



Copie

Délivrée à: tribunal du travail de Bruxelles

art. Autres

Exempt du droit de greffe - art. 280,2° C.Enr.

Expédition

Numéro du répertoire
2018/723.
Date du prononcé
13 mars 2018
Numéro du rôle
2015/AB/1059

Délivrée à
le
€
JGR

Cour du travail de Bruxelles

quatrième chambre

Arrêt

COVER 01-00001070069-0001-0012-01-01-1



DROIT DU TRAVAIL - contrats de travail-employé

Arrêt contradictoire

Définitif

La S.P.R.L.U. POLYCLINIQUE MARIE-CHRISTINE, dont le siège social est établi à 1020
Bruxelles, Rue Marie-Christine, 94 ;

Appelante,

représentée par Maître Sophie Poncin, avocat à Bruxelles.

contre

Madame Fatima E

Intimée,

comparaît en personne assistée par Maître Mehdi Aboudi, avocat à Bruxelles.

★

★ ★

Vu la loi du 10 octobre 1967 contenant le Code judiciaire;

Vu la loi du 15 juin 1935 sur l'emploi des langues en matière judiciaire;

Vu le jugement du 29 juin 2015 et sa signification du 29 octobre 2015,

Vu la requête d'appel du 27 novembre 2015,

Vu l'ordonnance du 6 janvier 2016 actant les délais de conclusions et fixant la date de
l'audience,

Vu les conclusions déposées pour Madame E. le 6 avril 2016 et pour la société, le 30
septembre 2016,

Vu les conclusions additionnelles et de synthèse déposées pour Madame E le 15
novembre 2017 et pour la société, le 22 janvier 2018,

Entendu les conseils des parties à l'audience du 13 février 2018.

* * *

I. FAITS ET ANTECEDENTS

1. Madame Fatima E a travaillé pour la SPRLU POLYCLINIQUE MARIE-CHRISTINE
(ci-après: « la société ») en 2002. Elle a interrompu ses activités pour s'occuper de ses



enfants et a été ré-engagée à partir du 2 novembre 2005, dans le cadre d'un contrat de travail d'employé à durée indéterminée.

Elle a occupé la fonction principalement « d'employée à la réception-accueil des clients et classement ».

Elle travaillait du lundi au vendredi de 9 heures à 16 heures. Une autre employée était chargée de l'accueil, de 14 heures à 19 heures 30 ainsi que le samedi.

2. Par lettre recommandée du 26 janvier 2012, la société a licencié Madame E moyennant un préavis de six mois débutant le 1^{er} février 2012.

A l'expiration de la période de préavis, l'exécution du contrat de travail a été poursuivie.

3. Par lettre du 11 février 2013, la société a mis fin aux relations de travail, pour motif grave. Ce courrier a été signé pour réception par Madame E et a été envoyé par vole recommandée le même jour.

Ce courrier était libellé comme suit :

« Par la présente, je vous reconfirme que suite à la vérification de la caisse du 5 février 2013 et des jours suivants, je constate les faits suivants :

1° vous n'encaissez pas toutes les attestations de soins, vous ne prévenez pas le médecin concerné et vous payez le médecin de la caisse de la polyclinique comme si les patients avaient payé : 1ere infraction : il manque de l'argent dans la caisse.

2° vous avez de manière délibérée mis les feuilles de caisse journalières de 2012 dans un sac à poubelle et selon vos dires pour être archivé et ce sac poubelle aurait été jeté par la femme de ménage : 2eme infraction.

3° vous faites des courses pour la polyclinique sans laisser le ticket justificatif sur la feuille de caisse journalière : 3eme infraction : il manque encore de l'argent.

4° vous ne faites pas la passation de caisse quand votre collègue reprend le secrétariat alors que cela fait partie de vos obligations et de l'organisation du secrétariat, vous avez profité de votre ancienneté pour faire croire que cela n'est pas important à votre collègue rentré en fonction depuis mai 2012.

5° vous n'avez pas respecté l'organisation du secrétariat mis en place depuis de nombreuses années (classement des dossiers et préparation des dossiers pour le lendemain...).



Vous abusez de la confiance de la responsable du personnel et de votre collègue.

Toutes ces infractions constituent des fautes graves : 1° détournement d'argent de la caisse. 2° destruction délibérée des feuilles de caisse journalières de 2012. 3° abus de confiance.

Et justifient le renvoi immédiat. Veuillez agréer... »

4. Par un courrier du 13 février 2013, la société a adressé un nouveau courrier à Madame E. reprenant les fautes qu'elle lui reproche tout en précisant, d'une part, que lors de ses absences il n'y aurait pas eu de différence entre les attestations délivrées et les recettes et, d'autre part, qu'elle disposerait de preuves établissant que Madame E. achetait des produits (notamment pharmaceutiques) pour elle-même, aux frais de la société.

5. Le 18 février 2013, Madame E. a écrit à la société pour contester, de manière détaillée, son licenciement pour motif grave.

Il ne résulte d'aucun élément que la société y ait répondu et ce malgré les différents rappels envoyés par Madame E. et son organisation syndicale.

Madame E. et son organisation syndicale ont dû s'adresser à la société pour obtenir le paiement d'une série de montants non contestés (dont la rémunération de février 2013, le pécule de vacances de sortie, etc.) et la délivrance des documents sociaux de sortie.

Madame E. a introduit la procédure judiciaire par requête du 9 juillet 2013. Certaines sommes incontestablement dues ont alors été payées après l'introduction de la procédure.

6. L'action de Madame E. telle que précisée dans ses conclusions de synthèse, visait à obtenir la condamnation de la société à lui payer :

- 12.000,64 Euros bruts à titre d'indemnité compensatoire de préavis, à majorer des intérêts moratoires à dater du 12 février 2013,
- 5.000 Euros nets à titre de dommage moral pour abus de droit de licencier, à majorer des intérêts compensatoires au taux légal à dater du 9 juillet 2013 et moratoires à dater du prononcé du jugement à intervenir,
- 1.724,23 Euros bruts à titre de prime de fin d'année 2012, à majorer des intérêts moratoires à dater du 1^{er} janvier 2012,
- 287,37 Euros bruts à titre de prime de fin d'année 2013 à majorer des intérêts moratoires à dater du 12 février 2013.



La société a formé, par conclusions déposées le 7 février 2014, une demande reconventionnelle visant à obtenir la condamnation de Madame Fatima E à lui payer une somme provisionnelle de 26.316,90 Euros, à titre de «remboursement des sommes détournées par (elle) dans le cadre de sa fonction ».

7. Par jugement du 29 juin 2015, le tribunal du travail a déclaré la demande partiellement fondée et a condamné la société à payer à Madame Fatima E :

- 12.000,64 Euros bruts à titre d'indemnité compensatoire de préavis à majorer des intérêts moratoires, au taux légal, à dater du 12 février 2013,
- 1.724,23 Euros bruts à titre de prime de fin d'année 2012 à majorer des intérêts moratoires, à dater du 1^{er} janvier 2013,
- 287,37 Euros bruts à titre de prime de fin d'année 2013 *pro rata temporis* à majorer des intérêts moratoires à dater du 12 février 2013 ;

Le tribunal a déclaré la demande reconventionnelle non fondée et en a débouté la société.

Il a condamné la société aux dépens liquidés à 1.210 Euros, étant l'indemnité de procédure.

8. Le jugement a été signifié, le 29 octobre 2015. La société a fait appel du jugement par une requête déposée le 27 novembre 2015.

II. OBJET DE L'APPEL

9. La société demande à la cour du travail de réformer le jugement et de déclarer les demandes originaires de Madame E non fondées. A titre subsidiaire, elle demande la réduction de l'indemnité compensatoire de préavis à un montant de 11.138,52 Euros.

La société sollicite aussi qu'il soit fait droit à sa demande reconventionnelle. Elle demande donc à la cour de condamner Madame E à une somme de 41.751,60 Euros, à titre de remboursement des sommes détournées dans le cadre de sa fonction.

Madame E demande la confirmation du jugement.

III. DISCUSSION

A. Réalité et gravité des faits

10. La société reproche les motifs graves suivants :



- L'absence d'« encaissement » du prix de certaines consultations médicales et le paiement aux médecins « *comme si les patients avaient payé* », avec pour conséquence qu'il « *manque de l'argent (dans la caisse)* » ;
- Le fait d'avoir mis « *de manière délibérée les feuilles journalières de 2012 dans un sac poubelle pour être archivées* » ;
- Le fait de faire des « *courses pour la polyclinique sans laisser le ticket justificatif sur la feuille de caisse journalière* », et de faire des courses pour son « *compte personnel* » ;
- L'absence de « *passation de caisse* » avec sa collègue « *rentrée en fonction en mai 2012* ».

Comme relevé par le premier juge, la société n'invoque plus le 5^{ème} motif indiqué dans la lettre de congé, à savoir le fait de ne pas avoir « *respecté l'organisation du secrétariat mis en place depuis de nombreuses (classement des dossiers et préparation des dossiers pour le lendemain...)* ».

11. La cour rappelle que l'employeur a la charge de la preuve de la réalité et de la gravité des faits et qu'en cas de doute persistant, le licenciement doit être considéré comme non fondé.

En l'espèce, la cour est particulièrement surprise par le manque total de clarté des procédures de travail en vigueur au sein du secrétariat d'accueil et par le caractère archaïque des moyens mis en place pour assurer notamment la transmission de l'information entre les employées de ce secrétariat ainsi qu'avec le reste de la polyclinique. L'informatique semble totalement absente : tout se passe sur des petites notes manuscrites dans un cahier, voire sur des feuilles volantes.

La mise au point de procédures de travail claires et la mise à disposition de moyens de communication adaptés, relèvent de la responsabilité de l'employeur qui, le cas échéant, ne doit s'en prendre qu'à lui-même si les lacunes constatées à ce niveau rendent plus difficile l'administration de la preuve et suscitent le doute sur la réalité des faits reprochés.

12. En ce qui concerne l'absence d'encaissement du prix de certaines consultations médicales et le paiement aux médecins « *comme si les patients avaient payé* », avec pour conséquence qu'il « *manque de l'argent (dans la caisse)* », la cour rejoint l'appréciation du premier juge.

En ce qui concerne la première branche du grief, à savoir l'absence d'encaissement du prix de certaines consultations lorsque les patients ne sont pas en mesure d'y faire face, les explications de Madame L n'ont pas varié.



Déjà dans son courrier de contestation du motif grave adressé à la société le 18 février 2013, elle indiquait qu'il était d'usage de signaler dans les feuilles de caisse en marge du nom des patients n'ayant pu payer leur consultation, la mention « *doit* ». La société ne conteste pas que cette mention apparaît, par exemple, sur les « feuilles de caisse » déposées (pièce 18 de son dossier) pour la journée du 5 février 2013.

Cette manière de faire n'était peut-être pas idéale mais était, en tout cas, parfaitement transparente de la part de Madame E . Madame E affirme d'ailleurs sans être véritablement contestée que Madame Fatima M.) faisait la même chose qu'elle (voir la mention manuscrite à côté du nom « A », feuilles de caisse du 5 février 2013).

Même lorsque le règlement d'ordre intérieur indique que les honoraires doivent être payés avant la consultation, la mission du secrétariat d'accueil n'est pas d'interdire l'accès à la consultation des personnes qui ne sont pas en mesure de payer. L'utilisation d'une mention manuscrite « *doit* » sur les feuilles de caisse manuscrites est un moyen rudimentaire de signaler le non-paiement de ces consultations. Il n'apparaît pas qu'une autre procédure aurait été prévue par le règlement d'ordre intérieur pour le cas, qui aurait dû être envisagé, dans lequel un patient n'est pas en mesure de payer. Il apparaît ainsi qu'en ayant mentionné les consultations impayées sur les feuilles de caisse, Madame E et sa collègue ont fait preuve de transparence dans un contexte administratif déficient.

En ce qui concerne la seconde branche du grief, à savoir le paiement aux médecins « *comme si les patients avaient payé* », avec pour conséquence qu'il « *manque de l'argent (dans la caisse)* », les explications de Madame E n'ont pas non plus varié. Elle a toujours contesté le fait reproché.

Force est de constater que les attestations produites par la société ne sont pas probantes du fait reproché ; elles sont fort générales et n'établissent aucun manquement précis ; elles semblent se rapporter à la question de la délivrance des attestations de soins plutôt qu'à celle du paiement des honoraires aux médecins. Plus fondamentalement, la cour persiste à se demander comment Madame E et sa collègue pourraient avoir payé les médecins avec de l'argent qui n'est pas rentré dans la caisse. En effet, soit le fond de caisse a été utilisé pour payer les médecins et sa disparition (en supposant qu'il ait été suffisant), aurait dû interpeller la société de manière immédiate, soit les médecins n'ont pas été payés et étaient donc au courant du fait que les consultations n'avaient pas été payées.

Au terme de l'analyse du premier grief, il reste incompréhensible que la question du sort à réserver aux patients qui ne sont pas en mesure de payer leur consultation (et qui ne la payeront, le cas échéant, qu'après remboursement de la mutuelle) n'ait pas été réglée de manière claire par le biais d'instructions précises dans le cadre d'une procédure assurant le suivi de ces impayés. La manière de procéder de Madame E n'était probablement pas idéale et pourrait même être considérée comme irréflective. Elle s'explique toutefois par



un manque d'instructions claires. La preuve que Madame E aurait agi dans le but de détourner de l'argent n'est, par contre, pas du tout rapportée. Elle relève de la pure spéculation.

13. En ce qui concerne la prétendue disparition des feuilles de caisse de 2012, Madame E a précisé, dans son courrier de contestation du motif grave adressé à la société le 18 février 2013, que « *comme chaque année* », et à défaut de disposer de caisse ou d'une boîte d'archives, les feuilles de caisse étaient placées dans un sac poubelle, afin d'être ensuite placées dans la cave du bâtiment de la polyclinique.

La société n'a jamais contesté le caractère habituel de ce procédé et n'a jamais décrit la procédure plus fiable qui aurait dû être respectée. Elle prétend actuellement mais sans l'établir que l'archivage ne faisait pas partie des attributions de Madame EL II

L'accusation selon laquelle Madame E aurait volontairement fait disparaître les feuilles de caisse en les plaçant à un endroit où elle devait savoir que le personnel d'entretien les confondrait avec une poubelle, relève également de la pure spéculation. Il est évident que si Madame E avait voulu faire disparaître les feuilles de caisse, elle les aurait éliminées elle-même.

Pour le reste, la cour ne comprend pas ce qu'aurait pu être le mobile de cette disparition.

La société semble actuellement soutenir que Madame E aurait voulu faire disparaître les documents établissant qu'elle comptabilisait des consultations qui en fait n'avaient pas été payées. La cour n'aperçoit pas le mobile dès lors qu'en supposant même que des consultations ont été reprises à tort dans les feuilles de caisse et ont donné lieu à la délivrance d'attestations de soins qui n'auraient pas dû être délivrées, le bénéfice de l'opération en serait revenu aux patients qui auraient ainsi pu obtenir le remboursement d'une consultation qu'ils n'avaient pas payée, et non à Madame E

En réalité, à la date de la prétendue disparition des feuilles de caisse, Madame n'avait manifestement pas conscience que la procédure utilisée au vu et au su de tous (cfr l'utilisation, jusqu'à la date du licenciement, de la mention « *doit* » dans les feuilles de caisse) n'était pas adéquate. On n'aperçoit pas dès lors pourquoi Madame E aurait mis en place un stratagème sophistiqué pour faire disparaître accidentellement des pièces prétendument compromettantes...

14. Quant au grief relatif aux « courses » réalisées par Madame E cette dernière expose qu'elle bénéficiait d'un « budget » mensuel pour des achats personnels de papeterie et d'autre part, d'un budget personnel de pharmacie (de 50 Euros par mois pour chacun de ces postes).

Cette explication paraît vraisemblable.



Pour contester l'existence de la pratique vantée par Madame E et contester l'existence de rémunérations additionnelles sous forme de remboursements de frais, la société soutient que le montant de 50 Euros aurait été dépassé.

Les pièces sur lesquelles la société s'appuie ne sont pas probantes. Ainsi, il n'est pas possible d'identifier parmi les achats facturés par la pharmacie, ceux qui n'auraient pas été acquis pour les besoins de la polyclinique.

De manière plus générale, il n'est pas vraisemblable que des achats personnels ont systématiquement été pris en charge par la société, à son insu. En effet, il n'est pas contesté que tous les achats effectués par Madame E étaient mentionnés sur la facture établie par la pharmacie. Les achats privés ont été approuvés de manière implicite mais certaine.

La réalité du grief n'est pas établie.

15. En ce qui concerne le reproche de ne pas avoir effectué la passation de caisse, une fois encore, il apparaît que les procédures n'étaient pas claires. Si une règle précise a été méconnue, il appartient à la société de l'établir.

De manière générale, pour assurer la passation de caisse, il faut être deux et il n'est pas aisé de savoir pourquoi la société formule un grief à l'égard de Madame E alors qu'elle ne formule apparemment aucun reproche à l'égard de la collègue avec qui cette passation de caisse aurait dû se faire.

16. Il apparaît donc que la réalité et la gravité des faits reprochés à Madame E ne sont pas établies.

Dans ces conditions, il est sans intérêt de voir en outre si le licenciement est tardif.

Le jugement doit être confirmé en ce qu'il a fait droit à l'indemnité compensatoire de préavis (voir ci-dessous en ce qui concerne le montant).

B. 13^{ème} mois : octroi pour 2012 et 2013 et inclusion dans l'indemnité de préavis

17. Madame E dépose une fiche de paie mentionnant le paiement d'une prime de fin d'année pour l'année 2012.

En faisant établir cette prime de fin d'année et en la communiquant à Madame E la société a fait part de son intention de payer une prime de fin d'année comme ce fut le cas précédemment.



La société ne démontre pas que cette fiche de paye a été établie par erreur de sorte qu'elle ne matérialiserait pas un engagement de payer la prime de fin d'année.

Le refus de la société d'honorer l'engagement de payer une prime de fin d'année, n'est pas justifié par le fait que le paiement de la prime de fin d'année serait une libéralité.

En effet, comme l'a retenu à juste titre le premier juge :

- aucune clause du contrat de travail ne prévoit que le paiement répété d'un montant en exécution du contrat de travail, eût constitué une libéralité ;
- le paiement, répété durant 3 années d'affilée (depuis 2008), puis annoncé par la délivrance d'une fiche de paye en décembre 2012, atteste à suffisance d'un usage ;
- la société ne pouvait mettre fin unilatéralement à cet usage ;
- cet usage est la source de droit à une prime de fin d'année équivalente, en l'espèce, à un 13^{ème} mois.

Une fois l'engagement pris, la société ne pouvait donc pas refuser de s'exécuter en indiquant comme elle a tenté de le faire dans son courrier du 15 janvier 2013, que la prime était révocable.

18. Ainsi, la condamnation de la société à payer une prime de fin d'année pour 2012 et pour 2013 (*pro rata temporis*) doit être confirmée à concurrence de 1.724,23 Euros bruts (pour 2012) et 287,37 Euros bruts (pour 2013).

Un 13^{ème} mois doit également être inclus dans l'indemnité compensatoire de préavis. Le montant auquel la société a été condamné doit être confirmé.

C. Demande reconventionnelle de la société

19. La société demande la condamnation de Madame E à lui payer une somme de 41.751,60 Euros, à titre de remboursement des sommes qu'elle aurait détournées dans le cadre de sa fonction.

La réalité des détournements n'est pas démontrée.

Il apparaît au contraire que Madame E a fait preuve de transparence dans le cadre d'une organisation administrative déficiente. Les consultations impayées ont été comptabilisées avec une mention « doit » à côté du nom du patient. En l'absence de procédures claires et d'instructions devant être respectées lorsqu'un patient n'est pas en



mesure de payer sa consultation, aucune faute ne peut être retenue à charge de Madame E

Contrairement à ce qu'insinue la société, l'éventuelle différence de caisse – dont la réalité n'est pas démontrée par des pièces probantes - n'est pas susceptible d'avoir profité à Madame E. Elle a, le cas échéant, profité à certains patients qui ont sans doute pu obtenir le remboursement de consultations qu'ils n'avaient pas payées.

La demande reconventionnelle, telle que dirigée contre Madame E, n'est pas fondée.

D. Indemnité de procédure

20. Madame E a dû se défendre d'accusations multiples en lien avec le licenciement pour motif grave. L'indemnité de procédure d'appel doit au vu des développements de la présente affaire et de sa complexité être fixée à 2.750 Euros, soit le montant maximum prévu en fonction du montant de la seule demande principale.

POUR CES MOTIFS,

LA COUR DU TRAVAIL,

Statuant après avoir entendu les deux parties,

Dit l'appel recevable mais non fondé,

Confirme entièrement le jugement,

Confirme les condamnations de la société, y compris en ce qui concerne les dépens de première instance,

Déboute la société de sa demande reconventionnelle telle que majorée en appel,

Condamne la société aux dépens d'appel liquidés à 265,82 Euros à titre de frais de signification et à 2.750 Euros d'indemnité de procédure.



Ainsi arrêté par :

J.-Fr. NEVEN,

Président,

S. KOHNENMERGEN,

Conseiller social au titre d'employeur,

Cl. PYNAERT,

Conseiller social au titre d'employé,

Assistés de G. ORTOLANI,

Greffier

G. ORTOLANI,

Cl. PYNAERT,

S. KOHNENMERGEN,

J.-Fr. NEVEN,

et prononcé, en langue française à l'audience publique de la 4^{ème} Chambre de la Cour du travail de Bruxelles, le 13 mars 2018, où étaient présents :

J.-Fr. NEVEN,

Président,

G. ORTOLANI,

Greffier

G. ORTOLANI,

J.-Fr. NEVEN,

