



Expédition

Numéro du répertoire
2022 /
Date du prononcé
16 février 2022
Numéro du rôle
2019/AB/846
Décision dont appel
18/336/A

Délivrée à

le
€
JGR

Cour du travail de Bruxelles

sixième chambre extraordinaire

Arrêt

DROIT DU TRAVAIL - contrats de travail ouvrier

Arrêt contradictoire

Définitif

La S.P.R.L. MAID HOME SERVICES, inscrite auprès de la Banque Carrefour des Entreprises sous le n°0832.400.847, dont le siège social est établi à 1200 BRUXELLES, rue du Menuisier 10,

partie appelante au principal et intimée sur incident,
représentée par Maître

contre

Madame A. D.

partie intimée au principal et appelante sur incident,
représentée par Maître

★

★ ★

Vu l'appel interjeté par la sprl Maid Home Services contre le jugement contradictoire prononcé le 14 juin 2019 par la 4ème chambre du Tribunal du travail francophone de Bruxelles (R.G. n° 18/336/A), en cause d'entre parties, appel formé par requête déposée au greffe de la Cour du travail le 22 novembre 2019 ;

Vu les conclusions déposées par les parties ;

Vu les dossiers des parties ;

Entendu les parties à l'audience publique du 19 janvier 2022 ;

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 est intervenu.

L'appel est partant recevable.

Il en va de même de l'appel incident.

II. LE JUGEMENT DONT APPEL.

Par jugement du 14 juin 2019, le Tribunal du travail francophone de Bruxelles a décidé ce qui suit :

« Déclare la demande de Madame A. D. recevable et fondée.

Condamne la sprl Maid Home Services à payer à Madame A. D. les sommes de :

*-7.927,43 € bruts, à titre d'indemnité de rupture ;
-7.202,90 € bruts, à titre d'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable ;
-10.269,44 € bruts, à titre de dommages et intérêts du chef de non-fourniture du travail convenu ;
-1.816,80 € bruts, à titre de dommages et intérêts correspondant aux heures non prestées en raison de l'absence d'utilisateurs ;*

Majorées des intérêts légaux et judiciaires jusqu'à complet paiement.

Condamne la sprl Maid Home Services à délivrer à Madame A. D. les fiches de paie reprenant les montants des condamnations, le compte individuel et la fiche fiscale 2017 rectificatifs.

Condamne la sprl Maid Home Services aux dépens de l'instance, liquidés par Madame A. D. à une indemnité de procédure de 2.400 € et à la contribution de 20 € au Fonds budgétaire de l'aide juridique de 2^{ème} ligne et lui délaisse ses propres dépens, liquidés à une indemnité de procédure de 1.320 €.

Maintient pour autant que de besoin l'exécution provisoire et dit pour droit n'y avoir lieu à exclure la faculté de cantonnement ».

III. L'OBJET DES APPELS.

L'appel principal a pour objet de réformer le jugement dont appel dans la (seule) mesure où il est querellé par la sprl Maid Home Services et en conséquence :

A titre principal :

Réformer le jugement dont appel :

- en ce qu'il condamne la sprl Maid Home Services au paiement de la somme de 10.269,44 euros à titre de dommages et intérêts du chef de non-fourniture du travail convenu (+ intérêts),
- en ce qu'il la condamne la sprl Maid Home Services au paiement de la somme de 1.816,80 euros bruts à titre de dommages et intérêts correspondant aux heures non prestées en raison de l'absence d'utilisateurs (+ intérêts),
- en ce qu'il condamne la sprl Maid Home Services au paiement de la somme de 7.202,90 euros bruts à titre d'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable (+ intérêts),
- en ce qu'il condamne la sprl Maid Home Services au paiement de la totalité des dépens de première instance.

et :

- déclarer les demandes susmentionnées de madame A. D. irrecevables ou à tout le moins non fondées et en conséquence, l'en débouter,
- condamner madame A. D. à 75 % des dépens de première instance,
- aux entiers dépens d'appel;

A titre tout fait subsidiaire :

limiter la condamnation de la sprl Maid Home Services compte tenu des moyens développés par elle.

Il convient de noter que l'appel n'est pas dirigé contre la condamnation par le jugement dont appel de la sprl Maid Home Services à payer à madame A. D. la somme 7.927,43 € bruts, à titre d'indemnité de rupture, majorées des intérêts légaux et judiciaires jusqu'à complet paiement. Cette condamnation est donc maintenue.

L'appel incident a pour objet de réformer le jugement dont appel sur le montant des dommages et intérêts correspondant aux heures non prestées en raison de l'absence d'utilisateurs auxquels la sprl Maid Home Services a été condamnée et de condamner ladite société à un montant de 2.337,62 euros de ce chef.

Madame A. D. sollicite pour le reste la confirmation du jugement dont appel et la condamnation de la sprl Maid Home Services à une indemnité de procédure fixée à son montant maximum de 5.200 euros.

IV. EXPOSE DES FAITS

Madame A. D. a été engagée dans les liens d'un contrat de travail titres services à durée indéterminée pour travailler en qualité d'ouvrière de catégorie B à partir du 29 octobre 2012 à raison de 34 heures par semaine en moyenne sur une période de 4 semaines.

En date du 1^{er} mars 2013, un avenant a été conclu en vue de porter le régime hebdomadaire à partir du 1^{er} mars 2013 à 38 heures par semaine dans le cadre d'un horaire variable.

Par lettre recommandée du 26 juillet 2016, la sprl Maid Home Services a informé madame A. D. qu'elle n'était pas présente lors de la visite du médecin-contrôle le 19 juillet 2016 et qu'elle n'avait pas donné suite à l'invitation laissée et que ses jours de maladie ne seraient pas remboursés.

Par lettre recommandée du 9 janvier 2017, la sprl Maid Home Services a reproché à madame A. D. d'être sans nouvelle de sa part et d'avoir dû envoyer une remplaçante auprès de la cliente madame M. P. qui a décidé de prendre une autre femme de ménage car elle arrive toujours en retard. Elle lui a également fait grief d'avoir pris ses vacances jusqu'au 31 décembre mais de n'avoir été de retour que le 3 janvier sans avoir donné des nouvelles malgré des appels de son employeur. Un horaire de prestations était joint pour la période de lundi à jeudi (sans mention de la date).

Par lettre datée du 12 janvier 2016 (mais en réalité envoyée par un recommandé du 11 janvier 2017), la sprl Maid Home services a informé madame A. D. de ce qui suit et lui a adressé un horaire de travail (sans mention de la date):

« Au mois d'octobre, je t'ai demandé de commencer à travailler chez Madame P. A., à Uccle, et tu as refusé de continuer à travailler les mercredis, car ça ne te convenait pas. J'ai la preuve de tes emails. Que c'était trop loin pour toi, tu étais fatiguée. Le 26 octobre était ton dernier jour pour cette cliente, et la dernière fois que tu es allée, tu as quitté cette place de ta livre volonté.

Pour le 30 octobre je t'ai trouvé une autre cliente Madame B. V. (...), tu es arrivé tous les jours en retard, et même tu n'as donnée des nouvelles tu étais absente le 4 novembre sans justification, j'ai dû envoyer une personne au même temps que toi car je n'avais pas de tes nouvelles, tu ne répondais pas au téléphone ni aux emails. La client c'est fâché et a arrêté les services avec mon agence.

Le 26/11/2016, sans nouvelles de ta part j'ai reçu un email en comme tu étais parti au Portugal et que tu étais en maladie que le médecin ta conseillé de partir. J'ai reçu ton certificat 10 jours après. Le 6 janvier 2016, encore une fois sans nouvelles de ta part d'était obligée d'envoyer une remplaçante, aussi du tes arrivées tardives chez le client M. P. –M. P.

(...) Madame M. P. a décidé de prendre une autre femme de ménage car tu arrives toujours en retard.

Le 10 Janvier 2017 , je constaté que tu n'es pas allée chez Madame G. car ça ne te convient pas selon tes raisons qui ne sont pas justifiées, j'ai du prévoir une remplaçante pour toi, car je ne peux pas me permettre de perdre des clients sans cesse à cause de tes exigences privées.

Je te donne une autre cliente je te demande l'aller vendredi chez Madame M. (...) pour 9h ce vendredi le 13 janvier, également dans l'après-midi de passer au bureau faire du repassage (...). Voici ton horaire (...)

J'y joins une traduction résumée en portugais pour ta facilité ».

Par lettre recommandée du 18 janvier 2017, la sprl Maid Home Services a précisé ce qui suit à madame A. D. en lui communiquant son horaire pour la période du 23 au 27 janvier:

1. Votre contrat de travail stipule votre occupation à temps plein (38 heures par semaines).

Vous nous avez laissé entendre souhaiter travailler à mi-temps.

Nous vous avons de proposé de convenir d'une réduction de votre horaire de travail à un mi-temps.

Vous n'avez cependant pas réservé suite.

En l'état, nous ne pouvons donc que retenir que vous êtes occupée à temps plein.

2. Nous devons cependant constater que, lorsque que nous vous envoyons chez des clients, de nombreuses difficultés sont soulevées.

Hors les situations dans lesquelles vous introduisez des certificats médicaux :

-vous manifestez explicitement, à maintes reprises, ne pas entendre vous rendre chez certains clients, sans motif,

- Il nous est rapporté que, lorsque vous vous présentez chez les clients, vous accusez très souvent :

-des retards importants,

-une lenteur anormale dans l'exécution du travail.

3. Vous trouverez en annexe à la présente les tâches à accomplir s'agissant de la semaine de ce 23 Janvier 2017. Nous comptons évidemment sur vous quant à une exécution correcte de votre contrat de travail.

Voici ton horaire

(...)

Pour rappel

« Le travailleur a l'obligation :

1' d'exécuter son travail avec soin, probité et conscience, au temps, au lieu et dans les conditions convenus;

2° d'agir conformément aux ordres et aux Instructions qui lui sont données par l'employeur, ses mandataires ou ses préposés, en vue de l'exécution du contrat ».

(article 17 1° et 2° de la loi du 3 juillet 1978 « relative aux contrats de travail »).

Il va de soi que la présente vous est adressée sous toutes réserves et sans reconnaissance préjudiciable.

La présente vous est adressée tout à la fois par lettre recommandée et par lettre ordinaire. Vous trouverez en annexe une traduction en portugais de la présente, pour votre facilité ».

Par lettre recommandée du 23 janvier 2017, la sprl Maid Home Services a adressé une nouvelle mise au point à madame A. D. :

1. Votre contrat de travail stipule votre occupation à temps plein (38 heures par semaines).

Vous ne vous êtes pas présenté au travail vendredi le 20 Janvier chez Madame M. et le 21 Janvier chez Madame C. K.

Vous me réclamez de frais de transports alors que vous m'aviez communiqué votre changement d'adresse par email le 16 Janvier 2017, sans m'apporter la preuve du changement, je n'ai pas votre carte d'identité avec la preuve de votre changement.

2. Nous devons cependant constater que, lorsque que nous vous envoyons chez des clients, de nombreuses difficultés sont soulevées.

Comme je ne sais pas communiquer avec vous ni par téléphone ni par email car ne répondez plus a mes appellees ni emails, je vous parvenir un nouveau horaire car les clients prétendants j'étais obligée de vous remplacer car vous n'êtes pas allée travailler, vous n'avez pas fourni la preuve de votre absence avec une justification valable.

Voici ton horaire : pour cette semaine du à partir du 26 Janvier 2016 (lire 2017)

(...)

Pour rappel

« Le travailleur a l'obligation :

1° d'exécuter son travail avec soin, probité et conscience, au temps, au lieu et dans les conditions convenus;

2° d'agir conformément aux ordres et aux Instructions qui lui sont données par l'employeur, ses mandataires ou ses préposés, en vue de l'exécution du contrat ».

(article 17 1° et 2° de la loi du 3 juillet 1978 « relative aux contrats de travail »).

Il va de soi que la présente vous est adressée sous toutes réserves et sans reconnaissance préjudiciable.

La présente vous est adressée tout à la fois par lettre recommandée et par lettre ordinaire.

Vous trouverez en annexe une traduction en portugais de la présente, pour votre facilité ».

Par lettre recommandée du 25 janvier 2017, la sprl Maid Hme Services a notifié à madame A. D. son licenciement pour motif grave sur base de faits prétendument appris ce 24 janvier 2017.

Par lettre recommandée du 27 janvier 2017, la sprl Maid Home Services a notifié à madame A. D. les motifs à l'origine de son licenciement pour motif grave pouvant être synthétisés comme suit:

-le 20 juillet 2016 : avoir été absente lors du contrôle médical à son domicile à 10h20 et ne pas s'être présentée au cabinet du médecin-contrôle le jour même conformément à son invitation.

-le 27 septembre 2016 : ne pas s'être rendue chez le client monsieur B. T.

-le 11 octobre 2016 : ne pas s'être rendue chez la cliente madame B. à Uccle.

-le 24 octobre 2016 : ne pas s'être rendue chez la cliente madame H. à Stockel.

-le 28 octobre 2016 : ne pas s'être rendue chez la cliente madame P. à Anderlecht.

-ne pas s'être rendue chez la cliente madame P. A. à Uccle et avoir refusé de s'y rendre encore en indiquant que cette cliente ne vous plaisait pas.

-le 17 novembre 2016 : ne pas s'être rendue chez la cliente madame G. B.

-le 26 novembre 2016 : avoir introduit un certificat médical pour une incapacité de travail alors qu'elle avait quitté le pays pour se rendre au Portugal empêchant ainsi notamment un éventuel contrôle médical.

-le 29 novembre 2016, avoir reçu un écrit de son employeur lui reprochant d'avoir adressé le dimanche 27 novembre un mail mentionnant qu'elle était en dépression et partait quelques jours au Portugal et que l'examen par le médecin du travail ne pourrait avoir lieu avant le 6 décembre prochain, sans avoir fait parvenir un certificat médical dans les 2 jours ouvrables comme prévu par l'article 31 §2 alinéa 3 de la loi du 3 juillet 1978 et sans avoir permis le contrôle médical prévu par l'article 31 §3 de la loi du 3 juillet 1978.

- avoir refusé sans motif de se présenter au travail auprès de la cliente madame G. à Woluwé-Saint-Pierre malgré la lettre recommandée du 6 janvier 2017 l'invitant à s'y rendre.

La lettre notifiant les motifs à l'origine du licenciement pour motif grave mentionne également les faits évoqués dans les lettres recommandées précitées du 9 janvier 2017, 12 janvier 2017 et 23 janvier 2017.

Elle reproche encore d'avoir à plusieurs reprises, suite aux interpellations de son employeur, avoir tenu des propos injurieux en criant et conclut que :

« Vos attitudes d’insubordination, d’irrespect des directives, d’infractions à vos obligations en matière de contrôle médical de l’incapacité de travail constituent clairement un motif grave rendant immédiatement et définitivement impossible la poursuite de la relation de travail.

Plusieurs clients ont été perdu par notre société, par votre faute.

Nous nous réservons évidemment :

-de poursuivre la récupération des rémunérations réglées indûment (en l’absence de prestation de travail correspondante de votre part).

-de poursuivre indemnisation de nos préjudices du chef de vos fautes lourdes et/ou légères habituelles et/ou du chef de vos faits de dol ».

Dans le courant du mois de février 2017, la sprl Maid Home Services a fait établir un formulaire C4 renseignant comme durée hebdomadaire moyenne de travail de madame A. D. 25 heures.

Par lettre du 2 mars 2017, le syndicat de madame A. D. a indiqué que cette dernière n’était pas d’accord avec le motif du licenciement et réfutait le contenu de la lettre du 27 janvier 2017.

Le 10 avril 2017, la sprl Maid Home Services a fait parvenir au syndicat de madame A. D. un nouveau C4 renseignant comme durée hebdomadaire moyenne de travail de madame A. D. 34 heures.

Par lettre du 20 juin 2017, le syndicat de madame A. D. a adressé une contestation circonstanciée des motifs du licenciement :

“ (...)

Tout d’abord notre affiliée conteste le contenu de vos lettres datées des 09/01/2017, 12/01/2017, 18/01/2017, 23/01/2017, 27/01/2017. Elle signale ce qui suit:

-27/09/2016, 11/10/2016, 24/10/2016, 28/10/2016 : notre affiliée ne reconnaît pas avoir reçu ces ordres de prestation. Elle vous renvoie à vos échanges d’e-mails du 14/10 au 24/10/2016. En date du 14/10/2016, vous lui avez communiqué deux clients (C. R. et P. A., leurs adresses ainsi que le nombre d’heures par semaine sans préciser l’horaire à prester. Le 16/10/2016, notre affiliée vous a répondu qu’elle peut prester chez P. le vendredi et chez C. le mercredi. Mais le 17/10/2016, vous lui avez communiqué que Me C. R. souhaite avoir les prestations les lundis et que Mme P. a accepté les prestations les mercredis. Vous lui avez demandé de prendre contact avec A. C. pour une autre cliente. Ce qu’elle a fait et vous a confirmé en date du 24/10/2016 qu’elle prestera les mercredis chez la cliente que A. lui a confiée.

Notre affiliée souligne que vous ne donnez pas des ordres précises. Il lui revient le plus souvent de devoir prendre elle-même contact avec les clients afin de convenir les horaires à prester. Elle précise qu’il arrive le plus souvent que les clients souhaitent les horaires qui se coïncident.

-17/11/2016 : notre affiliée était en incapacité de travail et le certificat vous a été envoyé.

-26/11/2016: vous l'accusez d'avoir quitté la Belgique sans aucune preuve. Notre affiliée conteste avoir quitté la Belgique. Elle signale qu'elle était fortement malade.

-29/11/2016: d'abord notre affiliée déclare en pas avoir reçu de lettre recommandée De plus, elle a envoyé le certificat d'incapacité de travail le 28/11/2016 pour une incapacité de travail du 28/11/2016 au 02/12/2016.

-Votre lettre recommandée du 06/01/2017 : notre affiliée souhaite que vous fournissez la preuve de l'existence de cette lettre. Elle n'a pas connaissance de cet ordre ni ce cette cliente (Mme G. chez qui vous prétendez qu'elle devait travailler le 06/01/2017). Par contre dans la lettre du 09/01/2017, elle signale que vous mentionnez les clients Martins-M. P. et Mme M. P. pour le 06/01/2017 et non G. G. figure sur le planning indiqué dans votre lettre du 09/01/2017 sans aucune précision d'adresse. Elle signale aussi que sur le planning, on peut remarquer que vous mentionnez Mme G. pour le mercredi alors qu'elle travaille les mercredis chez Mme M. De plus, elle s'était bien présentée chez P. mais vous aviez déjà planifié une autre aide-ménagère sans avertir notre affiliée. Ce que le client a d'ailleurs confirmé.

-Votre lettre du 12/01/2017: Elle n'a pas refusé de travailler. Vous avez accepté qu'elle aille prêter chez M. à la place de P. A.

Vous lui avez reproché le fait que Mme B. V. a mis fin à vos services. Mais la cliente a affirmé qu'elle a renoncé à vos services par votre manque de coordination dans votre organisation et non à cause du comportement de notre affiliée (voir mail du 26/11/2016 qui vous a été envoyé par Mme B. V.).

Concernant le certificat d'incapacité de travail, elle vous l'aurait envoyé par courrier recommandé.

Vous lui reprochez de ne pas avoir été chez Mme M. le vendredi 13 et au bureau l'après-midi. Le planning a été envoyé le 12/01/2017 et pour être exécuté le 13/01/2017 ??? De plus, le 13/01/2017 elle était sous certificat.

Vous lui reprochez de ne pas avoir été chez Mme C. K. Cette cliente ne figure pas sur le planning joint à votre lettre du 12/01/2017.

Vous lui reprochez de ne pas avoir été se présentée chez les clients J. H., Mme M. et Mme C. K. comme vous le lui avez demandé le 23/01/2017. Elle signale qu'elle a reçu mission d'aller prêter chez ces clients à partir du 26/01/2017. Mme C. K. ne se retrouve nulle part sur les plannings à exécuter à partir du 26/01/2017 ni à partir du 23/01/2017 (voir vos lettres des 18/01/2017 et 23/01/2017).

-Le 26/01/2017, elle s'était bien présentée chez Mme M. qui lui aurait fait savoir qu'une autre personne a déjà été planifiée à sa place.

Au vu des éléments qui précèdent, nous constatons :

-Votre lettre du 26/07/2016: par rapport à ce fait, vous avez appliqué la sanction de non-paiement du salaire garanti. L'affiliée ne peut être doublement sanctionnée. Ce fait ne peut être invoqué pour un licenciement pour motif grave.

-Le 09/01/2017, vous avez envoyé un planning qui ne mentionne ni Mme M. ni Mme C. K. De plus, la date d'exécution du planning n'a pas été précisée ni les adresses des clients. Le 12/01/2017, vous envoyez à nouveau un planning. Ce planning de la semaine du 09/01/2017 au 13/01/2017 a été envoyé le 12/01/2017 et indique Mme M. au 13/01/2017. On n'y retrouve ni Mme G. ni Mme C. K. Il faut noter que le 13/01/2017, notre affiliée était en incapacité de travail. Et de plus, la durée entre l'envoi et la date début d'exécution des prestations est trop courte pour être réalisable (ici moins de 24 heures ???). Sur le planning, nous pouvons lire: « Mardi M. ». Ce mardi qui correspond bien au 10 janvier 2017.

-Le 18/01/2017, vous avez ensuite envoyé un planning dont l'exécution devait débiter le 23/01/2017. Le 23/01/2017, vous envoyez à nouveau un planning modifié pour une exécution à compter du 26/01/2017. Le délai entre l'envoi et le début des prestations ordonnées à nouveau courte.

-Les faits qui auraient été liés aux dates des 27/09/2016, 11/10/2016, 24/10/2016, 28/10/2016, 17/11/2016, 26/11/2016, 29/11/2016 n'auraient fait l'objet d'aucune notification.

Par ailleurs, elle a signé un contrat de 38 heures par semaine. Ce que vous avez affirmé dans votre lettre du 18/01/2017 mais vous avez déclaré des Q/S de moins de 38/38 sur les fiches de paie ainsi que sur le C4. Sur le C4, vous avez mentionné un régime de travail égale à 25/38. Le 10/04/2017, vous avez à nouveau délivré des documents sociaux. Le C4 indique 34/38. Cette fois-ci, il n'y a aucun motif de chômage. Nous en déduisons que votre attitude démontre le caractère douteux de ce licenciement et met en cause sa régularité.

Aussi vous reprochez d'avoir été souvent malade or par l'évaluation de santé du 19/01/2016, le médecin de travail a demandé de la muter pour 180 jours et vous ne l'avez pas fait. Vous avez plutôt essayé de diminuer son contrat ou le la licencier pour force majeure.

Mais le 25/01/2017, vous avez pris la décision unilatérale de rompre le contrat sans aucun fait déclencheur annoncé entre votre lettre du 23/01/2017 et celle du 25/01/2017. La notification de la faute grave n'évoque aucun manquement constaté au 24/01/2017.

En outre vous n'avez pas payé toute la rémunération de janvier 2017 et vous n'avez pas remis les fiches de paie de octobre, novembre, décembre 2016 ainsi que celle de janvier 2017. Notre affiliée a aussi constaté que vous avez déclaré plusieurs heures d'absence justifiée et ou injustifiée sur ses fiches de paie tout au long de son occupation dans votre entreprise. Elle n'est pas d'accord avec vos déclarations. Elle conteste avoir été volontairement absente. Elle signale que vous avez beaucoup de difficultés à respecter l'horaire contractuel convenu. Elle conteste ses heures et réclame le paiement.

Notre affiliée conteste le contenu de votre lettre du 27/01/2017. Elle réclame :

- Une indemnité de rupture*
- Une indemnité pour le licenciement manifestement déraisonnable*
- Le salaire pour toutes les prestations de janvier*
- Une régularisation des heures contractuelles*
- Le paiement de toutes les heures d'absence indiquées sur les fiches de paie du 29/10/2012 au 25/01/2017.*
- Une modification du Q/S sur tous les documents sociaux et dans la Dimona (34 heures par semaine à partir du 29/10/2012 et de 38h par semaine depuis 01/03/2013) (...) ».*

Par mail du 4 juillet 2017, le conseil de la sprl Maid Home Services a informé le syndicat de madame A. D. qu'il disposait de sa lettre du 20 juin 2017 et l'invitait à communiquer son dossier inventorié pour faire le point avec sa cliente.

Par mail du 8 août 2017, le syndicat de madame A. D. a demandé au conseil de la sprl Maid Home Services de faire parvenir la position de sa cliente dans les 48 heures à défaut de quoi le litige serait soumis au Tribunal du travail.

En date du 24 janvier 2018, madame A. D. a déposé une requête introductive d'instance au greffe du Tribunal du travail francophone de Bruxelles.

En date du 29 novembre 2019, la sprl Maid Home Services a payé la somme de 6.808,43 euros à madame A. D. à titre de montant net de l'indemnité compensatoire de préavis.

V. DISCUSSION.

1. Sur la recevabilité de la demande originale

Les principes.

L'article 1034ter du Code judiciaire dispose que:

« La requête contient à peine de nullité:

(...)

4° l'objet et l'exposé sommaire des moyens de la demande ».

Une exigence similaire est posée par l'article 702,3° du Code judiciaire s'agissant d'une action introduite par une citation introductive d'instance.

L'indication de l'objet et des moyens de la demande doit être suffisante pour permettre au défendeur d'organiser sa défense. Le défendeur qui entend obtenir la nullité de l'acte introductif d'instance sur cette base doit démontrer un grief procédural (H. Boularbah, Chapitre 2. L'introduction de l'instance in Manuel de Procédure. Tome 2, 2015, p. 316 et la jurisprudence citée).

Application.

La sprl Maid Home Services invoque l'exception obscurri libelli concernant deux chefs de demande tels que mentionnés dans la requête introductive d'instance, soit :

- d'une part la demande visant à payer à madame A. D. la somme de 1 euro brut ou, à titre subsidiaire, 1 euro net à titre de dommages et intérêts du chef de non-fourriture de travail convenu, en brut à titre principal et en net à titre subsidiaire ;
- d'autre part la demande visant à payer à madame A. D. la somme de 1.816,80 euros bruts, ou à titre subsidiaire, 1.816,80 euros nets à titre de dommages et intérêts correspondant aux heures non prestées en raison de l'absence d'utilisateurs.

Cette exception sera rejetée en l'espèce.

D'une part, la Cour constate qu'à l'appui de la première demande, la requête introductive d'instance déposée devant le premier juge expose que madame A. D. a été engagée le 29 octobre 2012 par la sprl Maid Home Services pour travailler 34 heures par semaine et ensuite 38 heures par semaine suite à un avenant conclu le 1^{er} mars 2013 mais reproche à son employeur de ne pas avoir respecté son obligation de fournir le travail convenu alors qu'elle n'a jamais marqué son accord sur une diminution de son volume de travail.

La sprl Maid Home Services qui est assistée d'un conseil, est dès lors en mesure de comprendre que les dommages et intérêts postulés dans le cadre de cette 1^{ère} demande sont à mettre en lien avec le non-respect de l'obligation de l'employeur de fournir le nombre d'heures de travail convenues précisées ci-avant et que leur volume sera déterminé en comparant les heures convenues et les heures prestées.

Le sprl Maid Home Services était dès lors mise dans la possibilité de se défendre et ne prouve pas avoir subi un quelconque grief.

D'autre part, la Cour observe qu'en soutien de la seconde demande, la requête introductive d'instance mentionne que l'employeur a fréquemment comptabilisé des jours d'absence justifiée et injustifiée et a déduit le salaire en conséquence, alors qu'en réalité les utilisateurs étaient absents et n'avaient pas besoin des services de l'agence et que l'employeur aurait dû recourir au chômage temporaire mais ne l'a pas fait. La requête expose encore que la travailleuse ne doit pas subir la perte de salaire consécutive au manque de travail et que l'employeur doit l'indemniser pour les heures en question.

La sprl Maid Home Services qui est assistée d'un conseil, est dès lors en mesure de comprendre que les dommages et intérêts postulés sont à mettre en lien avec des jours d'absence justifiée et injustifiée comptabilisés à tort par elle pour des jours où les utilisateurs étaient absents et que leur volume sera déterminé en vérifiant la liste des jours d'absence qu'elle a comptabilisés. Elle peut d'autant mieux comprendre cette demande que la lettre adressée le 20 juin 2017 à la sprl Maid Home Services par le syndicat de madame A. D. et dont le conseil de ladite société disposait dès le 4 juillet 2017 mentionne que les heures d'absence justifiée ou injustifiée dont question ont été mentionnées sur ses fiches de paie tout au long de son occupation dans l'entreprise alors que madame A. D. conteste avoir été volontairement absente.

La sprl Maid Home Services était dès lors mise dans la possibilité de se défendre et ne prouve pas avoir subi un quelconque grief lequel doit être apprécié in concreto en vérifiant de quelles informations disposait ladite société et en tenant compte du fait qu'elle était assistée d'un conseil.

En conclusion, la requête introductive d'instance n'est pas affectée d'un vice de nullité.

2. Sur le fond.

2.1. Les dommages et intérêts du fait de non-fourniture du travail convenu.

Les principes.

Sauf dispositions légales ou dispositions contractuelles dérogatoires, le travailleur n'a pas droit à sa rémunération pour la période pour laquelle il n'a pas travaillé même du fait de l'employeur (Cass., 16 mars 1992, J.T.T., 1992, p. 218 ; Cass., 26 avril 1993, J.T.T., 1993, p. 260).

Conformément aux dispositions de l'article 20,1° de la loi du 3 juillet 1978 sur les contrats de travail, « *l'employeur a l'obligation de faire travailler le travailleur dans les conditions, au temps et au lieu convenus, notamment en mettant à sa disposition* ».

Si l'employeur a fautivement manqué à son obligation de fournir du travail, le travailleur a droit à obtenir soit la réparation en nature de son dommage soit la réparation par équivalent sous forme de l'octroi de dommages et intérêts correspondant à la rémunération perdue pour les heures pour lesquels aucun travail n'a pu être fourni.

Conformément aux dispositions de l'article 1149 du Code civil, en cas d'inexécution fautive d'une obligation contractuelle, la réparation due par le débiteur de cette obligation au créancier doit, sous réserve de l'application des articles 1150 et 1151 du Code civil, être intégrale tant pour la perte subie que pour le gain dont ce dernier est privé (Cass., 13 octobre 2011, C.10.0641.N; Cass., 17 mai 2001, C.00.0224.F, www.juportal.be).

Application.

Il était convenu entre parties que madame A. D. travaillerait à concurrence de 38 heures par semaine à partir du 1^{er} mars 2013 ainsi que le démontre l'avenant à son contrat de travail du 1^{er} mars 2013. La sprl Maid Home Services n'invoque plus sa pièce 6 en termes de plaidoiries en admettant qu'elle concerne une autre travailleuse.

La sprl Maid Home Services ne prouve pas que madame A. D. aurait convenu avec elle de réduire la durée du temps de travail à un quelconque moment. Madame A. D. exerce une activité de titres-services, ne maîtrise pas le français (ce qui explique qu'une traduction en portugais accompagne certains courriers adressés par son employeur) et n'a pas nécessairement connaissance de l'ensemble de ses droits aussi longtemps qu'elle ne se rend pas à son syndicat. Dans ce contexte, l'absence d'envoi par madame A. D. de lettres suite à la réception de certaines fiches de paie et de divers courriers de son employeur, n'emporte pas pour conséquence qu'elle aurait marqué son accord avec l'octroi d'un horaire de travail en-deçà du temps de travail convenu ou qu'elle aurait renoncé à ses droits ou aurait été d'accord avec les allégations de son employeur reprises dans lesdits courriers.

La sprl Maid Home services admet d'ailleurs elle-même dans sa lettre du 18 janvier 2017 que le régime de travail est de 38 heures par semaine (alors qu'elle se permet de renseigner un régime de travail de 34 heures dans les fiches de paie qu'elle sait inexacte) et fit mention dans un mail adressé le 29 janvier 2017 à un utilisateur titres-services que madame A. D. avait menacé de réclamer la différence entre les heures prestées et les 38 heures prévues

dans le contrat de travail. Il résulte par ailleurs du dossier de pièces de madame A. D. que lorsqu'elle s'est rendue auprès de son syndicat après la rupture de son contrat de travail, ce dernier a adressé à la sprl Maid Home Services une lettre très circonstanciée en date du 20 juin 2017 contestant le contenu de diverses lettres adressées par cette dernière.

La sprl Maid Home Services n'a pas donné du travail à madame A. D. à concurrence de ce nombre d'heures contractuellement prévu et ce de mars 2013 jusqu'en décembre 2016. Elle n'a pas mis en chômage temporaire pour palier à ce manque de travail.

Ce faisant, elle a commis une faute.

Cette faute est en lien de causalité avec un dommage.

Madame A. D. demande la réparation de son dommage.

Madame A. D. sollicite la confirmation du jugement dont appel qui lui a accordé des dommages et intérêts mais écrit (à la page 15 de ses dernières conclusions additionnelles) que « *l'appelante est tenue à la réparation de ce dommage, qui est postulée en nature, correspondant à la rémunération qui aurait dû être versée pour ces heures (ce qu'exprime la condamnation à un montant brut)* ».

Madame A. D. doit faire un choix :

- soit elle réclame la réparation en nature de son dommage, en manière telle qu'elle a droit à obtenir le paiement par son employeur de la rémunération brute sous déduction des cotisations sociales et du précompte professionnel à retenir et à verser aux administrations compétentes.
- soit elle réclame des dommages et intérêts.

C'est ainsi qu'elle précise dans ses dernières conclusions déposées en 1^{ère} instance (page 7 sous le point ii) les dommages et intérêts découlant de la non-fourniture de travail sont dus), que le dommage peut se réparer soit en nature soit par équivalent par le biais de l'octroi de dommages et intérêts, étant entendu qu'il revient alors au juge du fond d'apprécier souverainement la réparation du dommage, son évaluation et la fixation de ses modalités.

Dès lors que madame A. D. sollicite la confirmation du jugement dont appel lui ayant accordé des dommages et intérêts, la Cour estime qu'elle a choisi de réclamer des dommages et intérêts (ce qu'elle précise d'ailleurs à la page 17 de ses conclusions s'agissant du chef de demande liée aux prétendues absences renseignées sur ses fiches de paie).

Le dommage subi ne correspond pas seulement à la rémunération nette puisque madame A. D. en percevant une rémunération moindre que celle à laquelle elle aurait eu droit si son employeur lui avait fourni le travail convenu, est également privée des droits sociaux

(notamment ceux liés à sa pension) que lui ouvre le paiement d'une rémunération brute avec versement de cotisations de sécurité sociale par son employeur.

La Cour de cassation admet qu'il puisse être recouru à une évaluation ex aequo et bono du dommage aux conditions suivantes:

« Le juge du fond apprécie en fait l'existence d'un dommage causé par un acte illicite et le montant destiné à le réparer intégralement. Il peut recourir à une évaluation ex aequo et bono s'il indique la raison pour laquelle le mode de calcul proposé par la victime ne peut être admis, et constate en outre l'impossibilité de déterminer autrement le dommage qu'il a défini » (Cass., 2 mars 2016, P. 15.0929.F, www.juportal.be ; Cass., 22 avril 2009, R.G. n° P08.0717.F, www.juportal.be).

Vu l'impossibilité de déterminer le préjudice issu de la perte de droits sociaux, il peut être recouru à une évaluation ex aequo et bono du préjudice subi. C'est dans ce cadre que les dommages et intérêts dus à madame A. D. seront fixés à un montant équivalent à la rémunération brute perdue (en y intégrant également les précomptes professionnels), soit en l'occurrence un montant non contesté quant au calcul de 10.269,44 euros repris dans un décompte comparant les heures prestées et assimilées et les heures qui auraient dû être fournies vu le régime de travail convenu, à augmenter des intérêts.

L'intégration des précomptes professionnels dans la détermination du dommage subi se justifie par l'évaluation ex aequo et bono de telle manière qu'il est indifférent que le précompte professionnel soit dû au SPF Finances lorsqu'une rémunération brute est versée.

La sprl Maid Home Services ne justifie pas qu'il y aurait lieu de réduire cette somme par de prétendues dépenses moindres de madame A. D. en terme de frais personnels que la société n'identifie même pas.

Elle ne prouve pas davantage que madame A. D. a exercé une activité lucrative ou des activités permettant de réduire ses dépenses pendant les heures où son employeur ne lui a pas donné du travail. Comme l'explique madame A. D. de manière crédible, les heures de prestations étaient fixées au fur et à mesure des semaines et les plannings étaient parfois communiqués le jour même des prestations, ce qui dans un contexte d'imprévisibilité patente, l'a empêché d'organiser une activité professionnelle parallèle pour combler les trous laissés par les manquements de la sprl Maid Home Services.

En conclusion, madame A. D. a droit à des dommages et intérêts équivalents à la rémunération brute perdue du chef de non-fourniture du travail convenu, soit un montant 10.269,44 euros, à augmenter des intérêts.

2.2. Les dommages et intérêts correspondant aux heures non prestées en raison de l'absence d'utilisateurs.

Madame A. D. reproche à la sprl Maid Home Services d'avoir mentionné dans certaines fiches de paie qu'elle identifie dans le décompte déposé en pièce 22 de son dossier des absences volontaires, absences autorisées ou congés sans solde alors qu'elle n'a jamais demandé à ne pas prêter durant ces heures mais que la décision de ne pas le faire prêter à concurrence de ces heures provient de la sprl Maid Home Services.

La sprl Maid Home Services ne donne aucune explication sur ces mentions apparaissant dans certaines fiches de paie et ne justifie pas qu'il y aurait eu une demande de madame A. D. de ne pas prêter durant ces heures.

Ce faisant, la sprl Maid Home Services a commis une faute en privant madame A. D. d'heures de travail sur base d'une prétendue demande de sa part de ne pas prêter non prouvée.

Cette faute est en lien de causalité avec un dommage qui par identité de motifs avec le chef de demande précédent, peut être évalué ex aequo et bono à la rémunération brute perdue correspondant à ces prétendues absences volontaires, absences autorisées ou congés sans solde.

Madame A. D. explique que le montant réclamé en 1^{ère} instance et accordé par le jugement dont appel était erroné et justifie sur base de son nouveau décompte que la rémunération brute perdue qui peut lui être accordée à titre de dommages et intérêts pour ce chef de demande équivaut à un montant de 2.337,62 euros, à augmenter des intérêts.

2.3. L'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable

Les principes.

Il convient de noter que conformément à l'article 2 §4 de la convention collective de travail n°109, le chapitre 3 relatif au droit de connaître les motifs concrets qui ont conduit au licenciement « *ne s'applique pas lorsque l'article 35 de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail est appliqué* ».

L'article 8 de la convention collective de travail n°109 définit le licenciement manifestement déraisonnable comme « *le licenciement d'un travailleur engagé pour une durée*

indéterminée, qui se base sur des motifs qui n'ont aucun lien avec l'aptitude ou la conduite du travailleur ou qui ne sont pas fondés sur les nécessités du fonctionnement de l'entreprise, de l'établissement ou du service, et qui n'aurait jamais été décidé par un employeur normal et raisonnable ».

Le commentaire qui en est donné par les partenaires sociaux dans la convention est le suivant :

« Le contrôle du caractère déraisonnable du licenciement ne porte pas sur les circonstances du licenciement. Il porte sur la question de savoir si les motifs ont ou non un lien avec l'aptitude ou la conduite du travailleur ou s'ils sont fondés sur les nécessités du fonctionnement de l'entreprise, de l'établissement ou du service et si la décision n'aurait jamais été prise par un employeur normal et raisonnable.

En outre, l'exercice du droit de licencier de l'employeur est contrôlé à la lumière de ce que serait l'exercice de ce droit par un employeur normal et raisonnable. Il s'agit d'une compétence d'appréciation à la marge, étant donné que l'employeur est, dans une large mesure, libre de décider de ce qui est raisonnable : il faut respecter les différentes alternatives de gestion qu'un employeur normal et raisonnable pourrait envisager.

Il s'agit donc d'un contrôle marginal. Seul le caractère manifestement déraisonnable du licenciement peut être contrôlé, et non l'opportunité de la gestion de l'employeur (c'est-à-dire son choix entre les différentes alternatives de gestion raisonnables dont il dispose). L'ajout du mot " manifestement " à la notion de " déraisonnable " vise précisément à souligner la liberté d'action de l'employeur et le contrôle à la marge. Ce dernier élément est également dicté par l'impossibilité pratique de contrôler la gestion de l'employeur autrement qu'à la marge ».

Une lecture littérale du texte de l'article 8 de la convention collective de travail n°109 devrait conduire à considérer qu'un licenciement qui se base sur des motifs qui ont un lien avec la conduite du travailleur, son aptitude ou est fondé sur les nécessités de fonctionnement de l'entreprise n'est pas manifestement déraisonnable sans qu'il faille vérifier en outre si ce licenciement n'aurait jamais été décidé par un employeur normal et raisonnable. Une telle lecture reviendrait à redonner vie à l'ancienne jurisprudence de la Cour de Cassation développée en matière de licenciement abusif qui ne laissait aucun pouvoir d'appréciation aux juridictions du fond puisqu'il suffisait par exemple que le licenciement ait lieu pour un motif lié à la conduite même non fautive du travailleur pour que le licenciement ne soit pas abusif (voir notamment Cass., 6 juin 1994, R.G.C.930131.F, www.juridat.be ; Cass., 7 mai 2001, J.T.T., 2001, obs. C. Wantiez, p. 407). Seul serait alors sanctionné le licenciement pour un motif autre que ceux énoncés dans le texte mais que n'aurait jamais décidé un employeur normal et raisonnable. Les hypothèses visées seraient dès lors très rares. Rentrerait par exemple dans cette définition le licenciement « représailles » à une revendication légitime du travailleur.

Une autre lecture plus conforme à la volonté des partenaires sociaux doit être donnée de la notion de licenciement manifestement déraisonnable.

En effet, la Cour de Cassation a effectué un revirement de sa jurisprudence précitée en matière de licenciement abusif en considérant par un arrêt du 22 novembre 2010 que le licenciement pour un motif en rapport avec la conduite du travailleur est abusif lorsque ce motif est manifestement déraisonnable (voir Cass., 22 novembre 2010, J.T.T., 2011, p. 3).

En reprenant le concept de licenciement « manifestement déraisonnable » et en intégrant dans sa définition l'ancienne définition donnée par l'article 63 de la loi du 3 juillet 1978, les partenaires sociaux se sont manifestement inspirés de cette jurisprudence de la Cour de Cassation, en ajoutant toutefois la notion d'employeur normal et raisonnable.

L'interprétation à donner de l'article 8 de la convention collective de travail est dès lors que le licenciement manifestement déraisonnable est soit celui qui a lieu pour des motifs qui n'ont aucun lien avec la conduite ou l'aptitude du travailleur ou qui ne sont pas fondés sur les nécessités de fonctionnement de l'entreprise, soit celui qui a lieu pour des motifs qui ont un lien avec la conduite ou l'aptitude du travailleur ou qui sont fondés sur les nécessités de fonctionnement de l'entreprise mais dans pareils cas qui n'aurait jamais été décidé par un employeur normal et raisonnable. Cette interprétation revient à considérer que le « et » apparaissant dans la définition doit se comprendre comme un « ou ».

Cette interprétation faite, il n'en reste pas moins que comme l'ont précisé les partenaires sociaux dans leur commentaire de l'article 8, *« seul le caractère manifestement déraisonnable du licenciement peut être contrôlé, et non l'opportunité de la gestion de l'employeur (c'est-à-dire son choix entre les différentes alternatives de gestion raisonnables dont il dispose). L'ajout du mot " manifestement " à la notion de " déraisonnable " vise précisément à souligner la liberté d'action de l'employeur et le contrôle à la marge »*.

Même sous l'ancienne jurisprudence de la Cour de cassation en matière de licenciement abusif ouvrier, il fut décidé que *“l'appréciation de la légitimité du motif de licenciement fondé sur les nécessités du fonctionnement de l'entreprise, de l'établissement ou du service n'autorisait pas le juge à substituer à ceux de l'employeur ses propres critères d'organisation de ce fonctionnement”* (Cass., 16 février 2015, J.T.T., 2015, p. 196).

L'article 9 de la convention précitée dispose :

« §1. En cas de licenciement manifestement déraisonnable, l'employeur est redevable d'une indemnisation au travailleur.

§ 2. L'indemnisation qui est octroyée au travailleur correspond au minimum à trois semaines de rémunération et au maximum à 17 semaines de rémunération.

§ 3. L'indemnisation n'est pas cumulable avec toute autre indemnité qui est due par l'employeur à l'occasion de la fin du contrat de travail, à l'exception d'une indemnité de préavis, d'une indemnité de non-concurrence, d'une indemnité d'éviction ou d'une indemnité complémentaire qui est payée en plus des allocations sociales ».

Le commentaire qui en est donné par les partenaires sociaux dans la convention est le suivant :

« Le montant de l'indemnisation dépend de la gradation du caractère manifestement déraisonnable du licenciement.

En lieu et place de la sanction visée par le présent article, il reste loisible au travailleur de demander la réparation de son dommage réel, conformément aux dispositions du Code civil ».

S'agissant de la charge de la preuve, l'article 10 de la convention dispose :

« En cas de contestation, la charge de la preuve entre l'employeur et le travailleur est réglée de la manière suivante :

- Si l'employeur a communiqué les motifs du licenciement dans le respect de l'article 5 ou de l'article 6, la partie qui allègue des faits en assume la charge de la preuve.*
- Il appartient à l'employeur de fournir la preuve des motifs du licenciement invoqués qu'il n'a pas communiqués au travailleur dans le respect de l'article 5 ou de l'article 6 et qui démontrent que le licenciement n'est pas manifestement déraisonnable.*
- Il appartient au travailleur de fournir la preuve d'éléments qui indiquent le caractère manifestement déraisonnable du licenciement lorsqu'il n'a pas introduit de demande visant à connaître les motifs de son licenciement dans le respect de l'article 4 ».*

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).

Ce principe se retrouve désormais inscrit dans l'article 8.4 alinéa 4 du Code civil relatif aux règles déterminant la charge de la preuve qui dispose :

« En cas de doute, celui qui a la charge de prouver les actes juridiques ou faits allégués par lui succombe au procès, sauf si la loi en dispose autrement (...) ».

L'article 8.5 dudit Code dispose :

« Hormis les cas où la loi en dispose autrement, la preuve doit être rapportée avec un degré raisonnable de certitude ».

Application.

La sprl Maid Home Services a licencié madame A. D. pour un motif grave décrit dans la lettre du 27 janvier 2017. La sprl Maid Home Services ne conteste pas en appel sa condamnation à

payer une indemnité compensatoire de préavis à madame A. D.

Cette lettre fait en réalité référence à une longue liste de manquements qu'aurait commis madame A. D. entre le 20 juillet 2016 et le mois de janvier 2017.

Conformément aux dispositions de l'article 10, 1^{er} tiret de la convention collective de travail n°109 qui trouve à s'appliquer en l'espèce, dès lors que la sprl Maid Home Services a spontanément communiqué les motifs du licenciement, la règle de principe est que la partie qui allègue des faits en assume la charge de la preuve. Cette règle se retrouve également à l'article 870 du Code judiciaire. Elle vise avant tout la question du risque du défaut de preuve si un doute persiste.

En application de cette règle, c'est bien à la sprl Maid Home Services de prouver les manquements qu'elle reproche à madame A. D. et de supporter le risque de défaut de preuve et à cette dernière le cas échéant de prouver soit que le licenciement a eu lieu pour d'autres motifs, soit que le licenciement est en tout état de cause manifestement déraisonnable, et de supporter le risque de défaut de preuve.

Cette règle ne contrevient pas à l'article 8.4 alinéa 1^{er} du Code civil.

La sprl Maid Home Services ne prouve pas que madame A. D. a commis l'ensemble des manquements reprochés. La lettre du syndicat de madame A. D. du 20 juin 2017 contient une contestation circonstanciée de ces manquements que la sprl Maid Home Services ne contredit pas par son dossier de pièces. Ladite société ne contredit pas davantage les explications circonstanciées données par madame A. D. sur ce point en terme de conclusions. Ainsi par exemple, la sprl Maid Home Services n'établit pas que madame A. D. aurait empêché un contrôle en novembre 2016 en se rendant au Portugal pendant son incapacité de travail.

Les seules pièces probantes déposées par la sprl Maid Home Services en rapport avec les manquements reprochés consistant en trois écrits d'utilisateurs titres-services clients se plaignant que madame A. D. n'était pas venue chez eux pour assurer les prestations ne démontre pas que cette dernière a commis un manquement en la matière :

-un mail du 23 janvier 2017 de la cliente, madame M. à la sprl Maid Home Services précisant qu'Albertina ne s'était pas présentée chez elle le vendredi 20 janvier à 9h comme prévu et qu'elle demandait l'envoi d'A. le vendredi 27 janvier.

-un mail du 24 janvier 2017 du client, monsieur H. (Woluwe Saint-Lambert) à la sprl Maid Home Services mentionnant que c'est le 3^{ème} jour qu'il attend la femme de ménage promise

et qu'A. n'était pas venue (et pas non plus les 18 et 23 janvier), que ceci était un manque de sérieux et qu'il se demandait s'il devait faire appel à une autre société de titres-services.

-un mail du 24 janvier 2017 de la cliente, madame C. K. à la sprl Maid Home Services signalant que madame A. D. ne s'était pas présentée ce samedi 21 janvier 2017 et qu'elle comptait sur sa présence ce 28 janvier 2017.

Or si l'on examine de plus près les horaires de travail contenues dans les lettres successives adressées à madame A. D. à partir du 12 janvier 2017 (en tenant d'identifier la période à laquelle ils se rapportent qui n'est pas mentionnée dans certaines lettres identifiées dans l'exposé des faits), il s'avère :

- qu'elle ne devait pas se rendre auprès de monsieur H. les 18, 23 et 24 janvier 2017 (étant prévue pour ces jours-là chez madame M. pour la première date et madame M. pour les deux autres dates) ;

-qu'elle ne devait pas se rendre chez madame C. K. le 21 janvier 2017 (étant prévue pour ce jour-là auprès de madame R.).

-qu'elle devait par contre bien se rendre chez madame M. le vendredi 20 janvier 2017 (la lettre du 12 janvier 2017 lui demande en effet de se rendre chez cette dame le 13 janvier 2017 et lui annexe un horaire pour la semaine d'après prévoyant que le vendredi (qui paraît correspondre au vendredi 20 janvier 2017), elle devait se rendre auprès de cette dame. Le fait de ne pas s'être rendue auprès de madame M. lui a été reprochée par lettre du 23 janvier 2017. Il s'agit finalement du seul manquement établi. La non-contestation par madame A. D. de chacune des lettres qui lui ont été adressées ne saurait suffire à faire la preuve des autres manquements.

La Cour estime néanmoins que ce seul manquement établi est pour le moins relatif.

La sprl Maid Home services est manifestement particulièrement brouillonne puisqu'elle se contente d'adresser des horaires à madame A. D. pour la semaine d'après, qu'il faut encore attendre le délai de réception avant que madame A. D. en ait connaissance, qu'elle modifia à plusieurs reprises ceux-ci et donna parfois des informations inexactes aux utilisateurs (ainsi les informations communiquées à monsieur H. et à madame C. K. n'étaient pas conformes à l'horaire donné à madame A. D.).

La Cour considère par ailleurs que ce manquement n'est pas la cause réelle du licenciement.

La Cour constate en effet qu'il existe en effet plusieurs indices sérieux, précis et concordants permettant de considérer que le motif réel du licenciement est lié au fait que la sprl Home Maid Services ne parvenait pas à fournir assez d'heures de travail à madame A. D. et que

celle-ci n'avait pas accepté de réduire son temps de travail mais avait au contraire fait savoir qu'elle réclamerait le paiement de la différence entre les heures données et le régime de travail convenu de 38 heures par semaine.

La Cour arrive à cette conclusion sur base des éléments suivants :

-La sprl Home Maid Services a multiplié les lettres adressées à madame A. D. au cours du mois de janvier 2017 avec de prétendus nombreux griefs comme si elle préparait un dossier pour licencier madame A. D. alors que la période d'octobre 2012 à décembre 2016 n'a donné lieu à l'envoi d'aucune lettre pour se plaindre de l'attitude de cette dernière à l'exception d'une lettre du 26 juillet 2016 lui reprochant d'avoir été absente lors d'un contrôle et que le seul grief établi tient à un défaut de présentation auprès d'un seul client le 20 janvier 2017 alors que la sprl Maid Home Services était particulièrement désorganisée.

-Ces lettres ont été envoyées dans un contexte où la sprl Home Maid Services a adressé des fiches de paie à madame A. D. reprenant à tort un régime de travail de 34 heures par semaine alors qu'elle savait que le régime convenu était de 38 heures par semaine et a tenté d'obtenir un accord de madame A. D. pour une réduction du régime de travail (évoquée dans sa lettre du 18 janvier 2017 sans démontrer que cette réduction aurait été sollicitée d'une quelconque manière par madame A. D.) alors qu'elle n'avait plus assez de travail à lui confier mais auquel cette dernière n'a pas donné suite. Ce manque de travail est suffisamment démontré par l'impossibilité de la sprl Maid Home Services de confier à madame A. D. le nombre d'heures contractuellement prévu, par la mention sur les fiches de paie de prétendus absences volontaires, involontaires et congés sans solde et par la tentative d'obtenir un accord pour réduire le régime de travail convenu.

-Ce refus de madame A. D. de donner suite à la demande de réduction des prestations a à ce point irrité la sprl Maid Home Services qu'elle en a fait part à un client utilisateur titres-services par un mail du 29 janvier 2017 en l'informant de la menace de sa travailleuse de demander d'être payée à concurrence de 38 heures par semaine et en précisant qu'elle n'était pas la gentille personne.

La Cour estime que constitue un licenciement manifestement déraisonnable le licenciement prétendument fondé sur des nombreux manquements répétés du travailleur évoqués dans des lettres successives envoyées peu de temps avant le licenciement qui justifieraient selon cet employeur un motif grave alors que la quasi-totalité des manquements n'est pas prouvée mais qui est en réalité motivé par l'absence de volonté du travailleur de réduire ses prestations de travail comme le lui demande son employeur. Un tel licenciement qui apparaît comme un licenciement-représailles n'est pas un licenciement qu'aurait décidé un employeur normal et raisonnable, même à admettre par hypothèse que l'absence de clients suffisants pour couvrir le régime de travail à temps plein convenu aurait un lien avec les nécessités de fonctionnement de l'entreprise comme le plaide la sprl Maid Home Services à l'audience (alors qu'en terme de conclusions, elle contestait s'être retrouvée dans

l'impossibilité de fournir à sa travailleuse des prestations de travail à temps plein).

Le licenciement de madame A. D. est dès lors manifestement déraisonnable au sens de l'article 8 de la convention collective de travail n° 109.

Madame A. D. a dès lors droit à l'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable.

La circonstance que la sprl Maid Home Services ait invoqué à l'appui d'un licenciement pour motif grave des motifs qu'elle savait pour la plupart inexistants et qui n'étaient pas la cause du licenciement justifie l'octroi de l'indemnité maximale de 17 semaines.

Le montant réclamé par madame A. D. et accordé par le premier juge, non contesté quant à son calcul, peut être confirmé, soit 7.202,90 euros bruts, à augmenter des intérêts.

2.4. Les documents sociaux.

Madame A. D. réclame la délivrance de divers documents sociaux par la sprl Maid Home Services en rapport avec ses demandes chiffrées et a un intérêt au sens des articles 17 et 18 du Code judiciaire à former cette demande. Le seul fait qu'une décision de justice mentionne les montants dus à un travailleur ne fait pas obstacle au droit de ce travailleur à obtenir des documents sociaux rectifiés constatant ses droits.

La sprl Home Maid Services doit dès lors lui délivrer.

2.5. Les dépens.

Madame A. D. sollicite l'octroi d'une indemnité de procédure maximale sur base de l'article 1022 alinéa 3 du Code judiciaire.

La Cour constate que la sprl Maid Home Services qui dépose des conclusions comportant 45 pages, a complexifié inutilement le débat en appel en déposant une pièce n°6 concernant manifestement un autre travailleur pour tenter d'une part de démontrer dans ses conclusions le prétendu accord de madame A. D. sur un régime de travail de 31 heures en vue de faire échec à une partie de sa demande de dommages et intérêts liés à une insuffisance de travail par rapport à l'horaire convenu mais aussi dans ses premières conclusions d'appel de justifier d'autre part une demande de réduction de l'indemnité compensatoire de préavis octroyée par le jugement dont appel (non maintenue dans ses

dernières conclusions d'appel) et dont avait pourtant payée un montant net sans réserve après le jugement (acquiesçant dès lors à la condamnation à cette indemnité).

Ce faisant, la sprl Maid Home Services a fait preuve d'une mauvaise foi obligeant madame A. D. à conclure sur des moyens dénués de sérieux.

La Cour estime qu'il y a matière en l'espèce à accorder à madame A. D. davantage que le montant de base et ce par application de l'article 1022 alinéa 3 du Code judiciaire. Le montant de l'indemnité de procédure due en appel par la sprl Maid Home Services à madame A. D. sera fixée à 3.600 euros.

PAR CES MOTIFS,

LA COUR DU TRAVAIL,

Statuant après un débat contradictoire ;

Constate que l'appel n'est pas dirigé contre la condamnation par le jugement dont appel de la sprl Maid Home Services à payer à madame A. D. la somme 7.927,43 € bruts, à titre d'indemnité de rupture, majorées des intérêts légaux et judiciaires jusqu'à complet paiement ;

Déclare l'appel limité recevable mais non fondé ;

En déboute la sprl Maid Home Services ;

Déclare l'appel incident recevable et fondé ;

Réforme partiellement le jugement dont appel ;
Condamne la sprl Maid Home Service :

-à payer à madame A. D. :

- 7.202,90 euros bruts, à titre d'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable ;
- 10.269,44 euros, à titre de dommages et intérêts du chef de non-fourniture du travail convenu ;
- 2.337,62 euros à titre de dommages et intérêts correspondant aux heures non prestées liées à l'absence d'utilisateurs ;

majorées des intérêts légaux et judiciaires jusqu'à complet paiement.

-à délivrer à madame A. D. les fiches de paie reprenant les montants des condamnations, le compte individuel et la fiche fiscale 2017 rectificatifs.

Condamne la sprl Maid Home Services aux dépens aux dépens de 1^{ère} instance de madame A. D. de 2.420 euros et aux dépens d'appel de madame A. D. taxés à la somme de 3.600 euros, en ce compris la contribution forfaitaire de 20 euros au fonds d'aide juridique de seconde ligne déjà payée par l'appelante au moment de l'appel.

Ainsi arrêté par :

 , conseiller,
 , conseiller social au titre d'employeur,
 , conseiller social au titre d'ouvrier,
Assistés de , greffier

Monsieur , 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 , conseiller social au titre d'ouvrier, et Monsieur , conseiller.

et prononcé, en langue française à l'audience publique de la 6^{ième} Chambre extraordinaire de la Cour du travail de Bruxelles, le 16 février 2022, où étaient présents :

 , conseiller,
 , greffier