



N° d'ordre

Expédition

Délivrée à
Pour la partie

le
€
JGR

Numéro du répertoire

2022 /

R.G. Trib. Trav.

19/602/A

Date du prononcé

08 septembre 2022

Numéro du rôle

2021/AN/103

En cause de :

C N SA
C/
M A

Cour du travail de Liège

Division Namur

Chambre 6B

Arrêt

**Droit social - contrat de travail – licenciement manifestement
déraisonnable- représailles - CCT 109, art 8 et 10 .****EN CAUSE :**

C N SA, BCE, dont le siège social est établi à
partie appelante, ci-après dénommée la SA C.,
représenté par Maître

CONTRE :

MA, RRN, domicilié à,
partie intimée, ci-après dénommé Monsieur M.,
représenté par Maître

•
• •

INDICATIONS DE PROCEDURE

Vu en forme régulière les pièces du dossier de la procédure à la clôture des débats le 09 juin 2022, et notamment :

- L'arrêt interlocutoire rendu par la cour de céans en date du 10 mars 2022 ordonnant une réouverture des débats à l'audience de ce 09 juin 2022;
- les conclusions, et le dossier de pièces de la partie intimée, déposées au greffe de la Cour le 27 mai 2022;
- les conclusions et le dossier de pièces de la partie appelante déposées au greffe de la Cour le 25 avril 2022 et son dossier de pièces déposé le 01 juin 2022 ;

Les parties ont plaidé lors de l'audience publique du 09 juin 2022 et la cause a été prise en délibéré immédiatement.

1. RETROACTES

La cour renvoie à son précédent arrêt du 10 mars 2022 en ce qui concerne les antécédents de la procédure et les faits de la cause.

La SA C. reprochait aux premiers juges d'avoir :

- accordé un complément d'indemnité compensatoire de préavis et plus précisément d'avoir inclus dans l'assiette de l'indemnité de rupture la rémunération pour les heures supplémentaires prestées;
- accordé des arriérés de rémunération pour des prestations d'heures supplémentaires alors que Monsieur M. n'établissait pas avoir presté celles-ci.
- considéré le licenciement manifestement déraisonnable parce qu'effectué en représailles à des courriers adressés par le conseil de Monsieur M.

Par conséquent, elle sollicitait que les demandes initiales soient déclarées non fondées et que Monsieur M. soit condamné aux entiers frais et dépens des deux instances, en ce compris les indemnités de procédures d'instance et d'appel, liquidées dans son chef à la somme de 2.400,00 € au titre d'indemnité de procédure d'instance et à la somme de 3.250,00 € au titre d'indemnité de procédure d'appel.

De son côté, Monsieur M. avait formé appel incident en ce que le tribunal avait fixé l'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable à 12 semaines au lieu de 17 semaines.

Il sollicitait pour le surplus la confirmation du jugement et la condamnation de la SA C. aux dépens de l'instance d'appel.

Par arrêt du 10 mars 2022, la cour de céans avait déclaré les appels recevables et dit l'appel principal non fondé en ce qui concerne les heures supplémentaires et le complément de l'indemnité de rupture et par conséquent, confirmait le jugement à cet égard.

La cour réservait à statuer sur le licenciement manifestement déraisonnable et les dépens.

La cour rouvrait les débats afin que la SA C. produise les décisions du conseil d'administration justifiant de la nécessité de licencier du personnel *in tempore non suspecto* (ou tout autre élément probant) et s'explique sur les raisons pour lesquelles Monsieur M. avait un chiffre nettement plus élevé de contacts que les autres vendeurs.

2. DISCUSSION

La cour renvoie à son précédent arrêt en ce qui concerne les développements relatifs à la CCT 109.

Dans cet arrêt, la cour a rappelé qu'en vertu des règles probatoires visées par l'article 10 de la CCT 109, l'employeur ayant rapporté à tout le moins certains motifs évoqués du licenciement, il appartient à Monsieur M. d'apporter la preuve que son licenciement est manifestement déraisonnable ou que les motifs évoqués n'ont aucun lien avec le licenciement.

Monsieur M. prétend que celui-ci a été effectué en représailles de ses revendications, émises notamment dans le courrier de son conseil **du 10 juillet 2018** et le rappel **du 8 août 2018** dans lequel son avocat indiquait clairement que Monsieur M. envisageait de soumettre les faits aux autorités compétentes.

La cour constatait que le licenciement était intervenu moins de 10 jours après le rappel adressé par l'avocat, ce qui paraissait effectivement suspect, d'autant que les revendications de Monsieur M. étaient légitimes. Néanmoins, la cour rappelait que le fait que le licenciement soit intervenu quelques jours après la réception du courrier ne confère pas *ipso facto* le caractère manifestement déraisonnable du licenciement.

Les parties ont déposé des pièces complémentaires.

Il convient de revenir sur les motifs justifiant le licenciement. Ce faisant, ni le tribunal ni la cour n'excèdent le contrôle marginal auquel ils doivent se limiter, comme le prétend la SA C., mais vérifient que ce sont bien les motifs invoqués qui fondent le licenciement.

1. Monsieur M. ne respectait pas les procédures au sein de la société et manquait de suivi à l'égard des clients ainsi que cela lui a été précisé dans le courrier d'avertissement du 19 juin 2018.

La cour s'est déjà prononcée en partie sur ce point :

« L'avertissement reprochait effectivement plusieurs faits à Monsieur M. :

- *le fait de ne pas occuper son poste de travail le 19 juin en matinée et sur le temps de midi en journée. Monsieur M. a répondu qu'il était parti chercher une camionnette chez cargo comme discuté au briefing du matin. Il est impossible pour la cour de vérifier ce qu'il en est mais cet élément n'a pas été contredit ultérieurement par son responsable ;*

- *régulièrement les fiches contacts et clients ne sont pas complétées dans Allwin et leur nombre est tout à fait insuffisant, il n'y a aucun commentaire sur les contacts. Monsieur M. répond que tous les leads sont traités. La cour peut difficilement apprécier cet argument si elle n'a pas de point de comparaison avec les autres travailleurs.*
- *Une cliente, Madame M., a marqué son insatisfaction car elle n'a pas été contactée comme prévu pour finaliser la livraison. Monsieur M. répond que Madame M a bien été recontactée. La SA C. n'établit pas que ce n'est pas le cas.*
- *Une autre cliente, Madame D., n'a pas été contactée pour la modification de sa commande. Monsieur M. répond que Madame D. n'a pas été contactée car l'intérieur de l'offre ne correspondait pas à celui de la note « stefi ». Le responsable n'a pas réagi à la réponse de Monsieur M. et ne lui a pas demandé de recontacter la cliente pour lui expliquer la situation. Monsieur M. a en outre répondu que ses recontacts clients sont faits vu ses résultats.*
- *Il est rappelé que toute vente doit se faire au prix minimum recommandé par la marque et que le dépassement non autorisé de remises constitue un manquement à ses obligations de vendeur. Monsieur M. répond qu'il n'a jamais fait de remise supplémentaire sans accord de la part de son supérieur. Il dépose à son dossier des échanges de courrier dans lesquels il sollicite l'autorisation de ses supérieurs pour procéder à certaines remises. La cour constate que la première vente invoquée par la SA C. était antérieure au transfert. La SA C. est donc dans l'impossibilité de savoir si c'était avec l'accord du responsable de l'époque. En ce qui concerne les trois autres factures, elles datent du 21 janvier 2018 et 28 février 2018. Il semble étonnant que Monsieur M. n'ait pas fait l'objet d'un avertissement écrit au moment des faits s'il avait accordé une remise inférieure au minimum requis sans l'accord de son responsable. Ces ventes interviennent peut être dans des conditions salons (généralement acquises jusqu'en fin février), ce qui peut expliquer éventuellement les prix proposés.*
- *Dans sa réponse, Monsieur M. indique que c'est dommage d'en arriver là et estime que cela provient du malentendu qu'il a eu avec Valérie le samedi. La cour ignore de quel malentendu il s'agit mais cette remarque révèle manifestement que certaines relations sont tendues.*
- *L'avertissement insiste sur l'espoir de voir Monsieur M. prendre la juste mesure de l'avertissement et l'espoir de ne plus devoir à l'avenir exprimer de doléances à son égard. La SA C. n'apporte pas la preuve qu'elle reproche de nouveaux faits à Monsieur M. Par conséquent, les faits repris dans cet avertissement ne peuvent à eux seuls justifier le licenciement puisque l'avertissement laisse un moratoire de s'amender.*

Quant aux critiques formulées en termes de conclusions : le fait que 9 % des dossiers encodés ne contenaient pas des numéros de téléphone et 25 % ne précisait pas l'adresse e-mail, il n'est pas un impensable de considérer que certaines personnes (dont les personnes âgées) ne communiquaient pas leur adresse e-mail. Si ces faits sont établis par la production du listing, sans possibilité de comparaison avec les autres délégués, la cour peut difficilement se faire une idée de l'importance des manquements d'autant que Monsieur M. a encodé beaucoup plus de contact que ses autres collègues et par conséquent, peut-être des personnes moins intéressées et moins enclines à déposer toutes leurs coordonnées.

Concernant les critiques des clients, finalement sur le nombre de ventes seules six personnes semblent avoir répondu à l'enquête. Certaines remarques sont effectivement négatives mais d'autres ne semblent pas être imputables à Monsieur M. (par ex. griffes sur le véhicule). Il eut été utile d'obtenir l'ensemble des résultats des enquêtes pour toute la période du 1^{er} semestre 2018 et pour tout le personnel. »

Concernant l'ensemble de ces griefs, la SA C. n'apporte pas d'éléments nouveaux. Elle précise qu'il ne lui est plus possible de déposer les enquêtes relatives aux autres vendeurs. Elle n'apporte pas la preuve que de nouveaux faits seraient survenus entre l'avertissement et le licenciement.

Concernant les remises non autorisées que Monsieur M. aurait accordées, il paraît difficile qu'il puisse établir la preuve de l'accord de son supérieur à posteriori. Toutefois, la cour a déjà signalé que des remises non autorisées auraient certainement fait l'objet d'un avertissement *in tempore non suspecto*, ce qui ne fût pas le cas. En outre, Monsieur M. démontre avoir demandé des autorisations en ce sens, ce qui laisse supposer que la pratique était possible. Il dépose également une attestation de Monsieur Benoit G., l'ancien directeur qui confirme l'avoir autorisé à faire une remise supplémentaire pour la vente d'une C4 Picasso alors que la SA C. prétendait le contraire.

En l'absence de nouveaux faits commis entre la date de l'avertissement et le licenciement, la cour estime que ces faits n'ont pas fondé la décision de licenciement.

2. De tous les vendeurs de la SA C. et du groupe, il était pour la période du 1^{er} janvier 2018 au 29 mai 2018, l'un de ceux qui avaient le taux de rentabilité le plus faible déterminé sur le total de tous les bons de commande repris dans le livre de vente, divisé par le nombre de contacts des show-rooms, à savoir 21,81 %.

La cour a estimé que cet élément est effectivement rapporté par le rapport du réviseur d'entreprise mais qu'il ressortait néanmoins des chiffres que Monsieur M. avait réalisé le plus de ventes.

La cour souhaitait obtenir les explications qui justifient que Monsieur M. ait le plus de contacts encodés. La SA C. prétend que Monsieur M. privilégiait sans doute la quantité plutôt que la qualité.

La SA C. dépose des tableaux pour comparer le nombre de contacts encodés avec des vendeurs d'autres sites. Or, il est difficile de comparer les données entre les sites dès lors que l'achat d'un véhicule dépend de la concurrence existante aux alentours de chaque site.

Le suivi des ventes était nécessairement réalisé tous les mois, il est donc étonnant que ce point n'ait pas été soulevé dans l'avertissement d'autant qu'il a été félicité pour les résultats de ses ventes. Par ailleurs, on ne vend pas une voiture comme des petits pains. Monsieur M. était le 2^{ème} meilleur vendeur sur Namur, ce qui est quand même l'objectif d'un vendeur. Les éléments évoqués par l'employeur n'expliquent pas comment Monsieur M. s'est retrouvé dans une position à pouvoir encoder plus de contacts que les autres vendeurs (par exemple suite à des absences de collègues, de travail à temps partiel ou de travail différent de celui de Monsieur M., d'une assistance d'un stagiaire...).

Selon les explications données par l'employeur¹, la cour estime que le faible taux de performance calculé par rapport aux contacts clients réalisés est davantage dû à une mauvaise organisation d'encodage², ce qui rejoint en quelque sorte, ce qui lui est reproché dans son avertissement concernant le suivi des leads. Par ailleurs, s'il vend plus de voiture que ses collègues, la cour suppose qu'il a moins le temps de relancer les clients qui n'ont plus donné de nouvelles.

La cour n'est pas convaincue que ce motif soit le fondement de son licenciement.

3. La société doit faire face à une chute des commandes du site de Namur au terme du trimestre le plus important de l'année soit de +- 28,1 % alors que la perte était limitée à plus ou 1,5 % pour les autres sites de la SA C. et du groupe.

La cour estimait que cet élément était rapporté par le dépôt du rapport du réviseur d'entreprise et pouvait effectivement avoir nécessité des licenciements.

Dans son précédent arrêt, elle relevait toutefois que :

« alors que la société n'aurait pas eu le temps, vu les vacances, de répondre au conseil de Monsieur M., elle aurait décidé notamment pour des problèmes de rentabilité de licencier du personnel. La cour relève qu'aucune décision du conseil d'administration n'est déposée au dossier alors que la SA C. est en réalité administrée par 3 sociétés et dont la charge journalière est gérée par deux sociétés dont les représentants ont certainement des comptes à rendre. Il apparaîtrait étonnant qu'une décision de

¹ Voir page 18 de ses conclusions après arrêt

² Monsieur préférant recréer une offre plutôt que de faire le suivi de la précédente

licenciement reposant sur une perte du chiffre d'affaire ne fasse pas l'objet de décisions en conseil d'administration ».

Force est de constater que le seul document déposé est un tableau sur les investissements réalisés à Namur qui ressemble à un slide avec en bas la mention suivante « *une rentabilité provenant principalement d'une activité commerciale décevante (confirmation des craintes vs/équipes commerciales en place)* ». Cette mention semble avoir été ajoutée manuellement si l'on se réfère aux traces qui l'entoure. Selon l'inventaire, il s'agit d'un extrait du PV du comité de direction du 11 juin 2018. Il est surprenant que l'entièreté du PV n'ait pas été déposée, en occultant si nécessaire des éléments étrangers à la présente cause.

En tout état de cause, il n'est pas établi que ce document fait partie du PV ni que la décision de la réduction du personnel ait été évoquée à cette date. D'autre part, si effectivement, il fut décidé de licencier du personnel pour une question de rentabilité et que le choix portait sur Monsieur M., il est étonnant qu'un avertissement plutôt qu'une lettre de licenciement lui ait été adressée quelques jours plus tard.

Par ailleurs, entre 2018 et 2019, le nombre d'employés est resté à 12 et le nombre d'ouvriers est passé de 14 à 18, ce qui ne démontre pas une réelle nécessité de réduire le personnel.

Il est donc plus que probable qu'un élément nouveau, intervenu entre-temps ait justifié la décision de le licencier. Sur base des pièces produites, la cour ne constate rien d'autre que les revendications de Monsieur M. consacrées par courrier de son conseil.

C'est donc à juste titre que le tribunal a estimé que le licenciement était lié, à tout le moins en partie, aux courriers adressés par le conseil et est par conséquent manifestement déraisonnable.

Quant au montant de l'indemnité :

Le tribunal a accordé une indemnité de 12 semaines sans aucune motivation.

L'importance de la sanction dépend de la gradation du caractère manifestement déraisonnable.

Monsieur M. a interjeté appel incident sur ce point.

Le minimum est de 3 semaines et le maximum de 17 semaines.

En l'espèce, la cour relève que le licenciement intervient 6 mois après un transfert d'entreprise, contexte difficile pour les parties.

Il ressort de l'avertissement et du courrier en réponse ainsi que de la pièce V.2 du dossier de l'employeur que, d'une part, certains reproches adressés à Monsieur M. sont fondés (problèmes dans l'encodage des coordonnées de clients, non suivi de la commande de Madame D.,...) et que, d'autre part, Monsieur M. éprouvait du ressentiment à l'égard de son employeur (voir sa réponse dernier paragraphe), créant ainsi une certaine tension. Par ailleurs, eu égard au fait que le licenciement est intervenu en repréailles et tenant compte de l'ancienneté de Monsieur M. (7 ans), la cour estime qu'une durée de 10 semaines indemnise adéquatement le licenciement manifestement déraisonnable.

L'appel incident n'est pas fondé.

La SA C. ne conteste pas la base de calcul de l'indemnité reprise dans le jugement.

Par conséquent, l'indemnité s'élève à la somme de 12.234,60 € (14.681,52 € / 12 semaines x 10 semaines).

Quant aux dépens :

La SA C. ayant succombé en grande partie, elle sera redevable de l'indemnité de procédure, soit la somme de 2800€ .

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 ;

Dit l'appel portant sur l'octroi d'une indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable non fondé.

Confirme le jugement en ce qu'il a estimé le licenciement manifestement déraisonnable.

Dit l'appel partiellement fondé quant au montant de l'indemnité. Dit l'appel incident non fondé.

Condamne la SA C N à verser à Monsieur A M le montant de 12.234,60 €, correspondant à 10 semaines de rémunérations, à majorer des intérêts moratoires au taux légal à compter du 17 août 2018.

Confirme le jugement quant aux dépens de 1^{ère} instance.

Condamne la SA C N aux dépens d'appel de Monsieur A M liquidés à la somme de 2.800€.

Dit que la contribution destinée au Fonds budgétaire relatif à l'aide juridique de deuxième ligne reste à charge de la SA C N.

Ainsi arrêté et signé avant la prononciation par :

AG, conseiller faisant fonction de président,
J-F DC, conseiller social employeur, qui est dans l'impossibilité de signer le présent arrêt au délibéré duquel il a participé (art. 785 du Code judiciaire)
RR, conseiller social 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 08 septembre 2022, où étaient présents :

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

...

...