

Expédition

Numéro du répertoire
2023 / 2702
Date du prononcé
9 novembre 2023
Numéro du rôle
2021/AB/522
Décision dont appel
19/147/A

Délivrée à PA Huimier de justice Pour: IS le 18/12/2023 € IGR = act.

Cour du travail de Bruxelles

quatrième chambre

Projet d'arrêt

COVER 01-00003563768-0001-0041-01-01-1



DROIT DU TRAVAIL - contrats de travail-employé

Arrêt contradictoire

✓ Définitif

Madame I _____, NRN _____, domiciliée à _____

Appelante,

comparaissant en personne assistée par Maître Steve Gilson, avocat à Namur.

contre

La Société _____ **en**
abrégé « R _____», BCE _____, dont le siège est établi à 1000 Bruxelles, _____

Intimée,

représentée par Maître Kathleen Vercraeye et Maître Céline Lefèvre, avocates à Strombeek-Bever.

*

* *

I. La procédure devant la cour du travail

1. La cour a pris connaissance des pièces de la procédure, en particulier :

- le jugement, rendu entre parties le 8 juin 2021 par le tribunal du travail francophone de Bruxelles, 2^{ème} chambre ;
- la requête de Madame I _____, déposée le 7 juillet 2021, au greffe de la cour;
- l'ordonnance rendue sur pied de l'article 747 du Code judiciaire du 1^{er} septembre 2021 fixant un calendrier procédural et une date de plaidoiries ;
- les conclusions additionnelles et de synthèse déposées par Madame I _____ le 16 mai 2023 ;
- les conclusions de synthèse d'appel déposées par la S.A. R _____ le 15 septembre 2023 ;
- les dossiers des parties.

PAGE 01-00003563768-0002-0041-01-01-4



2. Les parties ont comparu et ont été entendues à l'audience publique du 18 octobre 2023. Les débats ont été clos. La cause a, ensuite, été prise en délibéré.
3. La Cour a fait application de la loi du 15 juin 1935 concernant l'emploi des langues en matière judiciaire.
4. L'appel, introduit dans les formes et délais légaux, est recevable.

II. Le jugement dont appel

5. Par requête du 11 janvier 2019, Madame I. a demandé au tribunal du travail francophone de Bruxelles de :

- dire pour droit que le contrat de travail qui lie les parties est résolu à la date de la prononciation du jugement à intervenir aux torts de la SA R
- condamner la SA R. à lui payer des dommages et intérêts d'un montant de 123.383,68 € bruts en réparation du préjudice consécutif à la résolution du contrat ;
- condamner la SA R. à lui payer des dommages et intérêts d'un montant de 27.976,53 € bruts en réparation du dommage moral spécifique lié au harcèlement moral subi par elle;
- condamner la SA R. au paiement des intérêts judiciaires et des dépens, en ce compris l'indemnité de procédure.

6. Par un jugement du 8 juin 2021 (R.G. n° 19/147/A), le tribunal a décidé ce qui suit :

« Statuant contradictoirement,

- *Déclare les demandes recevables mais non fondées.*
- *En conséquence, en déboute Madame I.*
- *Délaisse à Madame I. ses propres dépens et la condamne aux dépens, et donc de payer à la SA R. la somme de 6.000 € à titre d'indemnité de procédure. »*



III. Les demandes en appel

L'objet de l'appel de Madame I! et ses demandes

7. Madame I! demande à la Cour de réformer le jugement et de dire ses demandes originaires recevables et fondées, et, par conséquent :

- dire pour droit que le contrat de travail qui lie les parties est résolu à la date de la prononciation de l'arrêt à intervenir aux torts de la SA R.
- condamner la SA R à payer à Madame I! des dommages et intérêts d'un montant provisionnel de 139.529,60 € brut en réparation du préjudice consécutif à la résolution du contrat ;
- condamner la SA R à payer à Madame I! des dommages et intérêts d'un montant provisionnel de 27.976,53 € bruts en réparation du dommage moral spécifique lié au harcèlement moral subi;

Subsidiairement, à titre de mesure avant dire droit, d'ordonner des enquêtes tendant à l'audition de témoins sous la foi du serment en vue de démontrer les faits cotés à preuve suivants :

«

- *de manière générale, depuis son arrivée le 1^{er} juillet 2014 en tant que responsable de la succursale belge (représentant régional pour la Belgique), Monsieur II s'est rendu coupable à l'égard de Madame I! d'un ensemble abusif de plusieurs conduites qui se sont produites pendant un certain temps et qui avaient pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique de Madame I! lors de l'exécution de son travail, de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant et offensant et qui se sont manifestées notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes et des écrits unilatéraux émanant de Monsieur II ;*
- *de manière plus spécifique, que :*
 - o *Madame I! a été écartée de ses contacts avec les agences (alors qu'il n'est pas contesté que cela faisait partie intégrante de ses fonctions et responsabilités);*
 - o *Madame I! s'est vu retirer le titre de « responsable de vente » alors que ce titre avait toujours sa pertinence compte tenu de la fonction de Madame I! au sein de la succursale de Bruxelles ;*
 - o *Madame I! recevait régulièrement des instructions trop sommaires et souvent incompréhensibles ;*
 - o *Madame I! faisait l'objet de reproches injustifiés ;*



- Madame I. a été évincée d'une formation (formation « sales forces » à Paris) à laquelle il aurait été logique qu'elle puisse prendre part et à laquelle ont d'ailleurs participé les travailleurs des autres succursales européennes qui avaient assisté aux cycles précédents avec Madame I. ;
 - Madame I. s'est vu enjoindre de remettre à Monsieur II ses mots de passe relatifs au système informatique de la compagnie dès 2016, sans que cela n'ait été justifié;
 - Madame I. a fait l'objet d'intimidations de la part de Monsieur II lors d'un entretien du 3 août 2017 après qu'elle ait demandé à pouvoir avoir accès au règlement de travail de l'entreprise ;
 - La SA R n'ordonnait jamais de contrôles médicaux en cas d'absence pour incapacité de travail (sauf dans le chef de Madame I. en octobre 2014) ;
 - A la fin de l'année 2016 et au début du mois de janvier 2017, alors qu'il faisait particulièrement froid, le système de chauffage se dérégla et Monsieur II ne fit rien malgré les interpellations du personnel, suite à quoi Monsieur I. s'en prit à Madame I. après qu'elle ait fait intervenir son organisation syndicale pour susciter une réaction ;
 - Madame I. a été traitée défavorablement au sujet des « erreurs » de caisse, se voyant enjoindre de compléter celle-ci de sa poche, alors que les collègues de Madame I. qui furent confrontées au même problème de discordance entre la caisse et le comptage n'ont pas subi le même sort.»
- De condamner La SA R au paiement des dépens des deux instances, en ce compris les indemnités de procédure.

La demande de la SA R en appel

8. La SA R demande à la Cour de déclarer la demande de Madame I. recevable mais non fondée et de condamner cette dernière aux dépens, en ce compris l'indemnité de procédure évaluée à 7.000 €.

IV. Les faits

9. Madame I. est au service de : (ci-après dénommée SA R), depuis le 21 juin 1991. Elle avait été engagée en tant qu'«agent de réservation».

Fin 2004, Madame I. a été mutée à l'aéroport de Bruxelles en tant que responsable commercial de « l'antenne » à l'aéroport (Responsable des Ventes à l'aéroport).



En fin d'année 2005, elle est retournée au siège de l'agence de Bruxelles pour renforcer l'équipe de l'agence à Bruxelles-ville.

10. La SA R. [redacted] est la représentation légale belge de la compagnie aérienne marocaine R [redacted], qui a son siège social à Casablanca au Maroc.

Selon les explications fournies par la SA R. [redacted], chaque représentation locale est dirigée par un représentant légal (le directeur régional) qui a une grande indépendance et agit dans le cadre de son mandat, des pouvoirs et des budgets attribués (e.a. sur le plan commercial, la politique et la gestion du personnel, la gestion juridique). Ce dernier reçoit aussi des directives et instructions de sa hiérarchie et rapporte à ses supérieurs hiérarchiques. Il est aidé dans cette tâche par un responsable financier local et un chef d'escale local (un représentant de la compagnie à l'aéroport), eux-mêmes au service de la maison mère et disposant de compétences bien spécifiques (délégation de pouvoirs publiée). Ces cadres dirigeants exercent leur fonction pour une période d'en général 4 à 5 ans.

Pour le surplus, chaque représentation dispose d'une équipe « locale » d'employé(e)s. Cette équipe travaille sous l'autorité du directeur régional qui définit le rôle, la fonction et les attributions des personnes de son équipe. Actuellement 5 employ(é)es sont au service de R [redacted] en Belgique, dont Madame I [redacted].

11. Pendant la période de juillet 2014 à l'été 2018, Monsieur I [redacted] a exercé la fonction de directeur régional pour la Belgique et le Luxembourg. Madame D [redacted] a exercé les fonctions de responsable financier Belgique (et Pays-Bas ad interim) pendant la période 2014 – 2017. Depuis l'été 2017, Monsieur B [redacted] exerce la fonction de responsable Financier en Belgique.

12. Madame I [redacted] a ainsi travaillé sous l'autorité de Monsieur I [redacted] pour la période de l'automne 2014 à août 2017 (date du début de son incapacité de travail).

Madame I [redacted] fait valoir qu'elle a été victime de harcèlement moral de la part de Monsieur I [redacted] pendant cette période et invoque une série d'éléments à l'appui de sa thèse. La Cour reviendra ci-après sur ces éléments dans le cadre de l'examen de la présente contestation en appel.

13. Le 3 août 2017, Monsieur I [redacted] a eu un entretien avec Madame I [redacted] en présence du (nouveau) responsable financier Monsieur B [redacted], pendant lequel certains des aspects de l'exercice du travail ont été abordés. Selon Madame I [redacted], il lui a été reproché, à tort, de ne pas avoir correctement exécuté ses instructions afin que les agences de voyage s'adressent à lui directement, sans passer par son intermédiaire, pour leurs demandes de dérogation.

Suite à cet entretien, qu'elle décrit comme « humiliant », Madame I [redacted] a fait une chute pendant sa pause de midi. Il s'en est suivi une incapacité de travail dès le lendemain. Son



médecin traitant lui a diagnostiqué une entorse entraînant une incapacité de travail d'une quinzaine de jours¹.

14. Cette entorse à la cheville a donné lieu à des complications qui lui ont valu plusieurs interventions chirurgicales, ce qui a prolongé son incapacité de travail du 7 septembre 2018 au 30 juin 2019².

Il ressort des éléments produits par les parties que cet évènement survenu le 3 août 2017 a été reconnu comme accident du travail, après une procédure judiciaire.

15. Outre l'entorse à la cheville, un autre motif de la prolongation de l'incapacité de travail est invoqué par Madame I . Elle produit en effet un rapport médical de son médecin-traitant, le docteur E , qui a constaté qu'elle se trouvait également en état de dépression profonde et de burn-out. Il décrit comme suit sa situation en date du 28 novembre 2018³ :

« (Madame I : , est en arrêt de travail depuis le 04/08/2017 suite à une situation conflictuelle à son travail avec harcèlement moral. La situation remonte à 2014 avec l'arrivée d'un nouveau chef qui la dénigre et l'humilie. La patiente qui travaillait chez : depuis 1991 a commencé à présenter un état dépressif et anxieux pour lequel elle est suivie par le docteur V, , psychiatre. Celui-ci la traite par médication et psychothérapie. Les médicaments comprennent des antidépresseurs et somnifères. La patiente ne peut en aucun cas reprendre son travail dans un contexte péjoratif et nocif à sa santé ».

Le psychiatre traitant Madame I , le docteur V décrit quant à lui en date du 2 juillet 2018 son état comme suit⁴:

« La personne mentionnée est suivie régulièrement à ma consultation psychiatrique depuis le 18 octobre 2017. Le tableau clinique d'épuisement professionnel présenté est particulièrement sévère, associant affect dépressif et symptômes anxieux, et est à imputer à un changement drastique des conditions de travail remontant trois ans auparavant suite à un changement de direction, l'intéressée n'ayant pas présenté antérieurement d'antécédents de troubles psychiques. L'accident ayant justifié la mise en incapacité pour entorse a suivi une réunion particulièrement éprouvante pour elle. Et c'est suite à quoi elle a décidé de me consulter pour la prise en charge de sa souffrance psychique. Le traitement proposé a dû être augmenté (...) pour couvrir des symptômes anxio-dépressifs persistants (perte d'élan, pessimisme et dépréciation personnelle, anorexie et insomnie) et ayant été majorés suite au manque de réaction de son employeur à ses multiples demandes de clarification concernant sa situation, lui donnant à penser qu'elle était « mise au rebut » et bloquée dans une impasse professionnelle. Proposition et dispositions : il y a lieu de permettre à Mme I! de se reconstruire et de réenvisager un avenir serein de fin de carrière alors qu'elle est particulièrement marquée par la

¹ Pièce 78 du dossier de Madame I

² Pièce 56 du dossier de Madame I

³ Pièce 54 du dossier de Madame I

⁴ Pièce 55 du dossier de Madame I



rupture de relations de confiance avec son employeur. Dans ce cadre il me semble formellement contre-indiqué d'envisager une reprise de travail dans cet environnement précis ».

16. Madame I. et actuellement toujours en incapacité de travail. Le dernier certificat produit couvrait la période du 1^{er} novembre 2022 au 31 octobre 2023⁵.

17. Suite aux faits qui se sont déroulés le 3 août 2017, Madame I. a adressé le courrier suivant à Monsieur I. en date du 7 août 2017⁶:

« Je tenais à vous remonter mon vécu des relations de travail que vous avez instauré depuis votre arrivée en Belgique qui sont pour le moins loin d'être apaisantes. Cette situation n'est pas un cas isolé et elle fait partie d'une longue liste de comportements intimidants et irrespectueux vis-à-vis de ma personne depuis votre arrivée à la R. de Bruxelles. Je vous demande de revoir votre comportement vis-à-vis de moi sur le plan professionnel et social. Vos agissements et vos insinuations perturbent ma sérénité mentale et commencent à atteindre mon intégrité physique. J'espère que vous allez tenir compte de mon vécu et que vous allez adapter votre attitude vis-à-vis de moi pour que je puisse retrouver l'environnement de travail serein que j'ai connu à la R pendant les 24 années qui ont précédé votre arrivée à la représentation de Bruxelles ».

18. Ce courrier n'ayant pas suscité de réaction, Madame I. a, en date du 16 août 2017, écrit au PDG de la R avec copie au DRH, aux directeurs commerciaux et à Monsieur I. pour exposer sa situation⁷. Aucune suite ne fut réservée à ce courrier.

19. Madame I. a alors entrepris le 16 août 2017 une démarche auprès de MENSURA (service externe de prévention et de protection du travail auquel la SA R est affilié), en sollicitant une intervention psychosociale informelle.

20. La conseillère en prévention ayant informé Madame I. de ce que ses démarches auprès de la SA R n'avaient donné aucun résultat, Madame I. a sollicité l'intervention de MENSURA dans le cadre d'une demande formelle en date du 25 octobre 2017⁸.

21. Le rapport de MENSURA a été adressé à l'employeur le 30 janvier 2018. La conseillère en prévention conclut son rapport en indiquant :

« Mme I. vit mal la collaboration avec son responsable car sa manière de travailler et de gérer le personnel lui a ôté une partie de son autonomie. Sachant que lorsqu'on a une longue expérience professionnelle, cela peut être difficile à accepter pour un travailleur.

En définitive, il est important de se préoccuper du bien-être de tous les travailleurs en favorisant le respect mutuel et en clarifiant le cadre de travail, les tâches de chacun, les objectifs et les priorités. Pour cela, il est important de veiller à une communication claire quant au

⁵ Pièce 78 du dossier de Madame I.

⁶ Pièce 58 du dossier de Madame I.

⁷ Pièce 59bis du dossier de Madame I.

⁸ Pièce 60 du dossier de Madame I.



fonctionnement de l'organisation. Pour ce faire, vous trouverez ci-dessous différentes pistes d'amélioration. »

22. Madame I n'a pas eu connaissance de ce rapport le 30 janvier 2018 puisque la loi n'en prévoit la communication (par l'employeur) au travailleur que s'il « envisage d'agir en justice » (article 32sexiesdecies, 2° de la loi du 4 août 1996). Ce n'est qu'en janvier 2019, lorsqu'elle a introduit son action originaire, qu'elle en a demandé la communication. Elle n'a finalement obtenu ce rapport qu'en mai 2019, après l'introduction d'une procédure en référé devant le Président du Tribunal du travail afin d'obtenir la condamnation de la SA R à produire le rapport.

23. Faisant suite à la réception du rapport de la conseillère en prévention, la SA R par l'intermédiaire de Monsieur I a adressé le courrier suivant à Madame I en date du 13 mars 2018,⁹ :

« Dans le cadre de la demande d'intervention psychosociale formelle que vous avez introduite auprès de Mensura le 26 octobre 2017, nous vous informons par la présente notre décision quant aux suites que nous donnons à cette demande.

Comme vous le savez la compagnie R. évolue. R. anno 2017 – 2018 n'est pas R. d'il y a dix ans, vingt an. Cela est une réalité pour toutes les compagnies aériennes.

Il va de soi que les demandes changeantes du marché, la globalisation et la digitalisation à laquelle R. n'échappe pas, ainsi que les nécessités économiques obligent également R. à s'adapter et aménager l'organisation de ses services, au Maroc, mais également dans toutes les représentations en dehors du Maroc.

Cela a inévitablement des conséquences pour le personnel: cette situation exige une attitude flexible, polyvalente et loyale de l'ensemble du personnel.

Veiller au bien-être de l'ensemble des travailleurs au travail fait partie de la culture de notre entreprise et est une préoccupation continue. En tant que responsable de la Représentation en Belgique je partage bien entendu cette attitude et les valeurs de la compagnie.

Nous n'ignorons pas que les risques psychosociaux sont complexes parce que leurs origines sont multifactorielles et que les dangers se situent à plusieurs niveaux.

Pour autant que de besoin, nous vous signalons que nous contestons formellement vos allégations de harcèlement moral au travail.

Ceci étant dit, nous vous informons des mesures que nous prenons et prendrons dans le cadre de la prévention des risques psychosociaux au travail, sans aucune reconnaissance préjudiciable :

⁹ Pièce 63 du dossier de Madame I



- *Nous rappellerons et nous définirons encore plus les fonctions de chaque travailleur au siège de Bruxelles (Bld et à l'aéroport)*
- *Nous vérifierons que les instructions au personnel sont très claires et concrètes tant verbalement que par écrit (par exemple dans le règlement de travail, dans les notes de service etc)*

Les procédures à suivre sont mises à jour et communiquées au travailleurs concernés.

- *Nous organiserons encore plus régulièrement des réunions de travail avec les travailleurs (individuellement et en groupe)*
- *Nous organiserons une fois par an des « workshops » ou séminaires sur le bien-être au travail en collaboration avec des spécialistes dans la matière (par ex en collaboration avec Mensurai Itinera).*
- *Nous attirons l'attention du personnel sur la possibilité de faire appel au conseiller en prévention aspects psychosociaux - la personne de confiance (externe) au sein de Mensura*
- *Nous attirons l'attention du personnel sur la possibilité de bénéficier de subsides de la Région Flamande pour suivre des programmes de formation / accompagnement orientation professionnelle*
- *Nous ferons procéder régulièrement à l'analyse des risques psychosociaux.*

Enfin, nous vous signalons que dès votre retour au travail, nous organiserons une réunion avec vous, en invitant l'expert en prévention aspects psychosociaux de Mensura d' être présente, afin de :

- *Rappeler et Confirmer les descriptions de votre fonction / mise à jour de vos tâches après une longue absence (vous n'ignorez pas qu'une longue absence nécessite une réorganisation du travail et la répartition des tâches entre vos collègues)*
- *Rappeler et Clarifier les attentes en formulant des Instructions claires et concrètes, tout en vérifiant si elle sont comprises et que les moyens nécessaires pour exécuter les tâches sont présentes*
- *Rappeler et redéfinir encore plus les responsabilités de chacun (...). »*

24. N'étant pas satisfaite de cette réponse, Madame I' a réagi à ce courrier en date du 23 avril 2018, en envoyant une longue lettre à Monsieur II et à la direction des ressources Humaines à Casablanca, qui n'a suscité aucune réaction. D'autres courriers ont encore été envoyés dans le courant de l'année 2018 par Madame I pour des sujets divers (règlement de travail, fiches de paie, billets d'avion à tarif préférentiel).



Le 11 septembre 2018, Madame I' a encore écrit à la DRH et aux supérieurs hiérarchiques de Monsieur I' , avec copie à ce dernier, en sollicitant à nouveau leur intervention ; ce courrier ne reçut aucune réponse.¹⁰

25. Vu l'absence de réaction de la SA R à ses demandes d'intervention, Madame I' a déposé plainte au contrôle du bien-être auprès du SPF Emploi (CBE) en date du 16 avril 2018. Cette plainte a été examinée par Madame L , inspectrice sociale au contrôle du bien-être.

En date du 7 novembre 2018¹¹, Madame L a adressé un email à Madame I' i lui indiquant que l'examen de son dossier avait pris un certain temps. Elle a ensuite précisé ce qui suit :

« Nous intervenons à 2 niveaux dans le cas qui vous occupe.

1°) Le suivi correct des procédures (accès à la structure psychosociale, respect des délais de traitement de la demande d'intervention, saisie éventuelle du CBE si des problèmes se présentaient dans le cadre du traitement de la demande d'intervention accès à l'employeur)

2°) mise en place de mesures appropriées par l'employeur s'il existe un danger grave et immédiat pour le travailleur ou la personne mise en cause est l'employeur ou fait partie du personnel de direction tel que défini à l'article 32sexies, § 2/3.

Pour ce qui concerne le 1^{er} point, à savoir le suivi correct des procédures, je ne peux que constater que les délais ont été respectés et que la conseillère en prévention a eu accès à l'employeur.

Pour ce qui concerne le 2^e point, à l'étude du dossier, la conseillère en prévention n'a pas saisi le CBE dans le cadre de l'article 32septies, 2° b), c'est donc qu'elle estime que les mesures mises en place par l'employeur sont appropriées. Je précise que je l'ai interrogée, par téléphone, à ce sujet.

*Le CBE se base uniquement sur cet avis d'expert pour évaluer les mesures prises (ou envisagées) par l'employeur. Si celles-ci ne vous conviennent pas, je ne peux que vous conseiller de faire appel aux instances judiciaires compétentes (tribunal du travail). Il ne nous appartient pas de défendre une position mais uniquement **de vérifier l'application de la réglementation** en vigueur.*

Par conséquent, des éléments en ma possession, je ne peux que clôturer le dossier en concluant que la réglementation a été respectée.»

26. Madame I' a encore sollicité l'intervention du service du Contrôle des Lois sociales du SPF Emploi le 3 juillet 2018 (CLS)¹². Dans sa plainte, elle signale l'absence de règlement de

¹⁰ Pièce 73 du dossier de Madame I'

¹¹ Pièce 68 du dossier de Madame I'



travail au sein de la SA R malgré ses différentes demandes, la remise tardive de ses fiches de paie, et des difficultés au niveau de la communication de son changement d'adresse et concernant l'octroi de billets d'avion à des conditions favorables. Elle se plaint également le harcèlement moral dont elle est victime.

En date du 14 octobre 2018¹³, le Contrôle des lois sociales a signalé à Madame I. que :

- le changement d'adresse était fait ;
- le règlement de travail était enregistré ;
- pour les billets de faveur, Madame I. devait contacter Casablanca.

Dans ce courrier, le CLS a également communiqué les fiches de paie demandées.

27. Le 17 octobre 2018, l'avocat de Madame I. a écrit à la SA R comme suit¹⁴ :

« Ma cliente m'informe des faits de harcèlement auxquels elle a été soumise pendant trois ans par votre précédent Représentant régional pour la Belgique, MONSIEUR II. Elle m'indique qu'avant de s'adresser à un quelconque autre service, elle vous a informés avec précision des faits en question, en espérant recevoir un soutien de sa hiérarchie. Elle a dû constater avec déception que ce soutien était totalement inexistant. C'est l'inertie de votre société qui a contraint Madame I. à porter plainte auprès du service externe de prévention et de protection au travail, puis du SPF (= Ministère) Emploi – direction du contrôle du bien-être au travail.

Le harcèlement dont Madame I. a été victime est d'une gravité peu commune. Il est à l'origine d'une perte de connaissance ayant entraîné une chute dont Madame I. souffre encore à ce jour (plusieurs interventions chirurgicales) mais aussi de troubles aigus sur le plan psychologique (perte du sommeil, de l'appétit, de la concentration, idées fixes etc.). L'incapacité de travail qui en est résultée n'a pas encore pris fin et les médecins prévoient sa persistance pendant encore au moins six mois Madame I. a certes été informée du départ de MONSIEUR II et de son remplacement par un nouveau responsable régional. Elle a également appris que votre société a déclaré se rallier aux recommandations du conseiller en prévention aspects psychosociaux. Ma cliente a cependant le sentiment que ces mesures arrivent trop tard.

Le sentiment d'avoir été abandonnée par sa hiérarchie, alors pourtant qu'elle l'avait informée de façon particulièrement précise des mesures vexatoires et humiliantes qu'elle subissait, a pour conséquence qu'elle n'a pas seulement perdu confiance en MONSIEUR II (ce qui ne présente plus d'intérêt à ce jour, puisqu'il n'est plus en poste à Bruxelles) mais également en R.

¹² Pièces 65-66 du dossier de Madame I.

¹³ Pièce 67 du dossier de Madame I.

¹⁴ Pièce 75 du dossier de Madame I.



Cette situation affecte d'autant plus ma cliente que, comme elle vous l'a écrit à plusieurs reprises, elle s'est investie sans compter pour R pendant les 27 années de travail qui ont précédé l'arrêt forcé de son activité professionnelle, et ce nonobstant la réduction progressive de la taille de la représentation bruxelloise de la société et le surplus de travail que ceci a engendré pour ceux qui restaient. Son investissement en faveur de R confère dès lors à son sentiment d'abandon un aspect de trahison.

Malgré toute sa bonne volonté, Madame I. voit en conséquence mal comment elle pourrait reprendre le travail pour R.

La loi belge permet aux travailleurs qui se trouvent dans la situation de Madame I. de saisir le tribunal du travail non seulement pour faire constater la rupture du contrat aux torts de l'employeur mais également pour obtenir la condamnation de ce dernier au paiement de l'indemnité prévue par la loi en cas de harcèlement.

Compte tenu de la longue histoire entre elle-même et R Madame I. préférerait cependant que cette question se règle de façon amiable, dans le respect de ses droits, et pour autant bien sûr que les modalités de clôture du contrat n'entraînent aucune répercussion sur ses droits sociaux ».

28. La SA R a répondu à ce courrier le 8 novembre 2018¹⁵ :

« 1) Tout d'abord nous soulignons que nous avons toujours été ouverts au dialogue avec Madame I. – et nous le sommes toujours – mais nous craignons de ne pas pouvoir répondre à ses attentes, vu le contenu de votre lettre. En effet, vous nous faites savoir que «votre cliente voit mal comment elle pourrait reprendre son travail pour R » pour ensuite signaler que « Madame I. vous a donné des instructions de porter cette affaire en justice. »

Cependant, vous écrivez que Madame I. préférerait que cette question se règle de façon amiable. Permettez-nous primo de signaler que les accusations de harcèlements pendant 3 ans sont contraires à la réalité. Pour autant que de besoin nous contestons formellement que Mme S. I. ait été victime « d'un harcèlement d'une gravité peu commune ».

(...) Nous vous signalons en outre que à notre demande, notre collaboratrice Mme A a contacté Madame I. à deux reprises depuis le 01.09.2018 afin d'avoir de ses nouvelles. (...)

Nous présumons que Madame I. vous a fait part de la lettre que R. lui a envoyée le 13 mars 2018, suite à l'intervention et l'enquête objective menée par Mensura.

A cette occasion nous avons signalé à Mensura et à Madame I. que dès le retour de Madame I. nous organiserons une réunion avec elle, en invitant le conseiller en prévention externe à être présent, ceci afin d'éviter des malentendus dans le futur. Nous

¹⁵ Ce courrier est signé par Monsieur A, nouveau représentant légal de la SA R



avons cependant dû constater que Madame I. a ensuite déposé le 16 avril 2018 une plainte auprès du SPF EMPLOI & TRAVAIL « Direction Emploi direction du bien-être au travail»

Actuellement nous prenons note du fait que Madame I. souhaiterait mettre fin à son contrat d'emploi – pour autant qu'il n'y ait pas de répercussions négatives sur ses droits sociaux. En votre qualité de conseil de Madame I. il vous appartient bien entendu d'examiner les conséquences d'une telle attitude de votre cliente et de la conseiller au sujet des choix qui s'offrent à elle. Ce n'est pas notre rôle ni notre responsabilité ».

29. Le 11 janvier 2019, Madame I. a déposé une requête devant le tribunal du travail francophone de Bruxelles.

V. L'examen de la contestation par la cour du travail

V.1. En ce qui concerne la demande de dommages et intérêts pour harcèlement moral

V.1.1. Rappel des principes

➤ Notions de harcèlement moral au travail

30. Selon l'article 32bis de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail (ci-après dénommée « loi sur le bien-être »), les employeurs et les travailleurs ainsi que les personnes assimilées visées à l'article 2, § 1er, et les personnes, autres que celles visées à l'article 2, § 1er, qui entrent en contact avec les travailleurs lors de l'exécution de leur travail, sont tenues de s'abstenir de tout acte de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail.

31. L'article 32ter, 2° de la loi définit le **harcèlement moral au travail** comme suit :

« un ensemble abusif de plusieurs conduites similaires ou différentes, externes ou internes à l'entreprise ou l'institution, qui se produisent pendant un certain temps, qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne à laquelle la présente section est d'application, lors de l'exécution de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux. Ces conduites peuvent notamment être liées à l'âge, à l'état civil, à la naissance, à la fortune, à la conviction religieuse ou philosophique, à la conviction politique, à la conviction syndicale, à la langue, à l'état de santé actuel ou futur, à un handicap, à une caractéristique physique ou génétique, à l'origine sociale, à la nationalité, à une prétendue race, à la couleur de peau, à l'ascendance, à l'origine nationale ou ethnique, au sexe, à l'orientation sexuelle, à l'identité et à l'expression de genre ».

32. Cette définition du harcèlement moral implique que les conditions suivantes soient remplies :

PAGE 01-00003563768-0014-0041-01-01-4



a. Un ensemble abusif de plusieurs conduites similaires ou différentes

La loi ne requiert plus, comme précédemment, que chaque conduite prise en considération soit abusive. Selon les travaux préparatoires de la loi du 28 février 2014, *«cette modification permet de prendre en considération un ensemble de conduites qui, prises individuellement, peuvent être considérées comme bénignes mais dont l'accumulation porte atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité de la personne visée ou crée un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant »*¹⁶.

Il est néanmoins toujours requis que l'ensemble des conduites présente un caractère abusif.

Ce critère permet de distinguer le harcèlement moral de l'exercice non abusif du pouvoir hiérarchique de l'employeur, qui comporte le droit de surveiller et de contrôler l'exécution du travail, de donner des instructions pour l'exécution des tâches, même si elles ont pour effet d'augmenter les contraintes propres au travail, et de rappeler le travailleur à l'ordre si nécessaire¹⁷.

Le harcèlement implique donc que des comportements puissent être objectivés et qu'ils manifestent des conduites abusives : *« L'exercice normal de l'autorité par l'employeur ou ses délégués ne peut être assimilé à du harcèlement, même si le travailleur concerné, dans sa subjectivité et son éventuelle fragilité peut vivre mal certaines situations. »*¹⁸.

b. Des conduites externes ou internes à l'entreprise ou à l'institution

Les conduites peuvent provenir d'un travailleur, de l'employeur, mais également de tiers, si les travailleurs sont en contact avec le public (clients, patients, fournisseurs, famille d'un patient, parents d'élèves...).

c. Des conduites qui se produisent pendant un certain temps

Le harcèlement moral suppose la mise en place d'un processus qui s'étale dans le temps.

d. Les conduites volontaires ou involontaires

Les conduites abusives doivent avoir *« pour objet ou pour effet »* :

¹⁶ Doc. pari., Ch., sess. ord. 2010-2011, n° 53.3101/001, p. 33

¹⁷ C.T. Bruxelles, 28 juin 2016, RG 2016/AB/343 ; C.T. Bruxelles 16 novembre 2020, RG 2018/AB/640, disponible sur www.terralaboris.be

¹⁸ Voir arrêts de la CT Bruxelles des 16 octobre 2003 (publié dans *CDS 2005*, p. 439) et 5 février 2004



- de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne ;
- de mettre en péril son emploi ;
- ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

Les conduites peuvent être intentionnelles ou non. L'usage des termes « *ayant pour objet ou pour effet* » indique qu'il n'est pas requis, pour qu'une conduite soit retenue dans l'ensemble de conduites constitutif de harcèlement moral, qu'elle soit intentionnelle ou destinée à nuire. Il suffit que la conduite fasse partie de l'ensemble abusif qui produit les effets visés par la loi pour qu'elle puisse être reprochée¹⁹.

Le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale retient ainsi que le harcèlement moral peut se manifester des manières suivantes²⁰ :

- isoler la personne en l'ignorant, en ne lui parlant plus, en la tenant à l'écart de ses collègues, en n'accordant aucune attention à sa présence, en semant la discorde entre elle et ses collègues, en interdisant à ses collègues de lui parler, en omettant de la convoquer aux réunions... ;
- empêcher la personne de s'exprimer en l'interrompant continuellement, en la critiquant de manière systématique... ;
- discréditer la personne en ne lui confiant aucune tâche, en ne tenant pas compte de son avis, en lui retirant ses responsabilités, en ne lui imposant que des tâches inutiles, absurdes ou qui ne correspondent pas à sa fonction ou qui sont impossibles à exécuter, en dissimulant l'information nécessaire à l'exécution de son travail, en la surchargeant de travail, en l'écartant de toute possibilité de progression professionnelle, en ne lui fournissant pas les outils de travail nécessaires, en lui fournissant des consignes de travail contradictoires ou floues,... ;
- porter atteinte à la personne en tant qu'individu en la dénigrant, en la ridiculisant, en faisant courir des bruits à son sujet, en critiquant ses convictions religieuses, ses origines, sa vie privée,... ;
- surveiller les faits et gestes de la personne, contrôler ses communications téléphoniques, enregistrer ses allées et venues, vérifier ses tiroirs, casiers, sacs,...

¹⁹ C.T. Bruxelles, 28 juin 2016, RG 2016/AB/343

²⁰ Clés pour la prévention de la charge psychosociale au travail : stress, violences, harcèlement moral ou sexuel, SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, 2007, p. 12 – voir aussi J-Ph. Cordier et P. Brasseur, « La rupture de la relation de travail à l'aune de la réforme des dispositions relatives à la prévention des risques psychosociaux » in *La rupture du contrat de travail : entre harmonisation et discrimination*, Athemis, 2015, p. 322-323.



e. Les conduites doivent avoir lieu lors de l'exécution du travail

En vertu de l'article 3, §1^{er} de la loi sur le bien-être, le lieu de travail peut être défini comme « *Tout lieu où un travail est effectué, qu'il se trouve dans un établissement ou en-dehors de celui-ci* ».

f. Ces conduites peuvent se manifester notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux

Le harcèlement moral se distingue du conflit de personnes, lequel ne crée pas de déséquilibre entre les parties.

Le harcèlement moral, contrairement au conflit, présuppose que la personne hypothétiquement harcelée est victime d'agissements unilatéraux qu'elle n'a pas provoqués, ni entretenus par sa propre attitude.²¹

Sur cette base, on peut admettre que « *l'existence de conflits, de tensions ou même d'une ambiance de travail exécrationnelle ne suffisent pas à établir l'abus dans le chef de l'employeur* »²².

J.-Ph. Cordier écrit à ce propos : « *Le harcèlement se distingue fondamentalement du conflit par son caractère unilatéral et pervers. Le harcèlement avance masqué. A l'inverse du conflit, qui tire son origine dans une volonté de changement et prend la forme d'une lutte ouverte, avec des clans et des alliances, le harcèlement vise à éviter tout changement et présente un caractère unilatéral destiné uniquement à éliminer celui qui gêne, en lui faisant prendre conscience de son inutilité* ».²³

➤ Mesures de protection le harcèlement moral ou sexuel au travail

❖ *Mesures « internes »*

33. Selon l'article 32septies, §1^{er} de la loi sur le bien-être, lorsque des actes de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail sont portés à la connaissance de l'employeur, celui-ci prend les mesures appropriées, conformément aux dispositions du chapitre Vbis de la loi. Lorsque la gravité des faits l'exige, l'employeur prend les mesures conservatoires nécessaires.

²¹ T.T. Bruxelles 24 avril 2007, RG 14.732/05.

²² S. BILLY, P. BRASSEUR et J-P CORDIER, *La prévention des risques psychosociaux au travail depuis la réforme de 2014: aspects juridiques et pratiques*, Kluwer, Waterloo, 2016, p. 69 et la jurisprudence citée par les auteurs

²³ J.-Ph. CORDIER et P. BRASSEUR in « La Charge psycho-sociale au travail : le point sur la réforme de 2007 », *Chr. D.S.* 2008, p. 706 ; J-Ph CORDIER et P. BRASSEUR, « La rupture de la relation de travail à l'aune de la réforme des dispositions relatives à la prévention des risques psychosociaux », in *La rupture du contrat de travail : entre harmonisation et discrimination*, Athemis, 2015, p. 328-329.



❖ *Intervention de la personne de confiance ou du conseiller en prévention*

34. L'article 32*nonies* prévoit que le travailleur qui considère être l'objet de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail peut s'adresser au conseiller en prévention ou à la personne de confiance visés à l'article 32*sexies* pour leur demander une intervention psychosociale informelle ou s'adresser au conseiller en prévention visé à l'article 32*sexies*, § 1er, pour lui demander une intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail.

❖ *Intervention du juge*

34. Selon l'article 32*decies*, § 1^{er}, al. 1^{er} de la loi sur le bien-être, sans préjudice de l'application des articles 1724 à 1737 du Code judiciaire relatifs à la médiation, toute personne qui justifie d'un intérêt peut intenter une procédure devant la juridiction compétente pour faire respecter les dispositions de la section 2 du chapitre *Vbis* de la loi contenant les dispositions spécifiques concernant la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail.

35. L'article 32*decies* vise 3 types d'actions en justice dont l'action en dommages et intérêts en réparation du préjudice matériel et moral causé par la violence ou le harcèlement moral. Au sujet de cette action, l'article 32*decies*, §1/1 dispose que :

« Toute personne qui justifie d'un intérêt peut intenter une procédure devant la juridiction compétente pour demander des dommages et intérêts.

En réparation du préjudice matériel et moral causé par la violence ou le harcèlement moral ou sexuel au travail, l'auteur des faits est redevable de dommages et intérêts correspondant, au choix de la victime :

1° soit au dommage réellement subi par elle, à charge pour elle de prouver l'étendue de ce dommage;

2° soit à un montant forfaitaire correspondant à trois mois de rémunération brute. Le montant s'élève à six mois de rémunération brute dans l'une des trois hypothèses suivantes :

a) les conduites sont liées à un critère de discrimination visé dans les lois tendant à lutter contre les discriminations;

b) l'auteur se trouve dans une relation d'autorité vis-à-vis de la victime;

c) en raison de la gravité des faits.(...). »

36. L'article 32*undecies* de la loi sur le bien-être règle la **charge de la preuve**:

PAGE 01-00003563768-0018-0041-01-01-4



« Lorsqu'une personne qui justifie d'un intérêt établi devant la juridiction compétente des faits qui permettent de présumer l'existence de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail la charge de la preuve qu'il n'y a pas eu de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail incombe à la partie défenderesse ».

L'application de la règle de preuve requiert que la personne qui l'invoque établisse, c'est-à-dire qu'elle apporte la preuve, des faits qui permettent de présumer l'existence de violence ou de harcèlement au travail, il ne suffit pas d'alléguer l'existence de tels faits, encore faut-il les prouver. Une fois prouvée l'existence de tels faits qui constituent des indices, l'existence de la violence ou du harcèlement au travail est présumée et c'est à l'autre partie qu'il incombe de prouver le contraire²⁴.

V.1.2. Application en l'espèce

37. Madame l' considère que son dossier de pièces contient suffisamment d'indices de harcèlement moral pour justifier l'application de la présomption légale. Elle fait valoir que les conduites de Monsieur l' ont eu pour effet de porter atteinte à sa personnalité, sa dignité et son intégrité physique et psychique.

38. Madame l' reproche à Monsieur li les conduites suivantes :

- Son écartement des contacts avec les agences : les agences de voyages sont invitées à s'adresser directement à Monsieur li dès septembre 2014, la transmission des réponses de la compagnie aux agences de voyages via des collègues plutôt que par son intermédiaire, écartement des actions commerciales, annulation des visites en agence, écartement des événements promotionnels et actions commerciales ;
- un manque d'attention pour le bien être : problème de chauffage ;
- le contrôle de son incapacité de travail ;
- la contestation de son titre professionnel ;
- des insinuations outrageantes ;
- des instructions 'volontairement' sommaires et incompréhensibles ;
- des reproches injustifiés ;
- le mépris pour les obligations légales ;
- le harcèlement relatif à la caisse ;
- l'exclusion d'une formation ;
- le mot de passe ;
- le dénigrement au quotidien.

²⁴ C. trav., 6° ch., 16 janvier 2012, R.G. n11 2008/AB/51597, <http://www.terralaboris.be> ; voy. aussi C. trav. Bruxelles, 27 novembre 2007,17.7.; 2008, p. 198



39. La Cour examinera ci-après chacun de ces comportements. S'il n'est pas requis que chacun de ces comportements soit abusif, il convient néanmoins qu'un ensemble de comportements présente un caractère abusif.

Par ailleurs, comme le soutient Madame I [redacted], ce n'est pas parce que la conseillère en prévention a conclu à l'absence de harcèlement moral que la Cour doit nécessairement suivre cet avis. Ce rapport est en effet relativement lacunaire en ce qui concerne l'examen des faits invoqués par Madame I [redacted] au titre de harcèlement moral.

40. A juste titre, le Tribunal a rappelé qu'il revenait à Madame I [redacted] d'établir les faits qu'elle énonce et qui doivent permettre de présumer l'existence d'un harcèlement moral à son égard, ceci exclut de facto les rumeurs, les allégations, et les impressions qui ne sont pas objectivables et de nature à être prouvés.

41. Tout comme le Tribunal, la Cour estime que les faits repris par Madame I [redacted] ne permettent pas de présumer l'existence d'un harcèlement moral.

42. 1° L'écartement de Madame I [redacted] de ses contacts avec les agences :

Il convient tout d'abord de souligner que Madame I [redacted] ne produit aucun document permettant de déterminer quelles étaient exactement ses fonctions avant l'arrivée de Monsieur I [redacted]. Le descriptif de fonction qu'elle produit en pièce 11 est un document qu'elle a rédigé unilatéralement.

Pour appuyer le fait qu'elle aurait été écartée de ses contacts avec les agences par Monsieur I [redacted] Madame I [redacted] produit :

- Deux e-mails de Monsieur I [redacted] des 10 octobre et 27 décembre 2016²⁵ qui reprennent uniquement sa réponse télégraphique dans un dossier incentive 2017 (« *Il faut me le transmettre directement sans copie* », il était en copie de l'e-mail auquel I [redacted] répond) et dans un dossier d'une invitation R [redacted] le 6 octobre 2016 (« *Action déjà lancée* », il répond le 10 octobre pour une action du 6 octobre 2016).

Contrairement à ce que soutient Madame I [redacted] il ne se déduit pas de ces deux e-mails envoyés en 2016 que Monsieur I [redacted] insiste pour qu'elle ne soit plus informée des demandes des agences.

- Des e-mails concernant la commande de ses cartes de visites et un échange d'e-mails concernant un contrat et le process pour sa signature²⁶.

²⁵ pièces n°13 et 14 du dossier de Madame I [redacted]

²⁶ pièces n°15 à 17 du dossier de Madame I [redacted]



La Cour ne voit pas en quoi ces documents démontreraient que Madame I était en porte-à-faux vis-à-vis des clients. Il s'agit d'un email rappelant la procédure de commande des cartes de visite, dans lequel Monsieur II invite à mettre un intitulé qui décrit plus sa fonction : «*Marketing et relations avec les partenaires distribution/Réseau* ». Il ne se déduit pas de cet intitulé que Madame I serait privée de ses relations avec les agences.

- S'agissant de l'annulation des visites en agence, elle dépose une pièce 18 contenant un échange d'emails entre elle et Monsieur II au sujet des visites d'agences.

La Cour constate que cette pièce ne prouve nullement l'annulation des visites en agence. L'e-mail de base est envoyé à Monsieur I et concerne le planning des visites des agences de la semaine du 12 décembre 2016. La dernière visite est prévue le 15 décembre 2016. Par un e-mail du 19 décembre 2016, Madame I informe Monsieur I que la visite prévue le 15 décembre est reportée au 20 décembre. Monsieur I répond «*y a lieu de reporter à Janvier étant donné la période de préparation des congés de fin d'année. Rgds.* ».

Il ne peut se déduire de cette réponse que Madame I aurait été priée de s'abstenir des visites auprès des agences. Dans un email du 13 janvier 2017 (également joint à cette pièce 18), Madame I indique d'ailleurs à Monsieur I qu'elle va reprendre les visites d'agences «*à partir de la semaine prochaine* ».

De son côté, la SA R dépose des pièces²⁷ démontrant que Madame I effectuait bien encore des visites en agence (voir notamment le compte rendu des visites d'agences effectuées les 21 et 22 juin 2017).

Dans un email du 4 décembre 2014, Monsieur II a indiqué à Madame I qu'il ne lui avait jamais dit qu'il fallait qu'elle arrête ses visites mais seulement qu'elle devait les organiser, avec un planning, des objectifs et un plan d'action.

Le dossier de pièces complémentaire déposé par Madame I (farde II) contient également des pièces démontrant qu'elle a continué à effectuer les visites en agence²⁸.

- Trois e-mails par lesquels Monsieur I répond directement à ses collègues de travail pour notamment des problèmes de cartes d'embarquement²⁹.

²⁷ Pièce 18 de la SA R.

²⁸ Voir pièce B28 notamment

²⁹ pièces 19 à 22 du dossier de Madame I'



Ces e-mails datent des 29 janvier, 17 mai et 27 juin 2016. Le reproche de Madame I. est de ne pas être en copie de ces e-mails. Or, il s'agit d'un contexte manifestement d'urgence, pour répondre à une demande de voyageurs situé à l'aéroport. Ces 3 e-mails à eux seuls ne permettent pas d'affirmer que Madame I. a été mis sur une voie de garage.

- L'écartement des actions commerciales n'est pas démontré par le seul e-mail auquel Madame I. fait référence (pièce n°23 du dossier de Madame I. qui est identique à la pièce n°14 de son dossier). Sur base d'un e-mail, il ne peut être déduit une généralité ;
- En ce qui concerne l'écartement d'évènements promotionnels, Madame I. ne produit aucune pièce de sorte qu'il n'est nullement établi qu'elle avait l'habitude d'y participer « *en moyenne une fois tous les deux mois* » et que le nombre de ses participations à des évènements promotionnels a été réduit à 3 en 3 ans sans motif valable;

De son côté, la SA R. produit un email adressé par Madame I. à Monsieur I. reprenant toutes les visites et actions promotionnelles auxquelles elle a participé en 2016³⁰. Elle dépose également d'autres documents en pièce 19 concernant la participation de Madame I. à des évènements promotionnels.

Madame I. produit elle-même dans son dossier de pièces complémentaires (farde II) des emails démontrant qu'elle a continué à organiser et participer à des évènements promotionnels en 2016 et 2017.

- Les pièces n°24 à 26bis du dossier de Madame I. sont des pièces qui critiquent principalement le travail de Monsieur I. dans le cadre de ses relations avec les agences. Tout comme le Tribunal, la Cour constate que ces pièces sont postérieures au 4 août 2017, et ont donc été rédigées quand Madame I. était absente pour incapacité de travail. En outre, il s'agit manifestement de commentaires qui ont été suscités par une demande de Madame I. sans que le contexte ne soit exposé dans les pièces. Ces personnes semblent essentiellement regretter l'absence de Madame I. dont elles estimaient manifestement le travail, et le fait que Monsieur I. ne soit pas beaucoup présent pour les aider. Ces éléments ne démontrent nullement un comportement inadéquat de la part de Monsieur I. à l'égard de Madame I.

A noter que la SA R. produit de son côté des emails d'agences de voyage marquant leur entière satisfaction au niveau de la collaboration avec Monsieur I.

³⁰ Pièce 18 de la SA R.

³¹ Pièce 7 du dossier de la SA R.



Conclusion : Il ne ressort pas de ces pièces que Madame I' aurait été écartée de ses fonctions et de ses contacts avec les agences.

43. 2° Un traitement inéquitable quant au contrôle de l'incapacité de travail:

Le fait que Madame I ait fait l'objet d'un contrôle de son incapacité en octobre 2014 (ce qui n'est étayé par aucune pièce mais ne semble pas être critiqué par la SA R ne constitue pas en soi un comportement purement vexatoire. La possibilité du contrôle de l'incapacité de travail est prévue par la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail et constitue une prérogative de l'employeur.

44. 3° La contestation du titre de Madame I:

Madame I dépose trois pièces, les pièces 27 à 29, identiques aux pièces 15 à 17 dont il a déjà été question ci-avant au sujet des cartes de visites, afin d'affirmer que Monsieur I lui a imposé de changer de titre à son arrivée, sous menace d'un licenciement pour motif grave.

Nous constatons tout d'abord que Madame I critique en l'espèce uniquement le changement de son titre et pas ses fonctions.

Ensuite, il apparaît qu'avant l'arrivée de Monsieur I Madame I portait le titre officiel de « *Responsable Ventes RER* » mais qu'elle indiquait dans les communications écrites « *Responsable Group & Commercial* ». Il ressort d'un e-mail du 20 octobre 2015 (soit plus d'un an après son arrivée au sein de la SA R à Bruxelles) que Monsieur I lui déclare « *par ailleurs, concernant l'intitulé de votre fonction, Je vous invite³² à mettre un intitulé décrivant plus votre fonction : *Marketing et Relation avec les partenaires Distribution/Réseau* ». Il ne s'agit donc pas d'une injonction et dans les faits, il ressort que Madame I a gardé le titre antérieur de « *Responsable Ventes RER* » et de nouvelles cartes ont été commandées en octobre 2015.*

La Cour n'aperçoit d'ailleurs pas en quoi cette modification de dénomination de la fonction de Madame I démontrerait que sa fonction aurait été vidée de sa substance.

Les menaces que Monsieur I auraient proférées concernant le changement de titre ne sont établies par aucune pièce du dossier de Madame I et sont formellement contestées par la SA R.

45. 4° Des insinuations outrageantes :

Madame I indique, en termes de conclusions, qu'à l'occasion d'une action promotionnelle avec la revue P Magazine, avec qui elle était en contact depuis des

³² Nous soulignons



années car il s'agit d'un partenaire régulier de R , Monsieur II I insinua qu'elle entretenait une relation extra-professionnelle avec le directeur dudit magazine et qu'elle s'est sentie profondément humiliée par cette remarque.

A l'appui de cette allégation, elle produit sa pièce 30 qui est en réalité un échange d'email entre Monsieur I et Monsieur M , directeur commercial du magazine P . La Cour n'aperçoit pas en quoi cet échange d'emails appuierait d'une quelconque manière la thèse de Madame I .

46. 5° Un manque d'attention pour le bien-être du personnel:

Madame I' produit un e-mail daté du 27 janvier 2017 relatant un problème de chauffage, impactant sa situation et celle de ses collègues³³. Madame I' s'adresse à la CNE pour avoir des conseils pour arranger cette situation.

Il résulte de cet email qu'il s'agit d'un problème persistant depuis plusieurs années, et donc antérieur à l'arrivée de Monsieur I . Par ailleurs, Monsieur II semble avoir agi pour y remédier puisqu'il a fait appel à un chauffagiste. Si ce chauffagiste n'a pas arrangé la situation, celle-ci ne peut être imputée à Monsieur I . Il convient en outre de remarquer que ce manquement éventuel n'est pas dirigé personnellement contre Madame I' puisque tous ses collègues en subissaient également les conséquences.

Madame I ne rapporte pas le moindre élément prouvant que Monsieur II l'aurait agressée verbalement après l'envoi de l'email à la CNE.

47. 6° Des instructions volontairement sommaires et incompréhensibles :

Madame I fait valoir que, pendant l'année 2015-2016 et postérieurement, Monsieur I' lui adressa des e-mails lui enjoignant de faire tel ou tel travail, mais sans lui donner aucune instruction et sans la moindre formule de politesse... pour ensuite lui reprocher de ne pas avoir fait ce qu'il aurait voulu qu'elle fasse et que Monsieur II prit également l'habitude de lui donner des instructions par l'intermédiaire de ses collègues, ajoutant de la sorte encore à son rabaissement aux yeux de ces dernières.

A l'appui de sa thèse, Madame I produit sa pièce 33. Il s'agit :

- d'un premier e-mail daté du 24 mai 2017 à 07h29: « *Bonjour. Me transmettre les chargements à fin juin des votre arrivée. Egalement les Js et type d appareil pour l'était Anvers ndr et rang. Urgent* »
- et d'un second e-mail du 24 mars 2017 à 10h16: « *Urgent me transmettre les chargements*»

³³ Pièce 31 du dossier de Madame I



La Cour n'aperçoit pas en quoi ces emails confirment un comportement vexatoire à l'égard de Madame I. Il s'agit manifestement du mode de communication de Monsieur I. plutôt télégraphique, mais lié à sa charge de travail.

48. 7° Des reproches injustifiés:

Madame I. fait état à cet égard d'un incident concernant l'émission d'un billet gratuit en juin 2016.

Il résulte de la pièce 34 que Monsieur II a fait un rappel à l'attention de Madame I. des règles en vigueur quant à l'émission de billets gratuits et que ceux-ci ne faisaient pas partie de ses attributions, ce que Madame I. ne conteste pas. Elle a répondu à la note de Monsieur I. le 21 juin 2016 et l'incident a été clos. Les relations de travail ont repris manifestement sans problème au vu de l'e-mail du 5 juillet 2016 déposé en pièce n°35 par Madame I.

Au surplus, ces pièces font apparaître que Madame I. participait bien aux activités de sponsoring de la SA R

S'agissant des congés de fin d'année, aucune pièce n'est déposée. Madame I. affirme unilatéralement que Monsieur I. lui aurait reproché de prendre trop de congés. La pièce 37 produite est un simple relevé des jours de congés pris par chaque employé en 2017.

De son côté, la SA R produit un échange d'emails dans lequel il est juste demandé à Madame I. de donner ses dates de congés pour que le planning puisse être organisé en temps utiles, ce qui est parfaitement compréhensible.³⁴

49. 8° Le mépris pour les obligations légales

Madame I. indique que, depuis 2014, les employées réclamaient les éco-chèques et qu'il a fallu attendre janvier 2017 pour qu'elle les reçoivent. Cette demande aurait engendré des tensions.

La Cour observe que le problème des éco-chèques n'est pas lié à Madame I. mais concerne tout le personnel. Par ailleurs, seul un e-mail de Madame P. est déposé pour appuyer ses propos à cet égard. En outre, il ressort des pièces déposées par la SA R que cette problématique était antérieure à l'arrivée de Monsieur II.³⁵

³⁴ Voir pièce 23 de la SA R.

³⁵ Voir pièce 21 du dossier de SA R



50. 9° Le harcèlement relatif à la caisse

Les 15 avril et 16 septembre 2016, deux erreurs de caisses (de 100 € et 50 €) ont été constatées, ce qui n'est pas contesté par les parties. Ces erreurs de caisse auraient été commises par Madame I'. Dans le cadre de ces erreurs de caisse, une discussion a eu lieu entre parties, Madame I' refusant de régulariser ces erreurs de caisse, comme l'auraient fait d'autres collègues.

Madame I' fait valoir que d'autres collègues furent confrontées au même problème de discordance entre la caisse et le comptage sans avoir droit à un tel harcèlement.

La Cour constate que les autres employées concernées acceptent généralement de régulariser la caisse, dès lors qu'elles perçoivent une prime de caisse, selon les informations fournies par la SA R. Cela signifie donc que Monsieur II n'a pas réservé un traitement différent à Madame I' au sujet de cette différence de caisse. D'ailleurs, il ressort des échanges d'emails que Monsieur I' est très peu intervenu dans la discussion. Celle-ci s'est essentiellement déroulée entre Madame I' et Madame D.

Il s'agit en réalité d'une discussion en droit du travail et la question de savoir s'il s'agissait ou non d'une faute légère. La SA R. ne semble pas avoir reproché à Madame I' d'avoir volé de l'argent et d'avoir mis publiquement en cause l'honorabilité de cette dernière. La pièce 45 produite par Madame I' démontre en tout cas qu'elle a pu avoir accès aux caméras de surveillance pour démontrer sa bonne foi et qu'elle a pu se défendre pour éviter de rembourser les 100 €.

Après les échanges d'emails produits, la SA R. ne semble pas avoir persisté dans sa demande de remboursement.

51. 10° L'exclusion de Madame I' d'une formation qui lui était spécifiquement destinée

Madame I' fait valoir qu'elle avait été invitée à participer à une formation à Paris et que Monsieur I' a contacté le responsable de la formation pour qu'une collègue de Madame I' s'y rende à sa place, ce qu'elle a perçu comme une humiliation.

La Cour constate que la lecture des faits par Madame I' n'est pas conforme aux pièces produites. A la lecture des e-mails produits³⁶, il apparaît que Monsieur I' souhaitait que cette formation soit suivie par le personnel de Bruxelles qui n'a pas encore été formé avant que Madame I' ne participe à une session de rafraîchissement.

Il ne s'agit nullement d'une décision vexatoire. Celle-ci reposait sur un motif légitime.

³⁶ Pièces 39 et 40 du dossier de Madame I'.



52. 11° L'exigence de la remise des mots de passe

Madame I: fait valoir que dès 2016, Monsieur I a exigé qu'elle remette son mot de passe dans les système informatique de la société, soit bien avant son incapacité de travail, ce qu'elle a refusé au motif que les instructions de son employeur étaient formelles à ce sujet³⁷.

Toutefois, la pièce qu'elle produit à l'appui de sa thèse est en réalité un courrier adressé par Monsieur II en date du 16 août 2017, à la suite de son incapacité de travail, lui demandant de fournir ses mots de passe³⁸. Madame I: a répondu à cette demande le 25 août 2017 après avoir pris conseil auprès de son syndicat, refusant de communiquer son mot de passe.

La Cour n'aperçoit pas en quoi la demande de Monsieur II constituerait un problème dès lors qu'il a pour but d'assurer la continuité du service en cas d'absence prolongée d'une employée et que la communication du mot de passe ne paraissait pas interdite en cas d'absence.

Les conclusions déposées par la SA R confirment d'ailleurs cette analyse, celles-ci mentionnant que Monsieur I s'était renseigné auprès du service Sécurité des SI & normes y concernant qui a répondu: « *L'esprit de la charte est de protéger le SI en évitant que les mots de passe circulent entre collègues. Dans ce cas (l'absence de mme I: tu peux invoquer la continuité opérationnelle et exiger le reset du mot de passe. Bien sûr l'usage qui sera fait du compte sera sous ta responsabilité. Signé , N. .* ». Monsieur II avait bien informé Madame I: de la raison pour laquelle il avait besoin du mot de passe et qu'il serait bien entendu utilisé pour des fins d'accès à des données purement professionnelles.

53. 12° Le dénigrement quotidien

Madame I: fait valoir qu'elle subissait quotidiennement un dénigrement de la part de Monsieur II, qui ne cessait de lui reprocher de ne pas être capable de faire son travail, de ne pas comprendre ses instructions (alors même qu'il se contredisait sans cesse entre ses demandes verbales et écrites), d'être juste bonne à être remplacée, etc.

Tout comme le Tribunal, la Cour, après avoir examiné le dossier de pièces dans son ensemble, n'a pas trouvé de pièce permettant de démontrer le dénigrement dont Madame I: aurait été victime par Monsieur II. Pour appuyer ce point, Madame I: fait uniquement référence à des e-mails³⁹ déjà produits qui démontrent juste le style télégraphique de Monsieur II dans ses e-mails.

³⁷ Voir pièces 41 et 42

³⁸ Pièce 41

³⁹ Pièces 46 et 47 du dossier de Madame I:



Madame I' ne démontre pas que les mails adressés à ses collègues par Monsieur I' étaient rédigés dans un style plus long et plus poli.

54. EN CONCLUSION, la Cour constate que Madame I' n'établit pas de faits faisant présumer l'existence d'un harcèlement moral.

Les faits qu'elle invoque sont soit totalement inexistantes, soit interprétés erronément, soit la simple expression du pouvoir hiérarchique de son employeur.

55. Cette conclusion rejoint celle émise par la conseillère en prévention à l'issue de l'enquête effectuée par MENSURA, concernant la demande d'intervention psychosociale formelle de Madame I' : il n'est pas constaté de harcèlement moral à son égard mais un vécu difficile de celle-ci quant à sa collaboration avec son responsable et sa manière de travailler. Il est précisé que lorsqu'un travailleur a une longue expérience professionnelle, telle qu'en l'espèce, il peut être difficile d'accepter la situation.

La conseillère en prévention ne minimise toutefois pas la souffrance que Madame I' aurait pu ressentir au travail et relève qu'il y a manifestement des améliorations à apporter par la SA R et que sur le plan individuel, ces améliorations consistent principalement à se pencher sur la description de fonction et des tâches afin d'éviter tout malentendu et réduire les conflits de rôle, mais pas de harcèlement au sens de la définition légale de la Loi du 4 août 1996. La Cour reviendra sur ces conclusions ci-après au point V.2.

56. Dans le dispositif de ses conclusions, Madame I' demande, subsidiairement, à titre de mesure avant dire droit, si, par impossible, la Cour devait ne pas être convaincue par les pièces produites par elle, d'ordonner des enquêtes tendant à l'audition de témoins sous la foi du serment en vue de démontrer les faits cotés à preuve dans ce dispositif. La Cour constate néanmoins, que le corps des conclusions de Madame I' ne contient pas le moindre élément relatif à cette demande, ni justification, ni précisions quant aux éventuels témoins à entendre.

57. En tout état de cause, la Cour s'estime déjà suffisamment éclairée par les pièces déposées par les parties. La Cour a analysé ci-avant chacun des faits quotés par Madame I' à titre de harcèlement moral. Il en est résulté que, pour certains de ces faits, la perception de Madame I' était erronée quant à la portée à réserver à ceux-ci, notamment en ce qui concerne les visites en agence, le changement de titre, les instructions sommaires, l'évincement d'une formation, la remise du mot de passe, le chauffage, la différence de caisse et le contrôle de l'incapacité. La Cour n'aperçoit pas ce que d'éventuels témoignages de collègues pourraient apporter par rapport aux volumineux dossiers de pièces déposés, d'autant plus qu'on se situe plus de 7 ans après les faits supposés.

58. Il n'y a donc pas lieu de faire droit à la demande subsidiaire d'ordonner des enquêtes.



59. En conséquence, le jugement dont appel doit être confirmé en ce qui concerne la demande de dommages et intérêts pour harcèlement moral.

L'appel est non fondé sur ce chef de demande.

V.2. En ce qui concerne la demande de résolution judiciaire

V.2.1. Principes applicables en matière de résolution judiciaire

60. La résolution judiciaire est un mode de rupture du contrat de travail basée sur l'article 1184 de l'ancien code civil, désormais réglé à l'article 5.91 du nouveau code civil.

L'article 5.90 du livre 5 du nouveau code civil dispose que :

« Le contrat synallagmatique peut être résolu lorsque l'inexécution du débiteur est suffisamment grave ou lorsque les parties sont convenues qu'elle justifie la résolution.

Le contrat peut aussi être résolu, dans des circonstances exceptionnelles, lorsqu'il est manifeste que le débiteur, après avoir été mis en demeure de donner, dans un délai raisonnable, des assurances suffisantes de la bonne exécution de ses obligations, ne s'exécutera pas à l'échéance et que les conséquences de cette inexécution sont suffisamment graves pour le créancier.

La résolution résulte d'une décision de justice, de l'application d'une clause résolutoire ou d'une notification du créancier au débiteur, conformément aux articles 5.91 à 5.94.

Lorsqu'une réparation complémentaire à la résolution est accordée, elle vise à placer le créancier dans la même situation que si le contrat avait été exécuté. »

L'article 5.91 prévoit que :

« La résolution peut être demandée en justice. Le juge peut, selon les circonstances:

1° prononcer la résolution, le cas échéant avec réparation complémentaire du dommage qui n'est pas réparé par la résolution; ou

2° accorder un délai au débiteur afin de lui permettre d'exécuter ses obligations. Lorsque chacune des parties demande la résolution du contrat aux torts de l'autre, le juge prononce la résolution aux torts réciproques si chacune s'est rendue responsable d'une inexécution justifiant la résolution. »

61. La résolution judiciaire implique nécessairement que l'une des parties au contrat ait manqué à ses obligations. Toutefois, n'importe quel manquement ne permet pas au créancier d'obtenir la résolution judiciaire. Il doit s'agir d'un manquement suffisamment grave. La



résolution du contrat de travail n'est justifiée que si une partie a manqué gravement aux engagements essentiels qu'elle avait contractés.⁴⁰

Il incombe au juge de fond de rechercher si le manquement reproché par une partie à son cocontractant est suffisamment grave pour justifier la résolution du contrat synallagmatique aux torts du cocontractant. À l'inverse, il n'est pas requis que le manquement atteigne le niveau de gravité qui est exigé pour le motif grave qui rend immédiatement et définitivement impossible toute collaboration entre les parties et permet la rupture immédiate du contrat de travail, sans préavis ou indemnité.⁴¹

62. Le juge dispose en la matière d'un pouvoir d'appréciation souverain qui lui permet de moduler éventuellement la sanction compte tenu de la nature et de l'importance du manquement constaté. Aussi, le juge saisi d'une action en résolution n'est-il nullement tenu de prononcer celle-ci. Il peut aussi, selon les circonstances, accorder un délai au débiteur qui ne s'est pas exécuté ou condamner celui-ci à des dommages et intérêts ou n'accorder aucun dédommagement. Il peut également prononcer la résolution judiciaire aux torts réciproques des parties.⁴²

63. Le contrat de travail continue à exister jusqu'au terme de la procédure judiciaire. Lorsque la résolution est prononcée, elle intervient en principe de manière rétroactive (ex tunc) à dater du jour de la demande de résolution judiciaire⁴³. Dérogation est faite à ce principe lorsque l'exécution du contrat de travail a perduré, étant alors impossible de restituer les obligations effectuées⁴⁴.

64. Le juge peut aussi, en prononçant la résolution judiciaire, condamner la partie défaillante à des dommages et intérêts. La partie qui demande la résolution judiciaire doit apporter la preuve du dommage et son étendue⁴⁵.

65. Le manquement contractuel causera le plus souvent un préjudice direct et un préjudice indirect. Les dommages et intérêts octroyés suite à la résolution judiciaire du contrat de travail sont censés les couvrir l'un et l'autre⁴⁶:

⁴⁰ A-F Brasselle, E. Carlier et S. Lacombe, « Le droit de la rupture du contrat de travail », Larcier, 2018, p.57 et les références citées

⁴¹ ibidem

⁴² M. DAVAGLE, « La résolution judiciaire » in Guide de l'entreprise – Traité théorique et pratique, Kluwer, 2023, p.129

⁴³ Cass. 5 juin 2009, RG C.07.0482.N; Cass., 29 mai 1980, Pas., 1980, I, p. 1199

⁴⁴ Cass., 25 février 1991, Pas., 1991, p. 617

⁴⁵ C. trav. Liège, 14 mars 2005, *Chron. D.S.*, 2005, p. 243 ; Trib. trav. Anvers, 31 mars 1999, *Chron. D.S.*, 2000, p. 293

⁴⁶ A-F Brasselle, E. Carlier et S. Lacombe, « Le droit de la rupture du contrat de travail », Larcier, 2018, p.64 et les références citées



- Le préjudice direct, qui est la conséquence immédiate du manquement contractuel, peut être d'ordre matériel ou moral :
 - L'évaluation du préjudice matériel se fera à l'aune du manque à gagner subi par la victime du manquement. Le préjudice matériel découlera par exemple de la réduction de la rémunération, du non-paiement de celle-ci ou de son paiement incomplet ou tardif. Il arrivera toutefois que les éléments de la cause ne permettent pas au juge d'évaluer avec précision le préjudice matériel réellement subi par la victime du manquement. Dans ce cas, le juge peut évaluer celui-ci ex aequo et bono sur la base des indications qui ressortent des éléments dont il dispose.
 - Le préjudice moral découlera par exemple de la dégradation imposée unilatéralement au travailleur par l'employeur lorsque cette dégradation a porté atteinte à l'image du travailleur qui a consacré la quasi-totalité de sa carrière à la même entreprise et qui a dû faire valoir ses droits en justice alors qu'il était proche de la retraite.
- Le préjudice indirect est celui qui découle de la perte du profit que le créancier lésé escomptait à juste titre de l'exécution du contrat alors que celui-ci est résolu. Il n'existe pas d'unanimité quant à la méthode d'évaluation du montant des dommages et intérêts indemnisant ce dommage.

66. Sans remettre réellement en cause le principe de l'indemnisation du préjudice réel, une partie de la jurisprudence tend à considérer que le dédommagement correspond à une indemnité de rupture⁴⁷.

D'autres estiment en revanche qu'en cas de résolution judiciaire, les dommages et intérêts ne correspondent pas à l'indemnité forfaitaire de préavis, mais sont fixés selon le droit commun, de telle sorte que la partie qui les réclame doit établir le préjudice, son lien avec le manquement invoqué, ainsi que l'étendue de celui-ci.⁴⁸

Selon une troisième tendance, qui se situe à mi-chemin entre les deux précédentes, les dommages et intérêts ne peuvent être automatiquement évalués par référence à l'indemnité compensatoire de préavis, mais le mode de calcul de celle-ci constitue un bon critère d'appréciation des conséquences pour le travailleur, du manquement de l'employeur, sur le plan de son reclassement⁴⁹.

⁴⁷ Voy. Notamment C.T. Mons 28 octobre 2020, RG 2019/AM/311, disponible sur www.terralaboris.be

⁴⁸ Voir les références citées par A-F Brasselle, « Le droit de la rupture du contrat de travail », Larcier, 2018, p.65.

⁴⁹ Trib. trav. Bruxelles, 30 décembre 2005, *J.T.T.*, 2006, p. 319



Dans le même ordre d'idées, Claude Wantiez décrit ce dommage comme la rémunération perdue au cours de la période nécessaire pour retrouver un emploi équivalent ou un travailleur ayant un profil comparable⁵⁰.

Selon A-Fr Brasselle, E. Carlier et S. Lacombe, cette tendance demeure fidèle au principe de l'indemnisation du préjudice réel, qui découle de l'application des règles de droit commun, tout en tenant compte de la spécificité de la relation de travail, en admettant l'utilisation de critères reconnus en droit du travail pour chiffrer le dommage lorsque celui-ci ne peut être évalué avec précision au moment de la résolution judiciaire⁵¹ :

« Cette combinaison permet selon nous d'éviter les conséquences parfois absurdes que pourrait avoir l'application mécanique du droit commun à la relation de travail.

D'une part, elle permet au juge de réduire les dommages et intérêts lorsqu'il est manifeste que le dommage de la victime du manquement contractuel est moins élevé que le montant de l'indemnité compensatoire de préavis à laquelle elle aurait pu prétendre. D'autre part, elle permet d'éviter que la partie qui a été contrainte de demander la résolution judiciaire en raison des manquements de son cocontractant, et qui l'a obtenue, ne puisse obtenir une indemnisation au motif qu'elle est incapable de démontrer, au moment de la résolution du contrat, le dommage qu'elle va pourtant inmanquablement subir du fait d'être sans emploi (s'il s'agit du travailleur) ou du fait de devoir remplacer le travailleur (s'il s'agit de l'employeur). L'obtention de la résolution judiciaire s'apparenterait, dans une telle hypothèse, à une victoire à la Pyrrhus ».

67. Les dommages et intérêts consécutifs à la résolution judiciaire du contrat de travail ne constituent pas une rémunération au sens de l'article 2 de la loi du 12 avril 1965 concernant la protection de la rémunération.

Dès lors qu'ils ne constituent pas une rémunération au sens de l'article 19, § 2, 2°, de l'arrêté royal du 2 novembre 1969, les dommages et intérêts consécutifs à la résiliation judiciaire ne sont pas soumis aux retenues de sécurité sociale.

Quand les dommages et intérêts compensent la perte de la rémunération du travailleur, ils sont toutefois soumis au précompte professionnel. L'article 31 du Code des impôts sur les revenus considère que, sous réserve de l'article 90, alinéa 1^{er}, 1^{er}ter, les rémunérations des travailleurs sont toutes rétributions qui constituent, pour le travailleur, le produit du travail au service d'un employeur et notamment « 3° les indemnités obtenues en raison ou à l'occasion de la cessation de travail ou de la rupture d'un contrat de travail ». Seule la partie des dommages octroyés qui répare le dommage moral, accordée par le tribunal, n'est pas soumise à l'impôt⁵².

⁵⁰ Cl. Wantiez, « La résolution judiciaire du contrat de travail : quelques précisions », *J.T.T* 1989, p. 138.

⁵¹ A-F Brasselle, E. Carlier et S. Lacombe « Le droit de la rupture du contrat de travail », Larcier, 2018, p.57 et les références citées.

⁵² Voir com. CIR 1992, n°31.18/16 – voir aussi Circulaire n° Ci.RH.241/539.525 (AFER 12/2004) dd. 09.03.2004



VI.3.2. Obligations de l'employeur en matière de risques psychosociaux

68. L'article 5 §1 i) de la loi sur le bien-être énonce que :

« L'employeur prend les mesures nécessaires afin de promouvoir le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail. A cette fin, il applique les principes généraux de prévention suivants: (...)

i) planifier la prévention et exécuter la politique concernant le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail en visant une approche de système qui intègre entre autres, les éléments suivants : la technique, l'organisation du travail, les conditions de vie au travail, les relations sociales et les facteurs ambiants au travail ».

69. Le chapitre Vbis de la loi sur le bien-être contient les dispositions spécifiques concernant la prévention des risques psychosociaux au travail dont le stress, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail. La loi sur le bien-être loi est applicable aux employeurs et aux travailleurs.

70. L'article 32/2 de la loi sur le bien-être prévoit les **obligations** suivantes à charge de l'employeur au niveau des risques psychosociaux:

- l'employeur identifie les situations qui peuvent mener à des risques psychosociaux au travail et il en détermine et évalue les risques. Il tient compte notamment des situations qui peuvent mener au stress au travail, à la violence et au harcèlement moral ou sexuel au travail ;
- l'employeur prend les mesures de prévention nécessaires pour prévenir les situations et les actes qui peuvent mener aux risques psychosociaux au travail, pour prévenir les dommages ou pour les limiter. Dans le cadre des mesures, il met en place des procédures directement accessibles au travailleur qui estime subir un dommage au sens de l'article 32/1, lui permettant de demander :
 - a) une intervention psychosociale informelle à la personne de confiance ou au conseiller en prévention qui consiste à rechercher une solution de manière informelle par le biais d'entretiens, d'une intervention auprès d'un tiers ou d'une conciliation ;
 - b) une intervention psychosociale formelle au conseiller en prévention qui consiste à demander à l'employeur de prendre les mesures collectives et individuelles appropriées suite à l'analyse de la situation de travail spécifique du demandeur et aux propositions de mesures, faites par ce conseiller en prévention et reprises dans un avis dont le contenu est spécifié par le Roi.

Ces procédures ne portent pas préjudice à la possibilité pour les travailleurs de s'adresser directement à l'employeur, à un membre de la ligne hiérarchique, à un membre du Comité ou à la délégation syndicale en vue d'obtenir une intervention de ces personnes.



- L'employeur prend les mesures de prévention appropriées pour éliminer le danger découlant d'une situation de travail spécifique ou pour prévenir ou limiter les dommages qui en découlent dans la mesure où il a un impact sur le danger.

71. Selon l'article 32^{quater} de la loi, l'employeur détermine en application des principes généraux de prévention visés à l'article 5 les mesures qui doivent être prises pour prévenir la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail. Il détermine ces mesures de prévention sur base d'une analyse des risques et en tenant compte de la nature des activités et de la taille de l'entreprise.

Ces mesures concernent notamment des procédures d'application quand des faits sont signalés et qui ont notamment trait à la remise au travail des travailleurs qui ont déclaré avoir été l'objet de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail et l'accompagnement de ces personnes à l'occasion de leur remise au travail (article 32^{quater}, al.2, 2°, d) de la loi).

72. Des dispositions plus spécifiques concernant la prévention des risques psychosociaux sont contenues au titre 3 – chapitre 1^{er} dans le Code du 28 avril 2017 du bien-être au travail (art. I.3.1 à I.3.7.).

73. L'article I.3-24 prévoit que le conseiller en prévention aspects psychosociaux rédige un avis suite à la demande d'intervention psychosociale formelle contenant :

- 1° la description de la demande et de son contexte ;
- 2° l'identification des dangers pour le demandeur et l'ensemble des travailleurs ;
- 3° les éléments qui ont une influence positive et négative sur la situation à risque notamment au niveau de l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail ou des relations interpersonnelles au travail ;
- 4° le cas échéant, les démarches entreprises antérieurement pour éliminer le danger éventuel et limiter les dommages ;
- 5° les propositions de mesures de prévention collectives et individuelles nécessaires à mettre en œuvre dans la situation de travail spécifique pour éliminer le danger éventuel et limiter les dommages et les justifications de ces propositions ;
- 6° les propositions de mesures de prévention collectives à mettre en œuvre pour prévenir toute répétition dans d'autres situations de travail et les justifications de ces propositions.

74. Selon l'article I.3-25, dans un délai de 3 mois maximum à partir de l'acceptation de la demande, le conseiller en prévention aspects psychosociaux remet l'avis à l'employeur et, en vertu de l'article I.3-29, au plus tard deux mois après avoir reçu l'avis visé à l'article I.3-24, l'employeur communique par écrit sa décision motivée quant aux suites qu'il donne à la demande:

PAGE 01-00003563768-0034-0041-01-01-4



1° au conseiller en prévention aspects psychosociaux ;

2° au demandeur et à l'autre personne directement impliquée ;

3° au conseiller en prévention chargé de la direction du service interne, lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie d'un service externe.

L'employeur met en œuvre dans les meilleurs délais les mesures qu'il a décidé de prendre.

75. Selon l'article 32septies, §1^{er} de la loi sur le bien-être, lorsque des actes de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail sont portés à la connaissance de l'employeur, celui-ci prend les mesures appropriées, conformément aux dispositions chapitre *Vbis*. Lorsque la gravité des faits l'exige, l'employeur prend les mesures conservatoires nécessaires.

L'article 32septies, § 2 de la loi prévoit que le conseiller en prévention est tenu de saisir le fonctionnaire chargé de la surveillance lorsque l'employeur ne prend pas les mesures conservatoires nécessaires visées au § 1^{er} ou lorsqu'il constate, après avoir remis son avis, que l'employeur n'a pas pris de mesures ou n'a pas pris de mesures appropriées et que, soit il existe un danger grave et immédiat pour le travailleur, soit la personne mise en cause est l'employeur ou fait partie du personnel de direction tel que défini à l'article 32sexies, § 2/3 (voir également l'article I.3.40 du Code du bien-être).

76. Par ailleurs, l'article 32nonies, al. 2 de la loi précise que le travailleur visé à l'alinéa 1^{er} peut également s'adresser au fonctionnaire chargé de la surveillance visé à l'article 80, qui, conformément au Code pénal social concernant l'inspection du travail, examine si l'employeur respecte les dispositions du chapitre *Vbis* ainsi que ses arrêtés d'exécution.

VI.3.3. Application en l'espèce

➤ La demande de résolution judiciaire

77. Madame I. sollicite la résolution judiciaire de son contrat de travail conclu avec la SA R en raison des fautes commises dans le traitement de son dossier suite à sa plainte pour harcèlement moral. Elle invoque principalement des manquements dans le cadre des obligations de l'employeur en matière de bien-être au travail et de risques psychosociaux.

Elle fait valoir que la SA R n'a jamais donné suite à ses courriers dans lesquelles elle faisait état du harcèlement moral au travail dont elle était victime.

78. La Cour constate en effet que la SA R n'a jamais réservé de réponse aux divers courriers adressés par Madame I. dans lesquels elle se plaignait du comportement de Monsieur I. pas même en l'invitant à s'adresser au conseiller en prévention. La SA R n'a



d'ailleurs pas donné suite à l'invitation de la conseillère en prévention dans le cadre de la demande d'intervention informelle.

Ceci constitue sans aucun doute un manque d'égard vis-à-vis d'un travailleur qui exprime sa souffrance, même si Madame I. a manifestement trouvé le chemin pour s'adresser à MENSURA et introduire une demande d'intervention formelle par la suite.

En outre, selon l'article 32septies, §1^{er} de la loi sur le bien-être, lorsque des actes de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail sont portés à la connaissance de l'employeur, celui-ci prend les mesures appropriées.

La Cour constate également qu'aucune mesure n'a été prise par la SA R. afin de permettre la remise au travail d'une travailleuse qui a déclaré avoir été l'objet de harcèlement moral au travail alors que des faits ont été signalés par Madame I., et ce en contrariété avec l'article 32quater, al.2, 2°, d) de la loi sur le bien-être au travail.

79. Le rapport de la conseillère en prévention remis à la SA R. le 30 janvier 2018 conclut à l'absence de harcèlement moral.

Néanmoins, elle formule la conclusion suivante :

« Mme I. vit mal la collaboration avec son responsable car sa manière de travailler et de gérer le personnel lui a ôté une partie de son autonomie. Sachant que lorsqu'on a une longue expérience professionnelle, cela peut être difficile à accepter pour un travailleur.

En définitive, il est important de se préoccuper du bien-être de tous les travailleurs en favorisant le respect mutuel et en clarifiant le cadre de travail, les tâches de chacun, les objectifs et les priorités. Pour cela, il est important de veiller à une communication claire quant au fonctionnement de l'organisation. Pour ce faire, vous trouverez ci-dessous différentes pistes d'amélioration »

La conseillère en prévention reconnaît donc qu'il existe une souffrance au travail dans le chef de Madame I. et que pour y remédier, il convient de clarifier le travail de chacun. Elle formule à cet égard une série de recommandations (mesures individuelles et collectives).

80. Après avoir pris connaissance de ce rapport, la SA R. a adressé un courrier à Madame I. l'informant du fait qu'une série de mesures serait prise afin de favoriser son retour.

81. Or, la Cour constate que, malgré les promesses contenues dans ce courrier, la SA R. n'a pas pris la moindre mesure visant à clarifier les fonctions et responsabilités de chacun au sein de la société et mettre au point des processus clairs, notamment en matière d'évaluation.

Le dossier de la SA R. ne contient en tout cas aucune pièce à cet égard et il n'en est pas fait état dans ses conclusions. A l'audience du 18 octobre 2023, la société a confirmé qu'il n'existait



pas à ce jour de descriptif de fonctions au sein de la société et de documents reprenant les processus.

82. Dans le cadre de l'examen de la plainte de Madame I au Contrôle du bien-être, l'inspectrice sociale Madame L a indiqué en date du 14 octobre 2018:

« Pour ce qui concerne le 2e point, à l'étude du dossier, la conseillère en prévention n'a pas saisi le CBE dans le cadre de l'article 32septies, 2° b), c'est donc qu'elle estime que les mesures mises en place par l'employeur sont appropriées. Je précise que je l'ai interrogée, par téléphone, à ce sujet. »

L'inspectrice sociale semble donc considérer que la SA R a effectivement donné suite au rapport de la conseillère en prévention, de manière satisfaisante.

Néanmoins, il convient de noter qu'à la date de ces conclusions, la SA R avait écrit à Madame I en formulant une série d'engagements, ce qui a pu être considéré comme un respect de la réglementation, l'article 1.3-25 du code du bien-être au travail prévoyant que « L'employeur met en œuvre dans les meilleurs délais les mesures qu'il a décidé de prendre ».

83. En l'espèce, force est de constater que 5 ans plus tard, aucune mesure n'a été mise en place.

La Cour note encore que lorsque Madame E a introduit la présente procédure devant le Tribunal, la SA R ne lui a pas communiqué le rapport de la conseillère en prévention et elle a dû entamer une action en référé pour en obtenir la communication.

84. La Cour considère en conséquence que la SA R a commis des manquements importants en matière de prévention des risques psychosociaux et que ces manquements n'ont pas permis de créer des conditions favorables pour un retour au travail de Madame I, même si Monsieur I ne fait plus partie de la société, puisqu'elle n'a reçu aucune clarification concernant les fonctions de chacun au sein de la société, ce qui crée manifestement un stress dans son chef. Madame E a également vécu l'absence de réponse à ses demandes récurrentes au sujet de sa situation de travail comme un manque d'égard de la part de son employeur.

85. Par conséquent, il y a lieu de faire droit à la demande de Madame I de résolution judiciaire de son contrat de travail.

86. Il convient de noter que la résolution opère en l'espèce avec effet rétroactif à la date de la demande, soit le 11 janvier 2019, puisque Madame E n'a plus fourni de prestation de travail depuis cette date. Il n'y a donc pas lieu de prononcer la résolution à la date du présent arrêt comme le demande Madame E



87. La Cour prononce dès lors la résolution judiciaire du contrat de travail de Madame I à la date du 11 janvier 2019.

➤ **En ce qui concerne l'octroi de dommages et intérêts**

88. En conséquence de cette résolution judiciaire, Madame I prie la Cour de condamner la SA R au paiement de dommages et intérêts équivalents au montant de l'indemnité compensatoire de préavis à laquelle elle aurait droit en cas de résiliation immédiate du contrat par l'employeur. Cette indemnité de licenciement correspond, selon elle, à 23 mois et 30 semaines de rémunération, soit la somme de 139.529,60 € brut provisionnels.

89. La Cour considère que Madame I ne prouve pas que le dommage subi par elle du fait de cette résolution judiciaire correspond au montant de l'indemnité de préavis qu'elle aurait obtenue en cas de résiliation unilatérale de son contrat de travail par son employeur.

90. Il résulte en effet du courrier de son conseil du 17 octobre 2018 que Madame I ne souhaitait en réalité pas retourner au travail et qu'elle était à la recherche d'une solution lui permettant de « *sauvegarder ses droits* », ce qui ne serait pas tout à fait le cas en cas de démission ou de rupture pour force majeure médicale.

Il n'est nullement question, dans ce courrier, de l'éventualité d'un retour au travail moyennant le respect des mesures préconisées par la conseillère en prévention ou la mise en place d'aménagements raisonnables compte tenu de son état de santé. Son conseil indique en effet: « *Malgré toute sa bonne volonté, Madame I: voit en conséquence mal comment elle pourrait reprendre le travail pour R.* ».

91. L'absence de retour au travail de Madame I ne peut donc être totalement imputée à la faute commise par la SA R, en matière de risques psychosociaux.

La Cour estime en conséquence que Madame I est également en partie responsable du dommage qu'elle prétend subir du fait de la rupture de son contrat de travail.

92. Tenant compte de l'ensemble de ces éléments, la Cour considère que les dommages et intérêts auxquelles Madame I peut prétendre en raison de la résolution judiciaire de son contrat de travail peuvent être fixés comme suit:

- 40.000 € évalués *ex aequo et bono* à titre de préjudice matériel compensant la réduction de sa rémunération du fait de la perte de son emploi ;
- 10.000 € évalués *ex aequo et bono* à titre de préjudice moral résultant pour Madame I du manque de considération de la SA R pour la souffrance qu'elle a pu ressentir au travail, de l'absence de réaction à ses diverses demandes visant à mettre fin



à la situation difficile qu'elle déclarait subir, et de l'absence de mesures prises suite à l'intervention de la conseillère en prévention.

93. La SA R sera dès lors condamnée à verser à Madame I la somme de 50.000 € à titre de dommages et intérêts, soit 40.000 € à titre de préjudice matériel et 10.000 € à titre de préjudice moral.

94. La demande de résolution judiciaire avec paiement de dommages et intérêts doit donc être déclarée partiellement fondée.

95. L'appel est dès lors partiellement fondé.

V.4. En ce qui concerne les dépens

96. Conformément à 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 1^{er} à 13 de la loi du 21 avril 2007 relative à la répétibilité des honoraires et des frais d'avocat, chacune des parties demande la condamnation de l'autre partie au paiement de l'indemnité de procédure de base, liquidée à 6.000 € pour la procédure devant le tribunal et à 7.000 € pour la procédure devant la Cour.

97. Conformément à l'article 1017, alinéa 3, du Code judiciaire, l'indemnité de procédure doit être répartie entre les parties en tenant compte des demandes pour lesquelles chacune d'elle obtient gain de cause ou succombe. En effet :

« la partie qui n'a succombé que partiellement dans une demande en justice ne peut, en règle, être condamnée à tous les dépens »⁵³

98. En l'espèce, Madame I succombe en grande partie dans ses demandes, mais pas totalement, puisque la Cour a déclaré sa demande de résolution judiciaire fondée et a fait droit en partie à sa demande de dommages et intérêts.

En conséquence, la Cour juge qu'il y a lieu de répartir l'indemnité de procédure entre les parties, proportionnellement à la mesure dans laquelle chacune d'elles obtient gain de cause ou succombe.

99. Madame I demandait la condamnation de la SA R à un montant total de 167.505 € brut. Elle a obtenu la condamnation de la SA R à lui payer 50.000 € brut, soit environ un tiers du montant demandé.

La Cour estime dès lors qu'il y a lieu de répartir les dépens comme suit :

⁵³ Cass., 25 juin 1992, *Pas.*, 1992, p. 959



- Pour la procédure devant le tribunal : 2.000 € à charge de la SA R/ et 4.000 € à charge de Madame I' ;
- Pour la procédure devant la Cour : 2.350 € à charge de la SA R et 4.650 € à charge de Madame I'

VI. La décision de la cour du travail

PAR CES MOTIFS,

La Cour, statuant contradictoirement,

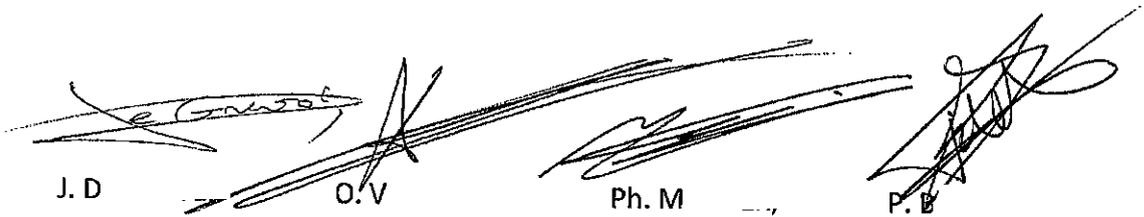
- Déclare l'appel recevable et partiellement fondé ;
- Confirme le jugement dont appel en ce qui concerne la demande de dommages et intérêts pour harcèlement moral ;
- Réforme partiellement le jugement en ce qui concerne la demande de résolution judiciaire du contrat de travail de Madame I' ;
- Prononce la résolution judiciaire du contrat de travail de Madame I' à la date du 11 janvier 2019 ;
- Condamne la SA R. à payer à Madame I' la somme de 50.000 € à titre de dommages et intérêts suite à la résolution judiciaire du contrat de travail, soit 40.000 € au titre de préjudice matériel et 10.000 € au titre de préjudice moral ;
- Condamne les parties à payer à les dépens de première instance et d'appel répartis comme suit en ce qui concerne l'indemnité de procédure:
 - Pour la procédure devant le tribunal : 2.000 € à charge de la SA R et 4.000 € à charge de Madame I' ;
 - Pour la procédure devant la Cour : 2.350 € à charge de la SA R et 4.650 € à charge de Madame I'
- Met à charge de Madame I' la contribution de 20 € au fonds budgétaire relatif à l'aide juridique de deuxième ligne, déjà payée.

PAGE 01-00003563768-0040-0041-01-01-4



Cet arrêt est rendu et signé par :

P. B , conseiller e.m.,
Ph. ME , conseiller social au titre d'employeur,
O. V, conseiller social au titre d'employé,
Assistés de J. D greffier



J. D O. V Ph. M P. B

et prononcé, à l'audience publique extraordinaire de la 4^{ème} Chambre de la Cour du travail de Bruxelles, le 9 novembre 2023, où étaient présents :

P. BI , conseiller e.m.,

J. D' greffier



J. D P. B

