

Copie

art. 792 C.J.

N° d'ordre 200

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

Expédition

Numéro du répertoire 2019 / 2303
R.G. Trib. Trav. 18/485/A
Date du prononcé 20 décembre 2019
Numéro du rôle 2019/AL/151
En cause de : G/ SPRLU C/ G/

Délivrée à Pour la partie
le € JGR

Cour du travail de Liège

Division Liège

Chambre 3-G

Arrêt

COVER 01-00001534483-0001-0013-01-01-1



***Contrat de travail – Employé – Congé pour motif grave – Faute –
Caractère de gravité**

EN CAUSE :

GI SPRLU, E

partie appelante,

comparaissant par son gérant, Monsieur G, assisté par Maître Muriel
PONTIERE qui remplace Maître Benoît LESPIRE, avocats à 4000 LIEGE, rue Louvrex 81,

CONTRE :

Madame E

partie intimée,

comparaissant par Maître Jean-Philippe BRUYERE, avocat à 4020 LIEGE, quai des Ardennes
7 ;

INDICATIONS DE PROCEDURE

Vu en forme régulière les pièces du dossier de la procédure à la clôture des débats le 15 novembre 2019, et notamment :

- le jugement attaqué, rendu le 18 janvier 2019 par le tribunal du travail de Liège, division Liège, 7e Chambre (R.G. 18/485/A) ;
- la requête formant appel de ce jugement, reçue au greffe de la cour du travail de Liège, division Liège, le 07 mars 2019 et notifiée à la partie intimée par pli judiciaire le 15 mars 2019 invitant les parties à comparaître à l'audience publique du 27 mars 2019 ;
- l'ordonnance du 28 mars 2019 basée sur l'article 747 du Code judiciaire fixant les plâidoiries à l'audience publique du 15 novembre 2019 ;

PAGE 01-00001539483-0002-0013-01-01-4



- les conclusions, conclusions de synthèse et ultimes conclusions de synthèse de la partie intimée, remises au greffe de la cour respectivement les 26 mars, 3 juin et 19 septembre 2019 ;
- les conclusions et conclusions de synthèse de la partie appelante, remises au greffe de la cour respectivement les 23 mai et 23 août 2019 ;
- le dossier de pièces de l'appelante remis au greffe de la cour le 28 octobre 2019 et celui de l'intimée y remis le 19 septembre 2019.

Les parties ont plaidé lors de l'audience publique du 15 novembre 2019 et la cause a été prise en délibéré immédiatement.

1. LA RECEVABILITE DE L'APPEL

Il ne ressort d'aucune pièce soumise à la cour que le jugement entrepris aurait été signifié. La requête d'appel satisfait aux conditions de délai et de forme. L'appel est recevable.

2. LES FAITS

Le 4 juillet 2016, Madame V.G. est engagée au service de la SPRLU en qualité de sous-agent salarié.

Le contrat prévoit en son article 1.1 que le sous-agent est chargé d'accomplir au nom et pour le compte de l'agent les missions suivantes :

- la souscription de nouvelles affaires,
- la gestion et exécution des contrats conclus par l'intermédiaire du sous agent ou dont la gestion a été confiée au sous agent.

Il est indiqué à ce dernier égard que :

« Le sous-agent s'engage à respecter les lignes de conduite de la compagnie d'assurances P&V ASSURANCES SCRL dont la dernière version sera disponible sur le web portal P&V.

Le sous-agent apportera toute sa collaboration, notamment pour recueillir les informations et/ou documents nécessaires à la gestion des contrats d'assurances et des sinistres. »



Le contrat prévoit en son article 5.1 :

« Le sous-agent doit défendre les intérêts de l'agent et agir de façon loyale et de bonne foi. »

Il spécifie en son article 9.A.2 :

« Les parties conviennent expressément que doivent être considérées comme fautes graves de la part du sous-agent entre autres :

[...]

De manière générale, tout comportement nuisible envers l'agent et/ou la compagnie. »

Madame V.G. est en incapacité de travail du 18 septembre 2017 au 24 septembre 2017 puis du 25 septembre 2017 au 1^{er} octobre 2017.

Elle est licenciée pour motif grave le 3 octobre 2017.

Le motif grave est notifié le 5 octobre 2017 en ces termes :

« Vous êtes à notre service depuis juillet 2016 ; outre la gestion d'un portefeuille existant qui vous a été confié, vous deviez apporter des affaires nouvelles.

Parmi ces nouveaux clients, il y avait Monsieur L., imprimeur à [...], qui est passé chez P&V à partir du 1^{er} janvier 2017, dans le cadre d'une couverture RC exploitation et incendie complète.

Ce mardi 3 octobre 2017, nous avons reçu, sur la boîte mail spécialement destinée à cet effet, information selon laquelle les deux contrats de Monsieur L. avaient été résiliés, ce qui nous a fortement étonné.

Nous avons demandé à obtenir copie des deux renoms et avons constaté qu'il s'agissait d'un formulaire « type » P&V, daté du vendredi 29 septembre 2017, glissé dans une enveloppe sur laquelle votre écriture était apposée.

Or, vous étiez couverte par un certificat d'incapacité de travail (premier certificat d'une semaine, prolongé de la même durée) jusqu'à la fin du mois de septembre.

Nous avons contacté Monsieur L., qui a indiqué qu'il vous avait demandé de passer à son commerce pour l'aider à résilier les deux polices, de façon à ce que cette résiliation soit effective pour le 1^{er} janvier prochain (date anniversaire).

Cette attitude nous a posé clairement question :

-premier problème : vous avez effectué des prestations alors que vous étiez couverte par un certificat médical ; y avait-il donc réellement incapacité de travail ?

-deuxième problème : vous n'aviez reçu aucune instruction en ce sens ;



-troisième problème : vous avez posé un acte qui va totalement à l'encontre des intérêts économiques de votre employeur.

Non seulement il y a perte d'un client à notre niveau mais il y a aussi, pour vous, perte d'une commission ... Nous avons du mal à comprendre cette attitude totalement illogique.

Nous la comprenons d'autant moins que, dans le courant du mois de septembre, vous avez refusé de réaliser la démarche inverse.

En effet, des contacts avaient été noués avec un indépendant, Monsieur P. (qui travaille dans le secteur des parcs et jardins), contacts qui étaient bien avancés.

Vous avez cependant refusé de faire le déplacement chez ce client pour l'aider à résilier ses polices existantes auprès d'une autre compagnie d'assurances (au moyen du même formulaire type), prétextant que vous ne saviez pas quel serait votre avenir chez P&V.

Cette attitude était déjà très contestable, puisque vous étiez supposée apporter de nouvelles affaires et que votre taux de production n'est pas des plus élevés.

Que vous n'ayez pas eu la volonté ou le courage de faire un effort pour apporter une nouvelle affaire à un moment donné est une chose ; par contre, que vous ayez aidé un client à quitter P&V, alors que vous êtes sous certificat médical, en est une autre.

A l'information de la rupture des polices de Monsieur L., nous vous avons convoquée et demandé de passer au bureau.

Interrogée quant à ces faits, vous ne nous avez donné aucune explication et encore moins de justification.

La rupture de confiance est, compte tenu de l'ensemble de ces éléments, inévitable, et la poursuite des relations contractuelles est devenue impossible.

C'est ce qui explique votre licenciement sur le champ ; vous avez d'ailleurs, sans difficulté, directement restitué les clés de votre véhicule de société, ainsi que le GSM de société, ce qui constitue à nos yeux une preuve supplémentaire du fait que vous êtes bien consciente de la grave erreur qui a été commise. [...] »

Le 12 octobre 2017, l'organisation syndicale de Madame V.G. conteste les faits reprochés ainsi que leur gravité.

Le conseil de la SPRLU répond le 26 octobre 2017 à l'organisation syndicale de Madame V.G. et précise que sa cliente ne reviendra pas en arrière.

Madame V.G. dépose une requête, le 16 février 2018, au greffe du tribunal du travail de Liège, division Liège, postulant la condamnation de la SPRL U à lui payer :

-une indemnité compensatoire de préavis correspondant à 8 semaines de rémunération, soit la somme brute de 6.938,38€ ;



- une prime de fin d'année au prorata de l'occupation en 2017, soit la somme brute de 2.125,93€ ;
- la rémunération d'un jour férié situé dans les 30 jours de la rupture du contrat de travail (1^{er} novembre), soit la somme brute de 130,82€.

3. LE JUGEMENT ENTREPRIS

Par jugement prononcé le 18 janvier 2019, la 7^e chambre du tribunal du travail de Liège, division Liège :

- Dit la demande recevable et fondée.
- Condamne la SPRLU à payer à Madame V.G. :
 - une indemnité compensatoire de préavis d'un montant brut de 6.938,38€ ;
 - une prime de fin d'année d'un montant brut de 2.125,93€ ;
 - un jour férié d'un montant brut de 130,82€ ;
 - le tout, déduction faite des cotisations sociales et fiscales.
- La condamne aux intérêts au taux légal sur les montants bruts à partir du 3 octobre 2017.
- La condamne aux dépens liquidés à 1.100,00€ soit l'indemnité de procédure.
- La condamne également au paiement d'un montant de 20,00€ à titre de contribution au Fonds budgétaire relatif à l'aide juridique de deuxième ligne.

Cette décision est ainsi motivée :

« Madame V.G. a admis avoir aidé ce client à résilier en urgence des polices souscrites chez P&V, ce client lui ayant demandé de passer.

Madame V.G. explique que c'est le 5 septembre 2017, alors qu'elle ne se trouvait pas en incapacité de travail, qu'elle s'est rendue chez Monsieur L., à la demande de celui-ci.

Monsieur L. lui a fait part de son insatisfaction par rapport à P&V, relativement à deux polices d'assurance. Il lui a demandé conseil quant à la résiliation de ces deux polices. Monsieur L. demeurait client pour deux autres polices (RC familiale et RC auto) et sa fille l'était pour trois polices.

Monsieur L. confirme le déroulement des faits.

Le tribunal considère qu'aucune faute constituant un motif grave n'est établie. »

4. L'OBJET DE L'APPEL

La SPRLU demande à la cour de :

- déclarer l'appel recevable et fondé,

PAGE 01-00001539483-0006-0013-01-01-4



- réformer le jugement entrepris,
- déclarer la demande de Madame V.G. non recevable ou à tout le moins non fondée,
- la condamner aux pleins et entiers dépens des deux instances liquidés à 2.180,00€.

Madame V.G. invite la cour à :

- déclarer l'appel recevable mais non fondé,
- condamner la SPRLU aux dépens d'appel liquidés à 1.080,00€.

5. LE FONDEMENT DE L'APPEL

5.1. LE CONGE POUR MOTIF GRAVE

■ En droit

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

« Chacune des parties peut résilier le contrat sans préavis ou avant l'expiration du terme pour un motif grave laissé à l'appréciation du juge et sans préjudice de tous dommages et intérêts s'il y a lieu. Est considérée comme constituant un motif grave toute faute grave qui rend immédiatement et définitivement impossible toute collaboration professionnelle entre l'employeur et le travailleur.

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

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

A peine de nullité, la notification du motif grave se fait soit par lettre recommandée à la poste, soit par exploit d'huissier. [...]

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

Le motif grave doit consister dans l'inexécution fautive d'une obligation contractuelle.

La faute doit être à ce point grave qu'elle rend immédiatement et définitivement impossible la continuation des relations professionnelles entre parties. Il s'agit le plus souvent de la perte de confiance que l'auteur de la rupture éprouve à l'égard de son cocontractant.

■ En fait



1.- Il n'est pas contestable que Madame V.G. a apporté une aide à Monsieur L., client de la SPRLU, pour résilier deux polices d'assurance auprès de la compagnie P&V : elle s'est rendue chez ce client, elle lui a fourni un formulaire type (P&V) et l'enveloppe utilisée pour l'envoi de ce formulaire porte son écriture.

Le fait de répondre à la demande d'un client qui exprime la volonté de résilier deux polices d'assurance en lui procurant un formulaire type et en préparant l'enveloppe à destination de l'assureur ne peut être considéré comme fautif.

La perte des commissions pour les polices en cause n'est pas déterminante.

Elle est la conséquence d'un acte accompli par le client qui dispose du droit de résilier ses polices d'assurance. Il n'est pas permis de présumer que Madame V.G. aurait été en mesure d'influencer la décision du client ni même que le renon n'aurait pas été envoyé sans l'aide de Madame V.G. : le client était susceptible d'obtenir cette aide auprès d'un autre agent. Au demeurant, un modèle de lettre de renon peut être obtenu par Internet.

Cinq autres polices demeurent en cours (deux pour le client et trois pour sa fille) et il ne peut être affirmé péremptoirement que la meilleure stratégie sur le plan commercial consiste à refuser l'aide sollicitée par le client. L'existence d'un acte contraire aux intérêts de la SPRLU et de la compagnie d'assurances P&V n'est donc pas démontrée à suffisance. A tort, la SPRLU évoque un acte de « concurrence ». Elle ne rapporte aucunement la preuve que Madame V.G. aurait exercé, pour son propre compte ou pour le compte d'un tiers, une activité concurrente à celle de son employeur.

L'absence d'instruction pour agir en ce sens ne peut être invoquée par la SPRLU. Aucune violation des dispositions contractuelles n'est établie et, en particulier, celle d'obtenir l'accord préalable de l'agent pour apporter l'aide requise par un client.

La SPRLU admet qu'une aide est fréquemment fournie au client pour procéder à la résiliation de polices d'assurance auprès d'autres compagnies mais elle estime qu'une aide n'est pas envisageable pour la résiliation de polices d'assurance auprès de P&V. Cet avis ne peut être partagé. L'employeur s'abstient de se référer à une interdiction qui serait contenue dans le contrat ou dans les lignes de conduite tracées par P&V.

La SPRLU ne peut imputer à une faute commise par Madame V.G. ni l'insatisfaction du client, ni la résiliation ultérieure d'autres polices. Ces allégations sont dépourvues de fondement.

Il n'est pas admissible non plus que la SPRLU prétende que la faute commise par Madame V.G. n'est pas isolée en invoquant des griefs autres que ceux dénoncés le 5 octobre 2017.



Les reproches sont notamment d'avoir fait preuve de négligence en s'abstenant d'envoyer en temps utile des renons à des compagnies d'assurances auxquelles P&V devait succéder et ce, à l'inverse de l'attitude adoptée par Madame V.G. dans le cas de Monsieur L.

Premièrement, aucun pièce n'est produite pour illustrer les exemples cités par la SPRLU.

Deuxièmement, Madame V.G. soutient qu'une négligence est imputable à Madame A.M. qui assume la gestion de ces tâches administratives.

Troisièmement, elle signale qu'un voyage en Islande du 19 au 23 mars 2017, offert par P&V à son employeur, lui a été attribué par ce dernier. Elle en déduit que ce cadeau n'est pas sans relation avec ses mérites.

2.- L'existence d'un travail presté par Madame V.G. pendant une période couverte par un certificat d'incapacité n'est pas établie.

La SPRLU soutient que Madame V.G. s'est rendue chez le client le 29 septembre 2017.

Deux témoignages sont produits pour appuyer cette thèse :

-l'un, daté du 8 novembre 2017, est rédigé par Monsieur E.D., co-gérant de la SPRLU :

« En date du mardi 3 octobre dernier, j'ai été interpellé par la secrétaire de la SPRLU, Madame A.M., suite à la réception d'un courrier de renon émanant du client L., courrier daté du 29 septembre 2017 et sur lequel l'écriture de Madame V.G. apparaissait.

J'ai immédiatement demandé à Madame A.M. de se rendre chez le client en question afin d'avoir la confirmation que Madame V.G. s'était bien présentée chez lui à la date indiquée. Ce fut chose faite sans équivoque.

J'ai donc directement appelé Madame V.G. au téléphone et lui ai demandé de venir sans délai à l'agence. Elle est arrivée +/- ½ heure plus tard et je lui ai demandé une explication quant à cette lettre de renon faite par elle et à une date où elle était couverte par un certificat médical. Elle a répondu sans aucune hésitation que « c'était le client qui lui avait demandé de passer ». Je lui ai donc signifié directement que poser des actes d'assurance contre son employeur durant une période de maladie constituait un motif grave de rupture de confiance, donc licenciement sur le champ. Je lui ai fait me remettre les clés de sa voiture de fonction ainsi que l'ensemble du matériel de travail mis à sa disposition : smartphone, PC, imprimante. [...] »

-l'autre, daté du 9 novembre 2017, est rédigé par Madame A.M., qui est occupée en qualité de secrétaire par la SPRLU :

« Le mardi 3 octobre, je consulte mes mails et m'aperçois que différents renons me sont transmis. Ces mails sont générés par une boîte spéciale qui permet à l'agent d'intercepter les renons afin de pouvoir



« sauver » le contrat. J'ai donc été interloquée par le renon envoyé et reçu de Monsieur L., contrat établi par Madame V.G., pour le 1^{er} janvier 2018 et résilié pour le 30 décembre 2017.

J'interroge le client en me rendant chez lui afin de savoir s'il avait eu des soucis. Il a effectivement demandé à Madame V.G. la marche à suivre pour résilier ce contrat. Ce que Madame V.G. a fait en se rendant chez le client afin que le renon soit envoyé dans les délais prescrits, soit le 29 septembre, alors que Madame V.G. était sous certificat médical. [...] »

La SPRLU souligne que le formulaire est daté du 29 septembre 2017 et que l'enveloppe porte un cachet postal apposé à la même date.

Madame V.G. affirme s'être rendue chez le client le 5 septembre 2017.

Le témoignage du client est produit. Monsieur L. atteste par écrit le 14 février 2018 :

« Ayant demandé le passage de Madame V.G. le 5 septembre 2017, je lui ai fait part de ma décision de quitter P&V.

Pour ce faire, je lui ai demandé les formulaires de renon déjà complétés.

Afin d'éviter des complications en cas de sinistre éventuel, je les ai expédiés le 29 septembre 2017 (date limite pour rester dans les délais légaux). Echéance du contrat : 1^{er} janvier 2018. »

La charge de la preuve incombe à la SPRLU.

En vertu de l'article 961/1 du Code judiciaire, lorsque la preuve testimoniale est admissible, le juge peut recevoir de tiers des déclarations, sous forme d'attestations, de nature à l'éclairer sur les faits litigieux dont ils ont personnellement connaissance.

Aux termes de l'article 961/2, alinéa 4, du même Code, l'auteur de l'attestation doit mentionner s'il y a lieu son lien de parenté ou d'alliance avec les parties, de subordination à leur égard, de collaboration ou de communauté d'intérêts avec elles.

L'existence de tels liens peut bien sûr amener le juge à relativiser le crédit à apporter aux déclarations faites par le témoin.

La valeur probante d'un témoignage est appréciée souverainement par le juge.

En l'espèce, un doute plane sur l'exactitude des faits allégués par la SPRLU :

-le témoignage de Madame A.M. manque de précision (tout comme celui de Monsieur E.D. reproduisant des propos qui lui ont été rapportés par Madame A.M.) en ce qu'il épingle la circonstance que Madame V.G. s'est rendue chez le client afin que la résiliation intervienne en temps utile soit le 29 septembre 2017 ;



-c'est incontestablement cette date qui figure sur le formulaire signé par Monsieur L. de même que sur l'enveloppe utilisée pour envoyer ce document à l'assureur ;
-il ne peut être prétendu, pour ces seules raisons, que Madame V.G. s'est rendue chez le client à cette date ;
-cette version est contestée formellement par Madame V.G. qui soutient avoir effectué sa démarche le 5 septembre 2017 – soit avant son incapacité de travail – et produit le témoignage de Monsieur L. confirmant cette autre date et expliquant le motif pour lequel il a attendu le 29 septembre 2017 avant de faire usage des pièces en sa possession.

La SPRLU n'est pas autorisée à objecter que les faits litigieux n'auraient pas été contestés.

Cette thèse s'appuie sur des témoignages dont la valeur probante est faible pour les raisons développées supra et elle se trouve contredite catégoriquement par Madame V.G. comme par l'attestation rédigé de manière claire, précise et circonstanciée par Monsieur L.

La preuve n'est donc pas rapportée à suffisance de droit par l'auteur du congé.

Le motif grave

Aucune faute n'est prouvée pour justifier le congé pour motif grave.

Le fait invoqué pour rompre le contrat n'est pas de nature à provoquer une impossibilité de poursuivre la collaboration. Il n'a pas une incidence à ce point décisive sur les rapports entre parties qu'il ne peut déboucher que sur la rupture instantanée et irréversible des relations professionnelles.

Dans son appréciation, le juge tient compte du fait lui-même et de toutes les circonstances de nature à lui conférer le caractère de motif grave.

Les circonstances qui accompagnent le fait reproché dans le cas d'espèce ne sont pas susceptibles d'attribuer à ce fait le caractère requis.

Le licenciement immédiat pour motif grave doit rester une mesure exceptionnelle. Le motif grave n'est pas admis dans les cas où le juge constate que le différend pouvait être aplani par des explications, une mise en garde ou un avertissement. Avant d'infliger une sanction aussi lourde que celle d'un licenciement sans indemnité ni préavis, l'employeur doit agir avec pondération, sans précipitation ni réaction excessive.

5.2. LA RECLAMATION

Les montants réclamés ne sont pas contestés.



PAR CES MOTIFS,

LA COUR,

Après en avoir délibéré et statuant publiquement et contradictoirement ;

Vu les dispositions de la loi du 15 juin 1935 sur l'emploi des langues en matière judiciaire et notamment son article 24 dont le respect a été assuré ;

Donnant acte aux parties, de leurs dires, dénégations ou réserves et rejetant comme non fondées, toutes conclusions, autres, plus amples ou contraires ;

Déclare l'appel recevable mais non fondé.

Confirmé le jugement entrepris en toutes ses dispositions.

Condamne la partie appelante aux dépens d'appel liquidés par la partie intimée à la somme de 1.080,00€ soit l'indemnité de procédure dont le montant n'est pas contesté.

Délaisse à la partie appelante la somme de 20,00€ versée à titre de contribution au Fonds budgétaire relatif à l'aide juridique de deuxième ligne.

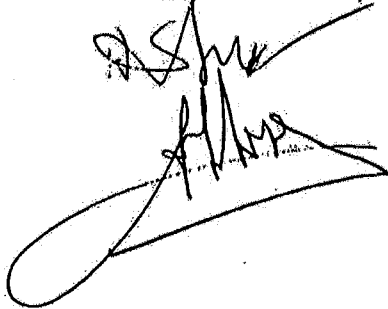
Ainsi arrêté et signé avant la prononciation par Madame, Messieurs

Francine ETIENNE, Conseillère faisant fonction de Présidente,
André CLOSE, Conseiller social au titre d'employeur,
Alain STASSART, Conseiller social au titre d'employé,
qui ont participé aux débats de la cause,
assistés de Sandrine THOMAS, greffier,
lesquels signent ci-dessous :

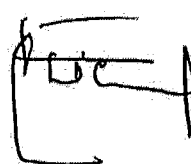
le Greffier,



les Conseillers sociaux,

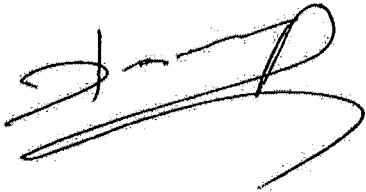


la Présidente,



ET PRONONCÉ en langue française et en audience publique de la Chambre 3-G de la Cour du travail de Liège, division Liège, en l'annexe sud du Palais de Justice de Liège (salle du rez-de-chaussée), place Saint-Lambert, 30, à Liège, le vingt décembre deux mille dix-neuf, par Madame Francine ETIENNE, Conseillère faisant fonction de Présidente, assistée de Monsieur Lionel DESCAMPS, Greffier, qui signent ci-dessous :

le Greffier,



la Présidente,

