



Expédition

Numéro du répertoire

2023 /

Date du prononcé

27 février 2023

Numéro du rôle

2017/AB/1028

Décision dont appel

16/6696/A

Délivrée à

le
€
JGR

Cour du travail de Bruxelles

sixième chambre

Arrêt

DROIT DU TRAVAIL - contrats de travail ouvrier

Arrêt contradictoire

Définitif

La S.A. « Elis Belgium » (anciennement la S.A. « HADES »), inscrite à la B.C.E. sous le numéro 0402.079.450 (ci-après « la SA »),
dont le siège est établi à 1070 Bruxelles, boulevard Industriel 145,

partie appelante, représentée par Maître Gaëlle WILLEMS *loco* Maître Henri-François LENAERTS, avocat à 1160 Bruxelles,

contre

Monsieur K B, inscrit au registre national sous le numéro

partie intimée, représentée par Maître Sophie REMOUCHAMPS, avocate à 1050 Bruxelles,

★

★ ★

Vu la loi du 10.10.1967 contenant le Code judiciaire ;

Vu la loi du 15.6.1935 sur l'emploi des langues en matière judiciaire ;

Vu la loi du 3.7.1978 relative aux contrats de travail (ci-après « loi du 3.7.1978 »).

1. Indications de procédure

La cour a pris connaissance des actes et pièces de la procédure et notamment :

- le jugement de la 4^e chambre du tribunal du travail francophone de Bruxelles du 5.10.2017, R.G. n°16/6696/A, ainsi que le dossier constitué par cette juridiction ;
- la requête d'appel reçue au greffe de la cour de céans le 29.11.2017 ;
- l'ordonnance de mise en état de la cause sur pied de l'article 747, CJ, rendue le 8.1.2018;
- les conclusions additionnelles et de synthèse remises pour la SA le 30.11.2018 ;
- les secondes conclusions additionnelles et de de synthèse remises pour M.B le 5.3.2019 ;
- la note de dépens actualisée déposée pour M.B à l'audience du 23.1.2023 ;
- le dossier de la SA (24 pièces) ;
- le dossier de M.B (13 pièces).

Les parties ont été entendues en leurs dires et moyens à l'audience publique du 23.1.2023.

Aucune conciliation n'a pu être obtenue.

En application de l'article 747, §4, CJ, les parties marquent leur accord exprès à l'audience quant aux dates effectives de la remise et de l'envoi de leurs conclusions respectives, encore qu'elles puissent différer de celles initialement fixées.

Les débats ont été clos.

L'affaire a été prise en délibéré à la même audience du 23.1.2023.

2. Les faits

La SA se présente comme faisant partie du « groupe Elis », actif dans le domaine de la location et de l'entretien de vêtements professionnels et de linge. La SA propose également des services complémentaires, tels que la mise à disposition et la gestion de fontaines à eau, tapis et équipements sanitaires. Elle ressortit à la commission paritaire pour l'entretien du textile (CP n°110).

La SA organise ses activités par centres (régionaux). Les centres dispensent leurs services à la clientèle à travers des « tournées » au cours desquelles les clients sont visités selon la fréquence souhaitée. Lors de ces visites, des services sont prestés et des livraisons effectuées. Les tournées sont assurées par le personnel ayant la fonction d'« agent de service » (« AS »).

Chaque centre est dirigé par un « chef de centre ». L'agent de service a pour supérieur direct le « chef service client » (en abrégé « CSC »), avec lequel un débriefing quotidien est tenu après la réalisation de la tournée. Les « CSC » sont assistés par des « ADCO » (employé administratif et commercial).

L'agent de service effectue ses tournées à partir d'un « bordereau d'activités ». Il s'agit d'un document propre à l'entreprise, généré informatiquement par un logiciel interne. Ce bordereau liste les clients de la journée à visiter et mentionne les prestations à effectuer sur site pour chaque client¹. Les données y reprises sont celles issues du système informatique qui permet également l'édition des factures². Il semble que l'agent de service soit tenu de compléter le bordereau à la main en cours ou à l'issue de sa tournée, mais seuls le « CSC » ou l'« ADCO » qui l'assiste sont habilités à encoder dans le système informatique auquel les agents de service n'auraient pas accès. Ce serait aussi ce même logiciel qui permettrait aux magasiniers d'assurer de préparer les produits à emporter pour chaque tournée. Les chariots préparés par les magasiniers seraient ensuite chargés par l'agent de service dans son camion en début de journée³.

La SA expose qu'elle ne conserve pas les bordereaux d'activités au-delà de 3 mois.

Le 10.3.2014, M.B est entré au service de la SA en qualité d'agent de service dans le cadre d'un contrat d'ouvrier à durée déterminée à plein temps.

¹ V. exemple de bordereau d'activité, pièce 24 – dossier SA

² V. exemple de facture, pièce 2 – dossier SA

³ V. description non contredite de cette organisation, secondes conclusions additionnelles et de synthèse M.B, pp.3-4

Ce contrat à durée déterminée a été reconduit à deux reprises⁴.

Le 10.12.2014, les parties ont convenu d'une poursuite de la relation de travail, à la même date et dans les mêmes conditions, dans le cadre d'un contrat de travail d'ouvrier à durée indéterminée. M.B était affecté au siège d'exploitation d'Anderlecht⁵.

Il n'est pas contesté que c'est à partir du 10.12.2014 aussi que M.B a été affecté à la tournée n°10 comprenant comme client notamment l'Ecole d'enseignement supérieur Marie Haps⁶.

M.B déclare aussi sans être contredit que pendant quelques mois en 2015 et jusqu'au 2.11.2015, il n'a pas plus eu de « CSC » attitré pour sa tournée, le poste étant vacant, et que, dans ce laps de temps, le débriefing se tenait, selon les disponibilités, avec l'« ADCO » ou l'un des autres « CSC »⁷. Les parties s'accordent à l'audience sur le fait qu'un débriefing avait lieu quotidiennement après la tournée.

Le 21.10.2015, M.B a effectué la livraison de 17 appareils sanitaires à l'Ecole d'enseignement supérieur Marie Haps. Sur place, le service technique de l'établissement s'est chargé lui-même du placement des appareils.

Pour cette prestation, le 27.10.2015, la SA a édité et envoyé à la cliente une facture n°579988 portant des frais de démontage d'un montant total de 349,18 € HTVA, ainsi que des frais d'installation d'un montant total de 314,25 € HTVA, soit une somme cumulée de 663,43 € HTVA sur une facture totale de 3.447,09 € HTVA⁸.

Le 2.11.2015, Monsieur Jordan T., engagé depuis le 21.9.2015, a pris effectivement la fonction de nouveau « CSC » et M.B était dorénavant appelé à travailler directement sous ses ordres.

Les parties font l'une et l'autre état de tensions survenues entre M.B et Monsieur Jordan T. dès les premiers temps de sa prise de fonction, mais restent contraires en fait sur le pourquoi des tensions.

Selon la SA, le 15.12.2015, son service comptabilité a pris contact avec la cliente Marie Haps, pour l'informer d'un retard de paiement dans les dernières factures qui lui avaient été adressées. La cliente aurait « *alors indiqué qu'[elle] n'avait pas encore payé ces factures en raison du fait qu'[elle] ne comprenait pas qu'on lui facture des frais de démontage et*

⁴ Pièce 1 – dossier M.B

⁵ Pièce 3 – dossier M.B.

⁶ V. secondes conclusions additionnelles et de synthèse M.B, p.7

⁷ V. secondes conclusions additionnelles et de synthèse M.B, p.6

⁸ Facture du 27.10.2015, pièce 2 – dossier SA

d'installation de matériel, alors que c'était son équipe de maintenance, propre à la Haute Ecole, qui avait effectué ces travaux »⁹.

Cette explication semble avoir été acceptée par la SA qui, dès le 16.12.2015, a délivré une note de crédit de 663,43 € HTVA correspondant aux frais de montage et d'installation erronément portés en compte dans la facture précitée du 27.10.2010 n°579988¹⁰.

Parallèlement, toujours le 16.12.2015, Monsieur Pascal T., chef de centre, a eu un entretien avec M.B, à la demande de ce dernier, pour discuter d'un problème en rapport avec le comportement de Monsieur Jordan T. à son égard. Les parties sont opposées en fait sur ce qui s'est dit lors de cette entrevue.

Le 17.12.2015, M.B a été convié à un nouvel entretien auquel ont pris part Monsieur Pascal T., Monsieur Jordan T., Madame P. (DRH) et son assistante RH, Madame Kerman G., ainsi que deux délégués syndicaux. Aucun procès-verbal de la réunion n'a été dressé. Les parties sont à nouveau contraire en fait sur ce qui s'est dit à cette réunion, si ce n'est qu'à son issue, M.B s'est vu notifier son licenciement sur le champ pour faute grave.

Par une lettre recommandée du même jour, signée par Monsieur Pascal T. et Madame P., la SA a confirmé la rupture immédiate en ces termes¹¹ :

« (...) Par la présente, nous vous informons que vous ne faites plus partie de notre personnel (...) »

Et ce, à la suite de notre entretien préalable du 17/12/2015 où nous avons été contraints de vous notifier votre licenciement pour faute grave, compte tenu des éléments que nous avons transmis tant à nos délégués du personnel qu'à vous-même lors de cet entretien.

Votre décompte final et vos documents sociaux vous seront transmis prochainement (...) »

Par une autre lettre datée du 17.12.2015, mais envoyée par recommandé le 18.12.2015, la SA a notifié à M.B les motifs invoqués à titre de motif grave¹² :

« (...) Nous faisons suite à notre entretien préalable du 17/12/2015 où nous avons été contraints de vous notifier votre licenciement pour faute grave, compte tenu des éléments suivants :

⁹ V. conclusions additionnelles et de synthèse SA, p.3, n°4

¹⁰ Pièce 9 – dossier SA

¹¹ Pièce 4 – dossier M.B

¹² Pièce 5 – dossier M.B

Vous avez fait savoir à votre supérieure hiérarchique - Monsieur T. Jordan - Chef de service client (CSC) que vous avez placé des appareils sanitaires au cours des mois précédents et que vous n'avez pas eu votre prime pour cela.

En effet, les AS reçoivent pour chaque appareil placé une prime de 7,5 € par appareil placé. Monsieur T. Jordan vous a demandé plus de précisions sur les prestations relatives à l'octroi de cette prime - client concerné et quantités placées. Par ailleurs, vous lui avez précisé que vous n'avez pas demandé cette prime plus tôt compte tenu de l'absence de CSC.

A savoir, le Client Haute école de Vinci Marie-Haps (...) et un nombre de 17 appareils. Monsieur T. Jordan étant nouveau dans la zone, ne connaissait pas l'historique du client, Celui-ci vous a questionné afin de savoir si vous avez placé lesdits appareils. Vous avez confirmé ces placements avec les outils qui vous avaient été confiés.

Les primes doivent être présentées pour validation par le Chef de centre.

Monsieur T. Pascal - le Chef de Centre d'Anderlecht a donc également demandé confirmation de ce placement à votre supérieur hiérarchique. Celui-ci lui a bien rapporté que vous lui aviez bien confirmé les placements effectués par vos soins.

Monsieur T. Pascal, Chef de Centre d'Anderlecht a donc également validé la prime. Un montant de 127.5 € vous a donc été octroyé.

- *Mardi 15/12/2015, le département de la comptabilité Elis a pris contact avec le client Marie-Haps afin de l'informer d'un retard de paiement dans les dernières factures (n°579989). Le client a dès lors précisé qu'il n'avait pas encore payé ces dernières car il ne comprenait pas qu'on lui facture des frais d'Installation et de démontage pour un travail qui a été effectué en interne par son équipe de maintenance.*
- *Mercredi 16/12/2015, Monsieur T. Pascal vous a rencontré à votre demande pour un problème de comportement/attitude de Monsieur T. Jordan - Chef de service client (CSC). Nous avons échangé longuement à ce sujet. Durant l'échange, vous avez souligné d'autres points d'ordre opérationnel : tournée bien faite, client satisfait, livraison et placement d'appareil exécuté professionnellement, besoin de formation, etc.... Monsieur T. Pascal a profité de l'entretien pour vous demander si les placements étaient exécutés par vos soins et vous lui avez confirmé que vous exécutez l'installation des appareils vous-même.*

Monsieur T. Pascal a souhaité savoir si le placement du client Marie-Haps a bien été exécuté par vous-même. Vous lui avez à nouveau confirmé l'exécution desdits placements.

- *Jeudi 17/12/2015, Monsieur T. Jordan avait rendez-vous avec le client Marie-Haps afin de présenter à ce dernier ses factures. A cette occasion, Monsieur T. Jordan a interpellé le client au sujet de sa demande de note de crédit afin d'en connaître la raison. Cette demande de note de crédit se rapportait aux prestations liées aux placements des appareils concernés par notre AS. C'est alors que le responsable a informé Monsieur T. Jordan que le placement a été effectué en interne par la société elle-même et qu'il n'y a donc pas lieu de facturer d'installation.*

Monsieur Eric M. Gestionnaire technique des bâtiments et des infrastructures nous a par ailleurs le même jour confirmé par courriel la non-exécution de votre travail :

*“Bonjour Monsieur T.,
Suite à notre conversation téléphonique de ce matin, je vous confirme que la pose des différents distributeurs est intégralement prise en charge par notre ouvrier (...).
Votre chauffeur nous livre uniquement les appareils.”*

Lors d'un entretien dans le courant de cette même journée, vous avez rencontré Monsieur T. Pascal en présence des personnes suivantes :

- *Représentants du personnel : Mr B. Olivier et Mr B. Mario*
- *DRH : Mme P. Rosalie*
- *Assistante RH : Mme K. G.*
- *Chef de service client : Mr T. Jordan (CSC)*

Monsieur T. Pascal vous a demandé de lui expliquer quel était la procédure de placement des appareils sanitaires et ce à quoi elle donnait droit, Celle-ci était bien connue de votre part. A la question du placement effectué par vos soins à Marie-Haps, vous avez répondu ne pas l'avoir fait vous-même mais avez estimé que vous aviez droit à cette prime compte tenu du fait que vous avez eu l'intention de faire le placement des appareils et que vous avez pris ces appareils dans le coffre de votre voiture après vos heures. Monsieur T. Pascal vous a signalé que cette initiative était inconnue de votre supérieur hiérarchique.

Différentes circonstances aggravantes sont également à mettre en avant :

- *Le fait d'avoir, sciemment / volontairement mentionner une prime à laquelle vous n'avez pas droit relève en la présente espèce une intention*

manifestement frauduleuse dans votre chef. D'une manière plus générale, tout acte de malhonnêteté permet à l'employeur de mettre fin au contrat de travail sur base de l'ARTICLE 35 de la Loi du 03 juillet 1978 sur les contrats de travail. Le fait d'abuser de la confiance que l'employeur doit placer dans son personnel (et les clients dans l'entreprise) justifie une rupture pour motif grave.

Cette seule intention de tromperie suffit à justifier une perte immédiate et irrémédiable de la confiance que nous nous devons placer en nos agents de service ;

- *Nos agents de service, dont vous, disposez d'une totale autonomie s'agissant de la bonne exécution de leur contrat de travail. Ces derniers sont en effet toute la journée durant sur la route à servir les clients et il est tout à fait/totalement impossible à l'entreprise et son personnel d'encadrement de contrôler le bon accomplissement des tâches professionnelles/contractuelles. L'employeur, qui ne peut évidemment exercer une surveillance constante et permanente du travail d'un travailleur disposant d'une large autonomie, doit pouvoir avoir une confiance absolue en sa personne, ce qui implique, encore davantage, de sa part une correction et une honnêteté absolues dans l'exercice de ses responsabilités (...).*

A cet égard, Conformément à l'ARTICLE 35 de la loi du 3 juillet 1978, on entend par motif grave (...)

Par la conclusion du contrat de travail, l'employeur et le travailleur entrent dans une relation particulière : cette relation (professionnelle) est basée avant tout sur la confiance mutuelle entre les parties. L'acte qui ruine toute confiance de l'employeur est unanimement considéré par la jurisprudence et la doctrine comme motif grave au sens de l'article 35 de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail.

On rappellera que la gravité d'une faute justifiant une mise à pied immédiate sans préavis ni indemnité de rupture est une notion relative qui doit s'apprécier "in concreto" : elle doit être analysée au regard du comportement que l'on peut raisonnablement attendre du travailleur en question, de sa qualité. (...)

En cette matière, vous avez dissimulé le non accomplissement de l'installation des appareils en mentionnant que vous avez effectué l'installation des appareils et ce, afin de bénéficier d'une prime à laquelle vous n'avez pas droit. C'est bien évidemment regrettable.

Suite à ces éléments, nous vous confirmons votre licenciement pour motif grave. (...) »

Dans un courriel du 18.12.2015 adressé à 09h53 à Madame K. G. et en copie à Monsieur Jordan T. et à Madame P., Monsieur Pascal T. est revenu sur l'entretien de la veille ayant débouché sur le licenciement de M.B. La teneur de ce courriel se présente comme un condensé de la lettre précitée de notification des motifs graves¹³ :

« (...) Confirmation de l'entretien du 17/12/20105.

Nous avons vu ce jeudi M.B concernant les faits suivants :

Placement d'appareil sanitaire chez le client Marie Haps (Bruxelles) et paiement d'une prime à l'AS pour ce travail.

M.B a fait savoir à son chef de service client (CSC Mr T. Jordan) qu'il avait placé des appareils sanitaire courant des mois précédents et qu'il n'avait pas eu sa prime pour cela. 'Un AS reçoit pour chaque appareil placé une prime de 7,5 € par appareil'. Le CSC lui a demandé de quoi il s'agissait exactement et M.B l'a informé du client et des quantités placées. A savoir le Client Haute école de Vinci Marie-Haps (...) et un nombre de 17 appareils. Le CSC étant nouveau dans la zone, ne connaissait pas l'historique du client. Celui-ci a questionné M.B pour qu'il confirme ces placements. M.B a donc confirmé qu'il avait bien fait le placement lui-même chez le client avec les outils qui lui avaient confiés.

Les primes doivent être présentées pour validation par le Chef de centre. J'ai donc également demandé confirmation de ce placement à mon CSC. Il m'a rapporté que M.B lui avait bien confirmé ceux-ci et que s'il ne l'avait pas demandé la prime plutôt c'est dû à l'absence de CSC à ce moment. J'ai donc également validé la prime. Un montant de 127.5 € a donc été octroyé à M.B.

Ce mardi 15/12, la comptabilité a pris contact avec le client Marie-Haps pour lui informer d'un retard de paiement dans ces dernières factures (n°579989). Le client a dès lors informé qu'il ne l'avait pas encore payé car il ne comprenait pas qu'on lui facture des frais d'installation et de démontage pour un travail qui est effectué en Interne par son équipe de maintenance.

Mercredi 16/12, j'ai rencontré M.B à sa demande pour un problème de comportement/attitude avec son CSC. Nous avons échangé longuement à ce sujet. Durant l'échange M.B avait souligné d'autres points, d'ordre opérationnel : tournée bien faite, client satisfait, livraison et placement d'appareil exécuté professionnellement, besoin de formation, etc.... J'en ai profité pour lui demander si les placements étaient exécutés par ses soins. Et il me l'a une fois de plus

¹³ Pièce 4 – dossier SA

confirmer. J'ai insisté une seconde fois en parlant cette fois du client Marie-Haps. Il m'a à nouveau confirmé sa réponse

Jeudi 17/12, Mr T. Jordan avait rendez-vous avec le client Marie-Haps pour lui présenter ses factures et demander des explications concernant les notes de crédit qu'il demandait pour les placement effectué par notre AS. Ce responsable a donc prouvé au CSC que le placement s'effectuait en interne et pas par notre agent. il nous a par ailleurs le même jour confirmé le message par écrit.

Cette après-midi du 17/12 vers 15h00, étaient présent : les partenaires sociaux (Mr Barbey et Mr Brescia), la DRH (Mme P.) accompagnée de la RH (Mme Kerman), Mr T. Jordan (C5C), M.B et moi-même au bureau de la DRH. J'ai demandé à Mr Baquet de m'expliquer quel était la procédure de placement des appareils sanitaires et ce à quoi elle donnait droit. Celle-ci était bien connue de sa part. A la question du placement effectué par ses soins à Marie-Haps, Il a répondu ne pas l'avoir fait lui-même mais avait estimé qu'il avait droit compte tenu qu'il avait eu l'intention de le faire et qu'il aurait pris ces appareils dans son coffre de voiture après ses heures. Que cette initiative inconnu de tous méritait cette prime.

Durant l'entretien il n'a jamais émis l'idée qu'il n'avait pas agi correctement, c'était mérité et dû. Que si des circonstances identiques devaient se représenté, il agirait certainement à l'identique.

Compte tenu du manque de conscience et des faits graves qui lui sont reproché : perte de confiance, valorisation des primes. J'ai souhaité ne plus travailler avec M.B et qu'il soit mis fin à son contrat pour motif et faute grave.

(...) »

Le 18.12.2015 encore, M.B a pu rencontrer de son côté Monsieur M., gestionnaire technique des bâtiments de Marie-Haps. La teneur de leur entretien a été confirmée par courriel en ces termes¹⁴ :

- courriel de M.B à Monsieur M. du 18.12.2015 à 10h20 :

« (...) Je me permets de vous contacter par courriel suite à notre entretien verbal de ce matin à 7h30 devant l'école Marie Haps au cours duquel vous m'avez communiqué votre adresse e-mail afin que nous puissions stipuler par écrit les faits dont nous avons discuté et confirmé l'existence.

¹⁴ Pièce 12 – dossier M.B

En effet, les faits étants les suivants : je me suis présenté un après-midi juste avant la reprise de l'année scolaire 2015-2016 avec mon véhicule golf gris et j'ai livré les appareils pour lesquels vous m'avez simplement informé lors de la livraison, que vous placiez les appareils par vous-même car vous avez une équipe prévue à cet effet.

Je souhaite une transparence.

Je vous remercie de votre honnêteté (...) »

- courriel en réponse de Monsieur M. à M.B du 18.12.2015 à 11h37 :

« (...) Suite à notre rencontre de ce matin, je vous confirme que ma réclamation auprès de la société Elis portait uniquement sur le non placement de différents distributeurs. En effet les démontages et placements des distributeurs sont intégralement pris en charge par notre personnel.

Par ailleurs je reconnais que vous vous êtes présenté en après-midi il y a de cela quelques semaines avec une voiture golf (si je ne me trompe pas) pour me livrer une dizaine de distributeurs.

(...) »

Le 21.1.2016, l'organisation syndicale de M.B a adressé le courriel suivant à la SA pour contester le bien-fondé du licenciement pour motif grave de son affilié et livrer sa première version des faits complète¹⁵ :

« (...) Nous sommes d'avis que ce licenciement pour faute grave n'est pas fondé ; beaucoup d'éléments démontrent la bonne foi de notre membre et nous pouvons prouver que notre membre n'a jamais eu l'intention de s'approprier quoi que ce soit de façon illégale.

Notre membre ne nie pas qu'il a noté sur le document en question qu'il a déplacé ces appareils. Ce qu'il a fait, il l'a fait d'un côté par ignorance» mais de l'autre côté aussi parce qu'il pensait avoir tout fait ce qui était possible pour placer les appareils dans le but de donner de [la SA] une bonne image au client et d'améliorer la satisfaction du client.

Le jour des faits M.B a constaté qu'il ne disposait pas du matériel de travail nécessaire dans son véhicule pour placer ces appareils. Il a proposé au client, afin de délivrer un travail de qualité, de revenir plus tard dans la journée. M.B a pris l'initiative d'aller chercher le matériel de travail nécessaire au dépôt pour ensuite retourner chez le client avec sa voiture privé pour faire les travaux. Tout ceci après ces heures normales de travail. Une fois arrivé chez le client, il a constaté

¹⁵ Pièce 9 – dossier M.B

que le client avait déjà fait lui-même le nécessaire et que les appareils étaient déjà installés. Notre membre était d'avis qu'il avait fait le nécessaire pour satisfaire et l'employeur et le client, et il a cru qu'il pouvait bénéficier d'une prime de 127,50 € pour le placement de ces appareils.

Nous tenons à souligner que depuis son embauche, M.B n'a jamais eu de formation ou n'a jamais été informé par un responsable de la procédure à suivre. Il n'était pas au courant de cette procédure et il a donné sa propre interprétation de ce qui a été dit "en passant" par ces collègues. Le montant de 127,5 € n'a jamais été payé, il n'est donc pas question de s'être approprié une somme de façon illégale.

Pour toutes ces raisons et le caractère clairement non intentionnel de s'approprier quelque chose de façon illégale, nous considérons ce licenciement non fondé.

Nous référons à l'article 33 (sanctions - faute grave) de la réglementation de travail et plus spécifiquement la procédure pour le non-respect des obligations. Vu le caractère non intentionnel des faits et la somme peu importante, non payée d'ailleurs, nous sommes d'avis que la sanction, c'est-à-dire le licenciement, est très lourde par rapport aux faits. En outre, nous avons constaté que vous n'avez pas suivi la procédure prévue dans l'article 33 de la réglementation de travail pour ces faits.

Nous considérons par conséquent la faute grave comme non fondée et nous vous demandons de payer un dédommagement suite à la rupture abusive du contrat de travail.

Concrètement, M.B a encore droit à une indemnité de rupture équivalent à 11 semaines de salaire.

(...) »

La SA a répondu au syndicat dans une lettre du 25.1.2016. Elle s'en tenait en substance à la position défendue dans la lettre de notification des motifs graves du 18.12.2015. Elle y rappelait également que la « prime de placement » n'était due qu'en cas de « placement » effectif de l'appareil, qu'une simple intention de procéder au placement des appareils ne pouvait en aucun cas donner droit au paiement de la prime et qu'étaient ainsi seuls visés « les placements nécessitant l'utilisation d'une foreuse ou d'un tournevis (utilisation de vis et réalisation de trous) »¹⁶.

¹⁶ Pièce 8 – dossier SA

Les choses en sont restées là jusqu'à la saisine du tribunal du travail francophone de Bruxelles par une requête du 14.6.2016.

Par jugement du 5.10.2017, le tribunal a fait droit à la demande de M.B.

Par requête du 29.11.2017, la SA a interjeté appel de ce jugement.

3. La demande originale et le jugement dont appel

3.1. La demande originale :

M.B demandait au tribunal de condamner la SA à lui payer :

- la somme brute de 5.722,36 € à titre d'indemnité compensatoire de préavis, à majorer des intérêts ;
- les dépens liquidés à la somme de 1.080 € à titre d'indemnité de procédure.

3.2. Le jugement :

Le premier juge a statué comme suit :

« (...) Statuant après un débat contradictoire,

Déclare la demande de M.B recevable et fondée,

Par conséquent, condamne la SA au paiement à M.B des sommes suivantes :

- 5.722,36 EUR bruts, à titre d'indemnité compensatoire de préavis ;*
- les intérêts sur ce montant brut depuis le 17 décembre 2015.*

Condamne la SA aux dépens de M.B liquidés à la somme de 1.080 EUR;

Déclare le jugement exécutoire par provision, avec maintien de la faculté de cantonnement (...) »

4. Les demandes en appel

4.1. La SA demande à la cour de :

- déclarer l'appel recevable et fondé ;
- réformer le jugement entrepris et, en conséquence, de :

- déclarer non fondée la demande originaire de M.B visant sa condamnation au paiement d'une indemnité compensatoire de préavis ;
- confirmer le jugement *a quo* pour le surplus ;
- condamner M.B aux dépens des deux instances, en ce compris les indemnités de procédure (non liquidées).

4.2. M.B demande à la cour de :

- déclarer l'appel recevable, mais non fondé ;
- confirmer le jugement *a quo* dans toutes ses dispositions ;
- condamner la SA aux dépens d'appel, liquidés à l'indemnité de procédure de 1.350 €.

5. Sur la recevabilité

L'appel a été introduit dans les formes et les délais légaux, le jugement entrepris n'ayant pas été signifié. Il est partant recevable.

6. Sur le fond

6.1. Quant au motif grave et à l'indemnité compensatoire de préavis

6.1.1. Textes et principes

En vertu de l'article 17, 1° de la loi du 3.7.1978, le travailleur a l'obligation « *d'exécuter son travail avec soin, probité et conscience, au temps, au lieu et dans les conditions convenus* ».

L'article 35 de la loi du 3.7.1978 dispose :

« Chacune des parties peut résilier le contrat sans préavis ou avant l'expiration du terme pour un motif grave laissé à l'appréciation du juge et sans préjudice de tous dommages-intérêts s'il y a lieu.

Est considérée comme constituant un motif grave, toute faute grave qui rend immédiatement et définitivement impossible toute collaboration professionnelle entre l'employeur et le travailleur.

Le congé pour motif grave ne peut plus être donné sans préavis ou avant l'expiration du terme, lorsque le fait qui l'aurait justifié est connu de la partie qui donne congé depuis trois jours ouvrables au moins.

Peut seul être invoqué pour justifier le congé sans préavis ou avant l'expiration du terme, le motif grave notifié dans les trois jours ouvrables qui suivent le congé.

À peine de nullité, la notification du motif grave se fait soit par lettre recommandée à la poste, soit par exploit d'huissier en justice.

Cette notification peut également être faite par la remise d'un écrit à l'autre partie.

La signature apposée par cette partie sur le double de cet écrit ne vaut que comme accusé de réception de la notification.

La partie qui invoque le motif grave doit prouver la réalité de ce dernier; elle doit également fournir la preuve qu'elle a respecté les délais prévus aux alinéas 3 et 4. »

Pour l'application de cette disposition et pour apprécier la régularité de la rupture pour motif grave, il faut de manière générale se placer au moment où l'employeur a donné le congé¹⁷.

L'article 35 prévoit en ses alinéas 3 et 4 deux délais préfixes, dont l'expiration entraîne forclusion du droit lui-même :

- un délai pour donner congé : le congé pour motif grave ne peut plus être donné sans préavis ou avant expiration du terme lorsque le fait qui le justifierait est connu de la partie qui donne congé depuis 3 jours ouvrables au moins ;
- un délai pour notifier le motif grave : le motif grave invoqué doit être notifié dans les 3 jours ouvrables qui suivent le congé.

Au sens de cette disposition légale, le fait est « *connu* » de l'auteur du congé lorsque celui-ci a acquis suffisamment de certitude pour prendre une décision en connaissance de cause « *à propos de l'existence de ce fait et des circonstances qui en font un motif grave* » justifiant le licenciement immédiat, spécialement pour fonder sa propre conviction à l'égard de la partie licenciée et de la justice¹⁸. En d'autres termes aussi, le fait qui constitue le motif grave de rupture est connu de l'employeur lorsque celui-ci a, pour prendre une décision en connaissance de cause quant à l'existence du fait et aux circonstances de nature à lui attribuer le caractère d'un motif grave, « *une certitude suffisant à sa propre conviction et aussi à l'égard de l'autre partie et de la justice* »¹⁹.

Il appartient à la partie qui invoque le motif grave de prouver qu'elle a respecté les délais.

¹⁷ v. aussi en ce sens : CT Bruxelles, 4^e ch., 15.12.2021, R.G. n°2018/AB/938 ; CT Liège, 15.5.1995, *Chron.D.S.*, 1997, p.135, sommaire juportal

¹⁸ Cass., 3^e ch., 19.3.2001, R.G. n°S.00.0129.N, juportal

¹⁹ Cass., 14.5.2001, *J.T.T.*, 2001, p.390, juportal; Cass., 7.12.1998, *J.T.T.*, 1999, p.149 ; Cass., 14.10.1996, *J.T.T.*, 1996, p. 501 ; Cass., 11.1.1993, *J.T.T.*, 1993, p. 58 ; Cass., 14.5.1979, *J.T.T.*, 1980, p.78

Quant à la notion de motif grave, telle qu'elle est définie par l'article 35 de la loi du 3.7.1978, elle comporte trois éléments :

- une faute ;
- le caractère grave de la faute ;
- l'impossibilité immédiate et définitive de poursuivre toute collaboration professionnelle, en raison de cette faute.

La charge de la preuve du motif grave incombe, en vertu de l'article 35, al.8, à la partie qui l'invoque et tout doute doit profiter à la partie à qui la faute est reprochée²⁰.

Constitue le motif grave qui permet de résilier le contrat de travail sans préavis ou avant l'expiration du terme, tout fait qui peut être considéré comme une faute²¹.

La notion de faute n'est cependant pas limitée par cette disposition aux seuls manquements à une obligation légale, réglementaire ou conventionnelle, mais s'entend aussi de toute erreur de conduite que ne commettrait pas un employeur ou un travailleur normalement prudent et avisé²².

Les deux autres éléments sont étroitement liés. Ainsi, pour constituer un motif grave de rupture, la faute relevée doit certes être intrinsèquement grave (une faute légère serait insuffisante), mais elle doit être grave au point de rendre la poursuite des relations contractuelles immédiatement et définitivement impossible.

Le contrat de travail repose sur une relation de confiance entre l'employeur et le travailleur. La rupture de cette confiance peut rendre impossible la poursuite des relations de travail. Cette confiance est certes ressentie subjectivement, mais les faits qui fondent ce sentiment sont des données objectives qui peuvent guider le juge dans son appréciation de la situation. Il examinera *in concreto* la faute à la lumière de toutes les circonstances qui l'accompagnent et qui sont de nature à lui conférer le caractère d'un motif grave²³. Dans cette approche, il pourra avoir égard à des éléments qui concernent tant le travailleur que l'employeur et de circonstances aussi variées que l'ancienneté, le type de fonction, le temps, le lieu, le degré de responsabilité, le passé professionnel, l'état de santé physique et mentale, la nature de l'entreprise et l'importance du préjudice subi. Ces circonstances apparaissent *in fine* comme étant autant d'éléments susceptibles d'exercer une influence, tantôt sur le degré de gravité

²⁰ v. pour une application du principe en droit commun – article 1315, anc. CCiv.: Cass., 17.9.1999, *Pas.*, 1999, I, p.467, juportal (cette jurisprudence est dorénavant formellement consacrée par l'article 8.4., al.4, CCiv., qui dispose que « *En cas de doute, celui qui a la charge de prouver les actes juridiques ou faits allégués par lui succombe au procès, sauf si la loi en dispose autrement* »); v. aussi en ce sens relativement à un vol dans l'entreprise reproché à un travailleur protégé : CT Liège, 9^e ch., 24.4.2002, R.G. n°30.72502, juportal

²¹ v. en ce sens : Cass. 23.10.1989, *J.T.T.*, 1989, p.432, note, *Pas.*, 1990, I, p.215

²² v. en ce sens : Cass., 26.6.2006, RG n°S.05.0004.F, juportal.be, *J.T.T.*, 2006, p. 404

²³ v. en ce sens : Cass., 20.11.2006, n° S050117F, *J.T.T.*, 2007, p.190, juportal ; Cass., 6.9.2004, *J.T.T.*, 2005, p.140 ; Cass., 3^e ch., 28.4.1997, *Pas.* I, 1997, p. 514, *J.T.T.*, 1998, p. 17 ; Cass., 27.2.1978, *Pas.*, 1978, I, p.737

de la faute, tantôt sur l'évaluation globale et objective de l'impact de cette faute sur la possibilité d'une poursuite de la collaboration professionnelle.

Tout cela relève en fin de compte de l'appréciation souveraine du juge du fond, appréciation qui devra porter sur chacun des trois éléments précités : existence d'une faute, degré de gravité et incidence sur la relation de travail. Il reste qu'en liant l'appréciation de la possibilité de poursuivre les relations professionnelles malgré la faute grave commise par le travailleur, qui constitue le critère légal de la notion de motif grave, au critère, qui lui est étranger, de la disproportion entre cette faute et la perte de son emploi, le juge violerait l'article 35, al.2, de la loi du 3.7.1978²⁴.

6.1.2. Application - respect du formalisme légal : respect des délais

La cour constate que la SA a respecté le double délai de 3 jours fixé à l'article 35, al.3 et 4, de la loi du 3.7.1978, ce qui ne donne lieu du reste à aucune contestation entre les parties.

6.1.3. Application – l'existence d'une faute grave

6.1.3.1. Le tribunal est parvenu à la conclusion que la preuve d'une faute grave n'était pas rapportée par la SA au terme du raisonnement suivant :

« (...) »

10

La SA, sur laquelle repose la charge de la preuve en qualité d'auteur de la rupture pour faute grave, reproche à M.B d'avoir manœuvré et menti pour obtenir une prime (prime de placement d'appareils sanitaires) à laquelle il savait qu'il n'avait pas droit, suite à une intervention chez le client Marie-Haps.

La SA estime qu'elle démontre que :

(a) M.B connaissait parfaitement les conditions à respecter pour obtenir la prime de placement des appareils sanitaires. Il savait que cette prime n'était due que si l'agent de service plaçait effectivement lui-même du nouveau matériel et pas s'il se contentait de le livrer ;

(b) M.B a menti à plusieurs reprises en soutenant qu'il avait placé du matériel chez le client Marie-Haps, pour obtenir ladite prime de manière induue, alors qu'il l'avait uniquement livré.

M.B expose quant à lui que :

²⁴ v. Cass., 6.6.2016, n° S.15.0067.F, juportal ; CT Bruxelles, 6e ch. extr., 16.10.2019, R.G. n°2017/AB/849

(a) il pensait que la prime était due également en cas de seule livraison (sans placement) de nouveau matériel ;

(b) Il n'a jamais menti et a toujours exposé qu'il avait uniquement livré le nouveau matériel au client Marie-Haps.

Il convient d'examiner ces deux affirmations de manière distincte.

a) connaissance dans le chef de M.B des conditions d'octroi de la prime de placement des appareils sanitaires

11

Il apparaît que plusieurs (le tribunal en dénombre une dizaine) types de primes sont susceptibles d'être octroyées au personnel de la SA : prime "d'impayés sur paiement au comptant", prime "qualité", prime "satisfelis par semestre", "prime sur le développement", prime "infos d'or", prime "autodécalage", prime "placement des appareils sanitaires", prime "placement des appareils fontaines ou café" (ensemble des primes reprises sur la "fiche relative au paiement des primes", constituant la pièce 10 du dossier de la SA); prime de productivité, prime d'objectif et prime d'assiduité (primes mentionnées sur les fiches de paie de M.B).

La SA reconnaît qu'elle n'a établi aucune procédure écrite au sujet de ces différentes primes, ni quant à leurs conditions d'octroi, ni quant à la procédure à suivre pour les réclamer.

12

La SA soutient que la prime de placement des appareils sanitaires est uniquement due lorsque l'agent de service place effectivement le matériel chez le client. Lorsque l'agent de service se limite à livrer le matériel, même s'il s'agit de la livraison de nouveaux appareils (et non leur remplacement) aucune prime ne lui est due.

La SA dépose les attestations de plusieurs collaborateurs (agents de service et chef de centre d'autres centres que celui où était affecté M.B) qui confirment ces conditions d'octroi (pièces 16, 20 et 21 de son dossier).

13

Il appartient cependant à la SA de démontrer que M.B avait effectivement connaissance de ces conditions d'octroi. Elle reste cependant en défaut de rapporter cette preuve, pour les motifs suivants :

- l'inexistence du moindre écrit constitue évidemment une première difficulté. Le dossier ne comporte pas la preuve de la remise d'un document*

mentionnant de manière précise les conditions d'octroi des différentes primes.

- *La SA prétend donc que l'information est communiquée verbalement à l'ensemble des agents de service et qu'elle est rappelée systématiquement au moment de la demande de la prime (page 12 de ses conclusions). Elle ne rapporte cependant pas la preuve de cette communication verbale.*
- *La SA soutient que l'intitulé même de la prime (prime de placement d'appareils sanitaires) ne laissait pas la place au doute puisqu'il est fait référence à un "placement" et non à une "livraison". Il est exact que cet intitulé apparaît assez clair mais force est de constater que l'entreprise octroie de très nombreuses primes (à tout le moins une dizaine, voyez supra, point 11) dont les intitulés sont parfois très obscurs (prime "infos d'or", prime "autodécalage ", ce qui peut légitimement engendrer une certaine confusion auprès des travailleurs.*
- *La circonstance que d'autres agents de sécurité connaissaient les conditions d'octroi de la prime (pièces 16, 20 et 21 de son dossier) n'implique pas, de facto, que M.B les connaissait. Le tribunal souligne à cet égard qu'il avait une ancienneté relativement faible (environ un an et demi) au moment où il a sollicité cette prime et qu'il soutient, sans être contredit par la SA, qu'il n'a pas reçu d'écolage au sens strict du terme.*
- *Le tribunal est très peu éclairé quant aux primes demandées et obtenues par M.B durant l'exécution du contrat. Ses fiches de paie renseignent fréquemment l'octroi de. primes de production, d'objectif et d'assiduité mais le tribunal ignore tout des conditions d'octroi de ces primes. Si la SA avait pu démontrer que, par le passé, M.B avait régulièrement effectué des livraisons (sans placement) de nouveaux appareils sanitaires sans réclamer de prime de placement d'appareils sanitaires, cet élément aurait été de nature à appuyer sa thèse selon laquelle M.B connaissait parfaitement les conditions d'octroi de cette prime. Elle n'apporte cependant pas d'éléments de ce type. La pièce 18 de son dossier constitue un "résumé de l'intervention du 27 janvier chez le client Haute Ecole de Vinci Marie Haps" mais l'intervention de M.B a consisté en un "dépannage d'appareils" et non en la livraison de nouveaux appareils sanitaires. Le fait que M.B n'ait pas sollicité l'octroi d'une prime de placement suite à "dépannage" n'est donc pas éclairant.*
- *Le tribunal estime par ailleurs que les attestations rédigées par l'employeur et les membres de la ligne hiérarchique (selon lesquelles M.B aurait énoncé à haute voix les conditions d'octroi de la prime de placement lors de l'entretien du 17 décembre 2015) (pièces 13 als du dossier de la SA) ne sont pas probantes.*

Monsieur Pascal T. (chef du centre d'Anderlecht, pièce 13 du dossier de la SA) est l'un des signataires de la lettre de licenciement et est donc le

représentant de l'employeur. Ses allégations, contredites par M.B, ne sont pas probantes.

S'agissant de Monsieur Jordan T. (chef de service client, pièce 14 de la SA), il est le responsable direct de M.B et a nécessairement pris part à la décision de licenciement, de sorte que le tribunal ne peut pas non plus accorder de crédit à ses déclarations.

Les représentants syndicaux comme la directrice des ressources humaines, également présents à cette réunion n'ont pas rédigé d'attestation.

Quant à l'attestation de l'assistante RH (Madame G., pièce 15 de la SA), elle est assez vague (nettement moins précise que les attestations des sieurs T. qui sont rédigées, presque mot pour mot, de la même manière) et ne précise pas expressément les conditions d'octroi que M.B aurait décrites.

A nouveau, un procès-verbal de cet entretien du 17 décembre 2015, signé par M.B, aurait pu démontrer ce que M.B avait effectivement déclaré lors de cette réunion mais la SA n'a pas établi un tel procès-verbal. Les attestations rédigées par certaines des personnes présentes à cette réunion ne suffisent pas à établir que M.B avait effectivement connaissance des conditions d'octroi de la prime de placement des appareils sanitaires.

14

Le tribunal retient donc (1) qu'il n'est pas établi que M.B connaissait les conditions exactes d'octroi de la prime de placement d'appareils sanitaires et (2) que M.B a pu penser que la seule livraison de nouveaux appareils sanitaires pouvait donner droit à la prime.

Par conséquent, le fait que M.B ait sollicité la prime de placement d'appareils sanitaires, alors qu'il n'avait pas placé les appareils et qu'il n'entrait donc pas dans les conditions d'octroi de la prime, ne constitue pas, en soi, une faute grave.

15

Il convient cependant encore d'examiner s'il est établi, comme le soutient la SA, que M.B s'est livré à des mensonges pour obtenir le paiement de la prime.

b) mensonges

16

La SA soutient que M.B a menti, à plusieurs reprises, en prétendant qu'il avait effectivement placé du matériel chez le client Marie-Haps alors qu'il avait uniquement livré du nouveau matériel à ce client (sans le placer lui-même).

La SA prétend que M.B a proféré ce mensonge :

- en novembre 2015 à Monsieur Jordan T., chef de service client, lorsqu'il a sollicité le paiement de la prime;*

- le 16 décembre 2015 lors de son entretien avec les sieurs T.;
- le 17 décembre 2015 lors de son entretien avec les sieurs T., la directrice des ressources humaines, l'assistante RH et les représentants du personnel.

17

La position de la SA repose exclusivement sur les affirmations de Monsieur Pascal T. (auteur de la lettre de rupture) et de Monsieur Jordan T. (responsable direct de M.B). La SA dépose en effet :

- *un e-mail de Monsieur Pascal T. datant du 18 décembre 2015 (et donc postérieur à la rupture) et relatant les entretiens des 16 et 17 décembre 2015 (pièce 4 de son dossier),*
- *une attestation rédigée par Monsieur Jordan T. exposant que M.B lui a prétendu en novembre 2015 avoir placé le matériel (pièce 17 du dossier de la SA).*

Pour les motifs exposés ci-avant, et dans la mesure où M.B conteste formellement avoir tenu ces propos, le tribunal ne peut se baser sur les seuls dires de l'employeur et de la ligne hiérarchique pour considérer que les mensonges sont établis.

Ces attestations sont d'autant moins probantes que des moyens de preuve objectifs étaient logiquement à la disposition de la SA. Le bordereau d'activité de la journée du 21 octobre 2015 aurait pu éclairer le tribunal sur la mission qui avait été confiée à M.B, mais il n'est pas déposé. De même, le document qui relatait les services effectivement rendus par M.B au client Marie-Haps et qui a servi de base à la facturation d'un service de "démontage" et d' "installation" (facture, pièce 2 du dossier de la SA) aurait pu établir que M.B avait, de manière mensongère, prétendu avoir procédé à ce démontage et à cette installation. Interrogée à ce sujet à l'audience, la SA Indique qu'une telle pièce n'existe pas. Le tribunal en prend acte, même s'il maintient que d'une manière ou d'une autre, le service comptabilité a bien dû recevoir l'instruction de facturer ce "démontage" et cette "installation".

18

Par conséquent, le tribunal estime que cette accusation de mensonge n'est pas démontrée à suffisance de droit.

La charge de la preuve reposant sur la SA, il convient de considérer que le motif grave n'est pas établi (...) »

6.1.3.2. La cour rejoint largement cette analyse qui met en exergue plusieurs zones d'ombre et laisse subsister un doute qui doit profiter à M.B.

Pour apporter la preuve du motif grave tel qu'invoqué dans la lettre du 17.12.2015, la SA doit établir plus exactement chacun des trois faits suivants qui y sont pointés et que la cour se propose d'examiner ci-après :

- M.B connaissait bien la procédure de placement des appareils sanitaires et ce à quoi elle donnait droit **(a)** ;
- M.B a « *dissimulé le non accomplissement de l'installation des appareils* » afin de bénéficier d'une prime à laquelle il n'avait pas droit, cela en mentionnant qu'il avait effectué l'installation desdits appareils **(b)** ;
- M.B a « *sciemment/volontairement* » mentionné une prime à laquelle il n'avait pas droit dans « *une intention manifestement frauduleuse* » ou une « *intention de tromperie* » **(c)**.

a) M.B connaissait bien la procédure de placement des appareils sanitaires et ce à quoi elle donnait droit

Evoquant la réunion du même jour, la lettre de notification du motif grave du 17.12.2015 rapporte ce qui suit :

« Monsieur T. Pascal vous a demandé de lui expliquer quel était la procédure de placement des appareils sanitaires et ce à quoi elle donnait droit, Celle-ci était bien connue de votre part. A la question du placement effectué par vos soins à Marie-Haps, vous avez répondu ne pas l'avoir fait vous-même mais avez estimé que vous aviez droit à cette prime compte tenu du fait que vous avez eu l'intention de faire le placement des appareils et que vous avez pris ces appareils dans le coffre de votre voiture après vos heures. Monsieur T. Pascal vous a signalé que cette initiative était inconnue de votre supérieur hiérarchique. »

De son côté, M.B conteste avoir eu une connaissance exacte des conditions de la prime de placement d'appareils sanitaires et argue « *qu'il a pu penser que la seule livraison de nouveaux appareils sanitaires pouvait donner droit à la prime* »²⁵. A propos de la réunion du 17.12.2015, il expose tout au plus qu'il a rappelé lors de cet entretien « *qu'il y a eu placement de nouveaux produits chez le client, ce qui lui semblait suffisant pour obtenir la prime* ». Il ajoute qu'il « *confirme ne pas avoir réalisé l'installation (fixation) lui-même, vu la particularité du client* »²⁶.

Les parties restent en réalité opposées en fait sur la teneur exacte de leurs échanges lors de cette réunion et en particulier sur la question d'une bonne connaissance dans le chef de M.B de la « *procédure de placement des appareils sanitaires et ce à quoi elle donnait droit* ».

²⁵ V. secondes conclusions additionnelles et de synthèse M.B, p.23

²⁶ V. secondes conclusions additionnelles et de synthèse M.B, pp.12 et p.32

L'absence de compte-rendu contresigné par tous les participants empêche d'y voir plus clair.

Par ailleurs, il paraît d'autant plus difficile de faire la part des choses que la « *procédure de placement des appareils sanitaires* » à laquelle se serait référé Monsieur Pascal T. ne fait l'objet d'aucune ligne de conduite écrite au sein de la SA. Dans ces conditions, la cour ne dispose d'aucun moyen fiable pour vérifier s'il a effectivement pu être constaté que la procédure était « *bien connue* » de la part de M.B. Les différentes attestations produites par la SA ne permettent pas de surmonter cette difficulté majeure.

La cour comprend certes que, pour la SA, M.B ne pouvait pas ignorer que la notion de « *placement d'un appareil* » est différente de celle de « *livraison* » et qu'elle requiert de faire des trous, de placer ou d'enlever des vis, afin de mettre en place ou de remplacer un appareil²⁷. Pareille définition, même si elle tient la route, est toutefois avancée *a posteriori*, et, surtout, ne peut occulter la possibilité d'une compréhension différente, puisque, dans le langage courant, « placer », c'est simplement « *poser quelque chose quelque part, l'y mettre* »²⁸ ou encore « *mettre quelque chose à une place* »²⁹. Un risque de confusion ne peut donc être exclu et le seul intitulé « *prime de placement* » n'est pas nécessairement univoque.

Au demeurant et si la définition ici proposée par la SA du « *placement d'un appareil* » était bien celle qu'avait à l'esprit Monsieur Pascal T. lors de la réunion du 17.12.2015, la cour se demande comment il a pu effectivement constater que la procédure était « *bien connue* » de la part de M.B, alors qu'il est relevé aussitôt après que, à la question du placement effectué par ses soins chez Marie-Haps, M.B aurait répondu ne pas l'avoir fait lui-même et pourtant avoir « *estimé* » qu'il avait droit à cette prime compte tenu du fait qu'il avait « *eu l'intention de faire le placement des appareils* ».

Dans ce contexte précis, les autres éléments alignés par la SA, pris isolément ou dans leur ensemble, ne suffisent pas à lever le doute que nourrit la cour par rapport à la bonne connaissance prêtée à M.B de la procédure de placement des appareils sanitaires et de ce à quoi elle donnait droit :

- la SA affirme, mais n'établit pas qu'il « *existe bien une procédure d'information verbale quant aux modalités et aux conditions applicables et requises en interne pour solliciter l'une ou l'autre prime, dont la prime de placement* »³⁰ ;
- le fait que M.B exerçait sa fonction depuis plus d'un an et 9 mois n'est pas en soi le gage d'une bonne connaissance de la procédure litigieuse dans le chef de M.B, quand bien même tous les autres travailleurs, eux, en auraient eu une

²⁷ V. conclusions additionnelles et de synthèse SA, p.23, n°1.6

²⁸ <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/placer>

²⁹ Le Robert poche, Paris, 2017

³⁰ V. conclusions additionnelles et de synthèse SA, p.22, n°1.5

connaissance parfaite³¹, d'autant qu'il n'est pas contesté qu'aucune formation particulière n'a été dispensée sur le sujet à M.B et que la SA ne prouve pas que M.B aurait reçu même une description verbale précise de ladite procédure ;

- la SA affirme, mais n'établit pas que « *la procédure d'octroi des primes de placement prévoit une déclaration et une demande (verbale) de l'agent concerné à son CSC, en fonction du travail effectivement accompli* »³². Quand bien même la preuve en serait faite, *quod non*, rien ne permettrait d'exclure une mauvaise compréhension dans le chef du « CSC » ou de l'« ADCO », voire une erreur de retranscription ;
- la pièce 23 de la SA tend à démontrer uniquement que M.B ne s'est vu octroyer une prime de placement d'appareils sanitaires de 7,5 € qu'à deux reprises avant la livraison litigieuse du 21.10.2015, à savoir pour les mois de février et avril 2015, et non pas qu'il en ait eu connaissance. Autrement dit, cette pièce ne dit rien de la connaissance prétendue de la procédure litigieuse dans le chef de M.B. En effet, il n'est ni contesté ni contestable que :

- les fiches mensuelles récapitulatives de primes qui composent cette pièce 23 sont complétées par le « CSC » ou son assistant, l'« ADCO » ;
- elles ne sont pas contresignées par le travailleur et il n'est pas démontré que celui-ci y aurait accès ;
- les mentions particulières reprises sur les fiches de paie ne permettent pas ensuite au travailleur de savoir si le montant de prime octroyé comprend ou non une prime de placement ;
- sans les bordereaux d'activité correspondants détaillant la mission effectivement confiée à M.B, ces fiches n'apportent aucune indication sur l'octroi indu ou non de la prime de placement, information pourtant capitale pour espérer pouvoir apprendre quelque chose de l'état de connaissance que M.B avait de la procédure litigieuse ;

Il est de plus contesté³³ et par ailleurs non démontré que la mention du droit à une prime de placement sur lesdites fiches soit faites sur la base d'une demande quelconque émanant du travailleur ;

- par identité de motifs, la fiche récapitulative de primes afférente au mois de novembre 2015, qui figure en pièce 11 du dossier de la SA et qui renseigne l'octroi d'une prime de placement totale de 127,5 € pour 17 appareils chez Marie-Haps, n'est pas plus pertinente que la pièce 23 dont question ci-avant.

b) M.B a « *dissimulé le non accomplissement de l'installation des appareils* » afin de bénéficier d'une prime à laquelle il n'avait pas droit, cela en mentionnant qu'il avait effectué l'installation desdits appareils

³¹ V. à ce propos les attestations produites par la SA en pièces 16, 19, 20 et 21 de son dossier

³² V. conclusions additionnelles et de synthèse SA, p.20

³³ V. secondes conclusions additionnelles et de synthèse M.B, p.25

Dans la lettre de notification du motif grave du 17.12.2015, il est écrit que, lors de la réunion du même jour, à « *la question du placement effectué par vos soins à Marie-Haps, vous avez répondu ne pas l'avoir fait vous-même mais avez estimé que vous aviez droit à cette prime compte tenu du fait que vous avez eu l'intention de faire le placement des appareils et que vous avez pris ces appareils dans le coffre de votre voiture après vos heures* ».

A cette occasion, M.B a ainsi fait preuve d'une parfaite transparence et aucune « dissimulation » ne pouvait lui être reprochée.

A la lecture de la même lettre, c'est toutefois avant cela que M.B aurait dissimulé à deux reprises le non accomplissement de l'installation des appareils.

La SA le confirme tout en précisant³⁴ : « *Il est donc indéniable que M.B a tenté d'obtenir une prime à laquelle il n'avait pas droit et a à cet effet menti à Monsieur Jordan T., son nouveau supérieur hiérarchique, lorsqu'il lui a indiqué qu'il avait effectivement procédé au placement des 17 appareils sanitaires livrés au client Haute Ecole de Vinci Marie Haps. Il a persévéré dans ces explications mensongères lorsque que Monsieur Pascal T., Chef de Centre, lui a à nouveau demandé s'il avait effectivement effectué ce placement* ».

La première fois aurait donc été lors d'une discussion avec Monsieur Jordan T., courant novembre 2015³⁵ :

« Vous avez fait savoir à votre supérieure hiérarchique - Monsieur T. Jordan - Chef de service client (CSC) que vous avez placé des appareils sanitaires au cours des mois précédents et que vous n'avez pas eu votre prime pour cela.

(...) Monsieur T. Jordan vous a demandé plus de précisions sur les prestations relatives à l'octroi de cette prime - client concerné et quantités placées (...)

A savoir, le Client Haute école de Vinci Marie-Haps (...) et un nombre de 17 appareils. Monsieur T. Jordan (...) vous a questionné afin de savoir si vous avez placé lesdits appareils. Vous avez confirmé ces placements avec les outils qui vous avaient été confiés. »

Le fait est confirmé par Monsieur Jordan T. dans l'attestation suivante du 6.2.2017³⁶ :

« (...) Je certifie que M.B m'a demandé une prime pour le placement des appareils sanitaire du client Marie Haps. Cette demande n'a pas été faite en Octobre lors du placement, car je n'étais pas encore actif sur mon périmètre d'activité sur

³⁴ V. conclusions additionnelles et de synthèse SA, p.30, n°4

³⁵ Lettre de notification du motif grave du 17.12.2015, pièce 5 – dossier M.B

³⁶ Pièce 17 – dossier SA

Anderlecht. C'est après mon intégration au centre d'Anderlecht, après plusieurs jours de travail dans ma zone avec mes collaborateurs dont faisait partie Mr Baquet, que j'ai dû introduire les demandes de primes pour mes agents de service.

En Novembre 2015, j'ai donc rempli pour la première fois le document de primes des agents.

C'est à ce moment que chaque agent est venu me déclarer s'il avait placé des appareils lui octroyant le droit à une prime.

Je me souviens que Mr Baquet m'a déclaré le placement d'appareil sanitaire chez le client Marie Haps. Sur base de ses dires et la visualisation sur la facture du client, j'ai validé la prime auprès de mon supérieur (...) »

M.B conteste cependant avoir discuté des modalités de placement chez le client Marie-Haps avec Monsieur Jordan T.³⁷. Il conteste aussi plus largement avoir eu une discussion avec Jordan T. sur les produits placés chez le client Marie Haps³⁸.

Aux yeux de la cour, le récit de Monsieur Jordan T. n'est pas nanti d'une valeur probante plus grande que les dénégations de M.B. La prudence s'impose d'autant plus que les parties font l'une et l'autre état de tensions survenues entre M.B et Monsieur Jordan T. dès les premiers temps de sa prise de fonction. De plus, même en faisant abstraction du rapport hiérarchique, la stricte neutralité de Monsieur Jordan T. est sujette à caution. En effet, la cour juge curieuse l'initiative prise par Monsieur Jordan T. le matin du 17.12.2015, à savoir le fait d'avoir interpellé le client Marie-Haps « *au sujet de sa demande de note de crédit afin d'en connaître la raison* », alors que la note de crédit avait déjà été éditée la veille et que Marie-Haps avait déjà justifié sa position d'une manière apparemment suffisamment convaincante que pour que ladite note de crédit lui soit délivrée.

Ce premier fait n'est par conséquent pas établi à suffisance de droit.

La seconde fois aurait été lors de l'entretien du 16.12.2015 avec Monsieur Pascal T.³⁹ :

« (...) Mercredi 16/12/2015, Monsieur T. Pascal vous a rencontré à votre demande pour un problème de comportement/attitude de Monsieur T. Jordan (...) Monsieur T. Pascal a profité de l'entretien pour vous demander si les placements étaient exécutés par vos soins et vous lui avez confirmé que vous exécutez l'installation des appareils vous-même.

³⁷ V. secondes conclusions additionnelles et de synthèse M.B, p.32

³⁸ V. secondes conclusions additionnelles et de synthèse M.B, p.9

³⁹ Lettre de notification du motif grave du 17.12.2015, pièce 5 – dossier M.B

Monsieur T. Pascal a souhaité savoir si le placement du client Marie-Haps a bien été exécuté par vous-même. Vous lui avez à nouveau confirmé l'exécution desdits placements (...) »

Le fait est confirmé par Monsieur Pascal T. dans le courriel cité *supra* du 18.12.2015, adressé à Madame Kerman G. et en copie à Monsieur Jordan T. et à Madame P.⁴⁰.

Ici également, M.B conteste toutefois avoir discuté des modalités de placement chez le client Marie-Haps avec Monsieur Pascal T.⁴¹.

Pas plus que pour Monsieur Jordan T., les dires de Monsieur Pascal T. ne peuvent prévaloir sur ceux de M.B. Son courriel n'est du reste que la redite, sur un support différent, de ce qu'exprimait déjà Monsieur Pascal T., un jour plus tôt, dans la lettre de notification du motif grave du 17.12.2015 qu'il a cosignée. La valeur probante de ce courriel qui émane d'une personne qui s'identifie à l'employeur dans la décision de licenciement est nulle. L'auteur de la lettre de notification du motif grave ne peut sérieusement prétendre établir la réalité des faits qui y sont énoncés par un quelconque écrit de sa plume où il reproduit les mêmes énonciations.

Ce second fait n'est dès lors pas davantage établi.

Il s'ensuit que la SA ne rapporte pas la preuve du fait que M.B aurait « *dissimulé le non accomplissement de l'installation des appareils* » afin de bénéficier d'une prime à laquelle il n'avait pas droit, cela en mentionnant qu'il avait effectué l'installation desdits appareils.

c) M.B a « *sciemment/volontairement* » mentionné une prime à laquelle il n'avait pas droit dans « *une intention manifestement frauduleuse* » ou une « *intention de tromperie* »

Les deux autres faits n'étant pas établis, la SA ne prouve pas non plus que M.B aurait « *sciemment/volontairement* » mentionné une prime à laquelle il n'avait pas droit dans « *une intention manifestement frauduleuse* » ou une « *intention de tromperie* ».

En réalité, la présente cause est parsemée de plusieurs zones d'ombre entretenues principalement par trois facteurs que la SA avait tout loisir d'éliminer :

- la SA n'a pas pris la précaution de conserver le bordereau d'activité afférent à la livraison litigieuse du 21.10.2015 ;
- elle fonde toute sa thèse sur l'existence d'une procédure interne qui ne fait l'objet d'aucun écrit ;

⁴⁰ Pièce 4 – dossier SA

⁴¹ V. secondes conclusions additionnelles et de synthèse M.B, p.32

- la réunion du 17.12.2015 ne fait l'objet d'aucun compte-rendu écrit signé par tous les participants.

Dans ces conditions et alors que le doute doit lui profiter, il paraît indifférent aux yeux de la cour que, dans la lettre du 21.1.2016 émanant de son syndicat, M.B n'a pas remis en question de façon franche la version des faits livrée par la SA dans sa lettre du 17.12.2015. Dans ces mêmes conditions, la cour ne tire non plus aucune déduction du fait que, dans cette même lettre du 21.1.2016, M.B a lui-même présenté une version qui diffère de celle qu'il défend actuellement et de manière plausible (eu égard à l'échange de courriels intervenu entre lui et Monsieur MAHIER le 18.12.2015).

6.1.4. Application – le droit à une indemnité compensatoire de préavis

Dans les circonstances précises de l'espèce rappelées *supra* au point 2 et eu égard aux développements qui précèdent, la cour juge donc que la preuve des motifs graves allégués n'est pas faite et que c'est à tort que la SA a pris la décision du licenciement pour motif grave.

La demande d'une indemnité compensatoire de préavis est fondée.

Le jugement *a quo* doit être confirmé.

6.2. Quant aux dépens

Conformément à l'article 1017, al.1^{er}, CJ, le « *jugement définitif prononce, même d'office, la condamnation aux dépens contre la partie qui a succombé* ».

En la cause, c'est la SA qui succombe et qui sera dès lors condamnée à supporter les dépens de M.B.

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

Statuant après un débat contradictoire ;

Déclare l'appel recevable, mais non fondé ;

En conséquence, déboute la S.A. « Elis Belgium » de son appel et confirme le jugement entrepris en toutes ses dispositions.

En application de l'article 1017, al. 1^{er}, CJ, condamne la S.A. « Elis Belgium » au paiement des dépens d'appel de Monsieur Kevin BAQUET liquidés à :

- 1.350 €, à titre d'indemnité de procédure ;
- 20 €, à titre de contribution au fonds budgétaire relatif à l'aide juridique de deuxième ligne ;

Ainsi arrêté par :

C. A., conseiller,
B. C., conseiller social au titre d'employeur,
V. P., conseiller social suppléant au titre d'ouvrier désignée par une ordonnance du 4.1.2023 (rép. 2023/55),
Assistés de A. L., greffier

A. L., V. P., B. C., C. A.,

et prononcé, en langue française à l'audience publique de la 6^{ème} chambre de la cour du travail de Bruxelles, le 27 février 2023, où étaient présents :

C. A., conseiller,

A. L., greffier

A. L., C. A.,