



N° d'ordre

Numéro du répertoire 2022 /
R.G. Trib. Trav. 18/473/A
Date du prononcé 5 mai 2022
Numéro du rôle 2021/AN/31
En cause de : V P J-F C/ H INDUSTRIES SA

Expédition

Délivrée à
Pour la partie

le
€
JGR

Cour du travail de Liège

Division Namur

Chambre 6B

Arrêt

***Droit social - droit du travail – contrat de travail – licenciement pour motif grave – insubordination – loi 3 /07/1978, art 35**

EN CAUSE :

V P J-F, RRN, domicilié à
partie appelante, ci-après dénommée Monsieur VP.
présente et assistée de Maître

CONTRE :

H INDUSTRIES SA, BCE, dont le siège social est établi à,
partie intimée, ci-après la SA H.
représentée par Maître

•
• •

INDICATIONS DE PROCEDURE

Vu en forme régulière les pièces du dossier de la procédure à la clôture des débats le 10 mars 2022, et notamment :

- le jugement attaqué, rendu contradictoirement entre parties le 11 janvier 2021 par le tribunal du travail de Liège, division Namur, 2e Chambre (R.G. 18/473/A) ;
- la requête formant appel de ce jugement, reçue au greffe de la Cour du travail de Liège, division Namur, le 04 mars 2021 et notifiée à la partie intimée par pli judiciaire le 08 mars 2021 invitant les parties à comparaître à l'audience publique du 20 avril 2021 ;
- l'ordonnance basée sur l'article 747 §2 du Code judiciaire fixant les plaidoiries à l'audience publique du 10 mars 2022 ;
- les conclusions, conclusions additionnelles et conclusions de synthèse de la partie intimée, déposées au greffe de la Cour respectivement les 18 juin 2021, 19 octobre 2021 et 24 février 2022 ainsi que son dossier de pièces reçu au greffe de la cour le 25 février 2022 et le 28 février 2022;

- les conclusions et conclusions de synthèse de la partie appelante, déposées au greffe de la Cour respectivement les 18 août 2021 et 20 décembre 2021 ainsi que son dossier de pièces reçu au greffe de la cour le 20 décembre 2021 et le 27 décembre 2021 ;
- le dossier de pièces déposé par la partie appelante à l'audience du 10 mars 2022.

Les parties ont plaidé lors de l'audience publique du 10 mars 2022 et la cause a été prise en délibéré immédiatement.

1. ACTION ORIGINAIRES

Par citation du 7 mai 2018, Monsieur VP. tendait à obtenir la condamnation de son employeur à lui verser les sommes suivantes :

- 62.085,17 € à titre d'indemnité compensatoire de préavis (réduite à 47.432,01 € dans les dernières conclusions) ;
- 36.686,69 € à titre d'indemnité d'éviction (augmentée à 36.703,34 €) ;
- 44.024,03 € à titre d'indemnité pour abus de droit de rupture ou subsidiairement, 28.785,33 € à titre d'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable (augmentées respectivement à 44.044,01 € et 28.798,00 € dans les dernières conclusions) ;
- le tout à augmenter des intérêts moratoires et judiciaires à dater du 15 février 2018 jusqu'au parfait paiement et les dépens (6.801,53 €).

2. LE JUGEMENT

Par jugement du 11 janvier 2021, le tribunal déclarait la demande recevable mais non fondée. Il estimait que Monsieur VP. avait démontré de l'insubordination justifiant le licenciement pour motif grave vu son refus répété d'adhérer à la nouvelle stratégie commerciale de son employeur.

Il condamnait Monsieur VP. aux frais et dépens de l'instance.

3. L'OBJET DE L'APPEL

Par requête d'appel, Monsieur VP. postule la réformation du jugement en ce qu'il a déclaré sa demande recevable mais fondée.

Il sollicite la condamnation de la SA H. à lui payer les sommes suivantes :

- 47.432,01 € à titre d'indemnité compensatoire de préavis,
- 36.703,34 € à titre d'indemnité d'éviction,
- 44.044,01 € à titre d'indemnité pour abus de droit et subsidiairement, 28.798,00 € à titre d'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable,
- le tout à augmenter des intérêts à dater du 15 février 2018 jusqu'au parfait paiement et des entiers frais et dépens des deux instances.

4. LES FAITS

Monsieur VP. a été engagé au sein de la SA H. le 9 janvier 2006, en qualité de représentant des produits Henco, jusqu'au 31 décembre 2008, date à laquelle il a quitté l'entreprise.

Le 14 septembre 2009, il est à nouveau engagé auprès de la SA H. pour exercer la fonction de représentant de commerce pour la Wallonie, moyennant un salaire brut mensuel de 4.500 € avec divers avantages : utilisation d'un gsm, voiture de société et remboursement de certains frais propres à l'employeur.

Sa fonction consiste en la prospection et la promotion des produits Henco destinés à des installations de chauffage (tubes, tuyaux, collecteurs....) à des grossistes, tout en leur prêtant assistance auprès de leurs installateurs, lors des visites chez ces derniers.

Le 8 mars 2017, Monsieur VP. signe une annexe à son contrat de travail reprenant les objectifs à atteindre pour l'obtention d'une prime pour l'année 2017 :

- *« augmentation de 10 % en BELUX du chiffre d'affaires PVDF = 30 % ;*
- *augmentation des articles Henco de 10 % = 25 %*
- *chiffre d'affaires total BUDGET = 25 % (105 = 30 %)*
- *comportement général (code vestimentaire, agenda 9RV pour la semaine prochaine, CRM) = 10 %*
- *60 nouveaux utilisateurs + 10 nouveaux utilisateurs chauffage par le sol = 5 %*
- *projet Hencofloor 20 % plus qu'en 2016 plus 20 projets minimum (un projet = plus de 10 K euro net)*
- *prescription de plus de 12 nouveaux contacts = 5 % »*

En 2017, la société SA H. a opéré un changement de politique commerciale par rapport à celle menée par l'ancienne direction et sollicite désormais de ses représentants qu'ils effectuent des visites directement auprès des installateurs puisque c'est eux qui déterminent le chiffre de vente.

Ce changement de politique commerciale a été expliqué à Monsieur VP. dans divers documents, notamment le procès-verbal de la réunion du 9 octobre 2017, le courrier du 6 décembre 2017, le courrier du 17 janvier 2018.

Monsieur VP. prétend que les relations avec son employeur se sont dégradées à la suite de la réunion **du 9 octobre 2017** à laquelle il a été convoqué par email du dimanche 8 octobre à 17h36, ce qui l'a obligé à annuler ses rendez-vous du jour.

Le rapport de cette réunion établi par Madame R. fait état :

- de délais d'attente trop long pour les offres ou plans de pose ;
- de l'objectif des réunions mensuelles durant lesquelles seront évoqués les clients potentiels, le top 20 des installateurs ;
- l'obligation de visiter chaque semaine 5 nouveaux installateurs ;
- le partage d'information sur des nouveaux produits ;
- l'annulation d'une visite chez un client le 1^{er} février 2016 ;
- un avertissement verbal pour avoir bu trop d'alcool à la journée porte ouverte du 6 octobre 2017 chez la société S. à Wavre.

A la suite de cette réunion, Monsieur VP. a été en incapacité du 16 octobre 2017 au 5 novembre 2017.

Le 29 octobre 2017, il adresse un courrier de 5 pages à ses différents responsables afin de faire une mise au point sur cette réunion. Il indique que :

- le contenu de la réunion l'a choqué ou à tout le moins l'a fortement interpellé ;
- être mis sous pression depuis plusieurs mois, « *sa responsable, Mme R. lui envoyant pas mal de mails, y compris les dimanches avec des demandes irréalisables, ce qui a des répercussions sur sa santé (stress, périodes d'insomnies ...)* » ;
- il lui est impossible de répondre aux objectifs espérés pour les motifs suivants :
 1. il n'est pas réaliste de faire 5 nouveaux « *rendez-vous* » avec des utilisateurs/installateurs par semaine puisque la société vend aux grossistes et non aux installateurs.
 2. Il estime ne pas avoir accès aux données relatives aux noms des installateurs/acheteurs de produits Henco ni aux données relatives aux chiffres d'affaires qu'ils ont généré de sorte qu'il ne lui est pas possible d'établir un top 20.
 3. En septembre, il a produit 6 nouveaux clients installateurs et est désormais invité à produire le triple le mois suivant, ce qui est irréaliste au regard de sa charge de travail et du fait que leurs clients directs ne sont pas les installateurs mais les grossistes.

4. Quant aux nouveaux clients grossistes, dans son secteur, il reste 4 grossistes non clients de la SA H. en Wallonie, dont 3 vendent du tube Coma, fabriqué chez eux sous cette marque, et pour le dernier, c'est une volonté de la direction de ne pas travailler avec ce client.
5. En conclusion, il estime qu'il ressort de cette première "réunion mensuelle" que la plupart des objectifs nouveaux imposés ne tiennent pas compte de la réalité du marché, des façons et délais de fonctionner de la SA H. de sorte qu'ils sont irréalisables pour la plupart, sans qu'il puisse en être tenu pour responsable. Il estime qu'il lui est demandé d'effectuer des démarches qui ne pourraient se faire que via des actes de concurrence déloyales, illégaux à l'égard de la concurrence directe.

Suite à ce courrier, il y a eu le 17 novembre 2017 une réunion de concertation en présence de Monsieur H., Madame R. (sa responsable directe) et Monsieur VP.

Le 6 décembre 2017, Monsieur H. confirme le contenu de cette réunion de concertation en rappelant les objectifs pour l'année 2017 et l'incompréhension de ses responsables quant au contenu du courrier du 29 octobre 2017, notamment pour les motifs suivants :

- les objectifs pour l'année 2017 sont dans le prolongement des années précédentes ;
- l'entretien du 9 octobre est une conséquence des faits survenus le 6 octobre, ce qui justifie qu'il ait été fixé en urgence ;
- Monsieur VP. a du retard dans le recrutement de nouveaux clients ;
- il rencontre un problème avec le repérage et l'approche des installateurs importants alors qu'il lui appartient d'approcher les installateurs puisque ce sont eux qui placent les commandes. Il lui est demandé une évaluation des installateurs basée sur son expérience et ses connaissances sectorielles ;
- la politique de prix à l'égard des grossistes est la même dans tout le pays ;
- il est regrettable qu'il minimise sa consommation d'alcool, comme quelque chose faisant partie des affaires ;
- les objectifs sont réalistes et n'ont pas changé fondamentalement. En revanche, il semble que Monsieur VP. ait du mal à accepter l'autorité de Madame R. en partie par mécontentement à l'égard de la stratégie de vente générale, parce qu'il éprouve des difficultés à faire des rapports et suivis, et par frustration, parce qu'il n'a pas pu devenir lui-même chef de vente. Bien qu'il estime ne pas avoir assez de temps il a estimé que l'offre de formation en gestion du temps ne lui était pas nécessaire ;
- il lui est demandé de s'engager sur la politique de la stratégie pour l'avenir de la société.

Monsieur VP. a répondu en insistant sur l'impossibilité matérielle de réaliser les objectifs qui lui sont demandés. Il rappelle, entre autres, qu'il est engagé chez SA H. pour suivre les

grossistes à qui il vend et les aider auprès des installateurs à promouvoir leurs produits. Il estime avoir une bonne connaissance du marché dans son secteur. Il prétend que s'il va voir seul les installateurs, il ne saura jamais s'ils deviennent de nouveaux clients et qu'il lui est donc difficile de donner le nom de nouveaux installateurs.

Le 17 janvier 2018, l'employeur lui adresse un avertissement libellé **d'avertissement sérieux** dès lors qu'il s'obstine à s'accrocher « *aux pratiques remontant à la nuit des temps* ». Il lui est demandé clairement de suivre la stratégie de vente, à savoir la prospection d'installateurs, avec ou sans la présence du grossiste, et par conséquent de s'adresser à ces installateurs.

Il y est mentionné en toutes lettres que :

« ...nous portons l'attention encore une fois sur le fait que nous vous avons demandé il y a 4 mois de mettre à profit votre connaissance du marché pour rédiger un top 20 d'installateurs de votre région. Pendant que vos collègues ont effectué une évaluation étayée déjà depuis longtemps, vous ne l'avez toujours pas fournie. Au contraire, bien que vous invoquiez votre bonne connaissance du marché, vous continuez à mettre en question jusqu'à présent la faisabilité de cette mission.

Nous sommes las que vous continuiez à fulminer contre les objectifs avec lesquels vous avez été d'accord vous-même. Nous ne pouvons pas consentir que vous refusiez toutefois d'exécuter des instructions claires et nous trouvons répréhensible inacceptable que vous continuiez à contester l'autorité de votre dirigeant en affirmant à tort que vous êtes visé. Votre comportement hypothèque par conséquent sérieusement la suite de notre collaboration. Afin de normaliser la situation, nous insistons à ce que vous consentiez ce qui suit :

- nous attendons que de vous que vous approuviez par retour de courrier formellement, expressément et sans aucune réserve notre stratégie de vente. Cela implique que vous maintenez vos contacts avec le commerce de gros, mais également que vous promouvez Henco chez les installateurs, non seulement conjointement avec un représentant du commerce de gros mais aussi seul.*
- Vu que cette instruction été donnée bien avant ce jour, nous attendons aussi de vous que sur la première réunion de vente suivante qui est planifiée le 15 février vous nous donniez un commentaire sur les visites aux installateurs que vous avez faites seul depuis octobre.*
- En outre, nous vous demandons de fournir enfin un top 20 bien étayé d'installateurs de votre région au plus tard pendant la même réunion de vente qui est planifiée le 15 février. »*

Le 6 février, Monsieur VP. a encore répondu. Concernant le top 20 des installateurs de sa région, il maintient qu'il lui est impossible de le donner étant donné que des grossistes ne l'informent pas et ne lui donnent pas accès à leurs chiffres d'affaires. En revanche, il lui est

tout à fait possible de donner une liste de 20 installateurs de la région qui achète le produits Henco.

Le 8 février 2018, l'employeur accuse bonne réception du courrier et indique qu'il n'approuve ni le contenu ni le ton de celui-ci. Il lui est encore rappelé que la société H. attend pour la prochaine réunion du 15 février qu'il fournisse :

- Son engagement à adhérer formellement à la stratégie de vente, par e-mail ou par simple courrier, c'est -à-dire qu'il entretienne des contacts avec les grossistes et qu'il promeuve Henco dans ses contacts directs avec les installateurs, ce qui signifie qu'il doit s'adresser aux installateurs de préférence en concertation avec les grossistes, les renvoyer directement les installateurs vers ceux-ci et assurer un suivi actif ;
- la liste des visites effectuées seul depuis octobre 2017 ;
- la liste comprenant le top 20 des installateurs de la région (ceux qui achètent Henco étant évidemment connus) eu égard à sa connaissance du marché et des sources publiquement disponibles. Il lui est également demandé qu'il précise les actions qu'il a entreprises ou qu'il va entreprendre pour les approcher ;
- un plan d'action en relation avec le grossiste H.

Le **15 février 2018**, la SA H. décide de mettre un terme au contrat de travail du concluant pour motif grave.

Le 19 février 2018, l'employeur lui notifie les motifs de licenciement, à savoir une insubordination consistant en un manifeste refus de travailler et plus précisément :

- un refus de collaboration à la stratégie de l'employeur, nonobstant les différents courriers ;
- un refus d'établir un top 20 des installateurs de sa région devant être remise, après plusieurs rappels, au plus tard le 15 février 2018 ;
- une absence d'explications sur les rencontres des installateurs réalisées seul, depuis octobre 2017, à remettre avant la réunion du 15 février 2018 ;
- une absence de plan d'action ce qui concerne grossiste H. qui devait être remis pour le 15 février 2018 au plus tard. Monsieur VP. a simplement remis un mail de ce grossiste ;
- une absence de planification des visites pour les semaines à venir.

5. POSITION DES PARTIES

Monsieur VP. estime qu'il peut prétendre à une indemnité de rupture dès lors qu'il n'a pas commis de faute grave puisque :

- la subordination ne s'étend pas aux ordres à caractère illégitime ce qui était le cas en l'espèce. Il estime que les objectifs qui lui ont été imposés étaient irréalistes : visiter

chaque semaine cinq nouveaux installateurs ou utilisateurs avec ou sans les représentants de grossistes ; réaliser un top 20 des meilleurs installateurs ; identifier 60 nouveaux installateurs chaque mois ;

- l'employeur n'a pas expliqué de manière détaillée et précise l'ensemble des objectifs à atteindre ; la nouvelle stratégie ne lui a pas été clairement communiquée et expliquée ;
- il vendait les produits uniquement aux grossistes et non aux installateurs de sorte qu'il lui est impossible de réaliser le top 20 de ces derniers ;
- de son côté, il avait attiré l'attention de l'employeur sur certaines pratiques qui causaient un mécontentement des clients concernant le plan d'action du client H. Il a donc produit l'échange de mail du 8 février 2018 duquel il ressort que Madame R. n'a pas voulu confirmer le rendez-vous avec ce client. Le client a précisé que les prix étaient trop élevés et qu'il sollicitait une révision de prix, ce que Madame R. n'a pas accepté ;
- il conteste ne pas avoir fixé de rendez-vous après le 15 février. D'une part, il dépose un courrier électronique du 14 février établissant qu'un rendez-vous est fixé chez le client SPRL A. D'autre part, des rendez-vous étaient encodés mais ne disposant plus de son ordinateur, il ne peut le démontrer ;
- il considère qu'en exigeant de contacter les utilisateurs et non les grossistes, la société modifie sa fonction alors que le contrat prévoit qu'il ne doit vendre les produits qu'aux grossistes. Il estime avoir produit lors de la réunion du 15 février la liste de toutes les visites effectuées du 17 août 2017 au 1^{er} décembre 2017 et avoir surligné les visites effectuées, seul, auprès des installateurs.

Il considère qu'il peut également réclamer une indemnité d'éviction puisqu'il a subi un préjudice du fait de la rupture qui entraîné une perte de la clientèle, peu importe son activité ultérieure.

Enfin, les circonstances du licenciement ont été particulièrement choquantes, l'employeur a exercé une pression constante à son égard, en lui imposant de réaliser des objectifs inatteignables. La société l'a également accusé d'avoir trop bu lors d'une journée portes ouvertes et lui a reproché d'avoir annulé une visite 18 mois avant le licenciement. Il estime que la charge psychologique subite ainsi que la brutalité du licenciement sont tels qu'il peut prétendre à une indemnité pour abus de droit équivalent à six mois de rémunération.

Quant à l'application de la CCT 109, il n'est pas rapporté que le licenciement est dû à sa conduite tenant compte de l'imposition d'objectifs imprécis et irréalisables.

La SPRL H. estime que le motif grave et fondé.

Elle considère que le double délai de trois jours visés article 35 de la loi du 3 juillet 1978 a été respecté dès lors que Monsieur VP. a eu des manquements répétés.

Elle invoque l'insubordination grave et répétée de Monsieur VP. puisqu'il ne voulait pas respecter les instructions de son employeur. En effet, il refusait d'appliquer la nouvelle stratégie de vente, de détailler les visites effectuées seul depuis octobre 2017, d'établir une liste du top 20 des installateurs de sa région et d'établir un plan d'action pour le grossiste H. L'ensemble de ces reproches sont d'autant plus inacceptables que Monsieur VP. avait reçu divers avertissements ou rappels. Son comportement a par conséquent rompu immédiatement et définitivement la confiance de l'employeur.

À titre subsidiaire, la SA H. marque son accord sur le calcul de la rémunération annuelle de référence prise en compte pour le calcul de l'indemnité de rupture, à l'exception du dernier poste « autres avantages », à savoir les frais de représentation et frais forfaitaires évalués à 3250 €. Elle estime que la rémunération annuelle de référence s'élève à 84.838,02 €.

Quant à l'indemnité d'éviction, Monsieur VP. ne démontre pas qu'il était dans les conditions pour bénéficier de la qualité de représentant de commerce même s'il avait une fonction commerciale. En effet, il ne négociait et ne concluait aucune affaire. Par conséquent, la demande d'indemnité d'éviction doit être déclarée non fondée. En outre, il n'apporte pas la preuve d'un apport de clientèle.

Quant aux dommages-intérêts pour abus de droit de rupture, Monsieur VP. ne rapporte pas la preuve d'une quelconque faute dans le chef de l'employeur ni d'un dommage distinct de celui qui serait réparé par l'indemnité compensatoire de préavis. En outre, le licenciement ne peut être considéré comme étant manifestement déraisonnable dès lors qu'il a commis des actes d'insubordination.

À titre subsidiaire, la SA H. sollicite la suspension du cours des intérêts pour la période du 17 juin 2019 au 24 novembre 2020 dès lors que le dossier a dû être remis à l'audience du 24 novembre en raison d'une erreur de l'ancien conseil de Monsieur VP.

6. DECISION DE LA COUR

6.1 Recevabilité de l'appel

Il ne ressort d'aucune pièce portée à la connaissance de la cour que le jugement dont appel a fait l'objet d'une signification.

L'appel du 4 mars 2021, introduit dans les formes et délai, est recevable.

6.2 Le licenciement pour motif grave

6.2.1 En droit

L'article 35 de la loi du 3.7.1978 sur les 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-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 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.

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 de justice.

Cette notification peut également être faite 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.

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" .

Quant à la précision des motifs

Dans la mesure où il licencie un travailleur pour faute grave, l'employeur doit établir qu'il a respecté le formalisme prévu par cet article, notamment la notification des motifs, leur précision et les deux délais de trois jours.

La jurisprudence exige que la lettre de notification des motifs soit suffisamment précise pour que la personne qui se voit notifier la rupture pour faute grave sache exactement ce qui lui est reproché et puisse préparer sa défense et pour que le juge puisse apprécier la gravité de la faute.¹

Quant aux délais de trois jours

Le congé doit intervenir dans les trois jours de la connaissance des faits par la personne compétente pour licencier. Ce délai prend cours au moment où cette personne a la

¹ Cass. 27 février 1978, *JTT*, 1979, 43 ; Cass. 24 mars 1980, *Pas.* 80, 900; CT Liège, 24 mars 1986, *chr. dr. soc.*, 1986, 275 , CT Liège, (Namur), 13 mars 2003, RG 69 32/01, www.juridat.be

connaissance effective des faits et des circonstances de nature à lui attribuer le caractère de faute grave². Il ne correspond pas nécessairement au moment où cette personne aurait pu ou dû en prendre connaissance³ ou au moment où les faits peuvent être prouvés⁴.

Quant à la notion de faute grave

L'article 35 de la loi du 3 juillet 1978 définit le motif grave comme une faute grave qui rend immédiatement et définitivement impossible toute collaboration professionnelle entre l'employeur et le travailleur.

Il appartient à l'auteur de la rupture pour motif grave de prouver l'existence de la faute et son caractère grave.

En effet, pour qu'il y ait faute grave, il faut :

- une faute ;
- de caractère grave ;
- qui soit de nature à rendre impossible immédiatement et définitivement toute collaboration professionnelle.

L'appréciation de la gravité se fait *in concreto*.

Dans l'appréciation de la faute grave, il y a lieu d'appliquer le critère de proportionnalité. Ce critère impose à l'employeur d'agir avec modération et sans réaction excessive et de tenir compte des circonstances propres au cas d'espèce, par exemple l'ancienneté du travailleur, ses antécédents, ses capacités professionnelles⁵, le stress auquel il doit faire face ou éventuellement la responsabilité de l'employeur dans la survenance de la faute⁶. En revanche, il est admis que dès que la faute grave est reconnue, l'employeur a le droit de licencier sans préavis ni indemnité sans tenir compte des conséquences de la sanction⁷.

D'aucuns prétendent qu'il ne convient plus d'apprécier la faute grave eu égard au critère de proportionnalité suite à l'arrêt de la Cour de Cassation du 6.06.2016⁸. Toutefois, cet arrêt insiste sur le fait de ne pas tenir compte des conséquences de la rupture du contrat de travail

² Cass. 14 octobre 1996, *JTT*, 1996, 501 ; Cass. 22 octobre 2001, *JT*, 2002, 197 ; Cass. 15.06.2015, S 130095.N, www.juridat.be ; CT Liège, 27 février 2015, *JTT* 2015, 236

³ Cass. 28.02.1994, *JTT*, 1994, p.286 ; Cass. 15 juin 2015, *JTT*, 2015, 486.

⁴ CT Liège, 24 avril 1997, *chr dr soc.*, 1998, 79.

⁵ Cfr la jurisprudence citée in W Van Eeckhoutte et N. Neuprez, *Compendium social*, 2009-2010, TII, p.2019 et sv.

⁶ Voy. à ce sujet l'intéressant article de H. Deckers, « Licenciement pour motif grave et principe de proportionnalité : une fausse évidence ? », in *Le congé pour motif grave, Notion, évolutions, questions spéciales*, sous la coordination scientifique de Steve Gilson, Anthémis, Limal, 2011, plus spécifiquement p.270.

⁷ H. Deckers, op. cit. p. 278 et sv..

⁸ Cass. 6 juin 2016, S150067F, www.juridat.be

qui pourraient paraître disproportionnées et non d'une éventuelle disproportion dans l'appréciation de la faute elle-même⁹.

L'article 17 de la loi du 3 juillet 1978 dispose, entre autres, que le travailleur a l'obligation de :

*« 1° d'exécuter son travail avec soin, probité et conscience, au temps, au lieu et dans les conditions convenus;
2° d'agir conformément aux ordres et aux instructions qui lui sont données par l'employeur, ses mandataires ou ses préposés, en vue de l'exécution du contrat; »*

Comme le rappelle le tribunal, la subordination est l'essence même du contrat de travail.

Par conséquent, les actes d'insubordination constituent une faute grave dès lors qu'ils rompent définitivement et immédiatement la confiance de l'employeur, à moins qu'il s'agisse d'un refus d'un ordre illégal, illégitime ou arbitraire¹⁰.

L'employeur qui rompt le contrat de travail pour motif grave pour insubordination alors que le comportement reproché ne peut être considérée comme fautif commet en revanche un abus de droit.¹¹

6.2.2. En l'espèce

L'appel ne porte pas sur le non-respect des formalités du licenciement pour motif grave, notamment sur le délai de trois jours.

Il n'y a pas lieu de s'attarder sur la légalité de l'enregistrement effectué à l'insu de l'employeur dès lors que la cour n'estime pas nécessaire de s'y référer.

La cour constate qu'il y a effectivement eu un changement de stratégie commerciale à dater de 2017. L'un des piliers de cette nouvelle stratégie est de demander aux représentants d'élargir la visite de la clientèle directement auprès des installateurs (chauffagistes), en compagnie ou non des grossistes, et plus uniquement auprès de ces derniers, le nombre de ceux-ci étant limités.

Ce changement est explicite dès le rapport de la réunion du 9 octobre 2017 :

« but des réunions mensuelles : parler de notre/votre stratégie : chaque semaine 5 appointments avec de nouveaux utilisateurs/installateurs, avec ou sans les

⁹ Cfr en ce sens F. Lambinet et S Gilson « L'appréciation du motif grave par le juge : du bon usage de la proportionnalité », *BJS*, 2017, 577, p 6 et Cl. Wantiez, note sous Cass., 6 juin 2016, *JTT*, 2016, p. 351 et s.

¹⁰ V. Vannes, *La rupture du contrat de travail pour motif grave. Évolutions, aspects techniques et applications diverses*, tome 1, 2019 Anthémis, Limal, p. 310

¹¹ V. Vannes, *op. cit.*, p.310

représentants des grossistes. Chaque réunion on va parler des clients potentiels (system ainsi que UFH), top 20 des installateurs (system ainsi que UFH), des grossistes, l'info de nos concurrents & les objectifs ».

Pour ce faire, il est demandé aux représentants :

- d'effectuer un minimum de visites auprès des installateurs,
- de rencontrer de nouveaux installateurs,
- et d'établir le top 20 des installateurs de leur région.

Par courrier du 6 décembre 2017, l'employeur répond aux différentes remarques de Monsieur VP. en précisant :

*« Vous avez un problème avec le repérage et l'approche d'installateurs importants. Comme vous l'indiquez à juste titre, les possibilités de recruter des grossistes supplémentaires sont limitées. La stratégie de croissance à suivre est donc d'approcher des installateurs, car en fin de compte, ce sont eux qui placent les commandes. Là où c'est possible, avec le grossiste sinon, sans. C'est une stratégie logique et saine et nous nions formellement que nous vous encourageons ainsi à prendre des mesures illégales, bien au contraire ! Comme nous l'avons expliqué, nous comptons bien sur vous pour dresser la carte des principaux prospects et évolutions du marché dans votre région. Bien sûr, ceci n'est pas une science exacte, mais nous vous demandons une évaluation saine basée **sur votre expérience et vos connaissances sectorielles** »¹².*

Le 17 janvier 2018, l'employeur adresse un avertissement sérieux, libellé en partie comme suit :

*« Dans notre lettre du 6 décembre, nous affirmons très clairement que notre stratégie de vente s'oriente vers la prospection d'installateurs parce que ceux-ci ont finalement une influence sur le chiffre d'affaires. Nous attendons de vous que vous fassiez cela, ou possible avec le commerce de gros, dans le cas contraire, sans ce dernier. Ce n'est pas un fait nouveau. Le temps est venu de la prouver enfin et d'agir en conséquence ! (...) Nous vous demandons de collaborer à la politique d'aujourd'hui, non pas à celle d'il y a cinq ans
(...) Encore une fois, nous attendons de vous que vous adressiez à des installateurs, ou possible avec le commerce de gros, et si ça n'est pas possible ne convient pas, seul. Aussi dans ce cas, vous pouvez parfaitement consulter le commerce de gros pour voir qui est intéressé par Henco
(....) De plus, nous portons l'attention encore une fois sur le fait que nous vous avons demandé il y a quatre mois de mettre à profit votre connaissance du marché pour rédiger un top 20 d'installateurs de votre région. Pendant que vos collègues ont effectué une évaluation étayée déjà depuis longtemps, vous ne l'avez toujours pas fournie. Au contraire bien que vous invoquiez votre bonne connaissance du marché, vous continuez à mettre en question jusqu'à présent la faisabilité de cette mission ».*

¹² Mis en gras par la cour

Enfin, dans son courrier du 8 février 2018, l'employeur ne peut être plus clair :

*« Dit concrètement, nous attendons de vous pour la prochaine réunion qui est prévue le 15 février les choses suivantes : (...) nous attendons donc aussi que vous souscrivez formellement à la stratégie de vente de Henco pour le 15 février au plus tard (par e-mail ou par courrier simple) (...) nous souhaitons aussi que vous nous précisiez pour le 15 février au plus tard, les visites que vous avez effectuées seul depuis octobre 2017. Nous attendons concrètement une liste détaillée des grossistes et installateurs visités (avec mention de la date et du résultat des contacts) (...) nous vous demandons par ailleurs de nous fournir pour le 15 février au plus tard une liste étayée comprenant le top 20 des installateurs dans votre région. Ceux qui achètent auprès de H... sont évidemment connus. Comme il a déjà été précisé auparavant, nous vous demandons **d'appliquer votre connaissance du marché afin de faire une bonne évaluation des installateurs le plus important sur la base de votre connaissance de la région et des sources publiquement disponibles.**¹³ Nous souhaitons également que vous mentionniez par installateurs les actions que vous avez déjà entreprises et que vous allez entreprendre pour les approcher. »*

Il apparaît évident que Monsieur VP. n'a pas adhéré à cette façon de procéder au motif qu'il avait été engagé pour visiter des grossistes et que la présence de ceux-ci est nécessaire. Or, la cour relève que le contrat de travail écrit ne prévoit pas la visite exclusive d'une clientèle plutôt qu'une autre.

Monsieur VP. a eu l'occasion de faire part de son point de vue et des échanges ont eu lieu entre les parties.

Que Monsieur VP. estime que les objectifs qui lui sont imposés soient irréalistes pour diverses raisons, qu'il regrette de devoir annuler des rendez-vous pour des réunions dont il a été informé le jour même, qu'il conteste certains comportements que l'employeur lui reproche, qu'il se sente mis sous pression... ne l'empêchait pas, en tout état de cause, d'établir la liste du top 20 des installateurs établies selon ses propres connaissances et des sources publiques. Les explications données pour justifier son refus démontrent son obstination. Dès lors qu'il connaît le secteur d'activité depuis plus de 11 ans, qu'il participe à des foires, qu'il travaille avec les grossistes, il était très certainement en mesure de remettre une liste des 20 installateurs qu'il considérait les plus importants. A aucun moment on ne lui a demandé d'avoir accès aux chiffres d'affaires de la clientèle des grossistes.

Or, il n'est pas contesté qu'il n'a pas déposé cette liste.

Si l'on peut admettre qu'un travailleur émette un avis sur la stratégie commerciale de l'employeur qui lui est imposée, il ne lui appartient pas de la remettre en cause si

¹³ Mis en gras par la cour.

l'employeur décide de la maintenir.

Alors qu'il lui est demandé d'établir une liste des installateurs qu'il a visités seul avec mention du résultat des contacts, il renvoie son employeur au listing CRM, ce qui démontre une fois encore son insubordination.

Enfin, si l'on peut comprendre qu'il n'ait pas fourni un réel plan d'action concernant le grossiste H. si celui-ci a considéré que les prix étaient trop élevés, le simple fait de transmettre l'e-mail de l'intéressé tel quel démontre une désinvolture délibérée.

En conclusion, il ressort à suffisance des échanges de courriers avec l'employeur ¹⁴ que celui-ci a pris la peine de lui expliquer la nouvelle stratégie. Dès lors que celle-ci est désormais orientée sur les contacts avec les installateurs et non plus avec les grossistes, il n'était pas illégitime de la part de l'employeur de demander aux représentants qu'ils fournissent des informations précises quant à l'état du marché des installateurs. Vu les différentes réactions de Monsieur VP, il est également normal que l'employeur, afin de s'assurer de la confiance qu'il peut encore lui témoigner, lui demande s'il accepte finalement d'adhérer à cette nouvelle politique commerciale, ce qu'il n'a pas voulu confirmer.

Comme l'indique le tribunal, il n'est pas fondé de prétendre que l'employeur avait des attentes concrètes impossibles à réaliser.

En conclusion, dès lors que la SA H. a pris la peine de lui expliquer la nouvelle stratégie, de le rencontrer, d'échanger des courriers non équivoques pour finalement lui adresser un avertissement sérieux et une mise en demeure claire ; le refus de Monsieur VP. de ne pas répondre aux demandes légitimes de son employeur constitue un acte d'insubordination, rompant immédiatement et définitivement la confiance de celui-ci .

Le jugement doit être confirmé.

6.3 Quant à l'abus de droit, à l'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable et à l'indemnité d'éviction

Eu égard à l'article 101 de la loi du 3 juillet 1978, l'indemnité d'éviction n'est pas due en cas de licenciement pour motif grave.

Monsieur VP. ayant été licencié à cause de sa conduite et de surcroît pour motif grave, les autres demandes sont non fondées.

6.4 Dépens

Les dépens sont à charge de la partie succombante.

¹⁴ Voir ci-dessus les faits

Ils sont composés de l'indemnité de procédure de base et de la contribution au fonds d'aide juridique de 2^{ème} ligne.

La SA H. réclame une indemnité de procédure de 6500€ par instance. Au moment où la cause a été plaidée en 1^{ère} instance, l'indemnité de procédure était indexée à 6000€. Il n'y a pas lieu de revoir le montant de celle-ci.

En revanche, il y a lieu de lui accorder l'indemnité de procédure d'appel de 6500€ telle que réclamée.

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 et non fondé ;

Confirme le jugement dont appel en toutes ses dispositions ;

Condamne Monsieur V P aux dépens d'appel de la SA. H, liquidés à la somme de 6500 €, étant l'indemnité de procédure de base d'appel .

Délaisse à Monsieur V P ses frais de citation et la contribution de 20 € destinée au Fonds budgétaire relatif à l'aide juridique de deuxième ligne liquidée à la somme (articles 4 et 5 de la loi du 19/03/2017).

Ainsi arrêté et signé avant la prononciation par :

AG, conseiller faisant fonction de président
J-F D, conseiller social au titre d'employeur
PD, conseiller social au titre d'employé
Assistés de CD, greffier

,

,

et prononcé, en langue française à l'audience publique de la 6-B Chambre de la Cour du travail de Liège, division Namur, Place du Palais de Justice 5 à 5000, Namur, le 05 mai 2022, où étaient présents :

AG, conseiller faisant fonction de président
Assistée de CD, greffier

,