mme M. de mettre sa faculté à oser s'exprimer au service de commentaires

essentiellement négatifs, un manque de vision sur la façon de développer son secteur et un manque d'organisation proactive / planification. Dans le décours de cette évaluation, et sur la base des constats précités, un plan d'amélioration des performances lui a été proposé le 20 septembre 2018. Les points suivants étaient à améliorer :

1. Garder un état d'esprit positif
2. L'engagement et la prise de responsabilités
3. Être orientée vers les résultats et l'excellence opérationnelle.

Mme M. a perçu pour l'année 2018 un bonus brut de 10.300 € en sus de son salaire mensuel.

Après une réunion d'évaluation qui s'est tenue le 10 janvier 2019, le plan a été prolongé jusqu'au 30 avril 2019 inclus.

Le plan d'évaluation des performances a été évalué le 8 juillet 2019.

Le 9 juillet 2019, l'employeur a envoyé à Mme M. une mise en garde écrite : à défaut d'améliorations substantielles dans un avenir proche et / ou au prochain manquement de sa part, l'employeur serait obligé de prendre des mesures plus strictes à son égard, en ce compris la possible résiliation de son contrat de travail.

Le 5 septembre 2019, Mme M. a été licenciée moyennant le paiement d'une indemnité compensatoire de préavis de 12 semaines.

Le 11 octobre 2019, Mme M. a interpellé son employeur sur les motifs de son licenciement. Elle n'a reçu aucune réponse.

Le 27 avril 2020, Mme M. a saisi le Tribunal du travail de Liège, division Liège. Elle demandait de condamner la société à lui payer 1 € provisionnel à titre d'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable et 1€ d'amende civile forfaitaire correspondant à 2 semaines de rémunération. Elle a ensuite chiffré ces montants dans ses conclusions, réclamant 3.834,35 € (correspondant à deux semaines de rémunération à titre d'amende civile forfaitaire) et 32.592,01 € bruts (à titre d'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable), à majorer des intérêts de retard à partir du 5 septembre 2019. Elle demandait également la condamnation de la société aux dépens, soit l'indemnité de procédure de 2.400 € et la contribution forfaitaire de 20 € au fonds budgétaire relatif à l'aide juridique de deuxième ligne.

Le 29 mars 2021, la société a payé le montant net correspondant à la somme brute de 3.834,35 €.

Par son jugement du 11 juin 2021, le Tribunal a déclaré la demande recevable. Il a constaté que la société avait payé l'amende civile réclamée en cours de procédure, de telle sorte que cette partie de la demande était devenue sans objet. Pour le surplus, le Tribunal a estimé que la société apportait la preuve que le licenciement n'était pas manifestement déraisonnable. Il a débouté Mme M. de ce chef de demande et l'a condamnée aux dépens ramenés à une indemnité de procédure de 1620 € et à la contribution au fonds budgétaire de deuxième ligne.

Mme M. a interjeté appel de ce jugement par une requête du 14 février 2022.

II. OBJET DE L'APPEL ET POSITION DES PARTIES

II.1. Demande et argumentation de Mme M.

Mme M. estime avoir fait l'objet d'un licenciement manifestement déraisonnable au regard de ses bons résultats de vente, supérieurs aux objectifs lors de son licenciement. Elle affirme que les trois quarts des délégués médicaux font l'objet d'un plan d'amélioration pour les maintenir sous une pression importante. Elle estime que la conclusion d'un tel plan et la simple affirmation, sans exemples concrets, qu'elle ne donnait pas satisfaction ne démontre pas la régularité du licenciement. Elle estime avoir fait preuve d'autonomie et de prise de responsabilité alors que sa supérieure était absente pour cause de maladie et conteste le reproche de manque de proactivité et de manque de compliance par rapport aux valeurs de l'employeur. Elle souligne qu'elle venait de remporter un concours international réalisé en ligne qui lui donnait droit à une formation avec séjour à Londres.

Mme M. réclame une indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable de 32.592,01 € bruts à majorer des intérêts de retard au taux légal depuis le 5 septembre 2019.

Concernant les dépens, elle réclame une indemnité de procédure de 2.420 € pour l'instance et de 2.822 € pour l'appel à supposer qu'elle triomphe et, à supposer qu'elle succombe, estime dans le corps de ses conclusions déraisonnable d'en payer une, tout en mentionnant une indemnité de procédure de 845 € dans son dispositif.

II.2. Demande et argumentation de la société

La société ne conteste pas les résultats de Mme M. mais souligne que les compétences attendues étaient plus larges. Elle indique que Mme M. a assez rapidement fait l'objet d'évaluations mitigées et qu'elle ne démontre pas que $\frac{3}{4}$ des délégués médicaux seraient sous plan d'amélioration, ce qui ne change rien au fait qu'elle ne donnait pas satisfaction.

Elle demande de confirmer le jugement entrepris et de fixer les indemnités de procédure à 2.400 € en première instance et 2.800 € en appel. Subsidiairement, elle demande de réduire la demande d'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable à 3 semaines de rémunération.

III. LA DECISION DE LA COUR

III. 1. Recevabilité de l'appel

Il ne ressort pas des pièces du dossier que le jugement attaqué ait été signifié. L'appel a été introduit dans les formes et délai légaux. Les autres conditions de recevabilité sont également réunies. L'appel est recevable.

III.2. Fondement

Licenciement manifestement déraisonnable - notion

La convention collective de travail n° 109 du 12 février 2014 concernant la motivation du licenciement définit en son article 8 le licenciement manifestement déraisonnable comme étant 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.

En cas de licenciement manifestement déraisonnable, l'employeur est redevable d'une indemnisation au travailleur allant de 3 à 17 semaines de rémunération.

La charge de la preuve fait également l'objet d'un règlement spécifique :

Article 10

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.

En l'espèce, Mme M. a demandé les motifs de son licenciement dans le délai prescrit, mais en vain.

Par voie de conséquence, c'est sur l'employeur que repose le risque et la charge de la preuve que le licenciement n'est pas manifestement déraisonnable.

La société apporte cette preuve. Le licenciement n'est pas manifestement déraisonnable.

Mme M. est en droit de considérer dans son fort intérieur que ses objectifs chiffrés, dont il n'est pas contesté qu'ils étaient atteints, étaient l'indicateur de performance le plus important, et qu'avoir gagné un concours démontre des compétences hors du commun, tout comme il est légitime qu'elle soit d'avis que les délégués médicaux étaient soumis à une pression importante (à cet égard, outre l'affirmation selon laquelle la plupart des délégués étaient soumis à un plan d'amélioration, elle observe que sa responsable était absente pour burnout lors de son licenciement). De même, elle peut estimer ridicule la compliance qu'on lui demandait à des valeurs qui n'étaient pas les siennes. Il s'agit ici de pensées, qui sont libres en toutes circonstances.

Il est par contre légitime que son employeur attende de sa part un comportement conforme à la culture d'entreprise. En règle, et sous la réserve essentielle des droits des travailleurs (qui n'ont pas été violés dans le cas de Mme M.), l'employeur est en droit d'organiser son entreprise comme il l'entend, en ce compris en insufflant certaines valeurs reflétant la culture d'entreprise. Si le travailleur ne peut avoir un comportement en adéquation avec ces valeurs, son licenciement n'est pas manifestement déraisonnable.

En l'espèce, le licenciement a reposé sur des motifs qui étaient en lien avec l'aptitude ou la conduite de Mme M.

Quoi qu'elle en pense, le comportement de Mme M. ne donnait pas satisfaction à son employeur. Une société est en droit d'attendre de ses délégués commerciaux, qui sont les ambassadeurs de l'entreprise, plus qu'un simple chiffre d'affaires, mais d'exiger, à défaut d'une adhésion sincère, un comportement conforme aux valeurs internes. C'est bien sur ce terrain-là que le litige se meut.

Avant de lui enjoindre de garder un état d'esprit positif, le plan d'amélioration qui lui a été soumis en septembre 2020 lui reproche ce qui suit :

« Votre attitude de 'speak up' est appréciée, mais je dois dire que cela se concentre principalement sur les commentaires négatifs plutôt que sur les commentaires constructifs. Vous jugez assez facilement les autres et certaines situations sans vous mettre en question vous-même. Tous le monde a des lacunes et peut faire des erreurs, mais l'admettre est une valeur clé. Ce comportement doit changer dans les prochains mois. Votre comportement peu positif a non seulement un effet négatif sur vous-même, mais également sur les autres membres de l'équipe (...).

Quelques exemples :

- Le meeting à Malte
- Le feedback que j'ai reçu après le deuxième meeting (avril 26 – suivi du meeting à malte)
- La situation luxembourgeoise (concernant le matériel qui n'était pas disponible)
- Le team meeting du 24 mai
- La préparation du speaker tour.

Objectifs et résultats attendus :

- Devenir l'ambadrice du positivisme
- Comprendre clairement la situation avant de juger ».

Certes, ces exemples sont évoqués de façon relativement cryptique pour la Cour, mais ils sont nombreux et factuels et il y a lieu de constater que Mme M. ne conteste pas l'existence de ces incidents, pas plus qu'elle n'apporte d'élément de nature à mettre en cause ces reproches détaillés.

De même, on lui demande de développer une meilleure planification « pour éviter le chaos à l'avenir et le manque de clarté pour les autres membres impliqués dans <ses> activités » et « d'être plus attentive pendant les séances d'informations ou les réunions ». On lui a ainsi fixé comme objectif d'envoyer chaque vendredi le planning de la semaine suivante.

Là aussi, les griefs sont argumentés et vraisemblables et Mme M. n'apporte pas d'éléments qui convainquent la Cour de l'inexistence des lacunes reprochées.

Mme M. a fait l'objet d'une évaluation pour l'année 2018 (la Cour ignore toutefois la date précise à laquelle cette évaluation a eu lieu). Sa responsable a constaté une évolution de son comportement par rapport au « positivisme » attendu d'elle et averti qu'elle y resterait attentive même après la fin du plan d'amélioration. Elle a également relevé une amélioration de l'organisation tout en relevant qu'il y avait encore place pour le progrès. De nouvelles actions ont été demandées, entre autres pour améliorer l'interaction avec les autres parties prenantes et assumer la responsabilité des réussites mais aussi des échecs. Il lui a également demandé de mieux préparer ses visites et d'être plus attentive lors des réunions afin d'éviter de demander des choses qui venaient d'être expliquées. De façon globale, on lui a demandé de se concentrer en 2019 sur deux points d'amélioration : les valeurs et son comportement.

Le 9 juillet 2019, il a été constaté que, après une première période d'évolution positive, tous les objectifs n'ont pas été atteints.

Il ressort de ces éléments factuels que Mme M. travaillait d'une façon plus individualiste que ce qui était attendu par son employeur. Si les chiffres de vente étaient atteints, l'employeur attendait une plus grande attention au collectif et un comportement en meilleure adhésion à la culture d'entreprise.

Quel que soit l'opinion que l'on a de cette culture, ce reproche est légitime dans le chef d'un employeur.

Dans le cadre de l'appréciation marginale qui est la sienne, la Cour constate que c'est bien l'aptitude et la conduite de Mme M. qui sont à l'origine du licenciement. En outre, on ne peut affirmer que ce licenciement n'aurait jamais été décidé par un employeur normal et raisonnable.

Il y a lieu de confirmer le jugement en ce qu'il estime que Mme M. n'a pas été victime d'un licenciement manifestement déraisonnable.

Considérant l'argumentation qui précède, tous les autres moyens invoqués sont non pertinents pour la solution du litige.

IV.3. Les dépens

En vertu de l'article 1017 du Code judiciaire, tout jugement définitif prononce, même d'office, la condamnation aux dépens contre la partie qui a succombé.

En l'espèce, les dépens sont composés de deux éléments :

- L'indemnité de procédure
- La contribution au fonds budgétaire relatif à l'aide juridique de deuxième ligne.

Il y a lieu de distinguer entre la première instance et l'appel.

Pour ce qui concerne la première instance, il y a lieu de faire application de l'article 1017, alinéa 4 du Code judiciaire qui prévoit que les dépens peuvent être compensés dans la mesure appréciée par le juge, entre autres si les parties succombent respectivement sur quelque chef.

Mme M. avait formé deux chefs de demandes et la société a elle-même admis que l'un des deux était fondé et payé en cours de procédure. Il y a donc lieu à compenser les dépens pour cette instance.

En degré d'appel, par contre, il ne subsiste qu'un chef de demande, chiffré à 32.592,01 € et Mme M. succombe.

En application de l'article 2 de l'arrêté royal du 26 octobre 2007 fixant le tarif des indemnités de procédure visées à l'article 1022 du Code judiciaire et fixant la date d'entrée en vigueur des articles 1er à 13 de la loi du 21 avril 2007 relative à la répétibilité des honoraires et des frais d'avocat, l'indemnité de procédure doit être liquidée à 2.800 €, soit le montant réclamé par l'employeur.

Enfin, en vertu de l'article 4, § 2, alinéa 3, de la loi du 19 mars 2017 instituant un fonds budgétaire relatif à l'aide juridique de deuxième ligne, sauf si la partie succombante bénéficie de l'aide juridique de deuxième ligne ou de l'assistance judiciaire, la juridiction liquide le montant de la contribution au fonds dans la décision définitive qui prononce la

condamnation aux dépens. Cette contribution doit être liquidée en termes de dépens même si elle n'a pas été perçue lors de l'inscription de la cause au rôle¹.

En l'espèce, Mme M. a avancé la somme de 22 € et il y lieu de la lui délaisser.

PAR CES MOTIFS,

LA COUR,

Vu les dispositions de la loi du 15 juin 1935 sur l'emploi des langues en matière judiciaire et notamment son article 24 dont le respect a été assuré,

après en avoir délibéré et statuant publiquement et contradictoirement,

- Dit l'appel recevable et non fondé, sauf pour ce qui concerne les dépens
- Dit que le licenciement de Mme M. n'était pas manifestement déraisonnable
- Confirme le jugement entrepris, sauf pour ce qui concerne les dépens, qui sont compensés
- Condamne Mme M. aux dépens d'appel, soit une indemnité de procédure de 2.800 € et lui délaisse la contribution au fonds budgétaire relatif à l'aide juridique de deuxième ligne.

Ainsi arrêté et signé avant la prononciation par Madame, Messieurs

Katrin STANGHERLIN, Présidente de chambre,
Jean-Benoît SCHEEN, Conseiller social au titre d'employeur,
Egidio DI PANFILO, Conseiller social au titre d'employé,
qui ont participé aux débats de la cause,
assistés de Monique SCHUMACHER, greffier,

¹ Cass., 26 novembre 2018, www.juportal.be

lesquels signent ci-dessous :

En application de l'article 785 alinéa 1^{er} du Code judiciaire, il est constaté l'impossibilité de signer de Monsieur Egidio DI PANFILO, Conseiller social au titre d'employé, légitimement empêché.

Le Greffier

Le Conseiller social

La Présidente

ET PRONONCÉ, en langue française et en audience publique de la Chambre 3-A de la Cour du travail de Liège, division Liège, en l'annexe sud du Palais de Justice de Liège, place Saint-Lambert, 30, à Liège, **le quinze mai deux mille vingt-trois**,
par Madame Katrin STANGHERLIN, Présidente de chambre,
assistée de Monique SCHUMACHER, Greffier, qui signent ci-dessous :

le Greffier,

la Présidente,