



Expédition

Numéro du répertoire

2022 /

Date du prononcé

1^{er} juin 2022

Numéro du rôle

2019/AB/392

Décision dont appel

17/6748/A

Délivrée à

le
€
JGR

Cour du travail de Bruxelles

quatrième chambre

Arrêt

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

Monsieur P. R.,

partie appelante,
représentée par Maître

contre

La société étrangère EMIRATES, inscrite auprès de la Banque Carrefour des Entreprises sous le n°0458.729.133 et dont le siège de sa succursale belge est établi à 1831 Diegem, Park Lane D, avenue Culligan 2D,
partie intimée,
représentée par Maître

★

★ ★

Vu l'appel interjeté par monsieur P. R. contre le jugement contradictoire prononcé le 12 mars 2019 par la 1ère chambre du Tribunal du travail francophone de Bruxelles (R.G. n° 17/6748/A), en cause d'entre parties, appel formé par requête déposée au greffe de la Cour du travail le 15 mai 2019 ;

Vu les conclusions déposées par les parties ;

Vu les dossiers des parties ;

Entendu les parties à l'audience publique du 4 mai 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.

Remarque préalable.

Le greffe de la Cour a communiqué le dossier au ministère public qui, par une apostille du 20 mai 2019, a estimé que la cause n'était pas communicable. Cette réponse du ministère public peut être assimilée au cas visé à l'article 766 §1^{er} dernière alinéa qui autorise le ministère public à estimer devoir n'émettre aucun avis même lorsque la cause est communicable en vertu de la loi.

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.

II. LE JUGEMENT DONT APPEL.

Les demandes formées en 1^{ère} instance avaient pour objet, outre une demande avant-dire droit de production de documents et d'audition de médecins, de condamner la société Emirates à lui payer les montants suivants :

-26.101,02 euros brut à titre d'indemnisation de préjudice résultant de la discrimination dont a été victime monsieur P. R. basée sur son handicap - ou à titre subsidiaire sur son état de santé - et dont le montant correspond à six (6) mois de rémunération conformément à l'article 18, §2 de la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination, à majorer des intérêts moratoires au taux légal et des intérêts judiciaires à dater de leur exigibilité respective;

- et/ou 26.101,02 euros brut à titre d'indemnisation du préjudice résultant du harcèlement dont a été victime monsieur P. R. et dont le montant correspond à six (6) mois de rémunération conformément à l'article 32decies, §1/1 de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, à majorer des intérêts moratoires au taux légal et des intérêts judiciaires à dater de leur exigibilité respective;

-17.066,05 euros brut à titre d'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable correspondant à 17 semaines de rémunération, à majorer des intérêts moratoires au taux légal et des intérêts judiciaires à dater de leur exigibilité respective;

-1 euro brut provisionnel à titre d'heures supplémentaires, à majorer des intérêts moratoires au taux légal et des intérêts judiciaires à dater de leur exigibilité respective;

-10.000 euros à titre de dommage moral.

Monsieur P. R. postulait également la condamnation de la société Emirates à lui délivrer un formulaire C4 correctement complété ainsi que la condamnation de cette dernière aux dépens.

Par jugement du 12 mars 2019, le Tribunal du travail francophone de Bruxelles a décidé ce qui suit :

« Déclare la demande de Monsieur P. R. recevable mais non fondée,

L'en déboute intégralement,

Condamne Monsieur P. R. aux dépens de l'instance, liquidés dans le chef de la société Emirates à 3.600 euros à titre d'indemnité de procédure, outre la contribution de 20 euros destinée au fonds pour l'aide juridique de seconde ligne ».

III. L'OBJET DE L'APPEL.

L'appel a pour objet de réformer le jugement dont appel et :

-déclarer la demande de monsieur P. R. recevable et fondée,

-condamner la société Emirates à payer à monsieur P. R. le montant égal à 6 mois de rémunération, soit un montant de 26.101,02 euros brut à titre de dommages et intérêts pour licenciement discriminatoire, en raison du handicap de monsieur P. R., subsidiairement, à tout le moins, en raison de son état de santé actuel et futur, conformément à l'article 18, §2, 2° de la loi du 10 mai 2007, montant à augmenter des intérêts légaux, puis judiciaires ;

-condamner la société Emirates à payer à monsieur P. R. le montant de 26.101,02 euros brut à titre de dommages et intérêts moraux pour la souffrance subie au travail durant les relations de travail, montant fixé ex aequo et bono, à augmenter des intérêts légaux, puis judiciaires ;

-condamner la société Emirates aux frais et dépens de la procédure, en ce inclus l'indemnité de procédure.

IV. EXPOSE DES FAITS

En date du 1^{er} septembre 2014, monsieur P. R. (né le XX XX 1964) est engagé par la société Emirates dans les liens d'un contrat de travail d'employé à durée indéterminée pour exercer à temps plein la fonction de « customer sales & service agent grade EK.04 » (soit la fonction d'agent de vente et de service clientèle).

Il est prévu que le contrat sera principalement exercé dans les bureaux de la société à Bruxelles situé avenue des Arts 27 à 1040 Bruxelles ou ailleurs en Belgique.

Selon les précisions données à l'audience, l'agence de Bruxelles venait d'être créée par la société Emirates suite à l'ouverture d'une nouvelle ligne aérienne reliant Bruxelles et Dubai. Monsieur J. M. fut engagé peu de temps avant monsieur P. R. par la société Emirates en qualité de manager pour la Belgique en vue d'assurer la gestion de cette agence et des bureaux situés à Zaventem.

Monsieur P. R. souffre d'un reflux gastro-oesophagien depuis plusieurs années pour lequel il a notamment consulté le docteur Ra. (gastroentérologue) en 2006 et pour lequel il a subi une intervention chirurgicale (fundoplicature selon Nissen) en 2008. Il a reconsulté le docteur Ra. en 2015 en l'informant qu'il avait l'impression que quelque chose avait lâché récemment. Après divers mises au point, ce médecin a conclu dans un rapport du 13 juin 2016, qu'il n'y avait pas de récurrence d'un reflux gastro-oesophagien pathologique mais qu'il était indispensable de continuer une prise en charge du stress et de l'anxiété. Monsieur P. R. avait déjà fait état du stress professionnel qu'il rencontrait dans le cadre de son nouveau travail avec un état de burn-out et une fatigue psychologique très importante lors d'une consultation en date du 25 septembre 2015 auprès du docteur N. R., spécialisé en Orl.

Monsieur P. R. a bénéficié de plusieurs jours de formations durant les premières semaines de son occupation au travail (décrites à la pièce 17 du dossier de la société Emirates):

- 10 jours à Dubai en septembre 2014 (la formatrice de l'époque, madame S. S. précisera dans un mail du 18 août 2016 que ses compétences informatiques étaient très basiques et qu'il fut dès lors décidé avec madame S. W. (« Retail and contact centre manager ») de ne pas le former au « reassessment » (changement aux tickets existant) qui serait de toute manière abordé dans le cadre du programme « Easymars » approfondi).
- 3 jours à Paris du 29 septembre 2014 au 1^{er} octobre 2014
- 3 jours à Bruxelles début décembre 2014

Par mail du 8 décembre 2014 adressé à madame A. S. et madame S. W., monsieur J. M. a décrit les difficultés de monsieur P. R. pour gérer les tâches qui lui étaient confiées et utiliser les logiciels de la société, en expliquant qu'il faudra travailler avec lui pour que ses connaissances et sa confiance en lui atteignent un niveau où il sera à l'aise.

Monsieur P. R. a encore bénéficié d'autres formations :

- 2 jours à Paris du 9 au 10 février 2015
- 3 jours à Paris en mai 2015.

Par lettre du 6 octobre 2015 adressée à madame S. W., monsieur P. R. a précisé avoir fait le bon choix en postulant pour la société Emirates, tout en expliquant que son enthousiasme est parfois gêné par toutes les nouvelles techniques, la complexité du système ainsi que les qualifications et compétences requises pour son poste. Il s'est plaint de ses connaissances limitées du système de base EZM (qui selon les précisions données à l'audience correspond au programme « Easymars ») ainsi que de tâches à accomplir sortant du cadre de sa fonction, telles que la gestion des groupes, les cds (qui sont en réalité le service chauffeurs) et les appels téléphoniques. Il a sollicité de pouvoir bénéficier d'une formation de quelques jours à Dubai. Il a par ailleurs exprimé sa volonté de préserver son capital santé en expliquant qu'il en parlerait au responsable des ressources humaines.

Par mail en réponse du 14 octobre 2015, madame S. W. s'est dite heureuse d'apprendre qu'il était enthousiaste et motivée pour satisfaire leurs clients. Elle s'est dite désolée d'apprendre qu'il avait quelques soucis de santé. Elle a précisé qu'en raison de la petite taille des équipes, chacun devait pouvoir s'entraider dans les tâches, même si celles-ci n'étaient pas leur rôle principal. Elle a rappelé la formation dont il avait déjà bénéficié à Dubai (soit une formation individuelle (« face to face ») la plupart du temps, ce qui était inhabituel, laquelle lui avait été bénéfique) ainsi qu'une formation complémentaire à Paris pour l'aider à mettre ses compétences en pratique et que V. (du bureau de Paris) était venue lui rendre visite à plusieurs reprises. Elle a exprimé le fait qu'elle pensait que ces formations ainsi que son expérience professionnelle dans le secteur aérien étaient suffisantes pour lui permettre de remplir ses tâches quotidiennes en toute confiance. Elle lui a par ailleurs annoncé qu'un cours approfondi suivrait quand lui et monsieur J. M. estimerait qu'il était prêt et que cette formation aurait lieu à Dubai. Elle a dès lors considéré qu'il n'était pas possible de l'envoyer à Dubai pour une nouvelle formation individuelle et qu'il pouvait l'informer de la manière dont elle pourrait l'aider autrement.

Monsieur J. M. a assuré un coaching individuel à monsieur P. R. tous les 15 jours à partir du 19 octobre 2015 en vue d'améliorer sa confiance et son efficacité. Il a par ailleurs décidé de décharger monsieur P. R. de la gestion des groupes et des cds.

Par mail du 8 décembre 2015, monsieur J. M. a notamment informé monsieur P. R. que pendant l'absence de son collègue, monsieur M. B. (en vacances), il ne devait pas hésiter à demander de l'aide.

Par mail du 14 décembre 2015, monsieur P. R. s'est adressé au docteur A. D., médecin à Dubai travaillant pour Emirates, en décrivant son reflux gastro-oesophagien le poursuivant depuis de nombreuses années et le risque de devoir subir une seconde intervention. Il a

évoqué une pression au travail et un manque d'explications. Il a exprimé son désir de la rencontrer lors d'un prochain voyage. Un rendez-vous fut fixé au 21 février 2016 alors qu'il se trouvait à Dubai pour des congés.

Monsieur J. M. a mentionné dans un mail adressé à monsieur P. R. le 25 janvier 2016 que ce dernier ne se sentait pas encore à l'aise pour entamer des formations avancées.

En date du 9 février 2016, monsieur J. M. a adressé un mail à madame H. et madame S. W. (avec d'autres personnes mises en copie parmi lesquelles madame B., directrice des ressources humaines). Monsieur J. M. a fait part de ce qu'il avait assuré un coaching à monsieur P. R. pendant trois mois et que la situation était vraiment inquiétante. Il a espéré que monsieur P. R. serait davantage autonome après avoir dû travailler en décembre 2015 (sans la présence de son collègue, M. (monsieur M. B.) en vacances durant plusieurs semaines). Il a encore précisé qu'il pensait que monsieur P. R. avait gagné de la confiance et avait effectué des progrès au niveau des connaissances générales qui sont attendues de lui mais que cette impression s'était avérée erronée. Tout en reconnaissant qu'il restait motivé et de bonne volonté et qu'il était apprécié par chacun à certains égards, il a indiqué qu'après 18 mois, tout le monde avait eu le temps d'apprendre et de maîtriser les différents systèmes et procédures (ou à tout le moins de savoir où trouver l'information), excepté monsieur P. R. Il a décrit les problèmes rencontrés avec lui (multiples erreurs, style de communication, attitude envers le client, absence de connaissance de la procédure,...). Il a également fait état de plaintes de clients et de son collègue, M. qui avait été très patient avec lui. Il a terminé son mail en demandant à mesdames H. et S. W. de donner son point de vue sur ce qu'il fallait faire avec monsieur P. R. Les erreurs et ou plaintes de collègues évoquées par monsieur J. M. sont confirmés par plusieurs mails adressés par messieurs M. B. et A. C. à monsieur P. R. ou à monsieur J. M. en février 2016 (voir les pièces 33 à 38 déposées par la société Emirates).

Monsieur P. R. a été évalué en mai 2016 par monsieur J. M. et madame S. W. et a obtenu comme score final la mention D « développement » (correspondant à parfois ne répond pas aux attentes ou est nouveau dans la fonction), étant entendu que les diverses mentions possibles sont : E (exceptionnel), V (très bon), G (bon), D (développement) et U (insatisfaisant). Il est notamment mentionné à l'appui de cette cotation, que même si monsieur P. R. est un bon collègue, sa motivation n'est plus suffisante (même s'il est très investi dans son travail et passe beaucoup d'heures au bureau en ce compris le week-end, pour accomplir un travail qui devrait pouvoir l'être pendant les heures ordinaires) et que ses performances affectent l'équipe commerciale. Un manque de confiance en soi est pointé pour l'expliquer. Monsieur J. M. explique que le plan de coaching qu'il a initié n'avait pas porté ses effets. Il est également précisé qu'il existe depuis quelques mois des erreurs, des problèmes de communication, un comportement inapproprié avec des clients ainsi que des difficultés pour identifier les solutions, trouver de l'information et les résoudre. Il est encore signalé un manque de confiance qui affecte ses performances et son efficacité. Le cœur du

problème est mis en lien avec l'attitude qu'il a face aux problèmes. Un plan de développement est décrit en fin d'évaluation.

Monsieur P. R. a précisé à la fin du rapport d'évaluation qu'il n'était pas satisfait de celle-ci. Il se dit très déçu des commentaires repris et insiste sur le fait que le trop grand nombre de tâches qui lui sont demandées en même temps le rendent stressé et explique quelques erreurs. Il évoque le risque de travailler en petite équipe ou avec un manque de personnel. Il se plaint que le feed-back positif des clients individuels n'est aucunement mentionné. Il ajoute qu'il a d'autres problèmes personnels et médicaux qui interfèrent dans son processus d'évolution et pourraient conduire vers une situation sans issue et qu'un dossier sera envoyé prochainement aux ressources humaines.

Il fut en incapacité de travailler du 1^{er} au 30 juin 2016, du 1^{er} juillet 2016 au 15 juillet 2016 et du 16 juillet 2016 au 19 juillet 2016.

Entretemps, monsieur P. R. a adressé par mail du 5 juillet 2016 à madame L. S. (psychologue de l'équipe médicale de Dubai Emirates) le formulaire EAP (« *Employee Assistance Programme* ») dûment complété, qui comporte d'une part des questions prédéterminées (sur la nature de la demande, sur la durée des problèmes rencontrés et sur l'aide obtenue) nécessitant une réponse ouverte et d'autre part des questions type (perte d'intérêt pour les activités agréables, sentiment d'anxiété,...) auxquelles il faut répondre par oui ou par non ou par la fréquence de survenue de la difficulté. Il évoque notamment ses visites chez les médecins depuis 6 mois et quelques amis en raison d'un stress professionnel dû à sa charge de travail et à son manque de formation. Il s'est entretenu avec elle par téléphone le 10 juillet 2016.

Par mail du 12 juillet 2016 adressé à madame H., monsieur P. R. a fait part de son incapacité temporaire pour raisons médicales, sans pouvoir dire pour combien de temps étant donné qu'il pourrait devoir subir une intervention chirurgicale. Il a par ailleurs fait état de sa visite auprès du médecin de la compagnie à Dubai en février 2016, qui lui a confirmé que son état n'était pas amélioré par le stress. Il a par ailleurs précisé qu'un autre rendez-vous avait été programmé avec Dubai dans le cadre du programme d'assistance des employés (EAP). Il a évoqué qu'il avait dû travailler seul en décembre 2015, ce qui avait eu un effet sur sa situation actuelle. Il a exprimé son souhait de retourner travailler sur une base saine et constructive en sollicitant de pouvoir lui parler de sa situation pour la mise en place d'un meilleur environnement de travail et d'une formation adéquate afin d'atteindre les objectifs fixés par Emirates.

Par mail en réponse, madame H. s'est dite désolée d'apprendre qu'il était malade et elle lui a souhaité un prompt rétablissement. Elle lui a exprimé son souhait que le programme EAP l'aide à son rétablissement.

Par mail du 19 juillet 2016, monsieur P. R. s'est adressée à madame B., sur les conseils de l'équipe médicale d'Emirates et du département RH de Dubai. Il a demandé une aide pour retrouver son enthousiasme et sa motivation. Il a expliqué que des propositions d'aide lui avaient été faites mais qu'elles ne lui procuraient pas de solution pratique vu les demandes des clients et le manque de temps. Il s'est plaint que lors de son évaluation, les efforts qu'il avait entrepris ne furent pas reconnus mais que par contre il fut sévèrement critiqué pour les quelques erreurs commises. Il a précisé qu'en conséquence d'une surcharge au travail, d'un stress et du souci de vouloir améliorer son travail, sa santé en avait fort souffert. Il a fait état de contacts entrepris dans le cadre de l'EAP et du mail adressé à madame H. le 12 juillet 2016. Il a terminé son mail en signalant : *« Pour éviter une récurrence de cet état de fait lors de mon retour au travail, diverses suggestions ont été faites emploi à temps partiel, horaire 4/5, changement de poste dans un département de groupe spécialisé comme dans d'autres stations et enfin la priorité absolue pour une formation plus complète à Dubai bientôt (rappel EZM,EZM avancé, skywards, remboursements) »*.

Par mail du 20 juillet 2016, madame B. lui a répondu qu'elle allait se mettre en contact avec lui et l'équipe locale pour convenir des étapes nécessaires pour l'aider à réoccuper son poste.

Madame B. et monsieur J. M. ont eu un entretien le 20 juillet 2016 en matinée. Par mail du même jour, monsieur J. M. lui a fait part de quelques statistiques du travail de monsieur P. R. qui pourraient être comparées avec d'autres agences.

En date du 21 juillet 2016, madame B. a eu un long entretien téléphonique avec monsieur P. R. Elle a adressé le lendemain un mail à monsieur J. M. dans lequel elle a mentionné ce qui avait été dit. Elle a par ailleurs énoncé les recommandations : lui permettre de suivre une formation de mise à jour « Easymars », envoyer quelqu'un au bureau de Bruxelles pour le suivre pendant une semaine ou l'envoyer à Londres ou envoyer à Bruxelles un spécialiste de Londres pour lui donner une formation « Easymars ». Elle a demandé à monsieur J. M. de lui dire ce qu'il pensait de ces options. Elle a également fait part du conseil donné par Rose (collègue qui, selon les précisions données à l'audience, avait assuré son remplacement pendant son incapacité de travail de juin et juillet 2016) de prioriser les tâches de son travail.

Monsieur P. R. a transmis le mail de madame B. du 20 juillet 2016 à madame L. S. le 24 juillet 2016, en faisant état d'une conversation constructive qu'il avait eu depuis lors avec madame B. et du fait qu'apparemment cela prenait une bonne direction. Il a par ailleurs précisé que sa santé s'améliorait progressivement. Il a proposé de s'entretenir avec elle la semaine d'après.

En date du 1^{er} août 2016, il a rencontré à son initiative le conseiller en prévention/médecin du travail (du service de prévention externe Mensura), le docteur P. S., lequel a établi un rapport de visite de médecine du travail à l'attention de monsieur P. R. en date du 26 avril

2017 (soit 9 mois plus tard, alors que le licenciement avait eu lieu) relatant ce qui suit : « *il manifestait des plaintes de stress intense liées au travail. Ces plaintes étaient couplées avec d'autres plaintes liées de type somatique, comme des problèmes gastriques. Toutes ces plaintes étaient qualifiées de type burn-out, selon son médecin généraliste* ».

Madame L. S. a pris des nouvelles de monsieur P. R. par mail du 15 août 2016. Elle lui a réadressé un mail le 6 novembre 2016 pour lui demander si la formation planifiée avait eu lieu et s'il souhaitait un suivi avec l'EAP.

Monsieur P. R. a bénéficié d'une formation « coaching session » du 7 au 9 septembre 2016. Le formateur d'Emirates, monsieur L. T., a par un mail du 9 septembre 2016 adressé à madame B., monsieur J. M. et madame S. W. fait part de la manière dont la formation s'était déroulée et des progrès réalisés par monsieur P. R. pour l'usage du programme « Easymars ». Il a notamment précisé à cette occasion quelques difficultés constatées :

- Monsieur P. R. a difficile à accepter de transférer un dossier à un collègue lorsqu'il n'est pas compétent pour gérer celui-ci et cela mène à un haut niveau de frustration menant à des inexactitudes, des erreurs et de la panique ;
- Monsieur P. R. souhaite être capable de tout faire parfaitement, ce qui le mène à faire des erreurs car il ne prend pas le temps de relire ses propres notes et au lieu de cela, il tente de se souvenir de tout par cœur ;
- Monsieur P. R. a réussi l'évaluation mais la panique le mène à rater des informations importantes (ne lit pas tout ce qui est à l'écran car il souhaite gagner du temps) ;
- Monsieur P. R. se sent sous pression lorsqu'un client est présent et attend une réponse ;
- Monsieur P. R. s'est amélioré dans l'utilisation du logiciel d'interface graphique mais panique lorsqu'une erreur inattendue se produit.

Par mail du 29 septembre 2016 adressé à madame B. (madame H. et monsieur L. T. étant mis en copie), monsieur J. P. a fait part du feedback très positif de monsieur P. R. concernant la formation qu'il avait eu avec monsieur L. T.

Par mail du 26 octobre 2016, monsieur J. M. a adressé un message d'encouragement à monsieur P. R. compte-tenu des bonnes performances « Easymars » de septembre 2016.

Monsieur P. R. a eu un malaise sur son lieu de travail le vendredi 3 février 2017 pour lequel il a consulté son médecin-traitant et a été mis en incapacité de travail pour les 6 et 7 février 2017. Il fut à nouveau en incapacité de travail le 13 février 2017.

Par mail du 3 février 2017, monsieur J. M. lui a rappelé la nécessité de l'informer en cas d'absences.

Monsieur P. R. a eu une altercation avec monsieur J. M. le 23 février 2017.

Par mail du 23 février 2017 adressé à madame B. (et d'autres destinataires mis en copie dont madame H. et monsieur T. A., « senior vice president » établi à Dubai), monsieur J. M. a précisé qu'il avait décidé qu'il fallait licencier monsieur P. R. Il a fait état de l'attitude agressive que monsieur P. R. avait eu à son encontre. Il a indiqué qu'on avait tenté d'aider monsieur P. R. du mieux possible mais que ce dernier ne comprend pas.

Monsieur P. R. a adressé un long mail au conseiller en prévention/médecin du travail (service de prévention externe Mensura), le docteur P. S. le 26 février 2017, pour l'informer des problèmes rencontrés au travail et de ses problèmes de santé nécessitant une nouvelle opération chirurgicale. Il a expliqué ce qui suit à propos de son manager et de l'altercation qu'il avait eu avec lui:

« Mes matins sont des cauchemars et mes journées au travail difficiles à supporter à cause du stress et de ce Monsieur, il ne vous demande jamais comment va votre santé, il s'en fiche. Jeudi la coupe a débordé, j'avais fait un travail pour lui et j'avais pris trop de temps il est venu me dire me reprocher un détail de manière déplaisante pour une autre tâche, je me suis levé et j'ai crié sur lui très fort à plusieurs reprises, j'ai vidé mon sac lui disant que c'était un non-respectueux personnage, un mauvais manager, j'étais tremblant, lui devenait blanc, il m'a dit que j'avais dépassé mes limites, je lui ai répondu que lui aussi et que je ne l'oublierai pas (...) ». Il a également exprimé ses craintes d'être licencié.

Il a par ailleurs adressé un mail à madame L. S. le 26 février 2017 (en lui rappelant qu'ils avaient eu des entretiens réguliers par le passé). Il lui a fait part de ses problèmes de santé survenus ces trois dernières semaines et de l'altercation survenue avec son manager. Il lui a demandé de garder cela pour elle. Ils se sont entretenus par téléphone le 28 février 2017.

Monsieur P. R. a pris contact par mail avec le docteur A. D. le 27 février 2017 pour lui expliquer l'intervention chirurgicale programmée le 29 mars 2017 et les difficultés relationnelles avec son manager faisant état de ce que « *la soupape a explosé jeudi dernier* ». Celle-ci lui a répondu qu'elle avait présenté sa démission et quitterait la compagnie vers la mi-mai.

Par mail du 27 février 2017 adressé à madame B. (et en copie à monsieur T. A.), monsieur J. M. a détaillé le comportement qu'avait eu monsieur P. R. à son encontre le 23 février 2017 (résumant ce comportement comme suit « *Pierre a complètement perdu son self-contrôle et a commencé à crier et à hurler sur lui, devenant agressif avec un langage corporel offensif inapproprié* » pour ensuite en donner une description approfondie) et a conclu qu'il n'avait pas changé d'opinion durant le week-end et qu'il fallait le licencier dès que possible.

Par lettre du 1^{er} mars 2017, la société Emirates a notifié à monsieur P. R. son licenciement à la date du 2 mars 2017 moyennant le paiement d'une indemnité compensatoire de préavis de 12 semaines. Les motifs invoqués sont d'une part des prestations insuffisantes et le fait

de ne plus satisfaire aux exigences attendues et ce malgré les entraînements intensifs individuels qui furent organisées pour améliorer ses compétences et promouvoir ses prestations et d'autre part le comportement non professionnel et inadmissible qu'il a eu le 23 février 2017 envers son supérieur hiérarchique (comportement agressif et menaces).

Par mail du 9 mars 2017 adressé à madame H. et auquel notamment mesdames B. et L. S. étaient mises en copie, monsieur P. R. a expliqué en détail les problèmes rencontrés au travail ainsi que ses problèmes de santé. Il a détaillé l'altercation survenue avec monsieur J. M.

Par mail du 16 mars 2017, madame H. a expliqué qu'elle ne partageait pas sa description et perception des faits. Elle a ainsi exposé qu'en raison d'une performance insuffisante, des sessions de formation individuelles furent organisées et un support lui fut apporté dans son développement personnel pour améliorer ses compétences et augmenter sa productivité et que malgré cela, il fut constaté l'absence d'amélioration de sa performance. Son manager lui a laissé du temps et de l'espace pour son développement et a investi dans sa formation. Son comportement envers son manager devant d'autres employés était absolument inacceptable et ne pouvait être toléré.

Par lettre du 20 avril 2017, le conseil de monsieur P. R. a invoqué le caractère peu explicite et pertinent du motif du licenciement invoqué dans la lettre de rupture et contesté par son monsieur P. R. et a mentionné à la société Emirates qu'elle n'était pas sans savoir que ce dernier était victime de problèmes de santé depuis des années qui ont indéniablement altéré ses prestations de travail en raison de ses absences pour incapacité de travail et qu'il devait subir une intervention chirurgicale ce 29 mars 2017.

Par lettre en réponse du 14 juin 2017, les conseils de la société Emirates ont invoqué que les motifs de licenciement étaient déjà précisés dans la lettre de licenciement du 1^{er} mars 2017. Ils ont ensuite détaillé davantage ces motifs (prestations non conformes aux attentes et exigences, malgré les investissements en formation) et comportement violent envers le supérieur hiérarchique direct le 23 février 2017, tout en indiquant notamment que l'état de santé de monsieur P. R. n'avait eu aucune influence sur la décision de licenciement et que la société Emirates ignorait qu'il devait subir une opération. Ils ont joint à leur lettre deux témoignages de collègues à propos de l'altercation du 23 février 2017.

En date du 9 juillet 2017, monsieur P. R. a introduit une plainte contre la société Emirates auprès du tribunal du travail londonien « The Employment Tribunal » en se disant victime d'une discrimination et en demandant d'une part à être réintégré dans son emploi et d'autre part à obtenir la compensation des dommages subis. En date du 8 juin 2018, le tribunal de Londres a rendu un jugement se déclarant sans juridiction pour connaître de cette plainte. Par jugement du 12 septembre 2018, le tribunal de Londres a par ailleurs condamné monsieur P. R. à payer des frais à la société Emirates en rapport avec la procédure perdue.

Par lettre du 13 juillet 2017, le conseil de monsieur P. R. a contesté les motifs invoqués à l'appui de son licenciement et a insisté sur le fait que la société Emirates était parfaitement informée de l'état de santé de monsieur P. R. et du fait qu'il devrait subir une intervention chirurgicale le 29 mars 2017, ce qui a ensuite été détaillé. Les faits du 23 février 2017 décrits comme des écarts de voix de monsieur P. R. envers son supérieur hiérarchique, monsieur J. M., ont été mis en lien avec ses problèmes de stress/burn-out qui l'ont poussé dans ses derniers retranchements.

Monsieur P. R. a retrouvé du travail en date du 16 août 2017.

Il a déposé une requête introductive d'instance auprès du Tribunal du travail francophone de Bruxelles le 2 novembre 2017.

Il fut victime d'un AVC en mars 2018.

En date du 16 juillet 2018, le Centre interfédéral pour l'égalité des chances (Unia) a rendu un avis sur l'affaire à la demande de l'ancien conseil de monsieur P. R., considérant que monsieur P. R. se trouvait dans une situation de handicap obligeant la société Emirates à mettre en place des aménagements raisonnables en sa faveur, ce qu'elle n'a pas fait, en refusant notamment une réduction d'un cinquième du temps de travail et un changement d'affectation dans le passé.

V. DISCUSSION.

1. La demande d'indemnité pour licenciement discriminatoire en raison du handicap de monsieur P. R. ou subsidiairement en raison de son état de santé actuel et futur.

Les principes.

La loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination transpose en droit belge la Directive européenne 2000/78/CE du 27/11/2000 portant création d'un cadre en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail.

Les interdictions de discrimination :

Cette loi crée un cadre général pour lutter contre la discrimination fondée sur certains critères protégés (article 4,4° de la loi), dont l'état de santé actuel ou futur ou un handicap, en prévoyant des sanctions tant civiles que pénales ainsi qu'un système de partage du fardeau de la preuve.

En vertu de l'article 5 de cette loi, le principe de l'interdiction de discrimination concerne entre-autres la relation de travail dont notamment:

« 1° les conditions pour l'accès à l'emploi, y compris, entre autres, mais pas exclusivement:
-les offres d'emploi ou les annonces d'emploi et de possibilités de promotion, et ceci indépendamment de la façon dont celles-ci sont publiées ou diffusées;
-la fixation et l'application des critères de sélection et des voies de sélection utilisés dans le processus de recrutement;
-la fixation et l'application des critères de recrutement utilisés lors du recrutement ou de la nomination;
- la fixation et l'application des critères utilisés lors de la promotion;
(...)
3° dispositions et pratiques en matière de rupture des relations de travail, y compris, entre autres, mais pas exclusivement :
- la décision de licenciement;
- la fixation et l'application des conditions et des modalités du licenciement;
- la fixation et l'application de critères lors de la sélection de licenciement;
-l'octroi et la fixation d'indemnités suite à la cessation de la relation professionnelle;
-les mesures qui sont prises suite à la cessation de la relation professionnelle ».

L'article 14 de cette loi interdit toute forme de discrimination définie comme:

«-la discrimination directe ;
-la discrimination indirecte ;
- l'injonction de discriminer ;
-le harcèlement ;
-un refus de mettre en place des aménagements raisonnables en faveur d'une personne handicapée ».

La loi prévoit que l'employeur peut dans certaines limites justifier des distinctions directes ou indirectes.

L'article 7 prévoit que :

« Toute distinction directe fondée sur l'un des critères protégés constitue une discrimination directe, à moins que cette distinction directe ne soit objectivement justifiée par un but légitime et que les moyens de réaliser ce but soient appropriés et nécessaires ».

Toutefois, une distinction directe fondée sur l'âge, l'orientation sexuelle, la conviction religieuse ou philosophie ou un handicap ne peut être justifiée que par des exigences professionnelles essentielles et déterminantes (article 8 §1er).

L'article 8 §2 définit l'exigence professionnelle essentielle et déterminante comme

- une caractéristique déterminée, liée à l'âge, l'orientation sexuelle, la conviction religieuse ou philosophique ou à un handicap est essentielle et déterminante en raison de la nature des activités professionnelles spécifiques concernées ou du contexte dans lequel celles-ci sont exécutées, et;
- l'exigence repose sur un objectif légitime et est proportionnée par rapport à celui-ci.

Il appartient au juge de vérifier, au cas par cas, si telle caractéristique donnée constitue une exigence professionnelle essentielle et déterminante (article 8 §3).

Les justifications dans le cadre des distinctions indirectes sont organisées par l'article 9 qui précise :

« Toute distinction indirecte fondée sur l'un des critères protégés constitue une discrimination indirecte,
- à moins que la disposition, le critère ou la pratique apparemment neutre qui est au fondement de cette distinction indirecte soit objectivement justifié par un but légitime et que les moyens de réaliser ce but soient appropriés et nécessaires; ou,
- à moins que, en cas de distinction indirecte sur base d'un handicap, il soit démontré qu'aucun aménagement raisonnable ne peut être mis en place ».

La notion d'aménagements raisonnables est définie par l'article 4,12° de la loi comme suit :

« mesures appropriées, prises en fonction des besoins dans une situation concrète, pour permettre à une personne handicapée d'accéder, de participer et progresser dans les domaines pour lesquels cette loi est d'application, sauf si ces mesures imposent à l'égard de la personne qui doit les adopter une charge disproportionnée. Cette charge n'est pas disproportionnée lorsqu'elle est compensée de façon suffisante par des mesures existant dans le cadre de la politique publique ».

Si ni la directive 2000/78/CE ni la loi du 10 mai 2007 n'ont défini la notion de handicap, la Cour de justice de l'Union européenne considère qu'est un handicap au sens de la directive 2000/78/CE : *« une limitation, résultant notamment d'atteintes physiques, mentales ou psychiques durables, dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à la pleine et effective participation de la personne concernée à la vie professionnelle sur la base de l'égalité avec les autres travailleurs »* (CJUE, 9 mars 2017, C-406/15, point 36 ; CJUE, 18 décembre 2014, affaire C-344-13, point 53 et CJUE, 11 avril 2013, C-335/11 et C-337/11, points 38 à 47). La Cour de Justice a relevé que : *« en utilisant la notion de « handicap » à l'article 1^{er} de ladite directive, le législateur a délibérément choisi un terme qui diffère de celui de « maladie ». Une assimilation pure et simple des deux notions est donc exclue »* (CJUE, 11 juillet 2016, affaire C-13/05).

La Cour de Justice de l'Union européenne a par ailleurs précisé la manière de déterminer le caractère durable de la limitation en ces termes :

«51 la notion de limitation "durable" de la capacité de la personne, au sens de la notion du "handicap" visée par la directive 2000/78, doit donc faire l'objet d'une interprétation autonome et uniforme.

(...)

53 Par ailleurs, le caractère "durable" de la limitation doit être examiné au regard de l'état d'incapacité, en tant que tel, de la personne concernée à la date à laquelle l'acte prétendument discriminatoire à l'encontre de celle-ci est adopté (voir, en ce sens, arrêt du 11 juillet 2006, Chaccin Navas, C-13/05, EU:C:2006:456, point 29).

54 S'agissant de la notion de caractère "durable" d'une limitation dans le contexte de l'article 1er de la directive 2000/78 et de l'objectif poursuivi par cette directive, il importe de rappeler que, selon la jurisprudence de la Cour, l'importance accordée par le législateur de l'Union aux mesures destinées à aménager le poste de travail en fonction du handicap démontre qu'il a envisagé des hypothèses dans lesquelles la participation à la vie professionnelle est entravée pendant une longue période (voir arrêt du 11 juillet 2006, Chacon Navas, C-13/05, EU:C:2006:456, point 45).

55 Il appartient à la juridiction de renvoi de vérifier si la limitation de la capacité de la personne concernée possède ou non un caractère "durable", une telle appréciation étant avant tout de nature factuelle.

56 Parmi les indices permettant de considérer qu'une limitation est "durable", figure notamment le fait que, à la date du fait prétendument discriminatoire, l'incapacité de la personne concernée ne présente pas une perspective bien délimitée quant à son achèvement à court terme ou, (...), le fait que cette incapacité est susceptible de se prolonger significativement avant le rétablissement de ladite personne.

57 Dans le cadre de la vérification du caractère "durable" de la limitation de la capacité de la personne concernée, la juridiction de renvoi doit se fonder sur l'ensemble des éléments objectifs dont elle dispose, en particulier sur des documents et des certificats relatifs à l'état de cette personne, établis sur la base des connaissances et des données médicales et scientifiques actuelles» (CJUE, 1^{er} décembre 2016, affaire C-395/15, points 51 à 57 ; CJUE, 18 janvier 2018, affaire C-270/16, point 28 et CJUE, 9 mars 2017, affaire C-406/15, point 36).

L'indemnisation :

La loi du 10 mai 2007 organise des dispositifs de protection, dont la possibilité pour la victime de réclamer une indemnisation à l'auteur de la discrimination qui équivaut à une indemnité forfaitaire égale à six mois ou trois mois de rémunération ou à une indemnité qui couvre la réalité du préjudice à charge pour la victime d'en démontrer l'étendue (article 18).

Le régime probatoire :

L'article 28 de la loi du 10 mai 2007 organise un partage du fardeau de la preuve:

« § 1^{er} Lorsqu'une personne qui s'estime victime d'une discrimination, le Centre ou l'un des groupements d'intérêts invoque devant la juridiction compétente des faits qui permettent de présumer l'existence d'une discrimination fondée sur l'un des critères protégés, il incombe au défendeur de prouver qu'il n'y a pas eu de discrimination ;

§ 2 Par faits qui permettent de présumer l'existence d'une discrimination directe fondée sur un critère protégé, sont compris, entre autres, mais pas exclusivement:

1° les éléments qui révèlent une certaine récurrence de traitement défavorable à l'égard de personnes partageant un critère protégé; entre autres, différents signalements isolés faits auprès du Centre ou l'un des groupements d'intérêts; ou

2° les éléments qui révèlent que la situation de la victime du traitement plus défavorable est comparable avec la situation de la personne de référence.

§ 3 Par faits qui permettent de présumer l'existence d'une discrimination indirecte fondée sur un critère protégé, sont compris, entre autres, mais pas exclusivement:

1° des statistiques générales concernant la situation du groupe dont la victime de la discrimination fait partie ou des faits de connaissance générale; ou

2° l'utilisation d'un critère de distinction intrinsèquement suspect; ou

3° du matériel statistique élémentaire qui révèle un traitement défavorable ».

Cette règle de partage de la preuve, qui existait déjà dans la loi du 25 février 2003 tendant à lutter contre la discrimination, n'est pas comme telle une invention du législateur belge mais trouve son origine dans différentes directives européennes (voir notamment article 4 de la directive 97/80/CE du Conseil du 15 décembre 1997 relative à la charge de la preuve dans les cas de discrimination sur le sexe, article 8 de la directive 2000/43/CE du Conseil du 29 juin 2000 relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique, article 10 de la directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail, article 9 de la directive 2004/113/CE du Conseil du 13 décembre 2004 mettant en œuvre le principe de l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes dans l'accès à des biens et des services).

A l'occasion d'une autre directive visant l'égalité de traitement (directive 2006/54 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité des chances et de l'égalité de traitement entre hommes et femmes en matière d'emploi et de travail (refonte)), il a été souligné dans le cadre du 30ème considérant que:

« L'adoption de règles relatives à la charge de la preuve joue un rôle important en ce qui concerne la possibilité de mettre effectivement en œuvre le principe de l'égalité de traitement. Comme la Cour de justice l'a affirmé, il convient donc de prendre des dispositions de telle sorte que la charge de la preuve revienne à la partie défenderesse dès qu'il existe une apparence de discrimination, sauf pour les procédures dans lesquelles l'instruction des faits

incombe à la juridiction ou à l'instance nationale compétente. Il y a toutefois lieu de préciser que l'appréciation des faits qui permettent de présumer l'existence d'une discrimination directe ou indirecte demeure de la compétence de l'instance nationale concernée, conformément au droit national et/ou aux pratiques nationales. En outre, il revient aux États membres de prévoir, quel que soit le stade de la procédure, un régime probatoire plus favorable à la partie demanderesse».

La difficulté de la personne s'estimant victime d'une discrimination d'apporter la preuve requise a déjà donné lieu à de la jurisprudence de la Cour de Justice de l'Union européenne:

- Ainsi, celle-ci a souligné que lorsqu'il s'agit de juger si une mesure constitue une discrimination directe, il appartient à la juridiction de tenir compte de l'ensemble des circonstances pertinentes de l'affaire, dont notamment la circonstance que la personne à qui une discrimination était reprochée s'était abstenue de produire certaines preuves à la demande de la juridiction (CJUE, Affaire *Chez*, 16 juillet 2015, C-83/14).

- Dans le cadre d'une autre affaire dans laquelle une personne s'estimait victime d'une discrimination à l'embauche en raison de son sexe, de son âge et de ses origines ethniques, la Cour de justice de l'Union européenne a par ailleurs précisé ce qui suit en ses attendus 46 et 47:

« Les articles 8, paragraphe 1, de la directive 2000/43, 10, paragraphe 1, de la directive 2000/78 et 19, paragraphe 1, de la directive 2006/54 doivent être interprétés en ce sens qu'ils ne prévoient pas le droit, pour un travailleur alléguant de façon plausible qu'il remplit les conditions énoncées dans un avis de recrutement et dont la candidature n'a pas été retenue, d'accéder à l'information précisant si l'employeur, à l'issue de la procédure de recrutement, a embauché un autre candidat.

Toutefois, il ne saurait être exclu qu'un refus de tout accès à l'information de la part d'une partie défenderesse peut constituer l'un des éléments à prendre en compte dans le cadre de l'établissement des faits qui permettent de présumer l'existence d'une discrimination directe ou indirecte. Il incombe à la juridiction de renvoi, en prenant en considération toutes les circonstances du litige dont elle est saisie, de vérifier si tel est le cas dans l'affaire au principal » (CJUE, Affaire *Meister*, 19 avril 2012, C-415/10).

-Plus récemment, la Cour de justice a prononcé un arrêt concernant une travailleuse s'estimant victime d'une discrimination indirecte fondée sur le sexe, dont l'attendu 56 met en évidence qu'il convient d'apprécier avec une certaine souplesse les preuves de l'apparence d'une discrimination à apporter:

« Eu égard, notamment, à la nécessité d'assurer l'effet utile de l'article 19, paragraphe 1, de la directive 2006/54, cette disposition doit être interprétée, ainsi que l'a relevé M. l'avocat général au point 63 de ses conclusions, en ce sens qu'elle permet à un travailleur s'estimant lésé par une discrimination indirecte fondée sur le sexe d'étayer une apparence de

discrimination en se fondant sur des données statistiques générales concernant le marché du travail dans l'État membre concerné, dans le cas où il ne saurait être attendu de l'intéressé qu'il produise des données plus précises relatives au groupe de travailleurs pertinent, celles-ci étant difficilement accessibles, voire indisponibles » (CJUE, Affaire Schuch-Ghannadan, C-274-18).

Les auteurs de la proposition de loi ayant donné lieu à la loi du 25 février 2003 tendant à lutter contre la discrimination ont justifié la règle de partage de la preuve par la position de faiblesse dans laquelle se trouve la victime de la discrimination par rapport à l'auteur de l'acte (Proposition de loi tendant à lutter contre la discrimination et modifiant la loi du 15 février 1993 créant un centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme, Session de 2001-2002, Document législatif n°2-12/15, p. 2).

Ainsi que mentionné lors des travaux parlementaires ayant abouti aux lois anti-discrimination du 10 mai 2007, « *chacune des trois lois comportent un chapitre identique relative au renversement de la charge de la preuve. A dire vrai, il s'agit davantage d'un "partage de la charge de la preuve". Au plaignant, il appartiendra de produire des faits ou tout autre élément de preuve susceptibles de faire naître une présomption de discrimination (prima facie case; au défendeur, il appartiendra alors de renverser cette présomption. Ainsi compris, ce partage de la charge de la preuve a reçu le fiat de la Cour d'arbitrage (arrêt 157/2004, pt B.84)*

Ainsi que mentionné par les textes de lois proposés, ce partage de la charge de la preuve a vocation à s'appliquer à toute procédure juridictionnelle visant à la mise en œuvre desdites lois – en ce compris les procédures ordinaires menées devant les juridictions civiles et les procédures menées devant le Conseil d'Etat, à l'exception des procédures pénales.

Les faits et autres éléments de preuve susceptibles de faire naître la présomption de discrimination peuvent être de toute nature. Les textes proposés, dans la lignée de la loi du 25 février 2003, en mentionnent deux, à titre exemplatif: les statistiques et les tests de situation » (Chambre des représentants de Belgique, Projet de loi tendant à lutter contre certaines formes de discrimination, Doc 51,2722/001, pp. 5 et 6).

La Cour constitutionnelle a également relevé ce qui suit dans un arrêt 17/2009 du 12 février 2009 (considérant B93.3):

« A cet égard, il convient avant tout de constater qu'il ne saurait être question d'un renversement de la charge de la preuve qu'après que la victime prouve les faits qui laissent présumer l'existence d'une discrimination. Par conséquent, elle doit démontrer que le défendeur a commis des actes ou a donné des instructions qui pourraient, de prime abord,

être discriminatoires. La charge de la preuve incombe dès lors en premier lieu à la victime (notamment Doc. parl., Chambre, 2006-2007, DOC 51-2720/009, p. 72).

Les faits avancés doivent être suffisamment graves et pertinents. Il ne suffit pas qu'une personne prouve qu'elle a fait l'objet d'un traitement qui lui est défavorable. Cette personne doit également prouver les faits qui semblent indiquer que ce traitement défavorable a été dicté par des motifs illicites. Pour ce faire, elle peut par exemple démontrer que sa situation est comparable à celle d'une personne de référence (article 30, § 2, 2°, de la loi anti-racisme, article 28, § 2, 2°, de la loi générale anti-discrimination et article 33, § 2, 2°, de la loi « genre »), c'est-à-dire une personne qui n'est pas caractérisée par un des motifs mentionnés dans les lois attaquées et qui est traitée différemment par le défendeur.

Les faits précités ne peuvent toutefois avoir un caractère général, mais doivent pouvoir être imputés spécifiquement à l'auteur de la distinction. Dès lors que, selon les dispositions attaquées, les éléments qui révèlent une certaine récurrence de traitement défavorable à l'égard de personnes caractérisées par un des motifs mentionnés dans les lois attaquées font naître une présomption de discrimination directe (article 30, § 2, 1°, de la loi anti-racisme, article 28, § 2, 1°, de la loi générale anti-discrimination et article 33, § 2, 1°, de la loi « genre »), cette récurrence doit exister dans le chef de ces personnes.

Il doit en être de même pour les faits qui peuvent faire présumer l'existence d'une discrimination indirecte fondée sur un des motifs mentionnés dans les lois attaquées. Il ne suffit pas de démontrer sur la base de statistiques qu'un motif apparemment neutre lèse des personnes caractérisées par un motif mentionné dans les lois attaquées. Il faut démontrer en outre que le défendeur était conscient de cette situation. Les données statistiques doivent par ailleurs satisfaire à certaines exigences de qualité pour que le juge puisse en tenir compte (...) ».

Application.

Monsieur P. R. soutient qu'il a été licencié en raison d'un handicap ou à tout le moins en raison de son état de santé actuel et futur et reproche en outre à son employeur d'avoir refusé d'organiser des aménagements raisonnables de son travail. Il réclame dès lors l'octroi d'une indemnité égale à 6 mois de rémunération sur base de l'article 18 §2,2° de la loi du 10 mai 2007 précitée.

La Cour estime que la société Emirates établit à suffisance qu'elle a licencié monsieur P. R. en raison du comportement qu'il a eu envers son supérieure hiérarchique, monsieur J. M. le 23 février 2017 et de son manque de performances malgré qu'il ait pu bénéficier de nombreuses formations.

Ce comportement agressif a été décrit par deux témoins (voir les pièces 2 et 3 du dossier de la société Emirates) et fut reconnu par monsieur P. R. dans son mail du 26 février 2017 au docteur P. S. : *« je me suis levé et j'ai crié sur lui très fort à plusieurs reprises, j'ai vidé mon sac lui disant que c'était un non-respectueux personnage, un mauvais manager, j'étais tremblant, lui devenait blanc, il m'a dit que j'avais dépassé les limites et que je ne l'oublierais pas (...) »*, dans lequel il exprima d'ailleurs ses craintes d'être licencié.

Son manque de performance fut mise en avant par monsieur J. M. tant dans son mail du 9 février 2016 que dans le rapport d'évaluation qu'il a établi en mai 2016 .

L'origine de ce manque de performance est notamment expliqué par un manque de confiance et l'attitude qu'il adopte face aux problèmes : *« P. doit veiller à identifier les problèmes, trouver l'info et les résoudre au moyen d'une organisation strictement personnelle, d'une pensée positive, d'une concentration et d'une fixation des priorités efficacement »*.

Les difficultés pointées par son manager dans le rapport d'évaluation furent objectivées en partie par la personne ayant assuré la formation de 3 jours à monsieur P. R. en septembre 2016, monsieur L. T., dans son mail du 9 septembre 2016 :

- Monsieur P. R. a difficile à accepter de transférer un dossier à un collègue lorsqu'il n'est pas compétent pour gérer celui-ci et cela mène à un haut niveau de frustration menant à des inexactitudes, des erreurs et de la panique ;
- Monsieur P. R. souhaite être capable de tout faire parfaitement ce qui le mène à faire des erreurs car il ne prend pas le temps de relire ses propres notes et au lieu de cela il tente de se souvenir de tout par cœur;
- Monsieur P. R. a réussi l'évaluation mais la panique le mène à rater des informations importantes (ne lit pas tout ce qui est à l'écran car il souhaite gagner du temps);
- Monsieur P. R. se sent sous pression lorsqu'un client est présent et attend une réponse ;
- Monsieur P. R. s'est amélioré dans l'utilisation du logiciel d'interface graphique mais panique lorsqu'une erreur inattendue se produit.

Le fait que monsieur P. R. ait pu obtenir des bonnes performances lors de l'utilisation du programme « Easymars » en septembre 2016 ne signifie pas que les difficultés pointées ci-avant ont disparu.

Il n'existe aucun commencement de preuve que les problèmes de santé de monsieur P. R. aient motivé la société Emirates à le licencier en date du 1^{er} mars 2017.

S'agissant des problèmes de santé, devant le premier juge, monsieur P. R. mettait surtout en avant des problèmes de reflux gastro-oesophagien qu'il mettait en lien avec un stress et une

anxiété rencontrés dans le cadre de ses prestations de travail et considérait que ces problèmes constituaient un handicap au sens de la loi du 10 mai 2007.

En appel, monsieur P. R. soutient qu'il était victime d'un burn-out constituant un handicap.

Monsieur P. R. dépose un dossier conséquent permettant à la Cour d'avoir une connaissance de la nature de ses problèmes de santé. Il ne soutient ni n'établit que la société Emirates a reçu ces rapports médicaux.

La majeure partie des rapports médicaux sont relatifs à ses problèmes gastro-oesophagiens (pour lesquels il présentait un état antérieur à son engagement auprès de la société Emirates et qui furent à l'origine d'une nouvelle intervention chirurgicale le 29 mars 2017).

Cette maladie (le burn-out) n'est somme toute évoquée que dans quelques pièces médicales :

- rapport du docteur N. R. (Orl) du 23 octobre 2015) qui mentionne les déclarations faites par monsieur P. R. en rapport avec un burn-out,
- rapport du docteur L. (Orl) du 23 janvier 2016 (que monsieur P. R. connaît depuis 1996)
- rapport établi après le licenciement par le docteur P. S. en date du 25 avril 2017 faisant état que « *ces plaintes ont été qualifiées de type burn out selon son médecin généraliste* », sans toutefois que la Cour soit informée du nom du médecin généraliste et n'ait connaissance du rapport médical qu'il a établi.
- rapport du docteur N. (neuropsychiatre) du 11 avril 2017, faisant référence à des consultations remontant au 26 janvier 2016 pour un état dépressif réactionnel greffé sur un burn-out professionnel.

Monsieur P. R. ne démontre pas que la société Emirates connaissait la nature des problèmes de santé concrets dont il souffrait ni davantage qu'elle disposait d'informations suffisantes pour devoir considérer qu'ils répondaient à la notion de handicap.

Or à supposer même que les problèmes de santé de monsieur P. R. répondent à la notion de handicap au sens précité, pour pouvoir reprocher à la société Emirates une discrimination liée au défaut d'avoir mis en place des aménagements raisonnables, monsieur P. R. doit à tout le moins déposer des éléments de nature à présumer que son employeur avait connaissance qu'il souffrait d'un handicap, ce qu'il ne fait pas.

Monsieur P. R. est resté discret sur la nature de ses problèmes de santé à l'égard de la société Emirates, ce qui relève de son droit à la vie privée.

S'il a rencontré à une reprise le médecin de la société Emirates à Dubai, le docteur A. D. en février 2016 et qu'il a eu différents contacts avec la psychologue, madame L. S.

principalement en juillet et août 2016 dans le cadre du programme EAP, il fut confirmé à l'audience que monsieur P. R. n'a pas libéré ces praticiens du secret médical et ce dans un cadre où le programme EAP garantit au travailleur la confidentialité des informations échangées (sauf clause de décharge non signée par monsieur P. R. en l'espèce). Il n'est ni invoqué ni démontré que l'initiative qu'il a prise de rencontrer le conseiller en prévention externe /médecin du travail, le docteur P. S., aurait conduit ce dernier à prendre contact avec la société Emirates. Le seul rapport émanant de ce médecin est adressé à monsieur P. R. postérieurement à son licenciement.

Monsieur J. M. a attesté de l'ignorance de la nature de ses problèmes de santé lors de son témoignage déposée devant le Tribunal du travail de Londres (pièce 11 avec une reproduction d'un passage traduit par la société Emirates en ces termes) :

« Même s'il se plaignait parfois de ses tâches en général, il [Monsieur P. R.] n'a jamais demandé à ce qu'elles soient réduites sur base de problèmes gastriques. Je savais par les certificats médicaux justifiant ses absences au travail qu'il continuait à voir un médecin. Mais il ne m'a pas mis au courant, durant son travail, qu'il souffrait de problèmes gastriques. Son problème de santé restait vague puisqu'il ne voulait pas élaborer lorsque j'essayais d'en discuter avec lui. Il a peut-être discuté de cela avec notre service externe de médecine du travail, mais évidemment cela est confidentiel et rien ne m'a jamais été dit par le demandeur ou par notre service externe de médecine du travail au sujet de ses problèmes gastriques ».

En fin de compte, à l'issue de la période d'incapacité de travail du 1^{er} juin 2016 au 19 juillet 2016, la société Emirates savait tout au plus que monsieur P. R. se plaignait d'une surcharge de travail et d'un stress à l'origine d'un problème de santé non décrit lorsqu'il émit dans son mail du 19 juillet 2016 adressé à la directrice des ressources humaines, madame B., diverses suggestions comme l'octroi d'un emploi à temps à temps partiel, d'un horaire à 4/5, d'un changement de poste et d'une formation plus complète à Dubai (insistant sur le fait que cette formation constituait une priorité absolue). Il n'est pas davantage démontré que la société Emirates ait eu des informations plus précises sur la nature de ses problèmes de santé avant l'altercation du 23 février 2017 ni qu'elle ait été informée qu'il devrait subir une opération quelques jours plus tard .

Au vu des développements qui précèdent, la Cour ne considère pas que la société Emirates savait ou devait savoir que monsieur P. R. présentait des problèmes de santé répondant à la définition du handicap au sens de la loi du 10 mai 2007 précitée ou de la directive européenne 2000/78/CE, de telle manière qu'il ne peut lui être reproché de ne pas avoir examiné ses suggestions comme une demande d'aménagements raisonnables.

De surcroît, la société Emirates n'est pas restée les bras croisés après la période d'incapacité de travail et le mail que monsieur P. R. avait adressé à madame B. le 19 juillet 2016, dès lors qu'au-delà de l'aide dont monsieur P. R. a pu bénéficier dans le cadre du programme EAP (dont notamment un soutien psychologique par madame L. S., à qui il précisa d'ailleurs dès

le 24 juillet 2016 que sa santé s'améliorait progressivement), il obtint 3 journées de formation en septembre 2016 pour l'usage du programme « Easymars » qui répondait à sa demande prioritaire exprimée dans son mail précité à madame B.

La Cour ne trouve pas trace de nouvelles informations communiquées à la société Emirates par monsieur P. R. sur des problèmes rencontrés au travail ou sur ses problèmes de santé ou sur de nouvelles demandes d'aménagements spécifiques entre septembre 2016 et le mois de février 2017 (durant lequel il fut en incapacité de travail pendant 4 jours). Madame B. fut informée en septembre 2016 par le formateur, monsieur L. T. des progrès réalisés par monsieur P. R. (ainsi que de quelques difficultés constatées lors de cette formation sans que celles-ci soient mises en lien avec un problème de santé) et par monsieur J. P. du feed-back très positif de monsieur P. R. sur la formation suivie.

Le fait que monsieur J. M. mentionne dans son mail du 27 février 2017 à madame H. que monsieur P. R. avait déposé sur son bureau un papier mentionnant qu'il avait des rendez-vous médicaux le 27 février 2017 ne constitue pas une présomption que la société Emirates l'a licencié en raison de son état de santé actuel ou futur. Le licenciement fut envisagé par monsieur J. M. dès le 23 février 2017 suite à l'attitude agressive que monsieur P. R. avait adoptée à son égard.

En conclusion, au terme de son examen des arguments et pièces déposées par les deux parties et malgré le mécanisme de partage du fardeau de la preuve instauré par l'article 28 de la loi du 10 mai 2007, la Cour considère qu'il n'est pas établi que monsieur P. R. a été victime d'un licenciement discriminatoire en raison d'un handicap ou en raison de son état de santé actuel et futur ni davantage à supposer qu'il ait été porteur d'un handicap, qu'il a été victime d'une discrimination liée à un refus de mettre en place des aménagements raisonnables.

Sa demande d'indemnité fondée sur l'article 18 §2,2° de la loi du 10 mai 2007 est dès lors non fondée.

2. La demande de dommages et intérêts moraux pour la souffrance subie au travail durant les relations de travail

Les principes.

Pour que la responsabilité d'une personne soit établie et débouche sur l'octroi de dommages et intérêts, la victime doit démontrer la faute, le dommage et le lien de causalité entre les deux.

S'agissant du lien de causalité, parmi les différentes théories existantes au sein de la doctrine, la Cour de Cassation a fait choix de la théorie de l'équivalence de conditions,

interprétation que la Cour de céans partage. Dans son arrêt de principe du 1^{er} avril 2014 (Cass.,ch. réunies,C01.0211.F-C01.0217.F,1^{er} avril 2004,www.juportal.be), la Cour de Cassation a ainsi considéré :

« Attendu qu'il incombe au demandeur en réparation d'établir l'existence d'un lien de causalité entre la faute et le dommage tel qu'il s'est réalisé ; que ce lien suppose que, sans la faute, le dommage n'eût pu se produire tel qu'il s'est produit ;

Que le juge ne peut condamner l'auteur de la faute à réparer le dommage réellement subi s'il décide qu'une incertitude subsiste quant au lien causal entre la faute et ce dommage ».

Le professeur P. Van Ommeslaghe a à juste titre résumé la portée de ce principe en ces termes :

« La causalité entre une faute et un dommage est établie dès lors que sans cette faute, le dommage ne se serait pas produit tel qu'il s'est réalisé in concreto. C'est le test dit de la condition sine qua non. L'application de ce critère suppose que la causalité soit certaine ; il ne peut s'agir de conjectures ou d'hypothèses. Le juge doit constater qu'à défaut de la faute, il est certain que le dommage n'aurait pas eu lieu, tel qu'il s'est produit in concreto. La constatation de la vraisemblance, même forte, d'un lien causal entre la faute et le dommage ne peut justifier une mise en cause de la responsabilité.

(...)

Pour appliquer le critère ainsi dégagé par la Cour de Cassation, le juge doit imaginer quelle aurait été la situation si la faute n'avait pas été commise ou, plus généralement, si le fait générateur ne s'était pas produit, qu'il s'agisse d'un fait positif ou d'une omission. Si le fait générateur consiste en un fait positif, le juge doit reconstituer ce qui se serait produit si ce fait positif n'avait pas été commis. Dans le cas d'une omission, il faut déterminer quelles auraient été les conséquences d'un comportement selon lequel la personne en cause aurait accompli le fait commis » (P. Van Ommeslaghe, tome II. Les obligations, p. 1612 et 1613).

n ce qui concerne le dommage, il résulte de l'enseignement de la Cour de Cassation que la Cour de céans partage que *« lorsque le dommage subi, en relation causale avec la faute, est la perte d'une chance d'obtenir un avantage espéré, sa réparation ne peut consister en l'octroi de l'avantage qu'aurait procuré cette chance si elle s'était réalisée mais doit être mesurée à la chance perdue »* (Cass.,23 octobre 2015,C14.0589.F,www.juridat.be). *“Seule la valeur économique de la chance perdue est réparable. Cette valeur ne saurait constituer le montant total du préjudice finalement subi ou de l'avantage finalement perdu”* (Cass.,22 septembre 2013,C.12.0559.N; Cass.,17 décembre 2009,C.09.0190.N,www.juridat.be).

En principe, il faut donc pouvoir évaluer le pourcentage de chance, le degré de probabilité d'obtenir l'avantage espéré ou d'éviter le préjudice subi et ensuite multiplier l'avantage perdu ou le préjudice réellement subi par ce pourcentage (voir pour un cas d'espèce Mons,28 novembre 2017,R.G.A.R.,2018,n° 15481 dans lequel la Cour d'appel de Mons évalue le pourcentage de chance qu'aurait eu le travailleur d'obtenir des indemnités si son conseil avait dans le délai requis agi contre son réel employeur).

La Cour de cassation admet qu'il puisse être recouru à une évaluation ex aequo et bono 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.juridat.be). En matière de perte d'une chance, il sera procédé à une évaluation ex aequo et bono, soit lorsque le juge ne peut pas cerner scientifiquement la probabilité de réalisation de la chance soit lorsque l'enjeu lui-même ne peut être approché que forfaitairement, faute de données matérielles objectives (A. Cataldo et A. Putz, La preuve des conditions de la responsabilité aquilienne: le recours à la perte de chance in C. Delforge, La preuve en droit privé: quelques questions spéciales, Larcier, 2017, p. 61, n°35).

Application.

Monsieur P. R. sollicite l'octroi de dommages et intérêts moraux évalués ex aequo à 6 mois de rémunération en raison de la souffrance physique et psychique subie au travail, qu'il estime en lien causal avec le comportement négligent et fautif de la société Emirates.

Il évoque ce chef de demande à la page 33 de ses conclusions en faisant état des *« manquements fautifs de l'employeur dans ses obligations d'organisation et de respect du bien-être de ses travailleurs »* renvoyant à *« l'analyse des présentes conclusions et des pièces des dossiers des parties »*.

Pareils griefs sont en réalité décrits aux pages 24 et 25 des conclusions :

- *« la désorganisation de l'entreprise (surcharge de travail, manque de personnel, absentéisme du collègue (décembre 2015 et décembre 2016), multiples tâches, manque de structure et de processus clairs »*.
- l'absence d'un *« mécanisme opérationnel et efficace au sein de l'entreprise »* permettant de prévenir le risque et d'y apporter remède.
- Le fait que *« l'organisation de la partie adverse est inopérante et qu'elle ne permet pas de répondre utilement et efficacement à la souffrance au travail telle que vécue par le concluant et à la situation dans laquelle il s'est retrouvée; qu'aucun mécanisme ne permet même de prévenir cette souffrance ; que le programme dit « EAP » est inefficace et ne répond pas du tout aux nécessités d'un mécanisme de prévention et de remède aux risques psycho-sociaux »*.

- *« qu'il n'y avait pas de règlement de travail, ce que reconnaît la partie adverse en termes de conclusions; qu'un règlement de travail, qui est un guide pour le travailleur, est évidemment primordial, puisqu'il fournit toutes les informations essentielles relatives aux risques psychosociaux: il faut expliquer les risques psychosociaux, les procédures mises en place, les mesures de prévention, les moyens d'action, identifier la personne de confiance, le conseiller en prévention, service externe, le conseiller spécialisé dans les aspects psychosociaux du travail.*

Qu'il n'y avait pas non plus de mécanisme opérationnel et efficace pour identifier, prévenir et pour remédier aux risques psycho-sociaux, risques pourtant bien connus à cette époque; qu'aucune solution concrète n'est proposée ou démontrée par la partie adverse ».

La société Emirates ne conteste pas qu'elle ne disposait pas à l'époque d'un règlement de travail lorsque monsieur P. R. était occupée en son sein mais insiste sur le fait qu'il existait le programme EAP dont monsieur P. R. avait connaissance puisque c'est grâce à son application qu'il s'est mis en contact avec madame L. S., psychologue de la société Emirates et que les organes de ladite société ont pu lui fournir les coordonnées du conseiller en prévention. Elle estime dès lors qu'elle disposait bien des mécanismes et des organes compétents pour aider les collaborateurs dans le besoin, mécanisme dont monsieur P. R. a fait usage à plusieurs reprises. Elle fait valoir par ailleurs l'assistance dont monsieur P. R. a bénéficié de la part de madame B., madame H., madame S. W. et monsieur J. M. et le fait qu'il a été formellement invité à ne pas travailler plus que ce qu'il ne fallait et à ne pas travailler le week-end et que les horaires d'ouverture du comptoir tickets ont été modifiés afin qu'il puisse réaliser ses tâches plus à l'aise.

Il convient de rappeler les obligations mises à charge des employeurs en matière de règlements de travail et de prévention des risques psychosociaux :

-L'article 8,1° de cette loi dispose que *« le règlement de travail doit contenir en outre les dispositions qui, en vertu des lois et arrêtés, doivent figurer au règlement de travail ».*

-L'article 32noniesdecies de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail dispose que :

« Dans le règlement de travail sont repris au moins les éléments suivants :

1° les coordonnées du conseiller en prévention visé à l'article 32sexies, § 1er, ou du service de prévention et de protection au travail pour lequel ce conseiller exerce ses missions, et, le cas échéant, les coordonnées de la personne de confiance;

2° les procédures visées à l'article 32/2, § 2, alinéa 3, et 32quater, alinéa 3, 2° ».

-L'article 32sexies §1^{er} de cette loi dispose que « l'employeur décide, conformément aux dispositions prises en exécution du chapitre VI, si les missions qui sont attribuées au conseiller en prévention par le présent chapitre seront exécutées par le service interne pour la prévention et la protection au travail ou par le service externe pour la prévention et la protection au travail.

S'il confie les missions au service interne pour la prévention et la protection au travail, il désigne, après avoir reçu l'accord préalable de tous les membres représentant les travailleurs au sein du comité, un conseiller en prévention spécialisé dans les aspects psychosociaux du travail dont la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail (...) ».

-En vertu de l'article 32/2 de cette loi, « §1er. L'employeur identifie les situations qui peuvent mener à des risques psychosociaux au travail et il en détermine et évalue les risques. Il tient compte notamment des situations qui peuvent mener au **stress au travail**, à la violence et au harcèlement moral ou sexuel au travail.

§ 2. L'employeur prend, en application des principes généraux de prévention visés à l'article 5 et dans la mesure où il a un impact sur le danger, les mesures de prévention nécessaires pour prévenir les situations et les actes qui peuvent mener aux risques psychosociaux au travail, pour prévenir les dommages ou pour les limiter.

Les mesures de prévention minimum appliquées aux risques psychosociaux au travail sont celles définies à l'article 32quater, alinéa 3. Elles sont prises après avis du Comité, à l'exception des procédures.

Dans le cadre des mesures visées à l'alinéa 2 l'employeur met en place des procédures directement accessibles au travailleur qui estime subir un dommage au sens de l'article 32/1, lui permettant de demander :

- a) une intervention psychosociale informelle à la personne de confiance ou au conseiller en prévention visés à l'article 32sexies qui consiste à rechercher une solution de manière informelle par le biais d'entretiens, d'une intervention auprès d'un tiers ou d'une conciliation;
- b) une intervention psychosociale formelle au conseiller en prévention visé à l'article 32sexies, § 1er, qui consiste à demander à l'employeur de prendre les mesures collectives et individuelles appropriées suite à l'analyse de la situation de travail spécifique du demandeur et aux propositions de mesures, faites par ce conseiller en prévention et reprises dans un avis dont le contenu est spécifié par le Roi.
- c) Ces procédures sont établies après accord du Comité conformément à l'article 32quater, alinéas 4 à 6, et sont, le cas échéant, conformes aux conventions collectives de travail rendues obligatoires par arrêté royal.
- d) Ces procédures ne portent pas préjudice à la possibilité pour les travailleurs de s'adresser directement à l'employeur, à un membre de la ligne hiérarchique, à un membre du Comité ou à la délégation syndicale en vue d'obtenir une intervention de ces personnes.
- e) § 3. Le conseiller en prévention visé à l'article 32sexies, § 1er, refuse l'introduction d'une demande d'intervention psychosociale formelle visée au § 2, alinéa 3, b),

lorsque la situation décrite par le travailleur ne contient manifestement pas de risques psychosociaux au travail tels que définis à l'article 32/1.

- f) Lorsqu'une demande d'intervention psychosociale formelle qui ne concerne pas des faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail a principalement trait à des risques qui présentent un caractère collectif, le conseiller en prévention en informe l'employeur après concertation avec le travailleur afin que l'employeur prenne les mesures collectives nécessaires.*
- g) Chez les employeurs où sont présents un Comité ou une délégation syndicale, ces mesures collectives sont prises après concertation avec lesdits organes. Lorsque l'employeur ne prend pas de mesures collectives dans le délai fixé par le Roi ou si le travailleur considère que ces mesures ne sont pas appropriées à sa situation individuelle, le conseiller en prévention examine la demande et transmet à l'employeur l'avis visé au § 2, alinéa 3, b).*
- h) Les dispositions des alinéas 2 à 4 ne portent pas préjudice à l'obligation pour le conseiller en prévention de proposer des mesures à l'employeur, qui peuvent avoir un caractère conservatoire, qui ont pour but de remédier aux risques qui présentent un caractère individuel dans le but de limiter les dommages à l'intégrité physique ou psychique du travailleur qui a introduit la demande.*
- i) § 4. L'employeur prend les mesures de prévention appropriées pour éliminer le danger découlant d'une situation de travail spécifique ou pour prévenir ou limiter les dommages qui en découlent dans la mesure où il a un impact sur le danger.*
- j) § 5. Le Roi peut déterminer les conditions et les modalités concernant l'analyse des risques, les mesures de prévention et les procédures »*

Les risques psychosociaux au travail sont définis par l'article 32/1 de la loi du 4 août 1996 comme « la probabilité qu'un ou plusieurs travailleur(s) subisse(nt) un dommage psychique qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, suite à l'exposition à des composantes de l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail et des relations interpersonnelles au travail, sur lesquelles l'employeur a un impact et qui comportent objectivement un danger ».

-L'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif à la politique du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail oblige par ailleurs les employeurs de mettre sur pied un système dynamique de gestion des risques comportant notamment une analyse de risques sur base de laquelle sont entérinées des mesures de prévention.

Monsieur P. R. souffrait de stress au travail, ce dont la société Emirates était informée. Ce stress est un risque psychosocial au travail au sens de la définition légale donnée ci-avant.

Il n'est pas démontré que ce stress est la résultante d'un défaut d'organisation de la société Emirates.

L'exposé des faits et les développements consacrés au précédent chef de demande mettent par ailleurs en évidence que la société Emirates a entrepris différentes démarches pour aider monsieur P. R. dans son travail (coaching de monsieur J. M., retrait de certaines tâches, nombreuses formations organisées) et qu'il a pu bénéficier d'une consultation auprès du médecin du travail à Dubai ainsi que de consultations auprès de la psychologue, madame S. dans le cadre du programme EAP.

Cela étant, monsieur P. R. est en droit de se plaindre que la société Emirates n'a pas réalisé d'analyse des risques sur base de laquelle des mesures de prévention des risques psychosociaux auraient dû être prises et qu'elle n'a pas mis en place un règlement de travail dans lequel elle aurait dû y faire figurer les coordonnées de son conseiller en prévention ainsi que les procédures mises en place directement accessibles au travailleur qui estime subir un dommage au sens de l'article 32/1, lui permettant de demander :

- a) une intervention psychosociale informelle à la personne de confiance ou au conseiller en prévention visés à l'article 32sexies qui consiste à rechercher une solution de manière informelle par le biais d'entretiens, d'une intervention auprès d'un tiers ou d'une conciliation;
- b) une intervention psychosociale formelle au conseiller en prévention visé à l'article 32sexies, § 1er, qui consiste à demander à l'employeur de prendre les mesures collectives et individuelles appropriées suite à l'analyse de la situation de travail spécifique du demandeur et aux propositions de mesures, faites par ce conseiller en prévention et reprises dans un avis dont le contenu est spécifié par le Roi.

Monsieur P. R. n'a dès lors pas eu connaissance dès son entrée en fonction desdites procédures mais aussi des interventions qu'il était en droit de demander au service de prévention externe au travail, alors que ses problèmes de stress au travail débutèrent dès 2015. Même s'il a pu obtenir en août 2016 les coordonnées du conseiller en prévention externe, le docteur P. S. auprès de qui il s'est rendu d'initiative, il n'est ni invoqué ni démontré que ce dernier l'a informé de l'ensemble des possibilités existantes, dont notamment la possibilité de le saisir d'une demande d'intervention psychosociale formelle.

La société Emirates insiste sur la mise en place de son programme EAP mais n'invoque ni ne démontre qu'elle a respecté les obligations mises à sa charge par la réglementation en matière de bien-être au travail sur la prévention des risques psychosociaux ni que le programme EAP offrait des garanties équivalentes aux travailleurs que celles de la loi du 4 août 1996 notamment quant à la prévention des risques psychosociaux et quant à la possibilité de solliciter une intervention psychosociale informelle ou formelle au conseiller en prévention.

A se référer au document qu'elle dépose en pièce 8 de son dossier à propos de ce programme, il permettait certes à monsieur P. R. de bénéficier de conseils de psychologues cliniciens, conseillers ou travailleurs sociaux par téléphone ou par skype pour l'assister

concernant des problèmes notamment de stress au travail, de conflits au travail, de dépression et d'anxiété. Il n'est toutefois ni invoqué ni démontré que madame S. à qui il s'est adressé via l'EAP connaissait les procédures existantes en Belgique en matière de bien-être au travail et a pu au-delà des conseils donnés comme psychologue informer monsieur P. R. des possibilités s'offrant à lui dans ce cadre, dont celle d'introduire une demande d'intervention psychosociale formelle auprès du conseiller en intervention.

Au vu des développements qui précèdent, la Cour estime que la société Emirates a bien commis une faute qui est en lien de causalité avec un dommage.

Si la société Emirates avait respecté les obligations précitées en matière de prévention des risques psychosociaux et avait informé monsieur P. R. des mesures ainsi mises en place ou à tout le moins des procédures existantes alors qu'il se plaignait d'une surcharge de travail et d'un stress, il aurait notamment pu introduire une demande d'intervention psychosociale informelle auprès du conseiller en prévention avant le mois d'août 2016, voire une demande d'intervention psychosociale formelle consistant à demander à l'employeur de prendre les mesures collectives et individuelles appropriées suite à l'analyse de la situation de travail spécifique du demandeur.

La chance qu'il introduise une demande formelle était grande puisqu'il avait déjà exprimé les difficultés rencontrées au travail et son souhait de suivre une nouvelle formation à Dubai par lettre du 6 octobre 2015 (ce qui lui fut refusé à l'époque) et qu'il avait émis différentes suggestions à la directrice des ressources humaines pour la reprise de son travail le 19 juillet 2016 (dont le suivi d'une formation n'était qu'un aspect).

Il aurait ainsi été assisté par un tiers spécialiste dûment saisi d'une demande qui aurait pu rechercher avec l'employeur une solution autre que l'obtention de consultations par téléphone auprès d'une psychologue ainsi que le suivi d'une formation complémentaire de 3 jours que monsieur P. R. a pu suivre en septembre 2016 suite à son mail du 19 juillet 2016 adressé à la directrice des ressources humaines ou aurait permis d'anticiper la date à laquelle cette formation fut proposée.

Monsieur P. R. est en droit de se plaindre que la faute commise par la société Emirates l'a privé de solutions qui auraient pu diminuer son stress et par là la souffrance psychique et physique associée. Le dommage subi qui peut être qualifié de moral requiert une évaluation ex aequo et bono.

La Cour estime que l'octroi d'une somme de 2.500 euros réparera adéquatement le dommage moral subi en lien de causalité avec la faute commise par la société Emirates, à augmenter des intérêts compensatoires puis judiciaires.

3. 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 débouter 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).

Monsieur P. R. obtient partiellement gain de cause.

Pour en tenir compte et garantir néanmoins le droit d'accès à la justice de monsieur P. R., la Cour estime justifié de condamner la société Emirates à prendre en charge ses propres dépens de 1^{ère} instance et d'appel et les dépens de 1^{ère} instance et d'appel de monsieur P. R. à concurrence de 910 euros par instance en s'inspirant de l'indemnité de procédure qui aurait été allouée pour une demande comprise entre 2.500 euros et 5.000 euros (tenant compte des intérêts alloués sur les dommages et intérêts alloués), augmentée des contributions au fonds d'aide juridique de seconde ligne de 20 euros payée au moment du dépôt de la requête introductive d'instance et de la requête d'appel, soit un montant total de 1.860 euros.

PAR CES MOTIFS,

LA COUR DU TRAVAIL,

Statuant après un débat contradictoire ;

Déclare l'appel recevable et partiellement fondé ;

Réforme partiellement le jugement dont appel ;

Condamne la société Emirates à verser à monsieur P. R. la somme de 2.500 euros à titre de dommage moral, à augmenter des intérêts compensatoires puis judiciaires ;

