



Expédition

Numéro du répertoire 2020 /
Date du prononcé 25 novembre 2020
Numéro du rôle 2017/AB/1042
Décision dont appel 15/7590/A

Délivrée à
le
€
JGR

Cour du travail de Bruxelles

quatrième chambre

Arrêt

DROIT DU TRAVAIL - contrats de travail-employé
Arrêt contradictoire
Définitif

La S.P.R.L. PHARMACIE DE LA DUCHESSE DE BRABANT, inscrite auprès de la Banque Carrefour des Entreprises sous le n°0891.640.826 et dont le siège social est établi à 1080 BRUXELLES, Place de la Duchesse de Brabant 39,
partie appelante,
représentée par Maître Bertrand SIMONART loco Maître Gaël CHUFFART, avocat à 1170 BRUXELLES,

contre

Madame L.,

partie intimée,
représentée par Maître Maïté DIAS ANTUNES loco Maître Egen BAJRAKTARI, avocat à 1050 BRUXELLES,

★

★ ★

Vu l'appel interjeté par la sprl Pharmacie de la Duchesse du Brabant contre le jugement contradictoire prononcé le 5 septembre 2017 par la 2ème chambre du Tribunal du travail francophone de Bruxelles (R.G. n° 15/7590/A), en cause d'entre parties, appel formé par requête déposée au greffe de la Cour du travail le 1^{er} décembre 2017 ;

Vu l'ordonnance du 3 janvier 2018 actant les délais de conclusions sur lesquels les parties se sont mises d'accord et fixant la cause pour plaidoiries ;

Vu l'accord des parties sur d'autres délais pour conclure ;

Vu les conclusions déposées par les parties ;

Vu les dossiers des parties ;

Entendu les parties à l'audience publique du 28 octobre 2020 ;

La cause a été prise en délibéré lors de la même audience.

Il a été fait application de l'article 24 de la loi du 15 juin 1935 concernant l'emploi des langues en matière judiciaire.

I. RECEVABILITE DE L'APPEL.

L'appel a été interjeté dans les formes et délais légaux. Il ne résulte pas des pièces déposées que la signification du jugement a eu lieu, en manière telle que le délai d'appel n'a pas couru.

L'appel est partant recevable.

II. LE JUGEMENT DONT APPEL.

Les demandes originaires formées par madame L. avaient pour objet de condamner la sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant à:

Avant dire droit :

- Produire les images de vidéo-surveillance relatives aux manquements invoqués du 25 juin au 2 juillet inclus et du 13 juillet au 3 août inclus ;
- Entendre monsieur Amettouch sur le comportement et les exigences de monsieur G. envers son personnel en général et envers les travailleuses enceintes en particulier;
- Entendre madame A. sur les sujets suivants :
 - comportement et exigences de monsieur G. envers son personnel en général et envers les travailleuses enceintes en particulier;
 - Faits et scènes vexatoires subis par madame L. lors de son occupation ;
 - Explication détaillée des faits relatifs à la commande de médicaments litigieuse ayant eu lieu le mardi 29 juillet et le vendredi 1er août 2014;

-Payer à madame Aman les sommes de:

- 15.000,00 euros nets à titre de dommages et intérêts réparant le dommage subi en suite de harcèlement moral;
- 14.567,58 euros bruts à titre d'indemnité compensatoire de préavis ;
- 5.000,00 euros nets à titre de dommages et intérêts réparant le dommage subi en suite d'un abus de droit;
- 17.400,00 euros bruts à titre d'indemnité de protection de la maternité ;

- 300,96 euros bruts à titre d'arriérés de rémunération ;
- 355,89 euros bruts à titre de prime de fin d'année 2014; montants à majorer des intérêts légaux, compensatoires et judiciaires et des dépens ;

-Délivrer à madame L. les documents sociaux suivants :

- Formulaire C4 rectificatif ;
- Fiche de paie relative aux montants réclamés ;
- Fiche fiscale relative aux montants réclamés ;
à peine d'une astreinte de 25,00 euros par jour de carence et par document manquant.

Par jugement du 5 septembre 2017, le Tribunal du travail francophone de Bruxelles a décidé ce qui suit :

« Déclare la demande recevable et partiellement fondée dans la mesure ci-après exposée,

En conséquence condamne la Pharmacie au paiement à madame Aman des sommes brutes suivantes :

- 14.567,58 € bruts à titre d'indemnité compensatoire de préavis ;
- 17.400,00 € bruts à titre d'indemnité de protection de la maternité ;
- 300,96 € bruts à titre d'arriérés de salaire ;
- 355,89 € bruts à titre de prime de fin d'année 2014;
sommés étant à majorer des intérêts légaux, puis judiciaires à dater du 7 août 2014 jusqu'à entier paiement,

Condamne la Pharmacie à délivrer à madame Aman la fiche de paie et la fiche fiscale relatives aux sommes dues en vertu du présent jugement,

Déboute madame Aman pour le surplus de sa demande,

Délaisse à chaque partie ses propres dépens ».

III. L'OBJET de L'APPEL.

L'appel a pour objet de :

-réformer le jugement a quo en ce qu'il a condamné la sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant à payer à Madame L. les montants suivants, à majorer des intérêts légaux, puis judiciaires à dater du 7 août 2014 jusqu'à parfait paiement :

- 14.567,58 euros bruts à titre d'indemnité compensatoire de préavis ;
- 17.400,00 euros bruts à titre d'indemnité de protection de la maternité ;
- 355,89 euro bruts à titre de prime de fin d'année 2014 ;
- 300,96 euros bruts à titre d'arriérés de rémunération et dire ces demandes non-fondées ;

-réformer le jugement a quo en ce qu'il a condamné sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant à délivrer à madame L. une fiche de paie et une fiche fiscale relatives aux sommes précitées, et dire ces demandes non-fondées ;

-réformer le jugement a quo en ce qu'il a délaissé une partie des dépens à charge de la sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant et condamner Madame L. aux entiers frais et dépens de l'instance, en ce compris l'indemnité de procédure liquidée à 3.000 euros ;

-confirmer pour le surplus le jugement a quo en ce qu'il a déclaré les demandes de Madame L. relatives au harcèlement moral et à l'abus de droit non fondées ;

-condamner Madame L. aux entiers frais et dépens de la présente instance, en ce compris l'indemnité de procédure liquidée à la somme de 2.400 euros.

A titre subsidiaire :

-dire pour droit que sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant ne sera redevable d'aucune indemnité de procédure à l'égard de madame L. tant en première instance qu'en appel.

IV. EXPOSE DES FAITS

Madame L., née le 1988, a été engagée le 4 décembre 2013 par la sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant dans les liens d'un contrat de travail à durée indéterminée et à temps plein pour travailler en qualité de pharmacienne titulaire et gérer la pharmacie Smeulders exploitée place de la Duchesse n°1 à Molenbeek-Saint-Jean. Son contrat de travail prévoit l'horaire de travail suivant : les lundi et mardi de 10h à 12h30 et de 13h30 à 19h00, les mercredi et jeudi de 10h à 12h30 et 13h30 à 18h00 et le vendredi de 10h à 12h30 et de 13h30 à 19h00.

La sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant exploite par ailleurs une seconde pharmacie située en face de la première place de la Duchesse 39 Molenbeek-Saint-Jean et dénommée Pharmacie de la Duchesse. Le propriétaire des deux pharmacies et gérant de la sprl les exploitant est monsieur G.

Madame L. a informé son employeur en mars 2014 qu'elle était enceinte. Elle fut en incapacité de travail en mars 2014.

Monsieur G. fut absent du 25 juin au 3 juillet et du 13 juillet au 3 août 2014.

Un entretien a eu lieu entre madame L. et monsieur G. le 4 juillet 2014.

Par lettre recommandée datée du 9 juillet 2014, la sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant, faisant référence à l'entretien du 4 juillet 2014, a adressé un avertissement à madame L. et lui a reproché de ne pas avoir été à la hauteur en ce qui concerne ses responsabilités de gestion de la pharmacie et de gestion du personnel durant l'absence de monsieur G. du 25 juin au 2 juillet inclus. Il est fait état de plaintes de certains membres du personnel présent et de la confirmation de leurs dires par le visionnage des caméras. Une liste est ensuite donnée de tous les faits pointés : défaut de gestion du personnel le 25 juin 2014 qui a entraîné une dispute ayant conduit à la démission de madame E., le fait que son époux soit venu travailler sur le pc de la pharmacie le 27 juin 2014 pour un problème privé, avoir fait preuve de négligence pour la commande d'étiquettes manquant dès le 7 juillet 2014, s'être fait remplacer le 30 juin par madame E. en raison d'une fatigue et dans le cadre d'un jour de récupération plutôt qu'avoir demandé ce jour de récupération pour le 23 juin à monsieur G. alors qu'il était encore présent. Il lui est également fait grief d'avoir changé d'avis pour les dates de son congé de maternité et d'avoir obligé la sprl à engager immédiatement un pharmacien. La lettre se terminait ainsi : *« je vous laisse une dernière chance de vous rattraper et de prouver que vous êtes à la hauteur de la tâche pour laquelle vous avez été engagée ».*

Par lettre recommandée en réponse du 25 juillet 2014, madame L. a expliqué exercer son droit de réponse face aux accusations infondées contenues dans l'avertissement en précisant que cela ne correspondait à ce qui fut dit le 4 juillet 2014. Elle a contesté les griefs et a estimé sa gestion optimale en soulignant la quantité de travail à effectuer et le personnel multiplié par trois pendant l'absence de monsieur G. en raison de la fermeture de la pharmacie de la Duchesse et a invoqué la panne du système « MyCaret » du 25 juin au 27 juin. Elle a contesté que madame E. ait démissionné en raison d'un manque de gestion de sa part mais a expliqué que c'était lié à un conflit avec madame K. Elle a expliqué que son époux était uniquement venu pendant sa pause pour imprimer les feuilles à remplir par la secrétaire de la sprl quant à la prime de naissance. S'agissant des étiquettes, elle a fait remarquer qu'un rouleau complet existait jusqu'au 1^{er} juillet et qui a disparu soudainement. Elle a de même contesté le reproche formulé en rapport avec le congé de maternité en renvoyant son employeur pour les dates à sa lettre du 11 juillet 2014 concernant ses congés. Elle a par ailleurs expliqué que l'engagement d'un pharmacien s'expliquait par la démission de madame E. et non de prétendues carences de sa part. Elle a enfin justifié le choix du jour de récupération par des contractions survenues suite à un travail intense entre les deux pharmacies durant la semaine et en raison de l'agressivité de madame K., l'ayant obligé à appeler d'urgence la sage-femme s'occupant d'elle, en expliquant qu'elle aurait pu prendre un congé de maladie vu son état de santé.

Par lettre recommandée du 5 août 2014 en réponse, la sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant a contesté les explications de madame L. et a par ailleurs reproché à madame L. d'être

responsable de la disparition d'une préparation pharmaceutique (méthylprednisolone) effectuée sous ses directives par l'assistance, madame D. et qui fut introuvable lorsque la patiente est venue la chercher les 12 et 16 juillet 2014. La lettre se terminait comme suit : « *En conséquence et eu égard à ce qui précède, et particulièrement de la teneur de ma correspondance du 9/7/2014, je suis contraint de vous adresser ce dernier rappel que je vous invite à considérer comme un ultime rappel à l'ordre* ».

Par lettre recommandée du 6 août 2014, la sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant, au courant de la grossesse de madame L., a notifié à madame L. son licenciement pour motif grave en détaillant le motif grave :

« En dépit de mes avertissements verbaux du 4/7/2014, puis écrits des 9/7/2014 et 5/8/2014, je constate que vous n'amendez en rien votre comportement.

Pour rappel, je vous avais adressé plusieurs griefs quant à votre manque de professionnalisme et la mauvaise qualité de vos prestations, doublées de nombreuses négligences que je vous invitais à corriger dans les plus brefs délais.

Par courrier recommandé du 9/7/2014 je vous invitais à vous ressaisir et à prester un travail à la hauteur de vos responsabilités de pharmacien titulaire.

Vous avez répondu par courrier du 25/7/2014 en portant des accusations graves et infondées à mon encontre ainsi qu' à l'égard d'autres membres du personnel, qui relèvent toutes de la pure invention.

Aussi, force est de constater que loin de corriger votre comportement et exécuter vos prestations avec sérieux et professionnalisme, vous avez, au contraire non seulement minimisé la gravité de vos négligences mais également commis de nouvelles négligences très graves.

En effet, j'ai pris connaissance de ce qu'en date du 29/7/2014, le Dr Z. a passé une commande téléphonique à votre collègue, pharmacien G. Il a envoyé ensuite par fax une ordonnance reprenant les unités à prendre en considération. Dans la mesure où il a besoin de multiples de chaque poste et que la législation interdit de prescrire des multiples sur la même ordonnance, il s'est engagé à déposer la série d'ordonnances au plus tôt, à la pharmacie.

Il a précisé également, que cette commande était très urgente et destinée à l'Iran. Il s'était engagé à venir l'enlever vendredi 1er août, considérant que son fils partait le même jour en Iran.

Mme G. a préparé la commande comportant deux sacs reliés ensemble, avec la liste jointe et vous a mis au courant de la date de l'enlèvement, car elle ne travaille pas à la pharmacie ce vendredi après-midi.

Le samedi 2/8/2014, Mme G. a constaté que la moitié de la commande (1 sac) se trouvait toujours à la pharmacie et a tenté de vous joindre à plusieurs reprises, mais en vain. Le lendemain vous lui avez envoyé un sms en lui disant que vous n'étiez pas au courant.

Au terme de mes investigations et interrogations, ce lundi 4/8/2014 et ce mardi 5/8/2014, je constate les faits suivants :

L'assistante, Mme A. a reçu le médecin, mais comme elle n'était pas au courant de cette commande, elle s'est adressée à vous afin que vous soyez la seule à servir ce médecin.

Vous avez encodé la délivrance de l'ordonnance reçue au lieu de l'encoder en ordonnance à recevoir et vous avez remis à ce client un seul sac, qui plus est, était celui pour lequel vous n'aviez pas encore reçu d'ordonnance. Cela signifie que vous n'avez dès lors, pas vérifié les produits que vous avez remis et que vous n'avez pas consulté la liste de la commande.

De plus la rectification de votre enregistrement erroné a déjà demandé plus d'une heure de travail supplémentaire inutile.

La seule explication que vous avez été en mesure de me fournir lorsque je vous ai interrogée, ce 4/8/2014 était qu'il y avait beaucoup de monde, alors que vous étiez cinq personnes présentes à la pharmacie, soit vous-mêmes, et Mesdames K., A., A., et M. assistantes.

Hier, vous avez tenté de vous justifier en me disant « je n'ai pas fait attention, l'erreur est humaine, vous cherchez la petite bête ».

Ces médicaments étaient destinés à un patient qui en avait un besoin urgent, alors que plusieurs de ces produits ne sont pas disponibles en Iran. Le Docteur Z. m'a déjà recontacté pour demander des explications.

La gravité de votre négligence supplémentaire cause un préjudice sérieux non seulement au patient iranien qui avait urgemment besoin de ce traitement, mais également au médecin, ainsi qu'à moi-même et à la réputation de la Pharmacie.

Compte tenu des précédents avertissements qui vous ont été adressés, des rappels à l'ordre successifs qui vous ont été donnés, et eu égard aux faits décrits par la présente, je suis contraint de constater que par votre comportement négligent récurrent et votre manque de professionnalisme vous avez définitivement rompu la confiance devant présider aux relations entre travailleur et employeur.

Ce motif grave entraîne la rupture immédiate de votre contrat de travail, sans préavis, ni indemnité, à dater de ce jour.

Les documents sociaux suivront et vous seront envoyés, par courrier, dans les meilleurs délais ».

Par lettre recommandée du 8 août 2014, la sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant a encore décrit le motif grave en ces termes:

«J'ai été appelé à prendre la décision de vous licencier pour motif grave en date du 6/8/2014 en raison de la gravité des fautes que vous avez commises, de vos négligences répétées au cours des dernières semaines et de votre manque de professionnalisme en votre qualité de pharmacienne titulaire de la Pharmacie Smeulders, à 1080 Bruxelles, Place de la Duchesse n°1.

Je vous ai adressé un premier rappel à l'ordre en date du 4/7/2014, à l'occasion d'un entretien au cours duquel j'avais été appelé à formuler divers griefs quant à la qualité déplorable de vos prestations au sein de la pharmacie, en vous invitant à amender votre comportement

En effet, au cours de mon absence du 25/6/2014 au 2/7/2014 inclus, divers manquements ont été constatés dans votre chef. J'étais, en conséquence, également, contraint de vous adresser un second rappel à l'ordre par lettre recommandée du 9/7/2014, en vous invitant une fois de plus à amender votre comportement dans les meilleurs délais.

1.-

Vous vous êtes, ainsi, montrée incapable d'assumer vos tâches et vos responsabilités au cours de travaux d'inventaire annuels, qui se sont déroulés à la Pharmacie Smeulders, du 22/6 au 24/6, principalement.

Tous les membres du personnel, y compris moi-même, y participons annuellement, conformément au règlement de travail, qui prévoit une récupération complète.

Vous avez expliqué votre manque de sérieux, de diligence et d'implication, en prétendant subir une surcharge de travail et avoir rencontré des difficultés d'organisation, de gestion du personnel et de supervision du travail des assistantes au motif que vous auriez eu à travailler au sein de deux pharmacies, en même temps, soit y compris au sein de la Pharmacie de la Duchesse, à 1080 Bruxelles, Place de la Duchesse, n°39.

Or, ceci est impossible, puisque les deux pharmacies n'ont pas été ouvertes en même temps, contrairement à ce que vous prétendez.

En effet, pendant mes absences du 25/6 au 02/07 et du 13/07 au 03/08, la pharmacie de la Duchesse au N° 39 était fermée du 25/06 au 03/08, date de mon retour. En mon absence elle ne pouvait rester ouverte, puisque j'exige qu'un pharmacien titulaire soit en permanence présent au sein de chacune des pharmacies, outre la nécessité d'y établir l'inventaire annuel également.

Concernant l'inventaire de cette seconde pharmacie, nous disposions de suffisamment de personnel, et il était appelé à se dérouler pendant plus d'un mois, puisqu'il n'y avait aucune urgence, alors que ce travail peut être réalisé en 3 ou 4 jours. De plus cette pharmacie est restée fermée jusqu'au 5/8/2014.

Il ne vous a ainsi, jamais été demandé de participer à cet inventaire et de fait, vous n'y avait nullement participé.

Il y eut, par ailleurs, une panne informatique, sur laquelle je reviendrai ultérieurement du 25/6/2014 au 27/6/2014 avec le système My Care Net qui ne permettait plus de travailler au sein de la Pharmacie Smeulders. Dans ces conditions et pendant deux jours, uniquement, vous avez été contraints de fermer la pharmacie Smeulders et de poursuivre l'activité au sein de la Pharmacie de la Duchesse, ce fut un cas de force majeure.

Compte tenu de ce qui précède, vous n'avez donc, jamais été appelée à travailler au sein de deux pharmacies et n'avez donc en rien subi un surcroit de travail susceptible d'excuser votre manque caractérisé de professionnalisme et votre comportement négligent et répétitif.

2.-

Les enregistrements des caméras de surveillance révèlent, en effet, qu'au cours de la période précitée, vous avez négligé vos responsabilités et organisé votre travail de façon contreproductive et incohérente, alors que vous ne faisiez face à aucune contrainte.

Vous avez ainsi privilégié la vérification des notes d'envoi ou des ordonnances, alors que la pharmacie était pleine de monde, en laissant une seule assistante au comptoir, alors que vous disposiez d'autres moments de calme pour vous livrer à cette tâche.

Le 25/6/2014, vous étiez seule au comptoir et rangiez une commande, en laissant Mlle A. seule au bureau, à passer un coup de fil de plus d'une heure. A d'autres moments, il apparaît que vous étiez quatre pour vous occuper d'un seul client, alors qu'il s'agissait d'un meilleur moment pour vérifier les notes d'envoi ou les ordonnances.

Vous avez répondu à mon courrier du 9/7/2014 par une lettre du 25/7/2014, dans laquelle loin de proposer de corriger votre comportement, vous portez de graves accusations à mon encontre, en dépit des instructions claires et strictes déjà données et répétées.

Je vous cite: «je vous rappelle qu'il est du devoir spécifique du pharmacien de vérifier quotidiennement les ordonnances afin de prévenir toute erreur de délivrance, chose que vous passez toujours en dernier plan, étant donné qu'il est plus intéressant pour vous de déléguer cette tâche aux assistantes. Sachant que le rôle du pharmacien est de superviser le travail des assistantes, il est illogique de leur confier cette tâche, vois un exemple parmi tant d'autres quant à l'inversement des rôles assistants/pharmaciens et de privation de ma liberté quant à l'application des fonctions relevant de mon unique responsabilité, (autres exemples :

incitation à laisser la pharmacie ouverte aux assistantes seules sans pharmacien, sachant que ma session My Care Net ouverte pendant mon absence, à autoriser la délivrance sans ordonnance de médicaments soumis à prescription, insistance pour me faire travailler dans les deux pharmacies alors que mon contrat de ne me lie qu'à une seule, cette liste n'étant pas exhaustive) (...) ». (je souligne)

Eu égard à la gravité de vos propos mensongers j'ai été appelé à vous répondre à mon tour par écrit en date du 5/8/2014, en vous rappelant à nouveau mes instructions précises, étant la vérification des ordonnances quotidiennement, qui entre directement dans vos attributions et relève de votre responsabilité, l'exigence d'une permanence du pharmacien titulaire à tout moment au sein de la pharmacie, sans délégation aucune des responsabilités du titulaire aux assistantes !

J'ajoute que j'avais espéré pouvoir précisément faire confiance au pharmacien titulaire pour la supervision et la gestion du travail des assistantes au sein de la pharmacie dont il a la charge.

Il va de soi, également, que je m'oppose fermement à toute délivrance de médicaments soumis à prescription, sans ordonnance.

Le pharmacien titulaire dispose ainsi de plusieurs moments au cours de la journée lui permettant d'accomplir ces tâches, et vous n'avez nullement fait preuve d'une bonne organisation en vous y livrant précisément au moment où la pharmacie est bondée de monde, livrant ainsi les patients aux seules assistantes !

En outre, votre courrier révèle que contrairement à mes instructions, vous avez donc été « absente » de la pharmacie laissant les assistantes seules sans la présence du titulaire pendant les heures d'ouverture, ce que je ne saurais tolérer.

Loin de constater la moindre inversion des rôles, je constate dans votre chef des défauts caractérisés d'organisation et de gestion, également du personnel, qui pour rappel, ont mené non seulement à des disputes entre les membres du personnel mais aussi à la démission de Mme E.

Vous vous êtes révélée incapable de superviser le travail des assistantes et de gérer le personnel, conformément à vos attributions et partant d'assumer vos responsabilités en qualité de titulaire.

3.-

Concernant les difficultés rencontrées avec la panne du système My Care Net, au sein de la Pharmacie Smeulders, survenu le 25/6/2014, à la suite d'une erreur de manipulation d'une personne non identifiée à la pharmacie, qui avait malencontreusement résilié l'abonnement,

il me paraît utile de rappeler que j'avais donné pour instruction de contacter par téléphone l'entreprise Nexpharm, puisque sans raccordement à My Care Net, il n'y a plus de possibilité de travailler.

Il fallut attendre la date du 27/6/2014, soit uniquement deux jours plus tard, pour rétablir la connexion et il n'y avait donc que peu d'alternatives : soit fermer la pharmacie Smeulders dans l'attente du raccordement, soit rouvrir la Pharmacie de la Duchesse au ° 39, et y continuer l'activité.

En toute logique, la seconde solution a été privilégiée, compte tenu de la fermeture exceptionnelle de la pharmacie Smeulders pour force majeure.

Cette circonstance ne justifie donc en rien que vous laissez la pharmacie ouverte en « votre absence » à propos de laquelle vous n'avez d'ailleurs fourni aucune explication valable. J'ignore encore actuellement si des médicaments ont été délivrés sans ordonnances au cours de cette absence et ne manquerai pas de vérifier, pour prendre le cas échéant toute mesure urgente vis-à-vis des patients qui pourraient être concernés, compte tenu des erreurs que vous avez commises à cet égard, et à plusieurs reprises.

Vous écrivez, par ailleurs, que le 25/6, Mme A. aurait consacré plus d'une heure au téléphone avec Nexpharm, pour résoudre le problème sous vos directives.

Je vous ai interrogée quant à la nature de ces directives et quant à la raison de la longueur invraisemblable de cet appel, et n'ai obtenu aucune explication de votre part.

4.-

J'ai également été appelé à vous adresser un autre rappel à l'ordre dans mon courrier du 9/7/2014, considérant qu'en date du 27/6/2014, votre mari était venu travailler sur l'ordinateur de la pharmacie, derrière le comptoir.

Vous répliquez dans votre lettre du 25/7/2014, que vous lui auriez demandé d'imprimer, pendant votre pause, des documents concernant la prime de naissance, car vous n'auriez pas eu le temps de le faire auparavant.

Dois-je rappeler que vous évoquez, en vous contredisant, que vous preniez votre pause, à ce moment ? Nulle aide extérieure n'est indispensable à l'impression de quelques documents, me semble-t-il outre le fait qu'aucune autre personne qu'un membre du personnel n'est autorisée derrière le comptoir de la Pharmacie.

Dois-je également rappeler que manifestement, l'accueil de vos proches pendant les heures de travail, affecte sérieusement la qualité de vos prestations.

5.

Vous avez également commis une négligence supplémentaire en ce qui concerne les étiquettes. En effet, je m'explique difficilement comment un rouleau complet aurait été amené à disparaître « soudainement » comme vous l'exposez, d'autant qu'il s'agissait du dernier.

Cette négligence de votre part, nous contraint à patienter jusqu'à la fin du mois d'août pour obtenir la livraison attendue.

Dois-je vous rappeler qu'il fut nécessaire de vous reprocher à plusieurs reprises d'avoir omis d'établir des factures, ou de les imprimer, ainsi que d'avoir omis de noter qu'une facture avait été payée ?

6.

Je vous rappelle, également, votre échange d'e-mails, avec ma secrétaire, Mme R. en date des 12 et 16/7/2014, concernant une patiente qui avait remis le 4/7/2014 une prescription de méthylprednisolone à la pharmacie et de l'exécution de cette préparation sous vos directives par Mme D., assistante.

Lorsque la patiente s'est présentée le 11/7 puis le 12/7 à la pharmacie cette préparation était introuvable.

J'étais donc inquiet de sa disparition et craignais qu'elle n'ait été délivrée par mégarde à un autre patient dont l'identité devait impérativement être trouvée.

Ces recherches incessantes, et le contrôle de votre travail, occasionnent des heures supplémentaires inutiles à tous.

A nouveau, vous avez été incapable de fournir une réponse claire, en vous bornant à rejeter systématiquement vos responsabilités sur les autres membres du personnel, en prétendant qu'en définitive, vous n'auriez donné aucune directive et qu'en substance vous n'étiez, une fois de plus, pas au courant !

7.-

Concernant vos congés de maternité, et contrairement à ce que vous écrivez, j'ai plusieurs fois sollicité la communication des dates auxquelles vous entendiez prendre ces congés, comme de droit.

Je vous ai signalé qu'il m'appartenait d'engager un remplaçant en votre absence.

Il va de soi, que vos changements d'avis intempestifs, incessants et répétés pendant plusieurs mois désorganisent le bon fonctionnement de la pharmacie, comme je l'expose dans mon courrier du 9/7/2014.

J'ajoute que la démission de Mme E. ne présente aucun lien avec votre congé de maternité, puisqu'il y a deux pharmacies et qu'aucune n'est ouverte sans la présence d'un titulaire. Il s'agit en ce qui vous concerne de l'engagement d'un remplacement pour la pharmacie dans laquelle vous exercez principalement.

Ce n'est qu'au terme de ces rappels qu'il fallut attendre votre réponse du 11/7/2014, confirmée par votre lettre du 25/7/2014.

8.-

Enfin, en dépit de mon ultime rappel à l'ordre du 5/8/2014, et en dépit des griefs exprimés précédemment, j'ai constaté que non seulement vous n'entendiez en rien amender votre comportement et faire preuve de sérieux et de professionnalisme, mais également que vous avez commis une faute supplémentaire particulièrement grave.

J'ai été informé de ce qu'en date du 29/7/2014, le Dr Z. a passé une commande téléphonique très urgente à votre collègue, pharmacien G. Il a envoyé ensuite par fax une ordonnance reprenant les unités à prendre en considération.

Dans la mesure où il a besoin de multiples de chaque poste et que la législation interdit de prescrire des multiples sur la même ordonnance, il s'est engagé à déposer la série d'ordonnances au plus tôt, à la pharmacie.

Il a précisé également, que cette commande était très urgente et destinée à l'Iran. Il s'était engagé à venir l'enlever vendredi 1er août, considérant que son fils partait le même jour en Iran pour livrer la préparation au patient.

Mme G. a préparé la commande comportant deux sacs reliés ensemble, avec la liste jointe et vous a mis au courant de la date de l'enlèvement, car elle ne travaille pas à la pharmacie le vendredi après-midi du 1/8/2014.

Le samedi 2/8/2014, Mme G. a constaté que la moitié de la commande (1 sac) se trouvait toujours à la pharmacie et a tenté de vous joindre à plusieurs reprises, mais en vain. Le lendemain vous lui avez envoyé un sms en lui disant que vous n'étiez pas au courant !

Au terme de mes investigations et interrogations, ce lundi 4/8/2014 et ce mardi 5/8/2014, j'ai constaté que Mme A., assistante, a reçu le médecin, mais comme elle n'était pas au courant de cette commande, elle s'est adressée à vous afin que vous soyez la seule à le servir.

A cette occasion, vous avez, en plus, encodé la délivrance en ordonnance reçue au lieu de l'encoder en ordonnance à recevoir et vous avez remis à ce client un seul sac, qui plus est, était celui pour lequel vous n'aviez pas encore reçu d'ordonnance. Cela signifie que vous n'avez dès lors, pas vérifié les produits que vous avez remis et que vous n'avez pas consulté la

liste de la commande et que vous n'avez même pas regardé l'ordonnance (fax) que vous aviez en main.

La rectification de votre enregistrement erroné a, à nouveau, demandé plus d'une heure de travail supplémentaire inutile.

La seule explication que vous avez été en mesure de me fournir lorsque je vous ai interrogée, ce 4/8/2014 était qu'il y avait beaucoup de monde, alors que vous étiez cinq personnes présentes à la pharmacie, soit vous-mêmes, et Mesdames K., A., A., et M. assistantes.

Le 5/8/2014, vous avez tenté de vous justifier en me disant « je n'ai pas fait attention, l'erreur est humaine, vous cherchez la petite bête ». Je constate, qu'une fois encore, vous êtes dans l'incapacité d'assumer les tâches et les responsabilités qui vous sont confiées avec sérieux et rigueur et persistez à rejeter vos responsabilités sur vos collègues.

Ces médicaments étaient destinés à un patient qui en avait un besoin urgent, alors que plusieurs de ces produits ne sont pas disponibles en Iran. Le Docteur Z. m'a déjà recontacté pour demander des explications. Je joins à la présente une copie du mail que le Docteur Z. m'a adressé et dans lequel il exprime son mécontentement, à juste titre.

La gravité de votre négligence supplémentaire cause un préjudice sérieux non seulement au patient iranien qui est ainsi privé de son traitement, mais également au médecin, ainsi qu'à moi-même et à la réputation de la Pharmacie.

Mes avertissements verbaux et écrits étant restés sans réaction appropriée de votre part, considérant que vous persistez à minimiser la gravité de vos négligences répétées et de votre manque de professionnalisme, j'ai été contraint de procéder à votre licenciement immédiat, par application de l'article 35 de la loi du 3 juillet 1978 sur le contrat de travail, pour l'ensemble des raisons qui précèdent, et particulièrement pour votre comportement concernant la commande du Dr Z., constatant que votre comportement a rendu immédiatement et définitivement impossible toute collaboration professionnelle.

Les documents sociaux suivront et vous seront envoyés, par courrier, dans les meilleurs délais ».

Par lettre du 14 octobre 2014, le syndicat de madame L. a contesté le motif grave et a réclamé le paiement d'une indemnité compensatoire de préavis et d'une indemnité de protection de la maternité.

Par lettre en réponse, le conseil de la sprl Pharmacie de la Duchesse du Brabant a précisé que sa cliente maintenait que la décision de licencier pour faute grave était fondée en raison d'une accumulation de fautes et de leur gravité et de mensonges proférés rompant la confiance devant présider aux relations contractuelles entre parties.

Des courriers ont été échangés entre parties.

En date du 6 août 2015, madame L. a déposé une requête introductive d'instance au greffe du Tribunal du travail francophone de Bruxelles.

V. DISCUSSION.

1. L'indemnité compensatoire de préavis

Les principes.

L'article 35 alinéa 1^{er} de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail 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 et intérêts s'il y a lieu. »

L'article 35 alinéa 2 de la loi du 3 juillet 1978 définit le motif grave comme suit :

« 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 ».

Cette définition du motif grave comporte donc trois éléments :

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

Pour apprécier la gravité du motif invoqué pour justifier le congé sans préavis ni indemnité, le juge peut prendre en considération des faits qui sont étrangers à ce motif et ne sont pas invoqués dans la lettre de congé et sont antérieurs au délai de trois jours, lorsqu'ils sont de nature à l'éclairer sur la gravité du motif allégué (Cass., 6 septembre 2004, J.T.T., 2005, p. 140 ; Cass., 3 juin 1996, J.T.T., 1996, p. 437 ; Cass., 21 mai 1990, R.G. n° 20.608, J.T.T., 1990, p. 435). Il est toutefois nécessaire qu'au moins un fait connu dans le délai de trois jours soit lui-même fautif. Le juge qui dénie tout caractère fautif aux faits situés dans le délai de trois jours ouvrables n'est pas tenu d'examiner un fait antérieur, qui n'est pas de nature à

influencer la gravité du comportement de la personne licenciée (Cass., 11 septembre 2006, J.T.T., 2007, p. 4).

Les faits qui sont découverts après la rupture peuvent être pris en considération s'ils constituent une preuve complémentaire du motif invoqué (Cass., 28 février 1978, Bull., 1978, p. 737 ; Cass., 24 septembre 1979, J.T.T., 1980, p. 98 ; Cass., 13 octobre 1986, J.T.T., 1986, p. 462). De tels faits ne peuvent toutefois valoir, par eux-mêmes, comme motif grave.

En vertu de l'article 35 dernier alinéa de la loi précitée du 3 juillet 1978, « *la partie qui invoque le motif grave doit prouver la réalité de ce dernier* ».

L'article 35, alinéa 3, de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail dispose:

« 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 ».

Il ressort de cette disposition que le licenciement pour motif grave doit être notifié dans les trois jours ouvrables suivant le jour où l'employeur a connaissance du fait qui le justifie. Le dimanche ne constitue pas un jour ouvrable. C'est à l'employeur de le démontrer.

Le délai de 3 jours ne commence à courir qu'à partir du moment où la personne ayant le pouvoir de décider du licenciement du défendeur 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 (Cass., 14 mai 2001, J.T.T., 2001, p. 390 ; Cass., 8 novembre 1999, J.T.T., 2000, p. 210 ; Cass., 7 décembre 1988, R.W., 1999-2000, p. 848). Un congé n'est pas irrégulier par le simple fait que celui qui notifie le congé aurait déjà pu prendre connaissance des faits plus tôt (Cass., 14 mai 2001, J.T.T., 2001, p. 390 ; Cass., 28 février 1994, J.T.T., 1994, p. 286).

Conformément aux règles de preuve, « *l'incertitude subsistant à la suite d'une production d'une preuve, d'où qu'elle vienne, doit nécessairement être retenue au détriment de celui qui avait la charge de la preuve* » (Cass., 17 septembre 1999, Pas., 1999, I, n° 467, p. 1164 ; N.

Verheyden-Jeanmart, Droit de la preuve, Larcier, 1991, p.43 ; D. Mougenot, La preuve, Rép.Not., Larcier, 1997, p.86, n°27).

En matière de mode de preuve, la Cour du travail de Bruxelles a relevé à juste titre ce qui suit quant aux attestations déposées par des parties:

« La loi du 16 juillet 2012 modifiant le Code civil et le Code judiciaire en vue de simplifier les règles qui gouvernent le procès civil, a introduit les articles 961/1 à 961/3 dans le Code judiciaire. L'idée à la base de ces nouveaux textes était d'apporter une solution au problème de l'arriéré judiciaire, en réglementant la production d'attestations par des tiers, de manière à éviter la lourdeur et la lenteur excessives des procédures judiciaires avec convocations de témoins (Doc. parl., Chambre, sess. ord. 2011-2012, Doc 53, 0075/001, pp. 4 et 5 et 0075/003, p. 4).

L'article 961/2 du Code judiciaire dispose :

« (...)

L'attestation contient la relation des faits auxquels son auteur a assisté ou qu'il a personnellement constatés.

L'attestation mentionne les noms, prénoms, date et lieu de naissance, domicile et profession de son auteur ainsi que, s'il y a lieu, son lien de parenté ou d'alliance avec les parties, de subordination à leur égard, de collaboration ou de communauté d'intérêts avec elles. L'attestation indique en outre qu'elle est établie en vue de sa production en justice et que son auteur a connaissance qu'une fausse attestation de sa part l'expose à des sanctions pénales. L'attestation est écrite ; datée et signée de la main de son auteur. Celui-ci doit annexer ; en original ou en photocopie, tout document officiel justifiant de son identité et comportant sa signature ».

Pour ce faire, le législateur s'est inspiré du droit français. Les articles 200 à 203 du Nouveau Code de procédure civile prévoient en effet des règles très proches de celles introduites en droit belge par la loi du 16 juillet 2012. Le texte de l'article 202 du Nouveau Code de procédure civile est identique à l'article 961/2 du Code judiciaire en ce qui concerne les mentions exigées dans l'attestation.

La question se pose de savoir quelles conséquences il faut tirer en présence d'attestations ne répondant pas au prescrit de l'article 961/2 du Code judiciaire. Notre législateur estimait « que le nouveau texte devrait recevoir, en droit belge, la même interprétation que celle qui lui est donnée en France. En effet, selon la jurisprudence française, les règles de forme prévues pour les attestations ne sont pas prescrites à peine de nullité. Il appartient dès lors au juge du fond d'apprécier souverainement si une attestation, non conforme aux spécifications énoncées dans la loi, présente ou non les garanties suffisantes pour pouvoir

être prises en compte dans les débats » (Doc. parl., Chambre, sess. ord. 2011-2012, Doc 53, 0075/001, p. 5).

La Cour de cassation française a en effet considéré que les règles édictées par l'article 202 du Nouveau Code de procédure civile ne sont pas prescrites à peine de nullité et a ainsi décidé que la cour d'appel avait violé cette disposition, en écartant des débats des attestations produites par l'épouse dès lors qu'elles ne répondaient pas aux conditions prévues par l'article 202 du Nouveau Code de procédure civile, au motif qu'elles ne précisaient pas qu'elles avaient été établies pour être produites en justice en connaissance des sanctions applicables en cas de fausses attestations (Cass., 1^{re} ch. civ., 30 novembre 2004, pourvoi n° 03-19190, Bull. civ., 2004, I, n° 292, p. 245).

La cour estime qu'il convient de faire application de cette jurisprudence, de telle manière que le simple fait que des attestations ne répondent pas aux prescrits de l'article 961/2 du Code judiciaire, ne peut entraîner leur nullité.

Il convient toutefois d'apprécier dans chaque cas d'espèce la force probante à leur attacher, en tenant compte du fait que si le législateur a entendu réglementer la production d'attestations par des tiers, en définissant les mentions qu'elles doivent contenir, il y aura lieu en règle d'être plus prudent alors qu'il s'agit d'apprécier la force probante d'attestations qui ne répondent pas à cette définition.

Ainsi, il va de soi qu'une personne se prétendant témoin de faits auxquels elle a assisté ou qu'elle a personnellement constatés, sera moins encline à mentir si ses nom, prénom, domicile, profession sont communiqués, avec une copie de sa carte d'identité, si l'attestation est rédigée de sa main et si elle reconnaît en toutes lettres que l'attestation est établie pour être produite en justice et qu'elle a connaissance qu'une fausse attestation l'expose à des sanctions pénales (C.T. Bruxelles, 17 juin 2016, J.T.T., 2016, p. 336-338).

La Cour de Cassation belge a depuis lors pris position sur les articles 961/1 et 961/2 du Code judiciaire en ces termes :

« (...) il appartient au juge, même si l'attestation remplit toutes les conditions prévues aux articles 961/1 et 961/2 du Code judiciaire, d'apprécier souverainement la valeur probante de ce document, en tenant compte à cet égard de tous les éléments utiles à sa crédibilité.

Les formalités prévues à l'article 961/2 du Code judiciaire ne sont pas prescrites à peine de nullité.

Par conséquent, l'absence, dans l'attestation, d'une mention requise par cette disposition légale n'empêche pas le juge de recevoir ladite attestation, pourvu qu'il indique les raisons pour lesquelles il l'estime malgré tout crédible alors qu'elle ne remplit pas toutes les conditions posées ».

Application.

1. Le délai de 3 jours.

Le congé pour motif grave a été donné le 6 août 2014.

La sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant a la charge d'établir qu'elle n'a eu connaissance des faits invoqués à l'appui du motif grave que dans les 3 jours ouvrables ayant précédé le congé, soit en l'occurrence au 3 août 2014.

Elle invoque un grand nombre de faits dans la lettre de congé du 6 août 2014 complétée par une description faite dans la lettre du 8 août 2014, même si elle insiste en terme de plaidoiries sur le fait découvert le 6 août 2014 lié à la non-délivrance de certains médicaments prescrits par le docteur Z., date de la rupture et dont l'invocation à l'appui du congé a nécessairement lieu dans le respect du délai de 3 jours.

Il n'est pas contesté que monsieur G. était à l'étranger jusqu'au 3 août 2014 et n'a dès lors pas pu prendre connaissance ni de la réponse donnée par madame L. par lettre du 25 juillet 2014 ni de la disparition de la préparation de méthylprednisolone évoquée dans un mail de madame R. du 16 juillet 2014 et reprochée par lettre de la sprl Pharmacie Duchesse du Brabant du 5 août 2014. Le délai de 3 jours ouvrables est dès lors respecté concernant ces faits.

Par contre, les faits repris dans l'avertissement du 9 juillet 2014 sont connus de la sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant plus de 3 jours ouvrables avant le congé et ne peuvent dès lors en tant que tels servir de motifs graves. Tout au plus peuvent-ils être utilisés au cas où ils éclaireraient un fait fautif découvert dans les 3 jours ouvrables avant le congé ou constitueraient un manquement continu qui s'est reproduit dans le délai de 3 jours ouvrables avant le congé.

2. Le motif grave.

Comme déjà précisé, la sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant a la charge de prouver les faits qu'elle invoque à l'appui du congé pour motif grave et toute incertitude suite à la production de pièces doit être retenue à son détriment.

Des attestations en sens contraire sont déposées par chaque partie pour étayer sa thèse.

S'agissant des attestations déposées par la sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant, la prudence est de mise pour les motifs suivants :

-même si globalement ces attestations respectent l'ensemble des formes du Code judiciaire

(être écrite de la main de leur auteur, être accompagnée de la pièce d'identité et être accompagnée de la formule selon laquelle l'auteur a connaissance que l'attestation peut être utilisée en justice et qu'une fausse attestation l'expose à des sanctions pénales) ou à tout le moins respectent ces formes en les lisant de concert lorsqu'elles émanent de la même personne (certaines attestations étant établies dans un premier temps sans la formule précitée puis ensuite en tout ou en partie complétées par la formule précitée), elles émanent principalement de personnes liées par un contrat indépendant ou salarié avec la sprl Pharmacie Duchesse du Brabant, qu'il s'agisse de madame R., de madame D., de madame G., de madame K. et de madame S. et prennent place dans un conflit au travail où chacun a choisi son camp et défend soit le gérant de la sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant soit madame L. (qui fut le supérieur hiérarchique de plusieurs des personnes ayant établi les attestations et a pu déplaire).

-ces attestations ont été établies longtemps après les faits.

-plusieurs de ces personnes n'ont pas témoigné de manière spontanée à propos d'un fait précis mais le contenu de leurs attestations (complétées au fur et à mesure de l'avancement de la procédure quitte à avoir une mémoire de plus en plus précise malgré l'écoulement du temps, ce qui pose question) met en évidence qu'on leur a montré les attestations déposées au dossier de madame L. pour prendre position contre ces attestations et en faveur de monsieur G., quitte même pour certaines à se positionner sur la justification ou non du licenciement de madame L. ou du licenciement ou de la démission d'autres personnes au nom desquelles des attestations sont déposées au dossier de madame L.. Ces écueils mettent sérieusement en doute la force probante des attestations.

S'agissant des attestations déposées par madame L. et même si certaines comportent une date peu éloignée des faits, la prudence est également requise en raison des circonstances suivantes :

-la plupart ne respectent pas les formes du Code judiciaire (et parfois ne sont même pas signées ou accompagnées d'une copie de la carte d'identité) et madame L. n'a pas veillé à faire compléter ces attestations par la formule précitée au cours de la mise en état. Cela met sérieusement en doute la force probante desdites attestations.

-certaines sont rédigées avec une même police dactylographique, ce qui soulève la question de savoir si leur contenu provient directement de la personne au nom de qui l'attestation est établie ou est au contraire un texte rédigé par madame L. et soumis à leur signature, soit des situations qui ne sont pas comparables lorsqu'il convient d'apprécier la force probante.

-elles émanent notamment de personnes qui furent en conflit avec la sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant et peuvent être ainsi influencées dans leur témoignage.

Les développements qui précèdent empêchent la Cour d'accorder une réelle force probante

aux attestations déposées de part et d'autre et de privilégier les unes au détriment des autres quand bien-même les attestations déposées par la sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant sont plus nombreuses.

La sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant a également déposé à son dossier un enregistrement sonore d'une conversation entre monsieur G. et madame L. à l'insu de cette dernière le 4 août 2014.

Sans même prendre formellement position sur la question de la recevabilité ou non d'une telle preuve, la Cour estime devoir apprécier avec une grande prudence cette pièce et la retranscription qu'en fait la sprl Pharmacie Duchesse du Brabant dans ses conclusions, dans la mesure où monsieur G. a établi cet enregistrement dans un but bien précis (à un moment où il voulait se séparer de madame L. qu'il avait déjà prévenu par un avertissement des plus clairs du 9 juillet 2014) et à l'insu de cette dernière. Il n'existe pas de certitude que l'ensemble de la conversation a été enregistrée. La reproduction du texte qu'en fait la sprl dans ses conclusions met par ailleurs en évidence des phrases qui s'achèvent au milieu. La Cour n'estime pas dans ce contexte pouvoir accorder une force probante à cet enregistrement ni considérer que la prétendue responsabilité de madame L. peut être appréciée sur base des réponses contenues dans cet enregistrement.

Il convient d'apprécier ce qui est démontré en tenant compte des développements qui précèdent.

Le fait présenté comme le plus grave et qui selon les termes mêmes de la lettre du congé est l'élément déclencheur du congé, est le fait survenu le vendredi 1^{er} août 2014.

Au vu de ce qui n'est pas contesté et des éléments démontrés par les pièces 26 à 28 du dossier de la sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant, il est établi :

-qu'en date du 29 juillet 2014, le docteur Z., bien connu de la pharmacie, prit contact avec elle par téléphone et parla à madame G., pharmacienne adjointe, à propos d'une commande de médicaments et adressa ensuite par fax du même jour une prescription (étrangement datée du 14 janvier 2014 ainsi qu'il en fut débattu lors de l'instruction faite à l'audience) portant sur les médicaments Asaflow 80mg, Cardevilol 6,25 mg, Felden lyotab, Folavit, Lanoxin 0,250, Lasix 40mg, Daflon, Zyloric et Lisinopril 5mg). La sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant précise à cet égard que la législation interdit de prescrire des multiples sur une ordonnance et que comme le docteur Z. avait besoin de multiples, il s'est engagé à déposer la série d'ordonnances requises dès que possible.

-que madame G. a préparé seule la commande ;

-que le docteur K. (épouse du docteur Z.) est venue chercher la commande le vendredi 1^{er} août 2014 (jour de congé de madame G.) et s'est vue remettre par madame L. un sac de

médicaments qui ne comprenait qu'une partie des médicaments commandés, étant entendu que manquaient le Cardevilol (bêtabloquant), le Lisinopril (inhibiteur de l'enzyme de conversion de l'angiotensine) et l'Asaflow (antithrombotiques).

-que monsieur G. eut une conversation à propos de cette délivrance avec madame L. le 4 août 2014 (qu'il enregistra à son insu).

-qu'étrangement, il n'aborda pas cette question dans la lettre recommandée du 5 août 2014 présentée pourtant comme un dernier rappel à l'ordre mais attendra la lettre de congé du 6 août 2014 pour en faire état. La capture d'écran déposée en pièce 28 et dont il sera question ci-après a pourtant été obtenue le mardi 5 août 2014 à 9h43, soit le jour même de l'envoi de ce dernier rappel à l'ordre.

-que par mail du 6 août 2014 adressé à monsieur G., le docteur Z. a écrit :

« Ce petit mail pour vous faire part de mon étonnement concernant la prise en charge d'une prescription de médicaments que je vous ai envoyée par fax le 29 juillet 2014. En effet, une partie des prescriptions, entre autres, Carvedilol 6,25 mg n'a pas été livrée le 1^{er} août 2014. S'agissant d'un médicament important pour un patient partant à l'étranger, je ne peux pas m'empêcher de vous transmettre mon mécontentement concernant cet oubli. En espérant qu'il s'agit d'un incident isolé et qu'il ne mettra pas en cause notre collaboration dans le futur, je vous prie d'agréer, Monsieur G., mes salutations confraternelles ».

Figurent également au dossier de la sprl Pharmacie Duchesse du Brabant :

-un duplicata d'un ticket de caisse du 1^{er} août 2014 n° 501.051 reprenant différents médicaments se rapportant à des ordonnances n°369.178, 369.181, 369.183, 369.184, 369.185, 369.186, 369.187, 369.188, 369.189 et 369.190 pour les médicaments Aspirine, Daflon, Zyloric, Lasix, Feldene et Lanoxin.

-une copie de l'écran montrant l'encodage par madame L. dans le système de la pharmacie en date du 1^{er} août 2014 entre 18h44 et 18h50 des ordonnances 319.178, 369.181 et 369.183.

- une copie de l'écran afférent au ticket de caisse n°501.051 faisant seul référence aux trois ordonnances précitées et non aux autres ordonnances mentionnées ci-avant.

La sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant précise qu'après investigations, il est apparu que madame L. n'avait délivré le 1^{er} août 2014 qu'un seul sac et qu'elle avait encodé la délivrance des médicaments dans le système « ordonnances reçues » au lieu « d'ordonnances à recevoir », de surcroît sous un mauvais nom et reproche que madame L.

n'ait pas vérifié les produits qu'elle a délivrés, qu'elle n'ait pas consulté la liste des produits qui accompagnait la commande et qu'elle n'ait pas vérifié l'ordonnance par fax dont elle disposait et que ceci est en contradiction avec les règles de la pharmacie et avec les règles de l'art pharmaceutique.

Madame L. conteste avoir été informée par madame G. de la date d'enlèvement et du volume de la commande.

Madame G. qui a préparé la commande, a déposé des attestations datées respectivement du 29 avril 2017 et 30 avril 2018, qui doivent être appréhendées avec précaution pour les motifs précisés ci-avant et plus particulièrement en ce qui concerne ces attestations en raison du fait qu'elles sont rédigées près de trois ans après les faits pour la plus récente et qu'ayant trait à un couac survenu à propos d'une commande qu'elle a elle-même préparée, elle a intérêt à écrire qu'elle a fait le nécessaire et que l'erreur se situe uniquement au niveau de madame L. et qu'au-delà de la description des faits dont elle aurait été témoin, elle se permet de faire un commentaire sur la hauteur de la faute commise par madame L.

La Cour s'étonne par ailleurs que ni madame G. ni la sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant ne s'inquiètent que le médecin puisse se voir délivrer des médicaments pour lesquels il n'a pas encore établi l'ensemble des ordonnances requises sur base d'une promesse qu'il les établirait ultérieurement. Si l'on suit l'attestation de madame G., elle a elle-même pris la responsabilité de préparer une commande sans les ordonnances requises. Il n'est pas démontré que lorsque l'épouse de ce médecin, elle-même médecin, est venu chercher les médicaments le 1^{er} août 2014, les ordonnances nécessaires ont été remises (ce qui n'est ni expliqué ni compréhensible alors que le docteur Z. avait eu 2 jours pour les rédiger depuis son fax du 29 juillet 2014). Même si madame L. ne conteste pas l'existence de cette pratique dans ses conclusions qu'elle a d'ailleurs reprochée à monsieur G. dans sa lettre du 25 juillet 2014, la Cour estime que le grief lié au non-respect des pratiques pharmaceutiques formulé par l'employeur à madame L. doit être apprécié dans un contexte où une tolérance est acceptée par cet employeur quant au respect des obligations s'imposant aux pharmaciens.

La situation manque par ailleurs de clarté.

La Cour considère qu'il n'est pas établi avec certitude que madame L. a eu une information complète de madame G. à propos des médicaments à délivrer et de ce qui avait été convenu avec ce médecin ni que la commande préparée par madame G. comprenait l'ensemble des médicaments énoncés dans l'ordonnance faxée le 29 juillet 2014. La thèse selon laquelle madame G. aurait préparé deux sacs de médicaments et les aurait agrafés ensuite et que madame L. aurait pour des raisons peu compréhensibles elle-même dégrafé les deux sacs de médicaments pour n'en livrer qu'un n'est pas prouvée à suffisance.

La sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant reproche à madame L. de s'être trompée sur

l'encodage en indiquant « ordonnances reçues » au lieu « d'ordonnances à recevoir », alors que l'on ne sait pas précisément quelles ordonnances avaient été reçues (mis à part l'ordonnance faxée et donc non original comportant une date inexacte du 14 janvier 2014 et qui ne permettait pas la délivrance de multiples) même si les parties s'accordent à dire que des ordonnances devaient encore être délivrées par le docteur Z.. Les ordonnances précitées (mentionnées aux pièces 27 et 28 du dossier de la sprl) qui n'auraient pas été reçues selon la thèse de la sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant ne reprennent en tout cas pas les médicaments qu'il est reproché à madame L. de ne pas avoir délivrés.

En fin de compte, la Cour ne peut considérer que l'ensemble du grief décrit ci-avant du 1^{er} août 2014 est établi avec certitude, même si madame L. admet à tout le moins que la non-délivrance de certains médicaments est avérée.

Même à admettre que madame L. puisse à tout le moins se voir reprocher de ne pas avoir vérifié ce que contenait la préparation de la commande assurée par madame G. et qu'elle remit au docteur K. le 1^{er} août 2014 et que cette délivrance ne correspondait pas à l'intégralité de la commande reprise dans l'ordonnance faxée le 29 juillet 2014, la Cour ne considère pas que ce fait constitue en l'espèce un motif grave. La commande avait été préparée par madame G., pharmacienne adjointe en qui madame L. pouvait nourrir une certaine confiance. Il n'existe pas de preuve certaine que madame L. a elle-même erronément délivré une partie seulement de la commande de médicaments préparée par madame G.

La Cour ne retient pas davantage de motif grave même en tenant compte de l'ensemble des autres faits.

A cet égard, la sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant semble partir du postulat que tout problème survenu dans la pharmacie Smeulders peut être imputé à madame L. et justifier son licenciement pour motif grave en raison d'une accumulation du simple fait qu'en tant que pharmacienne titulaire, elle est responsable de la pharmacie.

La Cour ne partage pas cette vision et estime qu'il convient de distinguer les fautes qui sont démontrées et qui peuvent être imputées à madame L. des autres faits et d'apprécier ensuite si ces fautes ont le caractère d'un motif grave. A cet égard, le fait pour un employé de ne pas ou de ne plus répondre aux attentes de son employeur ne constitue pas un motif grave de rupture mais oblige cet employeur qui ne s'estime pas satisfait de la qualité du travail de son employé de le licencier moyennant un préavis ou le paiement d'une indemnité.

Il est manifeste en l'espèce que la sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant estimait que la gestion de la pharmacie opérée par madame L. n'était pas optimale et qu'elle était négligente et que le licenciement est à trouver dans ce grief. Mais cela n'emporte pas pour conséquence qu'une faute, voire une faute grave peut lui être imputée d'autant que

madame L. avait une ancienneté limitée à quelques mois dans la pharmacie et a dû s'adapter à une équipe en place (avec laquelle elle rencontrait certaines difficultés sur lesquelles elle s'est expliquée dans sa lettre du 25 juillet 2014 en citant le nom d'une assistante en pharmacie agressive à son égard) qui évolua d'ailleurs suite à la démission de madame E.

Les faits antérieurs à celui du 1^{er} août 2014 consistent essentiellement en des reproches liés à la manière dont madame L. exécutait ses tâches de pharmacienne titulaire de la pharmacie.

Ainsi notamment :

- Même si une préparation pharmaceutique de méthylprednisone confiée par madame L. à l'assistante en pharmacie, madame D., à la demande d'une patiente en date du 4 juillet 2014, a disparu, la sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant n'établit pas que madame L. s'est chargée de terminer la préparation confiée à son assistante, est personnellement responsable de cette disparition et puisse se voir reprocher une faute sur ce point. Madame L. s'en est d'ailleurs expliquée dans un mail du 16 juillet 2014 adressé à madame R. Cette disparition peut néanmoins constituer un motif de déception dans le chef de son employeur du fait de sa qualité de pharmacienne titulaire et de l'absence d'explication crédible donnée par madame L. sur ce qu'est devenu cette préparation que la patiente est venue chercher pendant son absence, sans toutefois constituer une faute dans son chef.
- De même, si un conflit a bien eu lieu au sein du personnel de la pharmacie Smeulders à la fin du mois de juin 2014 qui a donné lieu à l'envoi d'un avertissement en date du 9 juillet 2014, il peut tout au plus être reproché à madame L. de ne pas avoir suffisamment su gérer ce conflit alors qu'elle exerçait l'autorité hiérarchique sur le personnel de sa pharmacie. Elle a néanmoins expliqué les difficultés rencontrées dans sa lettre du 25 juillet 2014 (surcroît de travail et panne du système Mycare.net) mais également les problèmes de santé rencontrés qui atténuent sa responsabilité. Ses explications permettent de comprendre la raison pour laquelle elle a privilégié la vérification des ordonnances sur le travail au comptoir confiée par priorité aux assistantes en pharmacie, même si ce choix n'a pas été compris par les assistantes en pharmacie qui lui en ont voulu de devoir gérer seules l'afflux de patients et ont fini par se chamailler. Le fait que son employeur estime après coup qu'elle a mal géré ses priorités ne constitue pas un motif grave. La sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant ne prouve pas que madame L. peut se voir reprocher autre chose en rapport avec les travaux d'inventaire. Elle ne prouve pas davantage que madame L. aurait laissé les assistantes seules dans la pharmacie sans la présence d'un pharmacien (titulaire ou adjoint). Cette dernière écrit simplement qu'elle était incitée à le faire dans sa lettre du 25 juillet 2014.
- La lettre de madame L. du 25 juillet 2014 contient des accusations non suffisamment

démontrées à l'égard de monsieur G. (sauf en ce qui concerne la délivrance sans ordonnance de médicaments soumis à prescription ainsi que précisé ci-avant en rapport avec la commande livrée le 1^{er} août 2014) et un ton critiquable. Ce fait d'une autre nature doit toutefois être remis dans son contexte. Monsieur G. a cru bon pouvoir lui reprocher dans l'avertissement du 9 juillet 2014 tout ce qu'il estimait ne pas aller dans la pharmacie pendant la période où il fut absent en prétendant se baser notamment sur une vérification des enregistrements des caméras de surveillance effectués après avoir reçu des plaintes de plusieurs membres du personnel. Or certains griefs contenus dans cette lettre ne sont pas démontrés et d'autres ne justifiaient pas l'envoi d'un avertissement. Ainsi par exemple, il n'est pas établi que madame L. est responsable de la disparition du rouleau d'étiquettes ou de la démission de madame E. ni qu'il peut lui être reproché d'avoir laissé son assistante, madame A. téléphoner pendant une heure alors que ce coup de fil était destiné à régler le problème rencontré avec la connexion Mycare.net qui entraîna un surcroît de travail et une crispation au sein du personnel. Par ailleurs, le fait de ne pas avoir fait connaître ses dates de congés (ce qu'elle fera par lettre du 11 juillet 2014) ne méritait pas de figurer dans une lettre d'avertissement. Enfin le reproche lié à la présence du mari apparaît comme futile. Ainsi que madame L. s'en explique, son mari est venu pendant la pause pour imprimer un document destiné à être rempli par son employeur pour l'obtention de la prime de naissance. Dans pareil contexte, il est étonnant que la présence de son mari durant quelques minutes dans la pharmacie qu'elle gérait en tant que pharmacienne titulaire ait figuré dans un avertissement. Les éléments évoqués ci-avant qui ont manifestement irrité madame L. ayant le droit de se défendre sur des accusations qu'elle estimait injustes et son état de santé évoqué dans sa lettre du 25 juillet 2014 peuvent expliquer que les termes utilisés dans sa lettre en réponse n'aient pas été appropriés, sans que cela constitue un motif grave.

- La sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant vient encore ajouter à cette liste des faits en lien avec l'établissement de factures ou en rapport avec une inspection qui a eu lieu en février 2014 et à laquelle elle n'aurait pas donné la suite voulue. Le reproche lié aux factures qui n'est pas situé dans le temps n'est pas suffisamment démontré. Il est d'ailleurs étonnant qu'à supposer qu'il faille donner du crédit à l'attestation de madame R. sur ce point, laquelle fait état d'un problème récurrent survenu très vite dont elle dit avoir informé monsieur G., celui-ci n'ait pas fait figurer ce grief dans les avertissements qui contenaient pourtant un relevé de tout ce que madame L. ne faisait pas bien à l'estime de la sprl et de son gérant. Cela est de nature à remettre en cause la réalité de ce grief. Quant à l'absence de réaction au rapport d'inspection qui n'est pas mentionné dans les lettres du 6 et 8 octobre 2014, la circonstance que la pharmacienne ayant succédé à madame L. (et dont il n'est pas contesté qu'elle ait démissionné quelques mois plus tard) ait écrit ne pas avoir été tenue au courant du rapport de l'inspection par cette dernière (ce qui est assez logique puisqu'elle avait été licenciée pour motif grave et n'était donc plus présente)

et donne la liste de ce qui a été fait, n'implique pas nécessairement que madame L. n'ait donné aucune suite au rapport d'inspection. En tout état de cause, ce fait découvert après la rupture, ne permet pas de considérer que les faits mentionnés dans les lettres des 6 et 8 août 2014 pour autant qu'ils ont été reconnus établis, constitueraient un motif grave.

En conclusion, la Cour estime que si certains manquements ont été commis par madame L., ceux-ci ne constituent pas un motif grave de rupture au sens de la définition que lui en donne le législateur.

Elle a dès lors droit à une indemnité compensatoire de préavis. Le montant alloué par le premier juge et non contesté quant à son calcul, doit être confirmé.

2. L'indemnité de protection de la maternité

Les principes.

L'article 40 de la loi du 16 mars 1971 sur le travail dispose :

« Sauf pour des motifs étrangers à l'état physique résultant de la grossesse ou de l'accouchement, l'employeur qui occupe une travailleuse enceinte ne peut faire un acte tendant à mettre fin unilatéralement à la relation de travail à partir du moment où il a été informé de l'état de grossesse jusqu'à l'expiration d'un délai d'un mois prenant cours à la fin du congé postnatal, en ce inclus la période de huit semaines durant laquelle la travailleuse doit prendre, le cas échéant, ses jours de congé de repos postnatal.

La charge de la preuve de ces motifs incombe à l'employeur. A la demande de la travailleuse, l'employeur lui en donne connaissance par écrit.

Si le motif invoqué à l'appui du licenciement ne répond pas aux prescriptions de l'alinéa 1er, ou à défaut de motif, l'employeur payera à la travailleuse une indemnité forfaitaire égale à la rémunération brute de six mois, sans préjudice des indemnités dues à la travailleuse en cas de rupture du contrat de travail »

L'article 40 ne contient pas une interdiction absolue de licencier mais une restriction du droit de licenciement par l'employeur : le licenciement est autorisé pour des motifs étrangers à l'état physique qui résulte de la grossesse ou de l'accouchement (Cour trav. Bruxelles, 12 septembre 2006, R.G. n° 47.218).

Les motifs de licenciement doivent être totalement étrangers à l'état de grossesse. Le licenciement en raison de motifs pour partie liés à l'état de grossesse, et pour partie étrangers à cet état, est interdit par la loi (Cour trav. Bruxelles, 8 décembre 2010, R.G. n° 2009/AB/52266).

Si la travailleuse conteste en justice la légalité du licenciement, l'employeur doit prouver, non seulement :

- l'existence de faits objectifs qui montrent que le licenciement intervient pour des motifs étrangers,
- mais également, la sincérité des motifs,
- ainsi que le lien de causalité entre les faits étrangers et le licenciement.

(à ce sujet, voy. Cour trav. Liège, 6 mars 2017, R.G. n° 2015/AL/726, www.juridat.be et la jurisprudence citée dans cet arrêt).

Une fois que l'employeur a répondu à la demande de la travailleuse en lui précisant les motifs de licenciement, il n'est pas admissible à invoquer ensuite d'autres motifs (en ce sens, une décision de la Cour trav. Anvers du 17 janvier 2005, *Chr.D.S.*, 2005, p.339, qui doit être approuvée).

C'est au moment du congé qu'il faut se placer pour apprécier si le motif invoqué est ou non fondé.

Application.

La Cour n'estime pas pouvoir se fier aux attestations déposées de part et d'autre pour les motifs précités. En tout état de cause, la question à trancher n'est pas celle de savoir si le gérant de la sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant se montrait attentif en règle générale à l'égard des travailleuses enceintes (ce sur quoi les attestations en sens contraire déposées de part et d'autre diffèrent) mais si le motif de la rupture est étranger à la grossesse.

La Cour a estimé que madame L. avait commis certains manquements parmi ceux reprochés par la sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant, qui sont à l'origine de son licenciement, sans toutefois constituer un motif grave de rupture.

Ceux-ci sont étrangers à l'état de grossesse de madame L.

Madame L. n'a dès lors pas droit à l'indemnité de protection de la maternité qu'elle réclame. Le jugement dont appel doit être réformé sur ce point.

3. Les arriérés de rémunération

Madame L. dépose à son dossier une liste des barèmes applicables dans la commission paritaire 313. La gérante d'une officine a droit à un barème mensuel de 3.050,68 euros brut après 6 mois d'ancienneté.

Madame L. avait dès lors droit à cette rémunération dès le mois de juin 2014.

Or elle n'a perçu que 2.900 euros en juin et juillet 2014 et peut dès lors prétendre à 300,96 euros brut (150,48 € brut x 2), à augmenter des intérêts légaux et judiciaires. Le jugement peut dès lors être confirmé sur ce point.

4. La prime de fin d'année 2014.

Conformément à l'article 2 de la convention collective de travail du 24 octobre 2011 relative à la prime de fin d'année conclue au sein de la commission paritaire 313, une prime de fin d'année de 20 % du salaire mensuel brut est accordée aux travailleurs à qui seul le salaire barémique minimum sectoriel est appliqué.

Madame L. ayant perçu une rémunération égale ou inférieure au barème en fonction des mois concernés, a dès lors droit à une prime de fin d'année de 355,89 euros brut (3.050,68 euros brut x 20% x 7/12 équivalents au nombre de mois d'occupation en 2014) à augmenter des intérêts légaux et judiciaires.

Le jugement peut être confirmé sur ce point.

5. Les documents sociaux

Madame L. a droit à se voir délivrer par la sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant les documents sociaux (fiches de paie et fiche fiscale) relatifs aux sommes accordées ci-avant. Madame L. ne justifie pas sa demande d'astreinte (qui ne lui fut d'ailleurs pas accordée par le premier juge sans qu'elle relève appel incident sur ce point).

6. Les dépens

En vertu de l'article 1017 alinéa 1^{er} du Code judiciaire, les dépens sont à charge de la partie succombante.

L'article 1017 alinéa 4 autorise le juge à compenser les dépens si les parties succombent respectivement sur quelque chef. Tel est notamment le cas lorsque qu'une partie n'obtient pas totalement gain de cause (Cass.,19 janvier 2012,Pas.,2012,p. 158), voire même lorsqu'en présence d'une seule demande, bien que celle-ci soit totalement rejetée, le défendeur se voit débouté de l'un des moyens de défense qu'il avait soulevé (Cass.,23 novembre 2012,Pas.,2012, p. 1316 ; Cass.,25 mars 2010,Pas.,2010,p. 1004 ; H. Boularbah, Les frais et les dépens, spécialement l'indemnité de procédure in Actualités en droit judiciaire, CUP, 2013, volume 145, p. 353).

Aucune des parties n'obtient totalement gain de cause.

Il se justifie en l'espèce de condamner chaque partie à supporter ses propres dépens, tant en 1^{ère} instance qu'en appel.

PAR CES MOTIFS,

LA COUR DU TRAVAIL,

Statuant après un débat contradictoire ;

Déclare l'appel recevable et partiellement fondé ;

Réforme le jugement dont appel en tant qu'il condamne la sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant à payer à madame L. une indemnité de protection de la maternité d'un montant de 17.400 euros brut ;

Déclare la demande d'indemnité de protection de la maternité recevable mais non fondée ;

En déboute madame L. ;

Confirme le jugement pour le surplus et condamne dès lors la sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant :

-à payer à madame L. les montants suivants, à augmenter des intérêts légaux et judiciaires à partir du 7 août 2014:

- 14.567,58 euros brut à titre d'indemnité compensatoire de préavis ;
- 300,96 euros brut à titre d'arriérés de rémunération ;
- 355,89 euros brut à titre de prime de fin d'année 2014;

-à délivrer à madame L. les fiches de paie et la fiche fiscale relatives aux sommes dues en vertu du présent arrêt ;

Condamne chaque partie à supporter ses propres dépens de 1^{ère} instance et d'appel, parmi lesquels figure la contribution au fonds d'aide juridique de seconde ligne d'un montant de 20 euros déjà payé par la sprl Pharmacie de la Duchesse de Brabant lors de son appel.

Ainsi arrêté par :

P. KALLAI, conseiller,

B. CHARPENTIER, conseiller social au titre d'employeur,

O. VALENTIN, conseiller social au titre d'employé,
Assistés de J. ALTRUY, greffier délégué

J. ALTRUY, O. VALENTIN, B. CHARPENTIER, P. KALLAI,

Monsieur B. CHARPENTIER, conseiller social au titre d'employeur, qui était présent lors des débats et qui a participé au délibéré de la cause est dans l'impossibilité de signer.
Conformément à l'article 785 du Code judiciaire, l'arrêt est signé par Monsieur P. KALLAI, conseiller, et Monsieur O. VALENTIN, conseiller social au titre d'employé,

J. ALTRUY

et prononcé, en langue française à l'audience publique de la 4ème Chambre de la Cour du travail de Bruxelles, le 25 novembre 2020, où étaient présents :

P. KALLAI, conseiller,
J. ALTRUY, greffier délégué

J. ALTRUY,

P. KALLAI,