

Numéro du répertoire 2024 / 562
R.G. Trib. Trav. 19/3096/A
Date du prononcé 29 mars 2024
Numéro du rôle 2022/AL/283
En cause de : V S C/ TUI BELGIUM RETAIL SA

Cour du travail de Liège

Division Liège

Chambre 3 A

Arrêt

DROIT DU TRAVAIL - contrats de travail-employé

COVER 01-00003784764-0001-0023-01-01-1



* Contrat de travail – motif grave (oui) – fonction de confiance

EN CAUSE :

Madame S _____ **V** _____, RRN _____, domiciliée à _____

partie appelante,

ayant pour conseil Maître LEJEUNE Pierre-Bernard, avocat à 4101 JEMEPPE-SUR-MEUSE,

et ayant comparu par Maître Stefano ZENOBI,

CONTRE :

LA SA TUI BELGIUM RETAIL, BCE 0861.741.466, dont le siège est établi à 1930 ZAVENTEM, Luchthaven Brussel National, 40P Box 2,

partie intimée,

ayant comparu par son conseil Maître Veerle STROOBANTS, avocat à 2800 MECHELEN,

•
•

INDICATIONS DE PROCEDURE

Vu en forme régulière les pièces du dossier de la procédure à la clôture des débats le 4 décembre 2023, et notamment :

- le jugement attaqué, rendu contradictoirement entre parties le 21 janvier 2022 par le tribunal du travail de Liège, division Liège, 7^e Chambre (R.G. 19/3096/A) ;
- la requête formant appel de ce jugement, reçue au greffe de la Cour du travail de Liège, division Liège, le 18 mai 2022 et notifiée à la partie intimée par pli judiciaire le 25 mai 2022 invitant les parties à comparaître à l'audience publique du 22 juin 2022 ;
- l'ordonnance rendue le 22 juin 2022 sur base de l'article 747 du Code judiciaire fixant les plaidoiries à l'audience publique du 28 juin 2023 ;
- l'avis du 29 juin 2023 adressé au parties sur base de l'article 754 du Code judiciaire, remettant l'affaire à l'audience du 4 décembre 2023 ;
- les conclusions d'appel, conclusions d'appel de synthèse et deuxièmes conclusions de synthèse de la SA T., remises au greffe respectivement les 2 septembre 2022, 16

PAGE 01-00003784764-0002-0023-01-01-4



- janvier 2023 et 5 juin 2023 ; son dossier de pièces, remis les 30 et 31 mars 2023 (DPA et par courrier) ;
- les conclusions d'appel et conclusions d'appel de synthèse de madame V., remises au greffe respectivement les 15 novembre 2022 et 8 mars 2023 ; son dossier de pièces, remis le 29 novembre 2023.

Les parties ont été entendues à l'audience du 4 décembre 2023 et la cause a été prise en délibéré immédiatement.

I. LES FAITS

1.

A dater du 1^{er} août 2001, Madame V ci-après dénommée Madame V, exerce, dans le cadre d'un contrat de travail à durée indéterminée, à temps plein, en qualité d'employée pour le compte de la S.A. TUI RETAIL, ci-après la SA T ou l'employeur.

Elle est collaboratrice d'agence dans l'agence de BONCELLES, avant d'être promue Shop Manager dans l'agence situé à LIEGE, à partir du 1^{er} octobre 2018.

La SA T dispose de plusieurs agences de voyage en Belgique. Pour la gestion interne des réservations, le groupe T utilise un programme informatique commun à toutes ses agences : JUMP.

2.

Les 10 et 11 janvier 2019, la SA T réalise un audit interne de l'agence de voyage de BONCELLES. Plusieurs irrégularités sont constatées dans les tâches de Madame V, entre 2011 et décembre 2018.

3.

Par courrier recommandé du 14 janvier 2019, la SA T informe Madame V de sa décision de rompre le contrat de travail pour motif grave, la collaboration prenant fin le jour même, sans préavis ni indemnité.

4.

Par un second envoi recommandé du 17 janvier 2019, la SA T notifie à Madame V la description de la faute grave qui lui est reprochée. Ce courrier précise notamment que:

« Un audit interne a été réalisé par l'équipe de Monsieur R du 10 au 11 janvier 2018.

Ce contrôle a révélé qu'en tant que responsable d'agence du TUI shop Liège Grétry et collaboratrice d'agence du TUI shop Bonnelles, vous avez effectué plusieurs manipulations inadmissibles.



En annexe, vous trouverez une reproduction des constatations rapportées à Monsieur R, que nous pouvons résumer comme suit :

- Dans le dossier 425122045, la réservation a été effectuée sur votre propre numéro de client, alors que vous ne faisiez pas partie du voyage. La réservation avait déjà été effectuée le 08/12/18, mais un mois après celle-ci, l'acompte de 672 euros n'avait toujours pas été payé. Notre procédure stipule clairement que les membres de la famille doivent être liés à leur propre numéro de client, et qu'un acompte de 30 % doit immédiatement être payé au moment de la réservation.
- Le dossier 425121902 est un dossier d'annulation chez Luxair. Selon le mémo, les frais d'annulation s'élèvent à 810 euros, mais ceux-ci n'ont pas été facturés ni payés dans JUMP. Luxair, que nous avons consulté, nous le confirme et nous apprend que vous êtes allée réserver ce dossier directement chez Luxair.
Étant donné que vous avez effectué cette réservation, non pas via nos canaux internes habituels (Sirius), mais au moyen d'un code Agent Discount (AD) lié à TUI, Luxair va réclamer ces sommes à TUI en cas de non-paiement. Nous considérons dès lors que cette somme est toujours due.
- Dans le dossier 062113654, une réservation Disney a été effectuée pour votre famille et vous-même pour un départ le 09/02/2019. Un mois avant le départ, le solde de 1335,50 euros n'avait toujours pas été payé. Nos procédures mentionnent clairement que les réservations, en ce compris les dossiers du personnel, doivent être entièrement payées 30 jours avant le départ. En outre, dans le dossier, vous n'avez pas compté la demi-pension, d'une valeur de 260 euros.
- Dans le dossier 062112753, un billet d'avion TUI fly a été réservé le 24/01/2018, mais le dossier n'a été créé dans JUMP que le 20/02/2018, soit environ un mois après la réservation. Comme vous le savez, les réservations doivent être enregistrées immédiatement dans JUMP. De plus, le budget BE ONE a été utilisé pour la réservation de sièges (52 euros) et les repas à bord (40 euros). Le budget BE ONE est un budget mis à disposition pour des interventions commerciales en faveur du client. Il est absolument interdit d'utiliser ce budget à des fins personnelles, comme spécifié dans la procédure applicable en la matière.
- Le dossier 062112264 est une réservation pour votre famille et vous-même à Djerba. Le solde de 2700 euros n'a été payé que le 16/07/2018, soit une semaine après votre retour.

Le 19/11/2018, Madame G D du département Accounting remarque qu'à la suite d'une modification d'hôtel, 790,38 euros ont été facturés en moins dans votre dossier personnel. À cette période, vous êtes en congé maladie, et Madame Dumernit vous le signale par e-mail personnel. Le 20/11/2018, vous confirmez que vous allez payer ce montant. Un mois plus tard, le 15/12/2018, vous indiquez dans le mémo du dossier que le solde sera versé par tranches, ceci avec l'accord de Madame C. Toutefois, vous avez vous-même ajouté ce mémo dans JUMP à l'insu de Madame D, car aucune autorisation n'a jamais été donnée à ce sujet. Lorsque les



- collaborateurs du département Accounting donnent leur accord, ils indiquent eux-mêmes les informations nécessaires dans le mémo pour confirmation. Le mémo a été ajouté le samedi 15/12/18, alors que le département Accounting ne travaille pas. Madame D n'aurait donc pas pu donner son accord ce jour-là. Un mois plus tard le 08/01/2019, vous demandez à Madame D de vérifier si la bonne commission a été octroyée. Le dossier avait déjà été adapté le 19/11/2018 dans JUMP pour que le prix soit correct. En tant qu'agent de voyages, vous êtes en premier lieu responsable de la facturation de vos dossiers au prix correct. S'il y a une erreur dans la facturation du tour-opérateur, c'est à vous de réagir et de rectifier le dossier immédiatement, et non pas des mois après les faits afin de vous octroyer de manière injustifiée un report de paiement.
- Dans le dossier 062112303, le solde de 23,72 euros n'a été payé que deux semaines après le départ.
 - Le dossier 062112263 a été réservé le 07/08/2017 dans JITS mais seulement créé dans JUMP le 20/11/2017, soit plus de trois mois après la date de réservation! Ici aussi, vous vous octroyez de manière injustifiée un report de paiement en ne créant pas immédiatement le dossier. À nouveau, le solde de 58,99 euros n'a été réglé que deux mois après le départ. En l'espèce, il s'agit d'un billet d'avion qui aurait dû être payé au moment de l'émission.
 - Le dossier 062111453 n'a été soldé à hauteur de 40 euros que le 07/02/2018, soit trois mois après la date de départ.
 - Le dossier 062111867 est un dossier réservé sur votre code client, sans que vous ne fassiez partie du voyage. Aucuns frais de dossier n'ont été facturés pour le billet, alors que la procédure l'impose si vous ne voyagez pas vous-même. Le solde n'a été payé que le 21/03/18, soit cinq mois après la date de départ. Selon le mémo, vous vous octroyez à plusieurs reprises un report de paiement, sans l'autorisation d'un responsable ou de la comptabilité, alors que cette condition est requise selon les procédures en vigueur.
 - Le dossier 062111592 est une réservation du 14/06/2017 qui n'a été enregistrée dans JUMP que deux jours plus tard, le 16/06/2017. Le prix de TUI s'élève à 495,80 euros, mais seuls 490,87 euros ont été facturés, soit une différence de 4,93 euros. Le solde de 240,87 euros n'a été payé que le 27/09/2017, 2 mois après la date de départ. Une fois encore, vous vous octroyez, de manière injustifiée et sans l'autorisation requise, un report de paiement.
 - Le dossier 062110765 est une réservation pour un membre de la famille, mais le dossier a été créé dans JUMP sur votre code client, sans que vous ne fassiez partie du voyage. Aucuns frais de dossier n'ont été facturés alors que la procédure stipule qu'ils sont obligatoires lorsque vous ne voyagez pas vous-même. La commission totale a également été accordée, au lieu de la réduction de 5 % pour les membres de la famille applicable aux dossiers familiaux. La réduction octroyée ne pouvait s'élever qu'à 30,74 euros, et non pas à 83,20 euros comme repris dans le dossier. Vous accordez de manière injustifiée à un membre de votre famille 52,46 euros de réduction en trop. En outre, vous induisez en erreur les contrôles sur les réductions en utilisant votre numéro de client en tant que membre du personnel pour les réservations de votre famille. Par conséquent, vous vous rendez coupable de vol en entreprise.



- Dans le dossier 062110430, le solde de 29,48 euros n'a été payé que 3 mois après la date de départ.
- Le dossier 062109229 a été réservé le 16/11/2015 dans JITS mais n'a été enregistré dans JUMP que le 13/01/2016, ce qui correspond à deux mois après la date de réservation!
- Le dossier 062109274 concerne à nouveau une annulation dont le solde a été payé après le départ.
- Dans dossier 062109874, TUI facture un prix net de 1222,57 euros. Dans JUMP, seuls 1161,92 euros (compte tenu de la réduction de 180 euros) ont été facturés; vous vous facturez à nouveau 60,65 euros en moins.
- Le dossier 062108761 est la réservation d'un billet d'avion avec un prix net de 352,16 euros, mais dans JUMP, seuls 337,16 euros ont été facturés, ce qui représente une différence de 15 euros. Vous êtes partie le 21/01/2016 mais le solde de 277,16 euros a été payé des mois après le départ, et non pas immédiatement lors de l'émission comme il convient de le faire selon les procédures internes, étant donné qu'il s'agit d'un billet d'avion.
- Le dossier 062108664 est une réservation du 24/08/2015 qui n'a été enregistrée dans JUMP que le 28/08/2015 et payée le 28/09/2016. Vous vous êtes octroyée, de manière injustifiée et sans autorisation, un report de paiement de plus d'un an!
- Dans le dossier 062105910, le solde de 93,66 euros n'a été payé que trois mois après le départ.
- Dans le dossier 062102470, les 1473,96 euros n'ont été payés que le 18/09/2012, soit un mois après le départ.
- Dans le dossier 062024837, dont la date de départ était le 04/01/2011, le solde total de 717,90 euros n'a été payé que deux semaines après le départ, le 14/01/2011.

Il va de soi que de telles manipulations vont à l'encontre de toutes les procédures applicables au sein de l'entreprise. Ces procédures ont non seulement été expressément communiquées à tous les collaborateurs, mais sont également consultables sur l'intranet. Par conséquent, chaque collaborateur de l'entreprise est bien informé de l'existence et de l'importance de ces procédures.

Le non-respect des procédures applicables constitue dès lors un acte délibéré de votre part. Les infractions répétées aux procédures qui ont été constatées démontrent une fois de plus qu'il n'est pas simplement question d'une "grave négligence", mais d'un acte intentionnel: pendant des années, vous avez sciemment contourné les procédures et ce, dans votre propre intérêt.

Ainsi, vous vous êtes notamment octroyé des gestes commerciaux qui ne sont pas autorisés par les procédures, et vous vous êtes enrichie aux dépens de l'entreprise. Ceci n'est rien d'autre que du vol/de la fraude en entreprise.

En tant que responsable au sein de l'entreprise, vous remplissez une fonction d'exemple, ce qui rend les faits encore plus graves.

PAGE 01-00003784764-0006-0023-01-01-4



Chacun des faits pris séparément est déjà suffisant pour perdre de façon absolue, immédiate et irrévocable toute confiance en vous; l'ensemble des faits le sont d'autant plus. Par conséquent, nous avons été contraints de mettre fin à votre contrat de travail pour motif grave le 14 janvier 2019.

Nous estimons que par la présente, vous avez été suffisamment informée des raisons qui ont mené à votre licenciement pour faute grave.

En outre, nous vous mettons en demeure, par la présente notification, de restituer tout le matériel d'entreprise — pour autant que vous ne l'ayez pas encore fait — au siège social de l'entreprise pendant les heures de bureau, au plus tard pour le 25 janvier 2019.

Par ailleurs, nous tenons à vous informer qu'à la suite de vos actes frauduleux, vous êtes actuellement redevable d'un montant total de 3108,92 € nets à l'entreprise. Conformément à l'article 23, dernier alinéa de la loi sur la protection de la rémunération, ce montant sera intégralement retenu sur les sommes encore à verser dans le cadre de votre licenciement pour faute grave. Le cas échéant, nous nous réservons le droit de vous réclamer directement tout solde restant du préjudice financier que nous avons subi (...) ».

5.
Madame V conteste les motifs de son licenciement.

6.
Le 11 octobre 2019, à défaut d'accord avec son ancien employeur, elle introduit une requête devant le Tribunal du travail de Liège, Division Liège.

Devant les premiers juges, Madame V postule :

- à titre principal, la condamnation de la SA T à lui verser les montants suivants :
 - o la somme de 51 143,14 EUR bruts au titre d'indemnité compensatoire de préavis à majorer des intérêts calculés aux taux légal depuis le 14 janvier 2019 ;
 - o la somme de 4 380,77 EUR bruts pour le simple et double pécules de vacances et de sortie à majorer des intérêts calculés aux taux légal depuis le 14 janvier 2019 ;
 - o la somme de 1 756,52 EUR bruts pour la rémunération de janvier 2019 dont à déduire 140,99 EUR déjà versés, à majorer des intérêts calculés aux taux légal depuis le 14 janvier 2019 ;
 - o la somme de 250 EUR net à majorer des intérêts calculés aux taux légal depuis le 14 janvier 2019 ;
 - o la somme de 15 EUR bruts pour la prime du samedi, à majorer des intérêts calculés aux taux légal depuis le 14 janvier 2019 ;
 - o la somme de 125,47 EUR bruts pour le jour férié, à majorer des intérêts calculés aux taux légal depuis le 14 janvier 2019 ;



- à titre subsidiaire, elle sollicite l'audition de Mesdames J, P et L, lesquelles seraient entendues sur la question suggérée suivante : « *les manipulations effectuées par la concluante concernant ses dossiers personnels ont-elles toujours fait l'objet d'un accord de la part de ses supérieurs hiérarchiques?* ».

La SA T soutient le non-fondement de l'ensemble des demandes de Madame V.

Elle réclame le remboursement par le biais d'une compensation sur le salaire de janvier 2019 pour un montant total de 3 108,92 EUR, à titre d'avantages non autorisés que s'est octroyés Madame V.

II. LE JUGEMENT DONT APPEL

7.

Par jugement du 21 janvier 2022, le Tribunal du travail de Liège, Division Liège :

- reçoit la demande ;
- la dit très partiellement fondée ;
- condamne la SA T à payer à Madame V un montant de 3 108,92 EUR bruts, à majorer des intérêts au taux légal à dater du 14 janvier 2019 ;
- déboute Madame V pour le surplus ;
- ordonne la compensation des dépens (article 1017, alinéa 4, du Code judiciaire).

III. L'APPEL ET LES POSITIONS DES PARTIES

8.

Par requête du 18 mai 2022, Madame V interjette appel de ce jugement et en postule la réformation. Elle postule que la cour :

- à titre principal :
 - o dise l'appel recevable et fondé ;
 - o condamne la SA T à lui verser :
 - la somme de 51 143,14 EUR bruts au titre d'indemnité compensatoire de préavis à majorer des intérêts calculés au taux légal depuis le 14 janvier 2019 ;
 - la somme de 4 380,77 EUR pour le simple et double pécules de vacances et de sortie à majorer des intérêts calculés au taux légal depuis le 14 janvier 2019 ;
 - la somme de 1 756,52 EUR bruts pour la rémunération de janvier 2019 dont à déduire 140,99 EUR déjà versés, à majorer des intérêts calculés au taux légal depuis le 14 janvier 2019 ;



- la somme de 250 EUR net à majorer des intérêts calculés au taux légal depuis le 14 janvier 2019 ;
 - la somme de 150 EUR bruts pour la prime du samedi, à majorer des intérêts calculés au taux légal depuis le 14 janvier 2019 ;
 - la somme de 125,47 EUR bruts pour le jour férié, à majorer des intérêts calculés au taux légal depuis le 14 janvier 2019 ;
- à titre subsidiaire :
 - ordonne l'audition de Mesdames J, P et L afin que ces dernières répondent à la question suivante : les manipulations effectuées par Madame V concernant ses dossiers personnels ont-ils toujours fait l'objet d'un accord de la part de ses supérieurs hiérarchiques ?
 - la condamnation de la SA T aux dépens liquidés dans son chef à l'indemnité de procédure d'instance (3 600 EUR) et d'appel (3 750 EUR) ainsi qu'au « droit de greffe de 42 EUR ».

9.

Dans ses conclusions d'appel, la SA T sollicite la confirmation du jugement dont appel et sollicite que la cour :

- déclare l'appel recevable mais non fondé ;
- confirme le jugement dans tous ses aspects ;
- condamne Madame V aux entiers frais et dépens de l'instance, en ce compris l'indemnité de procédure, liquidés dans son chef à la somme de 4 200 EUR.

IV. LA RECEVABILITE DE L'APPEL

10.

Il ne résulte d'aucun élément du dossier que le jugement attaqué aurait été signifié, ce qui aurait fait courir le délai d'appel prévu par l'article 1051 du Code judiciaire.

Les autres conditions de recevabilité de l'appel, spécialement celles énoncées à l'article 1057 du même code, sont également remplies.

L'appel est recevable.

V. DISCUSSION

5.1. Indemnité compensatoire de préavis

A. Dispositions et principes applicables

PAGE 01-00003784764-0009-0023-01-01-4



11.

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

« 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-intérêts s'il y a lieu ».

L'article 35, alinéa 2, de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail définit le motif grave de la façon suivante :

« Toute faute grave qui rend immédiatement et définitivement impossible toute collaboration professionnelle entre l'employeur et le travailleur ».

L'existence d'un motif grave requiert ainsi l'existence de plusieurs conditions cumulatives :

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

12.

En vertu de l'article 35, alinéa 8, de la loi relative aux contrats de travail, la partie qui invoque un motif grave doit prouver la réalité de ce dernier ou, en d'autres mots, fournir la preuve des faits qui sont invoqués à l'appui du motif grave.

Ces motifs doivent dès lors être indiqués avec une précision qui permet au juge d'apprécier la gravité et de vérifier si le motif invoqué devant lui s'identifie avec ceux qui ont été notifiés¹.

L'écrit de notification peut être complété par référence à d'autres éléments pourvu que l'ensemble permette d'apprécier avec certitude et précision les motifs justifiant le congé².

13.

En vertu de l'article 35, alinéa 8, de la loi relative aux contrats de travail encore, la partie qui invoque un motif grave doit également fournir la preuve qu'elle a respecté les délais prévus aux alinéas 3 et 4.

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

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

¹ Voy. en ce sens : Cass. 24 mars 1980, Pas. 1980, I, 900

² Voy. en ce sens : Cass., 2 avril 1965, Pas. 1965, I, 827.



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 (...) ».

Il résulte de cette disposition que le licenciement pour motif grave doit être notifié dans les trois jours ouvrables à partir du jour où l'employeur a connaissance du fait qui justifie le licenciement.

14.

Le fait qui constitue le motif grave de rupture du contrat de travail au sens de l'article 35, alinéa 3 de la loi du 3 juillet 1978, est connu de l'employeur lorsque celui-ci a, pour prendre une décision en connaissance de cause quant à l'existence du fait et des circonstances de nature à lui attribuer le caractère d'un motif grave, une certitude suffisante à sa propre conviction et aussi à l'égard de l'autre partie et de la justice³.

Pour acquérir une certitude suffisante, l'employeur peut être amené à diligenter des mesures d'instruction, le délai de trois jours ouvrables commençant à courir au terme de ces mesures. Ces mesures d'instruction ne peuvent cependant avoir pour objectif de retarder artificiellement le point de départ dans lequel le congé pour motif grave doit être notifié ou de permettre à l'employeur d'acquérir la preuve des faits⁴.

La connaissance des faits doit être effective dans le chef de celui qui a le pouvoir de rompre le contrat de travail. La simple possibilité de connaître les faits ne fait pas courir le délai, même si l'entreprise aurait pu être organisée de manière différente de manière telle que la personne qui a le pouvoir de donner le congé soit informée plus tôt⁵.

Lorsque l'employeur reproche au travailleur des fautes multiples ou répétées, le licenciement doit intervenir dans les trois jours de la prise de connaissance du dernier fait commis⁶.

15.

Le congé pour motif grave n'est soumis à aucune règle de forme⁷. La preuve du congé pour motif grave peut être rapportée par toute voie de droit⁸.

16.

³ Voy. en ce sens: Cass., 11 janvier 1993, Pas. 1993, I, p.31

⁴ Voy. en ce sens: M. DUMONT, « Le double délai de trois jours : la gageure d'aller vite tout en prenant le temps de la réflexion », in Le congé pour motif grave, notion, évolutions, questions spéciales, Anthémis, 2011, pp.75 et s.

⁵ Voy. en ce sens: Cass., 14 mai 2001, JTT, 2001, p. 390

⁶ Voy. en ce sens : C. trav. Bruxelles, 14 avril 1974, Bull. F.E.B., 1977, p. 457

⁷ Voy. en ce sens : Cass. 12 octobre 1998, JTT, 1999, p. 79 ; C. Trav. Mons, 24 novembre 1993, JTT, 1994, p.73

⁸ Voy. en ce sens : Cass., 5 décembre 1994, JTT, 1995, p.25



Les articles 35, alinéas 5 et 6, de la loi précitée disposent que, à peine de nullité, la notification du motif grave se fait soit par lettre recommandée à la poste, soit par exploit d'huissier ou encore par la remise d'un écrit à l'autre partie. La signature apposée par cette partie sur le double de cet écrit ne vaut que comme accusé de réception de la notification (article 35, alinéa 7, de cette même loi).

17.

Les conditions de légalité du congé pour motif grave doivent d'office être examinées par le juge qui doit vérifier leur respect par la partie qui a rompu le contrat de travail⁹.

18.

Le caractère immédiat de l'impossibilité de poursuivre toute collaboration professionnelle entre les parties signifie que le travail doit cesser dès que le congé pour motif grave a été notifié. La définition du motif grave et plus particulièrement la condition de l'impossibilité immédiate de poursuivre la collaboration professionnelle est incompatible avec la continuation de l'engagement même pour une courte période après la notification du congé pour motif grave¹⁰.

B. Applications en l'espèce

1. Position des parties

19.

Madame V sollicite la condamnation de la SA T à lui verser la somme de 51 143,14 EUR bruts à titre d'indemnité compensatoire de préavis à majorer des intérêts calculés au taux légal depuis le 14 janvier 2019.

20.

La SA T indique démontrer la réalité des irrégularités commises par Madame V, lesquelles lui ont causé un préjudice financier. Ces irrégularités sont de quatre ordres à savoir :

1. réservations encodées tardivement dans le programme JUMP ;
2. acomptes et soldes de paiement versés tardivement ;
3. octroi irrégulier de remises commerciales, pour elle ou sa famille ;
4. facturation incorrecte.

2. Du double délai de 3 jours

21.

⁹ Voy. en ce sens : Cass., 22 mai 2000, S.99.0046.F, Pas. 2000/1, p.943 ; V. VANNES, in La rupture du contrat de travail pour motif grave, évolution, aspects techniques et applications diverses, Tome 1, Anthémis, p.39

¹⁰ Voy. en ce sens : Cass., 1^{er} juin 1981, JTT, 1981, p.295 concl., Av. gén. LENAERTS ; H. BECKERS et A. MORTIER, in Etudes pratiques de droit social, « Le licenciement pour motif grave », p.23, n°25



Il n'est pas contesté que les délais prescrits aux alinéas 3 et 4 de l'article 35 de la loi du 3 juillet 1978 ont été respectés.

22.

En effet, comme relevé par les premiers juges, alors que les faits invoqués à l'appui du congé ont été dévoilés suite à un audit des jeudi 10 et vendredi 11 janvier 2019, le congé a été valablement donné le lundi 14 janvier 2019 et ses motifs ont été notifiés par recommandé le jeudi 17 janvier suivant.

3. De la réalité des motifs

23.

Il convient dès lors d'examiner la réalité du motif grave reproché à Madame V.

24.

Les irrégularités reprochées à Madame V à titre de motif grave sont les suivantes :

1. réservations encodées tardivement dans le programme JUMP ;
2. acomptes et soldes de paiement versés tardivement ;
3. octroi irrégulier de remises commerciales, pour Madame V ou sa famille ;
4. facturation incorrecte.

25.

Ces reproches ont été formulés suite à un audit interne réalisé au sein de l'agence de BONCELLES par le service financier de la SA T, les 10 et 11 janvier 2019.

La SA T soutient que 20 irrégularités ont été constatées entre 2011 et décembre 2018, lesquelles consistent en des violations des procédures internes de gestion des réservations de voyage au sein de la société et sont liées à des manipulations informatiques effectuées par Madame V. La plupart de ces irrégularités ont été commises avant que Madame V ne soit responsable de l'agence de la rue , à 4020 Liège.

26.

Madame V ne conteste pas la matérialité de ces 20 irrégularités. Elle conteste par contre une quelconque intention frauduleuse arguant que :

1. s'agissant des reproches liés à l'encodage tardif dans le système JUMP ainsi qu'à l'octroi irrégulier de remises commerciales pour Madame V ou sa famille :
 - aucun règlement interne ne lui a été communiqué durant sa période d'occupation pour la SA T ;
 - elle n'a jamais reçu aucune remarque pour avoir encodé tardivement ses dossiers dans le système JUMP ;
 - elle ignorait qu'elle commettait une infraction au règlement interne ;
 - ces pratiques étaient admises au sein de l'entreprise ;
2. s'agissant des acomptes et soldes de paiement versés tardivement :



- elle n'a pas payé le prix total des voyages 30 jours avant le départ parce qu'à six reprises elle a fait intervenir son assurance-annulation et n'a payé le solde qu'à l'issue de cette intervention ;
 - elle n'a jamais reçu de remarque à ce sujet ;
 - ses rapports d'évaluation étaient toujours très positifs attestant de ce qu'elle respectait les procédures internes ;
 - un mail de Madame PT, une attestation de Madame PB démontrent que son travail n'a jamais posé problème ;
 - toutes les manipulations ont toujours été effectuées avec l'accord préalable de ses anciennes responsables d'agence ;
3. s'agissant des facturations incorrectes :
- à plusieurs reprises, elle a fait intervenir son assurance annulation ou a remboursé les différences relevées ;
 - elle n'a jamais reçu de remarque quant au fait qu'elle aurait mal calculé des commissions et a elle-même interpellé ses supérieurs quant à un désaccord sur le calcul d'une commission (dossier 062112264) ;

27.

Il n'est pas contesté qu'avant le licenciement de Madame V, aucun avertissement ni remarque ne lui ont été adressés concernant son travail, qu'elle exerçait au sein de la société depuis août 2001.

28.

La cour considère que la réalité des motifs ayant fondé le licenciement pour motif grave de Madame V (telle que décrite par l'employeur), ainsi que le caractère fautif de ces motifs, sont établis, et ce, pour chaque catégorie de reproches.

3.1. Du reproche lié à l'encodage tardif dans le système JUMP

29.

Comme rappelé ci-avant, Madame V reconnaît avoir encodé tardivement les opérations mises en exergue par la SA T dans le système JUMP. Cet encodage tardif ou la finalisation tardive de la réservation dans le programme JUMP a pour conséquence une absence de contrôle de la société sur ces réservations et de paiement d'acompte par l'intéressée.

30.

La cour ne peut suivre Madame V lorsque celle-ci affirme qu'elle ignorait enfreindre les consignes internes puisqu'aucun règlement interne ne lui avait été communiqué. En effet :

- dans les dossiers des clients, Madame V utilisait parfaitement le système JUMP conformément aux consignes relatées par Madame G, directrice des ventes¹¹. Ce n'est que pour les dossiers la concernant ou concernant sa famille que Madame V ne respectait pas ces consignes ;

¹¹ Pièce 13 du dossier de la SA T



- tant Madame G que Madame PB mentionnent que ces consignes se trouvaient sur l'intranet de la société ;
- l'utilisation du système JUMP et les formations y attenantes sont rapportées par l'entretien de fonctionnement réalisé en juillet 2014¹² et par l'attestation de Madame PB¹³ ;
- Madame V reste en défaut de rapporter la preuve que ces pratiques étaient admises dans l'entreprise. La cour relève à cet égard que dans son attestation – rédigée à la demande de Madame V – Madame PB ne fait aucune référence à un tel usage alors qu'elle fait référence aux ristournes commerciales. Par ailleurs, Madame V se garde d'expliquer pour quelles raisons un encodage tardif dans le système JUMP serait autorisé lorsque le voyage concerne un membre du personnel ou un des proches alors que la plate-forme prévoit un encodage par heure et date et un système de file d'attente et permet à la société de gérer – et contrôler- l'ensemble de ces réservations ;
- quant à l'absence de remarques ou d'avertissements antérieurs, elle est liée au fait que c'est l'audit réalisé en date des 10 et 11 janvier 2019 qui a permis de mettre en évidence ces retards d'encodage dans le système JUMP.

Cet argument interpelle d'autant plus la cour que Madame V, à titre subsidiaire, sollicite l'audition de ses anciens supérieurs afin de démontrer que les « manipulations effectuées » ont toujours fait l'objet d'un accord. Si un accord était nécessaire, cela démontre à suffisance que les consignes étaient connues de Madame V.

3.2. De l'octroi de promotions et de réductions du personnel pour les membres de la famille

31.

Deux types de réductions sont accordées aux membres du personnel de la SA T, la plus avantageuse étant celle réservée aux membres du personnel et aux membres de la famille domiciliés avec lui (enfants et compagnon; le prix du voyage est alors dispensé de commission et de frais de dossier).

32.

La SA T reproche à Madame V :

- pour 6 dossiers, d'avoir appliqué sa réduction « personnel » pour l'ensemble des voyageurs alors que ces derniers ne pouvaient bénéficier que d'une réduction de 5% ;
- d'avoir accordé un budget BE ONE pour offrir des repas sur les vols aux membres de sa famille.

33.

¹² Pièce 12 du dossier de la SA T

¹³ Pièce 14 du dossier de Madame V



Comme rappelé ci-avant, Madame V reconnaît avoir octroyé des promotions et des réductions du personnel pour les membres de sa famille ou avoir utilisé le budget BE ONE, budget prévu pour des opérations commerciales, tant pour sa famille que pour elle-même.

34.

A nouveau, et pour les raisons énoncées au point 30 des présents motifs, la cour ne peut suivre Madame V lorsque celle-ci affirme, de façon assez contradictoire :

- d'une part, que le règlement applicable à l'utilisation du budget BE ONE ne lui a jamais été communiqué ;
- mais que, d'autre part, un responsable hiérarchique, Madame L, l'a autorisée à utiliser ce code promotionnel pour ces sièges et repas¹⁴.

35.

L'intervention de l'assurance-annulation de Madame V pour certains voyages n'a pas pour conséquence d'effacer le manquement commis par Madame V.

3.3. Du non-respect de la procédure de paiement

36.

S'agissant des acomptes et soldes de paiement versés tardivement, à nouveau, Madame V ne conteste pas leur matérialité telle qu'invoquée par la SA T, à savoir que Madame V n'a payé aucun acompte dans ses dossiers personnels, ni payé le solde du voyage 30 jours avant le départ, le solde du prix ayant été payé quelques jours avant le départ ou après le départ (jusqu'à un an après) dans pas moins de 16 dossiers.

De cette façon, Madame V s'accordait des délais de paiement pour ses voyages alors que le non-paiement de ces acomptes ou ces paiements tardifs faisaient courir un préjudice financier à la SA T ou à tout le moins un risque financier.

37.

La cour relève que :

- Madame V ne conteste pas l'existence de la règle selon laquelle (ni le fait qu'elle connaissait cette règle) :
« Un acompte de 30 % est demandé pour toute réservation et doit être payé au moment de la réservation, sauf si le voyage prévu a lieu moins de 30 jours plus tard – à ce moment, le total est dû immédiatement. Le solde doit être payé au moins 30 jours avant le départ »¹⁵ ;
- Madame V s'assurait d'ailleurs du respect de cette règle dans les dossiers clients ;
- cette obligation figure parmi les conditions générales de vente, annexées à tout bon de réservation de voyage, dont ceux réservés par l'intéressée et ne diffère pas pour

¹⁴ page 10 des conclusions d'appel de synthèse de Madame V

¹⁵ Page 15 des conclusions de la SA T



les voyages des membres du personnel comme l'atteste, Madame G, directrice des ventes¹⁶.

38.

N'énervent en rien le manquement à la procédure :

- le fait que Madame V n'a pas payé le prix total des voyages 30 jours avant le départ parce qu'à six reprises elle a fait intervenir son assurance-annulation et a payé le solde à l'issue de cette intervention ;
- le fait que Madame V n'a jamais reçu d'avertissement à cet égard, qu'elle a toujours fait l'objet d'évaluations positives, qu'elle a été promue ou que Madame PB dans son attestation écrive « Je n'ai jamais eu de faits très négatifs à lui reprocher ». En effet, à aucun moment, la SA T ne formule de reproches à Madame V dans la gestion de ses dossiers clients. Il est donc logique que Madame V ait été évaluée positivement. S'agissant des dossiers la concernant ou concernant ses proches, comme mis en exergue ci-avant, Madame V a régulièrement omis de les encoder en temps utile dans le système JUMP. Cette façon de procéder lui a permis d'échapper au contrôle de la société jusqu'à l'audit des 10 et 11 janvier 2019.

39.

Madame V ne rapporte d'aucune manière la preuve que de tels retards de paiement auraient été avalisés par ses supérieurs. Les deux attestations qu'elle dépose sont muettes sur le sujet.

3.4. De la facturation incorrecte

40.

A nouveau, Madame V, s'agissant de certaines facturations incorrectes, ne conteste pas leur matérialité.

41.

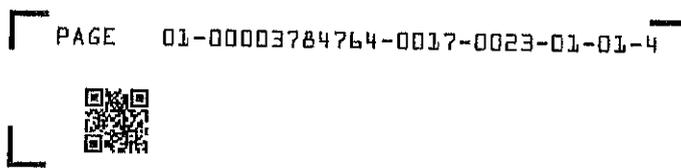
La cour relève notamment que :

- dans le dossier 062113654, il s'agit de la non-facturation d'une demi-pension pour une valeur de 260 EUR ;
- dans le dossier 062112264, il s'agit d'un montant de 790,38 EUR manquant ;
- dans le dossier 062111867, aucun frais n'a été facturé ;
- dans le dossier 062110765, 52,46 EUR de réduction en trop sont octroyés à des membres de la famille de Madame V ;
- dans le dossier 062109874, 60,65 EUR ne sont pas facturés en faveur de Madame V.

42.

N'énervent en rien le manquement à la procédure le fait qu'à plusieurs reprises, Madame V a fait intervenir son assurance annulation ou a remboursé les différences relevées.

¹⁶ Pièce 13 du dossier de la SA T



Par ailleurs, contrairement à ce qu'affirme Madame V, le service ACCOUNTING par l'intermédiaire de Madame D, lui a indiqué qu'elle avait mal calculé sa commission dans le dossier 062112264 comme en attestent les propres conclusions de Madame V¹⁷ et le 5^e tiret de la lettre notifiant les motifs du licenciement.

Ces erreurs de facturation concernent des montants relativement peu élevés mais certes pas anodins.

4. De la gravité des motifs

43.

La cour partage et fait sienne l'analyse des premiers juges selon laquelle :

- il apparaît manifestement de la nature des manipulations reprochées à Madame V, que cette dernière a volontairement usé de sa position au sein de la société pour obtenir des avantages non autorisés, pour elle ou sa famille (ces avantages prenant différentes formes comme : des réductions de prix, des dispenses de paiement d'acompte, des remboursements tardifs en cas d'annulation, des « mises en attente » de réservation, ...);
- bien qu'aucun avertissement n'ait été fait à Madame V sur ses 17 ans de carrière, les dysfonctionnements relevés par l'audit interne remontent à l'année 2011 et s'étaient sur une période de 7 années;
- compte tenu de son ancienneté, Madame V ne pouvait ignorer les procédures à suivre et devait avoir à l'esprit les conséquences de ses manipulations pour la société. Ce constat est d'autant plus vrai que cette dernière a bénéficié d'une promotion, ce qui témoigne d'une certaine confiance accordée par son employeur, supposant une probité accrue.

44.

La nature des activités de la SA T et l'autonomie dont bénéficient les employés de la SA T pour les exercer rendent impossible une vérification régulière de chaque profil de vendeur et implique une nécessaire confiance de l'employeur à l'égard de ses agents de voyage.

45.

Si les avantages mis en exergue par la SA T et perçus par Madame V peuvent paraître insignifiants au regard de l'importance de la société concernée, ils ne peuvent toutefois être cautionnés sous peine d'avaliser un non-respect des procédures instituées et nécessitées par l'organisation de la SA T que par la fonction de confiance exercée par l'agent de voyage.

46.

Eu égard à l'ensemble de ces éléments, la cour considère que c'est à juste titre que la SA T a considéré que les faits allégués pour justifier le congé étaient de nature à rendre

¹⁷ Page 11



immédiatement et définitivement impossible toute collaboration professionnelle avec Madame V, rompant définitivement le lien de confiance qui doit exister entre un employeur et son travailleur.

47.

Madame V ne peut dès lors prétendre à une quelconque indemnité compensatoire de préavis.

48.

Il n'y a pas lieu de répondre positivement à la demande subsidiaire de Madame V qui offre de prouver par témoins et présomptions, via les auditions de Mesdames J, PB et L, que les manipulations effectuées par elle-même concernant ses dossiers personnels ont toujours fait l'objet d'un accord de la part de ses supérieurs hiérarchiques.

Outre le fait qu'à ce stade de la procédure Madame V ne dépose aucune attestation, aucun commencement de preuve allant dans le sens de cette affirmation, et à supposer même que par l'expression « les manipulations effectuées par Madame V concernant ses dossiers personnels » Madame V vise les 20 reproches formulés par la SA T dans son courrier de notification des motifs du licenciement pour motif grave, la cour n'est pas convaincue que les témoins potentiels, dont la cour ignore les fonctions précises, se souviennent avec précision de tout ce qui a pu se passer durant la relation de travail entre 2011 et 2018.

Enfin, le dossier soumis à la cour lui permet de se former sa conviction.

49.

L'appel est non fondé et le jugement dont appel doit être confirmé.

5.2. Pécule de vacances, rémunération de janvier 2019, prime de samedi, jour férié et écochèques

50.

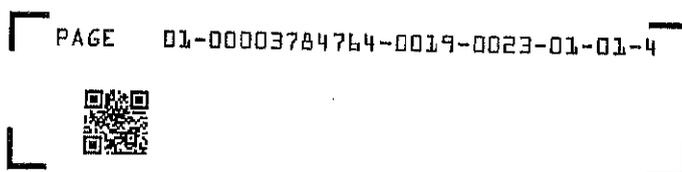
La SA T n'a introduit aucun appel incident du jugement dont appel en ce qu'il l'a condamnée à payer à Madame V un montant de 3 108,92 EUR bruts, à majorer des intérêts au taux légal à dater du 14 janvier 2019.

Le jugement dont appel subsiste donc sur ce point.

51.

A l'audience, le conseil de la SA T déclare que sa cliente a remboursé à Madame V la somme de 3 108,92 EUR nette¹⁸, après le prononcé du jugement dont appel, le 15 septembre 2022. Le conseil de Madame V le confirme.

¹⁸ Bien que le jugement mentionne un montant brut, c'est bien d'un montant net dont il s'agit, tel que retenu par la SA T lorsqu'elle réalise ce versement en date du 15 septembre 2019



Préalablement, Madame V avait déjà perçu une somme nette de 140,99 EUR, comme mentionné dans ses propres conclusions.

52.

En appel, Madame V réitère sa demande de voir condamner la SA T à lui payer:

1. la somme de 4 380,77 EUR¹⁹ pour le simple et double pécules de vacances et de sortie à majorer des intérêts calculés au taux légal depuis le 14 janvier 2019 ;
2. la somme de 1 756,52 EUR bruts pour la rémunération de janvier 2019 dont à déduire 140,99 EUR déjà versés, à majorer des intérêts calculés au taux légal depuis le 14 janvier 2019 ;
3. la somme de 150 EUR bruts pour la prime du samedi, à majorer des intérêts calculés au taux légal depuis le 14 janvier 2019 ;
4. la somme de 125,47 EUR bruts pour le jour férié, à majorer des intérêts calculés au taux légal depuis le 14 janvier 2019 ;
5. la somme de 250 EUR nets à majorer des intérêts calculés au taux légal depuis le 14 janvier 2019.

Cette demande n'est pas développée en termes de motifs, Madame V n'expliquant pas en quoi le jugement dont appel ne la satisfait pas sur ces points.

Sur interpellation de la cour, à l'audience, le conseil de Madame V s'en réfère à l'appréciation de la cour.

53.

Il ressort clairement du décompte salarial de janvier 2019 dressé par la SA T (pièce 9 du dossier de la SA T) que s'agissant des quatre premières sommes, elles ont été payées à Madame V soit par le paiement de 140, 99 EUR intervenu peu de temps après son licenciement soit par le remboursement par la SA T de la somme nette de 3 108,92 EUR (somme illégalement prélevée par la SA T sur la rémunération de Madame V) en date du 15 septembre 2022.

54.

Quant à la somme nette de 250 EUR dont les conclusions d'appel de Madame V ne précisent pas la nature mais qui se rapporte vraisemblablement aux écochèques, la SA T précise, sans être pertinemment contredite par Madame V, que, d'une part, Madame V n'a pas droit à la période totale de 12 mois, la période de référence allant de juillet à juin, et d'autre part, que ces écochèques ont été délivrés à Madame V comme en atteste la pièce 14 de son dossier.

55.

¹⁹ Aucune précision quant au caractère net ou brut de la somme sollicitée



L'appel est donc également non-fondé sur ce point et il convient de confirmer le jugement dont appel.

5.3. Des dépens

A. Principes et dispositions applicables

56.

La partie succombante doit être condamnée aux dépens (article 1017, aliéna 1^{er} du Code judiciaire), qui comprennent notamment l'indemnité de procédure.

Lorsque les parties succombent respectivement sur quelque chef, les dépens peuvent être compensés dans la mesure appréciée par le juge (article 1017, alinéa 4, du Code judiciaire).

57.

Le montant de l'indemnité de procédure est fixé par l'arrêté royal du 26 octobre 2017. Pour les litiges dont l'enjeu est situé entre 40 000 EUR et 60 000 EUR, comme c'est le cas en l'espèce, l'indemnité de procédure est fixée comme suit :

- Montant minimal : 1 500 EUR
- Montant de base : 3 750 EUR
- Montant maximal : 7 500 EUR

58.

L'article 1022 du Code judiciaire permet au juge de moduler le montant de l'indemnité de procédure :

« A la demande d'une des parties, éventuellement formulée sur interpellation par le juge, celui-ci peut, par décision spécialement motivée, soit réduire l'indemnité soit l'augmenter, sans pour autant dépasser les montants maxima et minima prévus par le Roi. Dans son appréciation, le juge tient compte :

- *de la capacité financière de la partie succombante, pour diminuer le montant de l'indemnité;*
- *de la complexité de l'affaire ;*
- *des indemnités contractuelles convenues pour la partie qui obtient gain de cause ;*
- *du caractère manifestement déraisonnable de la situation. »*

Cette disposition prévoit encore que *« si la partie succombante bénéficie de l'aide juridique de deuxième ligne, l'indemnité de procédure est fixée au minimum établi par le Roi, sauf en cas de situation manifestement déraisonnable ».*

B. Applications en l'espèce

59.

PAGE 01-00003784764-0021-0023-01-01-4



En instance, les parties succombent respectivement sur quelque chef. Pour cette raison, les premiers juges ont compensé les dépens.

Il y a lieu de confirmer le jugement dont appel sur ce point.

60.

En appel, Madame V succombe, seule, quant à tous les chefs de demande. Elle sera donc condamnée aux dépens de l'instance d'appel.

61.

La SA T liquide le montant de l'indemnité de procédure à la somme de 4 200 EUR alors que Madame V la liquidait pour sa part à la somme de 3 750 EUR.

S'agissant de l'indemnité de procédure d'appel, il doit être relevé que l'enjeu du litige est compris entre 40 000 et 60 000 EUR. Le montant de base de l'indemnité de procédure commandé par cet enjeu est donc de 3 750 EUR en vertu de l'article 2 de l'arrêté royal du 26 octobre 2007 fixant le tarif des indemnités de procédure visées à l'article 1022 du Code judiciaire et fixant la date d'entrée en vigueur des articles 1^{er} à 13 de la loi du 21 avril 2007 relative à la répétibilité des honoraires et des frais d'avocat et à l'enjeu financier du litige (et compte tenu de l'indexation des montants).

La cour n'aperçoit aucun motif de s'écarter de ce montant de base.

62.

Madame V sera donc condamnée à payer à la SA T une indemnité de procédure réduite à la somme de 3 750 EUR et à supporter ses propres dépens pour le surplus.

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 ;

Dit l'appel recevable et non fondé.

Confirme le jugement entrepris en toutes ses dispositions.

PAGE 01-00003784764-0022-0023-01-01-4



Condamne Madame V aux dépens d'appel de la SA T, liquidés à la somme de 4 200 EUR à titre d'indemnité de procédure et réduits par la cour à la somme de 3 750 EUR.

Délaisse à Madame V ses propres dépens d'appel dont la contribution visée par la loi du 19 mars 2017 instituant un fonds budgétaire relatif à l'aide juridique de deuxième ligne.

Ainsi arrêté et signé avant la prononciation par :

Hélène R Conseiller faisant fonction de Président,
Benoît V Conseiller social au titre d'employeur,
Constant LEI , Conseiller social au titre de travailleur employé,
Assistés de Nadia F Greffier.

Le Greffier

les Conseillers sociaux

Le Président

et prononcé, en langue française à l'audience publique de la 3-A Chambre de la Cour du travail de Liège, division Liège, au Palais de Justice, Annexe Sud du Palais de Justice, Place Saint-Lambert 30 à 4000 LIEGE, le **29 mars 2024**, par :

Hélène R , Conseiller faisant fonction de Président,
Assistée de Nadia F , Greffier.

le Greffier

le Président

