



### Expédition

Délivrée à Pour la partie
le € JGR

Numéro du répertoire <b>2021 /</b>
R.G. Trib. Trav. <b>17/90/A</b>
Date du prononcé <b>27 mai 2021</b>
Numéro du rôle <b>2020/AL/71</b>
En cause de : <b>NUTONS SA C/ M.</b>

# Cour du travail de Liège

## Division Liège

CHAMBRE 2-D

## Arrêt

DROIT DU TRAVAIL - violence et harcèl. moral ou sexuel au travail  
Arrêt contradictoire  
Définitif

**\* Contrat de travail – demande formelle pour des faits de violence, harcèlement moral ou sexuel au travail – licenciement durant la période de protection – preuve à charge de l'employeur que le licenciement est intervenu pour des motifs étrangers à la demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail – preuve pas rapportée – indemnité de protection due – art 32tredecies L 4.8.1996**

**EN CAUSE :**

**La SA NUTONS**, inscrite à la banque carrefour des entreprises sous le numéro 0442.475.396, dont le siège social est établi à 4520 WANZE, Chaussée de Wavre 259 bteA,

partie appelante au principal, intimée sur incident  
ayant pour conseil Maître Jean-Paul LACOMBLE, avocat à 4020 LIEGE, Square des Conduites d'Eau, 7 - Bat.H - 2ème étage  
et ayant comparu par Maître Pauline CYRIS

**CONTRE :**

**Madame D. M.**,

partie intimée au principal, appelante sur incident  
ayant pour conseil Maître Hervé DECKERS, avocat à 4460 GRACE-HOLLOGNE, Liège Airport - Rue Saint-Exupéry, 17/11  
et ayant comparu par Maître Vincent DANAU

•  
• •

## **INDICATIONS DE PROCEDURE**

Vu en forme régulière les pièces du dossier de la procédure à la clôture des débats le 22 avril 2021, et notamment :

- le jugement attaqué, rendu contradictoirement entre parties le 15 novembre 2019 par le tribunal du travail de Liège, division Huy, 5ème Chambre (R.G. 18/209/A) ;
- la requête formant appel de ce jugement, remise au greffe de la Cour du travail de Liège, division Liège, le 11 février 2020 et notifiée à la partie intimée par pli judiciaire le même jour invitant les parties à comparaître à l'audience publique du 18.3.2020 ;
- le dossier de la procédure du tribunal du travail de Liège, division de Huy, reçu au greffe de la Cour le 21.2.2020 ;
- l'ordonnance du 17.3.2020 pour situation de force majeure liée à la pandémie en cours ;
- l'ordonnance du 20.4.2020 pour situation de force majeure liée à la pandémie en cours, relative aux fixations et aux audiences ;
- l'ordonnance rendue le 29.4.2020, sur pied de l'article 747 du Code judiciaire, fixant les plaidoiries à l'audience publique du 25.3.2021 ;
- l'ordonnance rectificative rendue le 30.6.2020, sur pied de l'article 747 du Code judiciaire, fixant les plaidoiries à l'audience publique du 22.4.2021 ;
- les conclusions, les conclusions additionnelles ainsi que les conclusions de synthèse de la partie intimée, reçues au greffe de la Cour respectivement les 29.6.2020, 30.10.2020 et 26.2.2021 ;
- les conclusions et conclusions additionnelles de la partie appelante, reçues au greffe de la Cour respectivement les 17.8.2020 et 30.12.2020 ;
- le dossier de pièces de la partie intimée, reçu au greffe de la Cour le 26.2.2021 ;
- les deux dossiers de pièces de la partie appelante, reçus au greffe de la Cour les 30.12.2020 et 7.1.2021 ;
- le courrier de l'auditorat général du travail, reçu au greffe le 26.3.2021 indiquant que son office ne prendrait pas ce dossier en communication ;
- le dossier de pièces de la partie intimée, déposé à l'audience publique du 22.4.2021 ;

Les conseils des parties ont plaidé lors de l'audience publique du 22.4.2021. La cause a été prise en délibéré lors de la même audience.

## **I.- ANTÉCÉDENTS PERTINENTS**

L'intimée, Madame D. M. (ci-après « Madame M») a une longue expérience en matière de payroll.

La SA Les Nutons, appelante, est une société active dans la fabrication des pâtés et plats préparés et fait partie d'un groupe belge spécialisé dans la commercialisation de produits alimentaires frais.

Madame M a été engagée par la SA Les Nutons dans le cadre d'un contrat de travail d'employé à durée indéterminée du 30.12.2016, prenant cours le 9.1.2017, en qualité de Payroll Specialist.

Dans le cadre de cette fonction, Madame M était « *responsable du traitement administratif de toutes les informations du personnel, afin de garantir une administration correcte du personnel, conforme à la stratégie du groupe et à la législation générale* » ainsi que « *du calcul de tous les composants salariaux, afin de les payer dument, conformément aux stratégies du groupe et à la législation générale.*» Elle devait informer le personnel et répondre aux questions spécifiques, afin d'optimiser le service aux clients internes, de guider de manière optimale les collaborateurs internes et de les informer conformément aux stratégies du groupe et à la législation générale. Elle était « *responsable de la planification et du suivi des travailleurs intérimaires, afin de garantir aux départements le personnel demandé.* » Elle devait utiliser « *efficacement et effectivement les fonctions avancées des progiciels (payroll, administration du personnel, enregistrement de temps et le système de gestion de l'absentéisme), en présence, afin d'améliorer le service aux clients internes et externes* ». Elle devait apporter « *un soutien au département RH et à l'organisation, afin de contribuer aux unit(s) et aux objectifs RH du groupe.* » Elle devait encore entretenir et optimiser les connaissances professionnelles et les compétences techniques, afin de maximaliser vos propres connaissances professionnelles et de les mettre au maximum à profit au sein de l'organisation.

Ces taches concrètes étaient multiples comme il en ressort de la description des fonctions produites par les deux parties.

Des formations ont été dispensées à Madame M.

Madame M. a rejoint l'équipe des ressources humaines en tant que « *payroll specialist* » pour Marche et Wanze, avec pour objectif que Madame M devienne coordinatrice de la cellule payroll.

Le département des ressources humaines devait se diviser en deux cellules. Une cellule « *payroll – admin* » coordonnée par Madame M. et une cellule « *RH Officers* » composée de Madame J.P. et de Madame C.R.

Monsieur M.L. était quant à lui nommé « *Organisation & Facility Support* », apportant « *son soutien à l'organisation* »

Madame M., Mesdames P. et R. et Monsieur L. dépendaient de Madame Mo., « *HR Manager Marche – Wanze* ».

Madame M. commettra des erreurs dans l'exécution de ses tâches :

- Au mois de mars 2017, une erreur a été détectée en matière d'encodage des congés, Madame M. ayant en réalité confondu deux travailleurs portant le même nom de famille;

- Madame C.R., Gestionnaire Payroll, a signalé à Madame M mais également à une dame Ma. qu'une erreur avait été commise, pour le troisième mois consécutif, en matière d'avance sur salaire pour un travailleur revenant de maladie;

- D'autres erreurs ont encore été commises, concernant la perte d'un certificat médical par Madame M., des erreurs d'encodage dans le programme calculant les heures prestées, dans la paie, dans les jours de congé, ...;

- Madame R. a également attiré l'attention de Madame M sur les difficultés rencontrées à retrouver des informations dans les fardes dont elle avait la gestion;

Le 21.3.2017, Madame R. a adressé un e-mail à Mesdames M et Ma, leur demandant de porter une attention toute particulière aux encodages effectués, et ce afin de limiter autant que possible les erreurs commises.

En avril 2017, Madame Mo a été licenciée et fut remplacée par Monsieur V.D.

Il n'est pas contesté qu'en date du 15.5.2017, a eu lieu une réunion de travail. Madame M a marqué sur une note personnelle le 12.5.2017 :

« - *AT par internet : pas validé; Pourquoi changer ?*

- *Formation et feed-back : pas optimal*

> *2 x feedback de la formation en 5 mois : pas constructif, réunion entre J./C./Jo. le 12/05/2017 > feedback par J. :*

> *ex: on ne sait pas ce que tu fais ??*

> *on ne sait pas ce que tu fais avec le projet admin ?? (Jo. est pourtant présente)*

> *J. doit faire de moins en moins ??*

> *Tu dois terminer l'organisation des visites médicale la semaine prochaine*

- *Semaine du 15/05/2017 :*

> *2 réunions lundi,*

> *anomalies des prestations Protime,*

> *acomptes,*

- > *présentation CE,*
- > *préparation paie des employés,*
- > *mardi seule au bureau, '*
- > *organisation des visites médicales pour le 18/05/2017, commencée par J.. Par contre j'ai commencé la présentation CE) que J. doit continuer à ma place > info reçue de J. le 12/05/2017*
- *Organisation du bureau > voir la liste de mes tâches, beaucoup trop d'un coup*
- *Manque d'informations : conventions, acomptes longue maladie pas enlever de Blox, »*

Le 24.5.2017, Madame M a complété un rapport « *Entretien de performance annuel* » évaluation depuis son entrée en service 5 mois en répondant/commentant comme suit aux/les questions lui posées par l'employeur :

1. *Nous inspirons nos collaborateurs sur le lieu de travail, chaque jour.*

*La structure du service ne le permet pas totalement. Même si changement de personnel, des procédures doivent être mises en place et doivent être suivies. Ensuite, il faut réfléchir aux améliorations à apporter. Ne pas tout changer radicalement.*

2. *Nous communiquons de façon directe et univoque*

*Structurer le département RH et Admin : qui fait quoi ? Plus de clarté  
Eviter les intermédiaires.*

3. *Nous apprenons quotidiennement, nous posons des questions et nous accueillons favorablement tout feed-back*

*L'apprentissage quotidien est important pour moi. Le feedback permet une bonne communication et un bon service.*

4. *Nous parlons ouvertement*

*Il faut arriver à garder une certaine équité dans le service : réunion d'équipe, communication, transparence*

5. (...)

6. *Nous encadrons nos collègues en vue d'obtenir les meilleurs résultats*

*Plan de formation à améliorer. Trop d'informations en une fois. Laisser le temps d'assimiler la structure de l'entreprise et du service. Donner les conventions et divers documents pour permettre une bonne assimilation des tâches. Rester positif et éviter les jugements*

7. *Nous agissons comme UNE SEULE ÉQUIPE*

*Organiser une réunion d'équipe hebdomadaire. Bien communiquer  
Esprit d'équipe à améliorer*

8. (...)  
(...)

*Travail d'équipe*

*Bien communiquer. Esprit d'équipe à améliorer. Eviter le jugement. Privilégier les critiques constructives et ne pas avoir peur d'exprimer son contentement sur quel qu'un. Rester positif et bienveillant. Avoir une ouverture d'esprit*

(...)

*Quelles formations internes et externes avez-vous suivies l'année écoulée ? Qu'en avez-vous fait pour mieux exercer votre fonction ?*

*2017 : Formée principalement par J. pour les tâches quotidiennes, accidents de travail, Prottime... Formation des paies des employés par Jo. C. pour les visites médicales et autres tâches administratives et les paies des ouvriers. Laisser le temps d'être bien formée, avoir les supports nécessaires pour bien accomplir les tâches. Recevoir toute la communication nécessaire pour éviter des erreurs.*

*Qu'aurais-je pu faire autrement et mieux, en ma qualité de dirigeant, pour vous soutenir ?*

*Veiller à une bonne harmonie dans le service et à un bon encadrement*

*Quels sont vos besoins spécifiques, en matière de formation, pour exercer votre fonction avec succès et réaliser les objectifs de cette année ?*

*Formations workshop SD WORX, formation Prottime plus approfondie*

(...)

*Organisation*

*Définitions claires des missions du service Payroll/Admin et RH afin que je puisse gérer le département*

(...)

*Informations pour la formation*

*Recevoir et donner les supports (conventions, check-list...) pour bien accomplir les tâches journalières. Etre formée à la législation sociale via SD WORX. Formation protime.*

(...)

*Intégrité*

*Valeur très importante pour moi. Intégrité, respect, confiance*

*Travail d'équipe*

*Important d'avoir un esprit d'équipe, de bien communiquer. Ça permet une harmonie dans le service et un bien-être au travail*

(...)

*Que puis-je faire, en ma qualité de dirigeant, pour vous aider à exercer avec succès votre fonction et donc réaliser vos objectifs ?*

*Une définition claire des missions du service payroll afin que je puisse gérer le département*

*Une communication transparente et authentique*

*Des feed back réguliers et à livre ouvert*

*Des objectifs concrets et réalisables*

*Des challenges (projets spécifiques)*

*Une reconnaissance et une valorisation de la plus-value que j'apporte de par mon expérience*

(...) »

Madame M produit en son dossier une note personnelle datée au 17.6.2017 qui est en fait un aide-mémoire des tâches à réaliser mais contient également une liste des problèmes qu'elle estime rencontrer dans le cadre du travail : problèmes dans la

réalisation du travail, de difficultés dans la relation avec Mesdames P. et R, problème dans la gestion de la structure du bureau et de la communication, ... Elle termine par :

« *ACTIONS :*

- *Autonomie dans le service.*
- *Voir pour mettre des plages pour le service au personnel : trop d'horaires différents donc trop de personne toute la journée : pas optimal pour travailler mais on doit rester front office.*
- *Une permanence une fois/semaine à Wanze pour récolter les documents (certificats,...) et pour que le personnel passe directement par le service Payroll.*
- *Faire une communication claire vers le personnel pour les informer qu'ils doivent passer par Amandine et moi-même.*
- *Continuité dans le tâches et plus de structure : pas 3 personnes pour s'occuper d'un même dossier > risque d'erreurs.*
- *Me permettre d'organiser le département de façon optimale le afin d'éviter les erreurs et de mettre en place une bonne structure et une bonne communication.*
- *Faire une même tâche par une seule et même personne sinon risque d'erreurs, mais bien communiquer à l'autre collègue. »*

Le PV du 21.6.2017 du Conseil d'Entreprise de l'appelante mentionne :

« - *Structure RH ; 1 personne en plus à l'administration/paye, cela ne change rien à l'organisation des ressources humaines. Ne serait-il pas judicieux que ce soit notre ancienne responsable du bureau social qui forme la nouvelle recrue ? La direction répond que cela n'est pas possible, que celle-ci est maintenant sur Wanze. Il y a beaucoup d'erreurs sur les fiches de payes, est-ce une erreur humaine ou un problème avec le système ? Problèmes de versement d'acompte, jours de congés retirés alors que congé refusé, prime compensatoire pas complète, chèques repas pour congé éducation pas comptabilisé, Ca concerne quand même le salaire des gens, ce qui pose un gros problème qui doit être réglé rapidement. La direction va y regarder. Elle informe la délégation qu'il y a un projet en cours : Galileo, pour tout le groupe Ter Beke, qui permettrait de fiabiliser les paiements. Il y a quand même des choses à faire en interne. La délégation ne comprend pas pourquoi notre ancienne responsable du bureau social, qui a de l'expérience et avec laquelle on avait jamais de soucis se retrouve à Wanze pour gérer 100 personnes alors qu'on est presque 300. »*

Monsieur V.D., « Human Ressource Manager », a communiqué le 3.7.2017 une nouvelle organisation du département des ressources humaines :

Les deux cellules précédemment évoquées étaient maintenues. Dans la cellule coordonnée par Madame M. venait se rajouter comme « spécialiste Payroll » Madame V. Il s'agissait pour cette cellule de gérer la paie, les demandes de maladie, les congés pour maladie, les documents sociaux, etc. pour les sites de Marche et de Wanze.

Madame R. était affectée comme HR Officer pour le site de Marche, avec Monsieur L., tandis que Madame P. conservait sa fonction de HR Officer pour le site de Wanze. Le tout sous la direction de Monsieur V.D., HR Manager Marche – Wanze (Pièce 8).

A partir du 1.7.2017, une nouvelle organisation du département des Ressources Humaines a été mise en place sur le site de Marche-en-Famenne. Il était précisé que Madame P. occuperait la fonction de « HR Officer » à temps plein sur le site de Wanze. Cette situation nouvelle a fait l'objet d'une communication à destination du personnel de Wanze et de Marche-en-Famenne.

En vue de préparer une réunion du 6.7.2017 consacrée aux tâches du service « payroll – admin », Madame M. a adressé à Messieurs D.B. et V.D. le 5.7.2017 un document faisant état des problèmes rencontrés et des solutions possibles pour les résoudre. : Madame M. faisait état des problèmes rencontrés, des erreurs commises et de leurs causes, et de la manière d'éviter la répétition future de telles situations dues à l'organisation et la communication déficientes au sein du département des ressources humaines ainsi qu'entre le département des ressources humaines et les travailleurs de la société.

Dans le plan d'action établi par Madame M. pour la réunion du 6.7.2017, celle-ci faisait état qu'un complément aurait dû être payé depuis 2016 dans le cadre d'un licenciement pour force majeure médicale, ce qui n'avait pas été fait. Elle a également fait état d'erreurs de configuration du système « Protime » pour le calcul des heures des techniciens de Wanze, calcul erroné depuis 2015. Il y aurait également des erreurs de configuration dans SD Worx relatifs à des non-paiements d'équipes concernant des situations de maladie ou d'heures supplémentaires. Le chômage économique n'était pas non plus correctement encodé. Il s'agirait d'erreurs intervenues dans le service administratif antérieures à l'arrivée de Madame M.

Selon les conclusions d'appel de la S.A. Les Nutons, au cours de l'entretien du 6.7.2017, Messieurs V.D. et D.B., auraient attiré l'attention de Madame M. sur le fait que, malgré sa formation, elle commettait encore de trop nombreuses erreurs et se seraient inquiétés de sa non-maîtrise de certaines tâches administratives. Le dossier ne contient cependant pas de pièce, tel qu'un PV de l'entretien, à ce sujet.

Le 10.7.2017, Madame M a signalé à Monsieur V.D. que l'organisation du service posait problème, Madame P. et Madame R. intervenant dans des activités devant relever de la cellule « *payroll – admin* », avec pour conséquence que trois personnes différentes interféraient les unes avec les autres dans leur travail.

Le dossier ne contient pas de réponses aux différents mails.

En août 2017, il a été constaté que M V qui devait être formée par Madame M n'avait pas encore accès au Digipass. Madame M écrit le 31.8.2017 au sieur V.D. indiquant qu'elle refaisait une demande.

En août 2017, 3 travailleurs se sont plaints d'erreurs sur leurs salaires. Le 30.8.2017, Madame M. a signalé qu'elle les rectifie.

Le 25.8.2017, Madame M écrit au sieur V.D. :

« *Objet : REPRISE DE TRAVAIL APRES UNE ABSENCE - DECLARATION VIA LE PORTAIL ONSS*

*Importance : Haute*

*Philippe,*

*Suite à notre réunion d'équipe du mardi 22/08/2017 et à notre conversation d'hier, j'ai proposé de mettre une information aux news afin de demander aux travailleurs de prévenir leur responsable (qui devra nous transmettre l'info), avant toute reprise de travail après une maladie ou un accident de travail, ou toute absence prolongée, ceci afin de pouvoir prévoir une visite médicale de reprise de travail si plus d'1 mois d'absence et pour que les Team Leader puissent organiser leur planning.*

*Les Team Leader nous demandent d'encoder au moins 2 jours supplémentaires de maladie dans le RH planner, ce qui n'est pas correct et peut perturber l'organisation et nous occasionner des erreurs dans les pointages, et Jo. demande qu'on téléphone aux travailleurs afin de savoir s'ils recommencent bien ou pas et de suivre un fichier excel.*

*J'ai vérifié le règlement de travail, dans lequel il est bien indiqué, page 12, que le travailleur doit aviser l'employeur, moins deux jours ouvrables avant la reprise de travail, afin de permettre sa réintégration dans le groupe.*

*De plus, tu pourras voir sur la présentation en annexe page 5, qu'une information dans ce sens est affichée à Wanze. Je pense que ce serait bien qu'on puisse s'aligner avec Wanze.*

*Lors de cette même réunion, Jo. n'était pas ouverte à ce que la nouvelle procédure relative aux mi-temps médicaux ait été mise en place, par mes soins, afin d'effectuer les déclarations via le portail de l'ONSS, ce qui est une solution optimale pour que les mutuelles reçoivent plus rapidement les documents et que les travailleurs soient payés dans les 3 jours ouvrables et plus le 15 du mois qui suit. Surtout que des documents se sont égarés les mois précédents et que les mutuelles n'acceptent plus des mails.*

*Je pense que pour une bonne organisation du Service, je devrais avoir suffisamment d'autonomie pour gérer le département, comme toi et Dirk me l'avez demandé, et ce afin de pouvoir assumer mes responsabilités.*

*Je ne remets aucunement en cause la façon dont le Service a été géré précédemment, mais je pense que si je suis responsable du Service, je dois pouvoir prendre des initiatives sur la façon de l'organiser et si besoin, je reviendrai évidemment vers toi, Jo. ou C.. »*

A partir du 4.9.2017 Madame M était en incapacité médicale de travail. Le certificat de prolongation du 14.9.2017 mentionne : « *burn out, déprime réactionnelle* »

Le 18.9.2017, Madame M introduit auprès d'Attentia Prévention & Protection asbl une demande formelle pour des faits de violence, harcèlement moral ou sexuel au travail.

La demande précise que les faits reprochés sont attribués à Mesdames P, R et V. Elle soulève, en substance, des difficultés liées à un manque de communication et de transparence de Madame P. (laquelle, selon Madame M., serait à l'origine du licenciement de deux personnes, dont Madame Mo en avril 2017), des discordes entre elles quant à la façon d'accomplir certaines tâches ainsi que des difficultés manifestement liées à l'absence de clarté de la hiérarchie quant à la définition des rôles de chacun. Elle soulève également des difficultés relationnelles avec Madame V., qui ne communique pas avec elle et contourne son rôle. Elle relève encore des difficultés relationnelles avec Madame R. qui lui fait des reproches et a une attitude incohérente à son égard. Elle fait également état d'un manque de soutien, de reconnaissance et de valorisation de sa hiérarchie ainsi que d'accusations injustifiées des uns et des autres à son égard. Elle estime qu'on la prive de l'autonomie nécessaire pour exercer efficacement sa fonction.

Le 21.9.2017, d'Attentia Prévention & Protection asbl a accepté la demande et a informé l'employeur de la demande.

Le 2.10.2017, Madame M a repris son travail.

Le 4.10.2017, le sieur V.D. lui écrit :

*«Bonjour D.*

*Je te remercie pour les réunions que nous avons eues lors de ton retour après maladie. La réunion de lundi fut malheureusement interrompue par l'arrêt de production et les discussions avec les syndicats.*

*Nous avons pu terminer ce mercredi notre évocation des sujets de travail et d'organisation d'équipe, je suis content de te revoir au travail et j'espère que tu as récupéré la santé après ta période de repos.*

*Voici les points que je retiens :*

*A) Une réunion de projet Galileo aura lieu ce vendredi à Wommelgem à laquelle tu participes ; merci de t'arranger avec Jo. et C. pour organiser un covoiturage au départ de Wanze.*

*B) Je t'ai remis les documents (CCT et contrat de travail) relatifs au transfert de personnel entre Wanze et Marche à la date du 1<sup>er</sup> janvier 2018.*

*Il y a préparer les documents individuels des 30 personnes concernées à faire signer ; je souhaite que tout soit terminé pour le 15 novembre. N'hésite pas demander à Jo. des infos complémentaires.*

*C) Suite à l'accord avec les représentants du personnel ouvrier pour l'application de l'accord AIP/ Entreprise 2017/20108 il faudra recalculer les chèques repas déjà attribués depuis le 1<sup>er</sup> janvier - nouvelle valeur faciale.*

*D) Une réunion de l'équipe ressources humaines est programmées dans les prochains jours pour évoquer les points d'actualité RH internes et évoquer les aspects de l'organisation à améliorer. Merci de venir avec tes propositions et suggestions.*

*E) Tu as évoqué des corrections à réaliser dans les paies de personnes qui ont eu des heures supplémentaires, peux tu prendre contact avec Jo. pour mettre en œuvre le paiement des HS de la manière la plus correcte et le cas échéant de contacter Linda à Waarschoot pour adapter les codes de paie.*

*F) Je te demande également de (re)vérifier les paies des membres du comité de Gestion qui m'ont informé d'erreurs dans le calcul d'avantage en nature voiture. Met moi en copie des réponses.*

*G) J'ai également pris note de l'information que tu m'as communiquée comme quoi tu es à la recherche d'un autre emploi dans le domaine des Ressources Humaines.*

*Merci »*

Le 11.10.2017, le secrétariat social de l'appelante écrit au sieur V.D. :

*« Comme convenu lors de notre réunion de ce mardi, voici l'état de la situation en ce qui concerne la gestion de la paie des « Nutons » :*

*Nous constatons effectivement depuis quelques mois un accroissement de la charge de travail en interne en ce qui concerne les dossiers des Nutons.*

*En effet, nous recevons beaucoup plus de questions (parfois très basiques) et constatons également que les envois paies sont plus problématiques qu'auparavant (plus de fautes en internes...notamment par exemple les chargements calendriers Protime sur plusieurs mois ce qui a engendré beaucoup de surcroît de travail autant chez vous que chez nous.)*

*Il ne s'agit ici que d'un exemple parmi d'autres mais je souhaitais vous en faire part dans un souci d'optimisation de notre collaboration. »*

Par lettre recommandée du 13.10.2017, Madame M est licenciée moyennant paiement d'une indemnité de rupture sans motivation. Le formulaire C 4 renseigne « *ne convient plus* ».

Par courrier du 13.11.2017, le conseil d'époque de Madame M a contesté le licenciement de sa cliente et a réclamé le paiement d'une indemnité de protection contre le licenciement liée au dépôt de sa demande d'intervention psychosociale formelle.

Les conseils de la SA Les Nutons ont répondu à ce courrier le 21.11.2017, en faisant valoir :

(...),

*En l'espèce, comme expliqué par notre cliente à Madame M. lors de son entretien de sortie du 13 octobre 2017, c'est en raison de l'insatisfaction de notre cliente par rapport aux prestations de Madame M. - et ce alors que cette dernière n'était en service que depuis le 9 janvier 2017 ! - qu'elle a décidé de mettre fin au contrat de travail de cette dernière.*

*Notre cliente conteste donc formellement votre allégation selon laquelle Madame M. aurait été licencié « sans le moindre motif ».*

*Ainsi, comme cela lui avait déjà été indiqué à plusieurs reprises, notamment au cours de réunions de mise au point, Madame M. continuait à faire de très nombreuses erreurs dans les documents relatifs à la paie, ce qui avait occasionné de nombreuses plaintes non seulement des travailleurs concernés et des membres du Conseil d'Entreprise, mais aussi de la part du secrétariat social de notre cliente (ainsi par exemple dans un e-mail du 11 octobre 2017). Ces erreurs récurrentes avaient mené à l'organisation de deux séances de coaching avec Madame J.P., HR Officer, bénéficiant d'une grande expertise dans tous les domaines touchant à l'administration des salaires, au mois de mars et de mai 2017.*

*A défaut de constater une amélioration significative par la suite, l'attention de votre cliente avait spécifiquement été attirée sur ces nombreuses erreurs par Messieurs V.D., Human Resource Manager, et Monsieur D.B., Human Resource Director, au cours d'un entretien du 6 juillet 2017.*

*De nouveaux éléments antérieurs à la rupture du contrat ont été évoqués lors du conseil d'entreprise de ce 16 novembre 2017, il est encore apparu que des jours de congé pour le personnel ouvrier n'avaient pas été correctement encodés, ce qui a de nouveau causé des désagréments importants tant à l'entreprise qu'aux travailleurs.*

*Eu égard à l'absence de toute amélioration malgré le coaching, les mises en garde et les réunions de mise au point, et eu égard aux plaintes récurrentes émises par les travailleurs, les membres du Conseil d'Entreprise et le secrétariat social de notre cliente, cette dernière a estimé qu'il ne lui était plus possible de continuer à travailler avec Madame M.*

(...)

*Il est toutefois exact qu'une nouvelle collaboratrice a été engagée à cette époque - Madame V. - et que votre cliente a alors demandé une augmentation salariale*

*en prétendant qu'elle « coordonnait » désormais l'équipe de l'administration de la paie. Cette augmentation de salaire lui a toutefois été refusée, au motif qu'une telle augmentation dépendait d'une évaluation annuelle, et c'est à dater de ce refus que notre cliente a constaté une certaine frustration dans le chef de votre cliente, qui s'est manifesté par un comportement fermé et une attitude négative au travail.*

*En effet, indépendamment des nombreuses erreurs commises par votre cliente dans l'exercice de ses fonctions, les collègues de Madame M. se plaignaient de son comportement. Il lui avait par exemple été demandé de veiller à la formation de sa nouvelle collègue, Madame V. Il s'est toutefois avéré que votre cliente avait totalement négligé de former Madame V. au bon exercice de ses missions et principalement au fonctionnement du logiciel de paie des Nutons.*

*Ainsi, Madame V. - qui disposait déjà d'une expérience certaine dans le domaine de la paie - n'avait toujours pas reçu les codes pour accéder au logiciel de la société plus d'un mois après son entrée et n'avait reçu à effectuer que des tâches extrêmement basiques.*

*Par ailleurs, votre cliente a adopté à son égard une attitude de plus en plus froide, ne lui adressant presque plus la parole et n'échangeant aucune information avec elle, ce qui était pourtant essentiel dans le bon fonctionnement de l'équipe chargée de l'administration de la paie (qui ne comporte que ces deux personnes). Madame V. s'est finalement ouverte de la situation à ses collègues et leur a fait part de son mal-être au début du mois d'août.*

*Ce comportement négatif et cette attitude fermée de votre cliente se sont aggravés au fil du temps, jusqu'à créer une situation de tension permanente et difficilement supportable au sein de l'équipe mais aussi dans le département des ressources humaines, qui occupait le bureau voisin.*

*Cet élément a également joué un rôle, en plus de l'insatisfaction quant aux prestations de Madame M., dans la décision de notre cliente de mettre un terme au contrat de travail de votre cliente. Elle a donc été d'autant plus surprise du dépôt de la demande d'intervention psychosociale formelle de la part de votre cliente.*

*Par conséquent, la demande d'intervention psychosociale formelle introduite par votre cliente auprès du conseiller en prévention aspects psychosociaux le 20 septembre dernier est totalement étrangère à la décision de notre cliente de mettre fin à la relation de travail. (...) »*

Les parties restant divergentes en droit et en fait, Madame M. a, par requête déposée au greffe du tribunal le 4.5.2018, explicitée par voie de conclusions, réclamé à la SA Les Nutons le paiement de

– la somme en principal de 21.478,95 € à titre d'indemnité de protection prévue par l'article 32tredecies de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, majorée des intérêts et des dépens ;

– à titre subsidiaire, la somme de 14.043,93 € à titre d'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable en vertu des dispositions contenues dans la C.C.T. n°109 relative à la motivation du licenciement, ou, à défaut, de 10.000,00 € à titre de dommages et intérêts pour licenciement abusif.

## **II.- JUGEMENT CONTESTÉ**

Par le jugement critiqué du 15.11.2019, les premiers juges ont dit la demande de Madame M recevable et fondée en condamnant la S.A. LES NUTONS à lui payer à titre d'indemnité de protection prévue par l'article 32tredecies de la loi du 4.8.1996 la somme brute de 21.478,95 € augmentée des intérêts au taux légal depuis la date du 13.10.2017.

Le Tribunal a également condamné la S.A. LES NUTONS aux dépens, en ce compris l'indemnité de procédure fixée à la somme de 2.400,00 €.

Il ne ressort pas des pièces du dossier que le jugement aurait été signifié.

## **III.- APPEL**

Par requête reçue au greffe de la cour en date du 11.2.2020, explicitée par voie de conclusions, la S.A. LES NUTONS demande à la cour de réformer le jugement critiqué et de

- déclarer non fondée la demande originaire de Madame M. visant à la condamnation de la S.A. LES NUTONS au paiement d'une indemnité de 21.478,95 EUR au titre d'indemnité de protection prévue par l'article 32 tredecies de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur contrat ;
- de confirmer le jugement a quo pour le surplus et, par conséquent :
  - déclarer l'appel incident de Madame M. fondé sur la CCT 109 irrecevable ou, à titre subsidiaire, non fondé ;
  - déclarer l'appel incident de Madame M. fondé sur l'article 1134 du code civile non fondé.

- de condamner l'intimée aux dépens des deux instances, en ce compris les indemnités de procédure de 2.400 EUR par instance ou, à titre subsidiaire, compenser les dépens

Madame M demande à la cour :

- De déclarer l'appel principal déclaré non fondé et en débouter la S.A. LES NUTONS.
- Recevoir l'appel incident de Madame M et le déclarer fondé.
- En conséquence, et à tout le moins de manière subsidiaire en cas de réformation de la condamnation au paiement de l'indemnité de protection, condamner la S.A. LES NUTONS à payer en main de Madame M. la somme de 14.043,93 € à titre d'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable, telle que prévue par la CCT n°109 ou, à défaut, la somme de 10.000,00 € à titre de dommages et intérêts pour licenciement abusif.
- Condamner la S.A. LES NUTONS à payer en main de Madame M. les intérêts calculés sur les sommes prévues au taux légal depuis la date de rupture des relations contractuelles entre parties jusqu'à complet paiement.
- Confirmer le jugement pour le surplus.

En tout état de cause, condamner la S.A. LES NUTONS aux dépens liquidés comme suit :

- indemnité de procédure de première instance : 2.400,00 €
- contribution au fonds d'aide juridique : 20,00 €
- indemnité de procédure d'appel : 2.400,00 €

A l'audience de plaidoiries il a été acté que Madame M formule ses demandes en cascade, c'est-à-dire, à titre principal l'indemnité de protection. Si la Cour ne lui donne pas raison, c'est alors qu'elle réclame l'indemnité pour licenciement déraisonnable, et si ne la Cour ne lui donne pas raison sur ce chef de demande, elle demande alors l'indemnité pour abus du droit de licencier.

#### **IV.- RECEVABILITÉ DE L'APPEL**

Les appels, introduits dans les formes et délais légaux, sont recevables.

#### **V.- APPRÉCIATION**

**L'indemnité de protection prévue par l'article 32tredecies de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail**

## a) En droit

Suivant l'article 32tredecies, §1er de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail :

*« L'employeur ne peut pas mettre fin à la relation de travail des travailleurs visés au paragraphe 1er/1, ni prendre des mesures préjudiciables après la cessation des relations de travail à l'égard de ces mêmes travailleurs, sauf pour des motifs étrangers à la demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail, à la plainte, à l'action en justice ou au témoignage.*

*(...) ».*

Cette disposition interdit à l'employeur de résilier le contrat de travail en raison de la demande d'intervention psychosociale formelle, mais elle n'empêche pas que le licenciement puisse être justifié par des motifs déduits de faits invoqués dans cette demande.<sup>1</sup>

Quant au §1er/1 de l'article 32tredecies, celui-ci dispose :

*« § 1er/1. Bénéficiaire de la protection du paragraphe 1<sup>er</sup> :*

*1° le travailleur qui a introduit une demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail au niveau de l'entreprise ou de l'institution qui l'occupe, selon les procédures en vigueur ;*

*(...)*

Un système de charge de la preuve particulier applicable durant 12 mois a été prévu par l'article 32tredecies, §2, al. 1<sup>er</sup> :

*« La charge de la preuve des motifs et des justifications visés au § 1er incombe à l'employeur lorsque la rupture de la relation de travail ou les mesures interviennent dans les douze mois qui suivent le dépôt de la demande d'intervention, le dépôt d'une plainte ou la déposition d'un témoignage ».*

L'article 32tredecies, §4 prévoit le mécanisme d'indemnisation :

*« L'employeur doit payer une indemnité au travailleur dans les cas suivants :*

*(...)*

*2° lorsque le travailleur n'a pas introduit la demande visée au paragraphe 3, alinéa 1er, et que le juge a jugé le licenciement ou la mesure prise par l'employeur contraire aux dispositions du paragraphe 1<sup>er</sup>.*

---

<sup>1</sup> Cass., 20 janvier 2020, S.19.0019.F; Cass 15 juin 2020, www.juportal.be ; ég. en ce sens: C. trav. Bruxelles, 20 I, 2017, 369 et C. trav. Bruxelles, 18 janvier 2018, JTT, 2019, 272.

*L'indemnité est égale au choix du travailleur, soit à un montant forfaitaire correspondant à la rémunération brute de six mois, soit au préjudice réellement subi par le travailleur. Dans ce dernier cas, le travailleur doit prouver l'étendue de ce préjudice ».*

### En l'espèce

Madame M a introduit le 20.9.2017 une demande formelle pour faits de harcèlement au travail.

Elle bénéficiait ainsi au moment de son licenciement, le 13.10.2017, de la protection visée par l'article 32tredecies susvisé, ce qui n'est d'ailleurs pas contesté.

Il incombe à la SA Les Nutons de prouver qu'elle a licencié Madame M pour des motifs étrangers à sa demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de harcèlement moral ou sexuel travail.

La SA Les Nutons soutient que le licenciement de Madame M est justifié par des lacunes importantes et récurrentes constatées dans l'exercice de ses fonctions et par d'importantes difficultés relationnelles rencontrées avec ses collègues de travail.

Cependant les faits invoqués comme base des reproches, à les supposer établis et que la responsabilité en incombait à Madame M, ce que cette dernière conteste soulignant avoir attiré l'attention de son employeur aux problèmes qu'elle rencontrait au travail sans qu'un changement soit intervenu, étaient connus par l'employeur depuis longtemps (« *la SA Les Nutons a rapidement constaté la commission de nombreuses erreurs dans l'exercice de ses tâches et missions* (pg 19 de ses conclusions)», « *Il ressort de ce qui précède que les motifs justifiant la décision de la SA Les Nutons de mettre fin au contrat de travail de Madame M sont liés à son comportement et à ses compétences, ceux-ci ayant été remarqués et soulignés bien avant son licenciement et/ou sa demande d'intervention psychosociale formelle.* (pg 28 de ses conclusions)» sans qu'ils auraient donné lieu à un licenciement ou même une mesure disciplinaire voire un avertissement écrit formel.

Encore à la date du 4.10.2017, date du mail du sieur V.D. après deux réunions, rien ne laissait présupposer que les reproches formulés dans le cadre de la présente procédure à l'égard de Madame M allaient entraîner son licenciement. Du contraire (et alors que Madame M aurait annoncé sa recherche d'un nouvel emploi), des missions lui étaient confiées à cette occasion, dont une devait être terminée le 15 novembre. De plus, il lui est précisé que « *Une réunion de l'équipe ressources humaines est programmée dans les prochains jours pour évoquer les points d'actualité RH internes et évoquer les aspects de l'organisation à améliorer. Merci de venir avec tes propositions et suggestions* » ce qui confirme qu'une continuation de l'occupation était programmée.

L'information du secrétariat social du 11.10.2017 selon laquelle il avait rencontré « *depuis quelques mois* » (Madame M était en incapacité du 4.9.2017 au 2.10.2017) plus de problèmes qu'auparavant ne vise pas personnellement Madame M et même si c'était le cas ne confirmerait que des données sur une problématique déjà connue.

Du 4.9.2017 au 2.10.2017 Madame M était en incapacité de travail et ne peut avoir commis des nouveaux faits tels que reprochés. L'employeur ne prouve pas non plus que du 2.10.2017 au 13.10.2017 serait intervenu un nouveau fait ou aurait été découvert un fait resté inconnu jusqu'alors qui justifierait le licenciement, qui, le 4.10.2017 n'était pas envisagé.

La proximité entre la demande formelle et le licenciement laisse encore planer un doute supplémentaire sur les motifs du licenciement invoqués par la SA Les Nutons.

Sur base des éléments du dossier la cour constate que la SA Les Nutons ne prouve pas qu'elle a licencié Madame M pour des motifs étrangers à sa demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de harcèlement moral ou sexuel travail.

L'indemnité de protection réclamée, dont le montant paraît correctement calculé ce qui n'est d'ailleurs pas contesté, est due.

L'appel principal n'est pas fondé et l'appel incident est, par conséquent, sans objet.

•  
• •

Conformément à l'article 1017 du Code judiciaire, la SA NUTONS est condamnée aux dépens.

**PAR CES MOTIFS,**

**LA COUR,**

Après en avoir délibéré et statuant publiquement et contradictoirement ;

Vu les dispositions de la loi du 15.6.1935 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 ;

Reçoit les appels.

Dit l'appel principal non fondé et l'appel incident, par conséquent, sans objet.

Confirme le jugement dont appel.

Condamne la SA Les Nutons aux dépens d'appel, soit la somme de 2.400 € représentant l'indemnité de procédure de base.

Délaisse à la SA Les Nutons la contribution due au Fonds budgétaire relatif à l'aide juridique de deuxième ligne d'un montant de de 20,00 €, déjà avancée par elle (article 4 et 5 de la loi du 19.3.2017 et article 2 de l'arrêté royal d'exécution du 26.4.2017).

Ainsi arrêté et signé avant la prononciation par :

Heiner BARTH, président,  
Jacques WOLFS, conseiller social au titre d'employeur  
Alain STASSART, conseiller social au titre d'employé  
Assistés de Nicolas PROFETA, greffier,

Jacques WOLFS,

Alain STASSART,

Heiner BARTH,

Nicolas PROFETA,

et prononcé, en langue française à l'audience publique de la chambre 2-D de la Cour du travail de Liège, division Liège, à l'Extension Sud, Place Saint-Lambert 30 à 4000 Liège, le **jeudi 27 mai 2021**, par :

Heiner BARTH, président,  
assisté par Nicolas PROFETA, greffier,

Heiner BARTH,

Nicolas PROFETA.