



Chambre <b>3</b>
Numéro de rôle <b>2020/AM/219</b>
<b>Bxxxxxxxx Nxxxx / Jxxxxx Bxxxx Fxxx SA</b>
Numéro de répertoire <b>2022/</b>
<b>Arrêt contradictoire définitif</b>

# **COUR DU TRAVAIL DE MONS**

## **ARRET**

**Audience publique du  
04 janvier 2022**



Vu, l'appel interjeté contre le jugement contradictoire prononcé le 02/12/2019 par le tribunal du travail du Hainaut, division de Charleroi, appel formé par requête déposée au greffe de la cour le 06/07/2020 ;

Vu l'ordonnance de mise en état judiciaire, prise sur pied de l'article 747, §2 du Code judiciaire le 06/10/2020 et notifiée le même jour aux parties ;

Vu, pour Madame Bxxxxxxx, ses conclusions additionnelles et de synthèse d'appel reçues au greffe de la cour le 03/08/2021 ;

Vu, pour la S.A. Jxxxx Bxxxx, ses secondes conclusions additionnelles et de synthèse reçues au greffe de la cour le 03/10/2021 ;

Entendu les conseils des parties en leurs dires et moyens, à l'audience publique du 02/11/2021 de la 3<sup>ème</sup> chambre ;

Vu le dossier des parties ;

\*\*\*\*\*

#### **RECEVABILITE DE LA REQUETE D'APPEL**

Par requête déposée au greffe le 06/07/2020, Madame BXXXXXXXX a relevé appel d'un jugement prononcé contradictoirement entre parties le 02/12/2019 par le tribunal du travail du Hainaut, division de Charleroi.

La requête d'appel élevée à l'encontre de ce jugement, dont il n'est pas soutenu qu'il ait été signifié, a été introduite dans les formes et délai légaux et est, partant, recevable.

#### **FONDEMENT :**

##### **1. Les faits de la cause**

Il appert des conclusions des parties, de leur dossier ainsi que des explications recueillies à l'audience que Madame BXXXXXXXX, née le xxxxxxxxx, a été engagée le 08/03/2010 par la S.A. Jxxxx Bxxxx dans le cadre d'un contrat de travail d'employée conclu à durée indéterminée et à temps plein pour exercer les fonctions de gérante adjointe au sein du magasin sis à Montignies-sur-Sambre.

Le 09/11/2013, en l'absence du gérant, est survenu un incident décrit par un client, Monsieur Rxxxxx, par mail adressé le 13/11/2013 au service clientèle de la S.A. Jxxxxx Bxxxx, en ces termes :

*« Samedi après-midi en nous rendant dans votre magasin de Montignies-sur-Sambre, nous avons été mon épouse, mon fils et moi-même, interloqués sur le comportement d'un membre de votre personnel prénommé Nxxxx. Nous avons pu constater son nom sur son badge.*

*En effet, lorsque nous sommes entrés dans le magasin, nous avons entendu un client manifester son mécontentement face à une situation qui ne regarde que lui, ladite Nxxxx a élevé la voix, le client est sorti du magasin, et votre employée s'est mise à rigoler de la situation sans s'en cacher et a marqué une désinvolture assez étonnante face au conflit et pour un commerçant dans un magasin de jouet ...*

*Là où le problème se pose pour moi, c'est la réflexion de mon fils de 6 ans qui m'a dit : « mais papa pourquoi la madame elle crie, ici on est dans la fabrique de Saint-Nicolas et du Père Noël, non ?! Elle doit pas crier comme ça sur le Monsieur et son enfant » (nous aimons garder la magie et l'innocence de nos enfants tant que le temps nous le permet)! Nous sommes restés, mon épouse et moi-même, sans voix face à une telle interrogation et limite mal à l'aise pour notre fils. Malheureusement, les faits ne s'arrêtent pas là. Votre employée, après avoir ri de l'altercation pas très commerciale avec votre client, a lancé un regard très agressif et très peu accueillant, sans aucune raison, à mon épouse qui n'avait pas du tout envie de rester dans votre magasin. Mais étant donné que nous avons fait une promesse à notre fils, nous avons quand même effectué nos achats en essayant de ne pas tenir compte du manque d'accueil et de courtoisie de la part de ladite Nxxxx.*

*Alors, je vous le demande, Madame, Monsieur, si ce genre de comportement est fréquent dans votre magasin, si votre employée compte accueillir tous vos clients de cette manière et si nous pouvons continuer à vous faire confiance pour faire rêver nos enfants. Etant moi-même commercial, il n'est pas tolérable de laisser une telle ambiance ni un tel malaise entrer dans votre magasin. Surtout si cela vient d'un seul élément perturbateur ! » (pièce 6 – dossier Madame BXXXXXXXXX).*

La S.A. Jxxxxx Bxxxx indique que ce mail a été transféré à Monsieur Mxxxxx, coordinateur chargé de répondre aux courriers des clients, lequel répondit immédiatement à Monsieur Rxxxxx pour présenter ses excuses et l'informer qu'il mènera des investigations sur l'incident, ajoutant que « *ces agissements sont sans doute liés au stress ponctuel de la situation et ne sont pas dans les habitudes de Nxxxx* » (pièce 1 – dossier S.A. Jxxxxx Bxxxx).

Elle souligne que les courriers sont placés en copie à destination du magasin de Montignies-sur-Sambre, en cas de réclamation d'un client. Tout le personnel du magasin y a accès et Madame BXXXXXXXX a, ainsi, pris connaissance de l'échange de courriers avec Monsieur RXXXXX.

Madame BXXXXXXXX souligne que, croyant à un coup monté de son gérant Monsieur Mxxxxxxx, elle nota le numéro de téléphone de Monsieur RXXXXX, pour entrer en contact avec lui, afin de comprendre la motivation de sa démarche et lui faire prendre conscience des conséquences dramatiques qui pourraient en résulter pour elle.

Ne pouvant cacher son désarroi à son mari, celui-ci, Monsieur Bxxxxxxx, prit les devants et contacta le témoin, par téléphone, le dimanche 17/11/2013, vers 17 h. Le ton monta entre les intéressés.

Monsieur RXXXXX contacta le gérant du magasin immédiatement après ce coup de téléphone pour lui faire part de son indignation.

Madame BXXXXXXXX sera entendue par la direction de la société le 18/11/2013.

La responsable du personnel, Madame Bxxxxx, prit aussi contact avec Monsieur RXXXXX pour entendre sa version des faits et examina la comptabilité du magasin pour vérifier s'il était bien présent au magasin le jour des faits, ce qui sera confirmé, car il avait effectué un achat avec sa carte de fidélité, le 09/11/2013. (pièce 12 – dossier S.A. Jxxxxx Bxxxx)

Par courrier du 19/11/2013, Madame BXXXXXXXX fut licenciée pour motif grave en ces termes :

*« Madame,*

*Suite à note entrevue de ce 18 novembre, je reviens sur les faits qui vous sont reprochés.*

*Nous avons reçu par e-mail, ici à la centrale, une plainte d'un client mécontent de votre comportement et de votre attitude tout à fait déplacée devant notamment des enfants et en pleine période de Saint-Nicolas. Ce client qui n'a personnellement rien à vous reprocher, a pu constater qu'il y avait un gros souci entre vous et un autre client dont l'enfant était en pleurs.*

*Les faits se sont produits le 09/11/2013 et ont été connus par la direction le 18/11/2013.*

*Jxxx-Mxxx Mxxxxx, notre coordinateur, a répondu au client-plaignant en s'excusant pour votre comportement inapproprié, en lui confirmant qu'il ne se reproduirait plus. Il a à cette occasion pris votre défense pour expliquer que le stress de fin d'année en était certainement la cause. Pour information, et uniquement pour information, il a envoyé une copie de son mail au magasin de Charleroi afin que vous soyez au courant du suivi donné. C'est la procédure dans ce genre de situation.*

*Etant donné que vous avez des problèmes d'ordre personnel avec votre gérant, Monsieur Lxxxxxx Mxxxxxxx, il apparaît que vous avez pensé à la lecture du mail qu'il s'agissait d'un coup monté. Pour des raisons qui vous appartiennent, vous avez bravé l'interdit en imprimant le document pour des fins personnelles, alors que vous saviez qu'il est interdit de sortir du magasin des informations professionnelles et confidentielles. La faute est encore plus grave dès le moment où le mail contenait les données personnelles du plaignant, ce qui vous a permis, circonstances aggravantes encore, de prendre contact en direct avec le client, comme démontré par un paragraphe suivant.*

*Grâce au mail que vous avez ramené chez vous, votre époux a pu prendre contact par téléphone avec le plaignant.*

*Entretiens, j'ai eu contact avec le plaignant qui m'a expliqué ce qui avait été dit lors de la communication téléphonique. Votre époux a mis le haut-parleur, ce qui a permis au client d'entendre votre voix en fond qui donnait des informations et soutenait les dires excessifs et hors de propos de votre époux.*

*Lors de l'entretien téléphonique qui n'aurait jamais dû exister par ailleurs, votre époux a insulté le client-plaignant, l'a menacé de porter plainte à la police et revenait sans cesse sur le prétendu coup monté avec Lxxxxxx et Cxxxxx, personnes que le client-plaignant ne connaît même pas !*

*De surcroît, votre époux a, également, prétendu que la femme du plaignant ainsi que Cxxxxx, l'épouse de Lxxxxxx, s'étaient rendues au magasin le dimanche suivant pour porter ensemble préjudice à Nxxxx, alors que le client-plaignant peut prouver sans problème qu'ils étaient à Paris ce week-end-là.*

*Lors de notre entretien de ce 28/11/2013, vous avez également prétendu que le plaignant, sa femme et son fils ne s'étaient pas rendus au magasin le jour où vous avez eu ce comportement irrespectueux et que les informations de son mail étaient fausses. Or j'ai donc de mon côté fait des recherches au bureau et nous avons bien trouvé trace d'un paiement par carte de cette personne.*

*Grâce au témoignage du plaignant et du gérant du magasin, il est évident que votre comportement à vous et votre mari est totalement déplacé et a outrepassé toute mesure.*

*Nous avons constaté enfin que de notre entretien du 28/11/2013, vous n'avez apporté aucun élément nouveau par rapport à ce qui vous est reproché.*

*Nous constatons en conséquence par la présente que vous avez rompu le lien de confiance qui pouvait exister entre l'entreprise et vous-même, ce qui nous contraint à rompre le contrat sur le champ ce 19/11/2013 pour motif grave, sans paiement d'une indemnité de rupture, sur base des éléments repris dans la présente lettre.*

*Vous êtes donc libre de toute prestation de travail dès la rupture du contrat.*

*Les documents sociaux vous seront transmis dans les plus brefs délais ainsi que le paiement des sommes qui vous reviennent.*

*Bien à vous.*

*(sé) Cxxxxx Bxxxxx*

*Responsable du personnel »*

*(pièce 2 – dossier Madame BXXXXXXXX)*

Le 14/12/2013, Madame BXXXXXXXXX déposa plainte contre Monsieur Lxxxxxx MXXXXXXXXX, sa compagne Madame Kxxxxx HXXXX, ainsi que contre « deux de leurs amis », Monsieur Lxxxxxx RXXXXX et Madame Vxxxxxx Vxxxxx. Aucun élément du dossier ne précise la suite réservée à cette plainte.

Par un long courrier de son organisation syndicale du 14/03/2014, le mandataire de Madame BXXXXXXXXX contesta le bien-fondé du congé pour motif grave au vu du contexte particulier dans lequel il s'inscrivait, à savoir un différend important entre elle et le gérant, Monsieur MXXXXXXXXX et sa compagne Kxxxxx HXXXX. (pièce 14 – dossier Madame BXXXXXXXXX).

Il réclama, au nom de son affiliée, la somme de 6.904,60€ bruts à titre d'indemnité compensatoire de préavis majorée sous toutes réserves d'une somme de 13.809,20€ bruts à titre de dommages et intérêts (pièce 4 – dossier S.A. Jxxxxx Bxxxx).

En date du 26/03/2014, la S.A. Jxxxxx Bxxxx répondit à l'organisation syndicale de Madame BXXXXXXXXX afin de lui faire part de son refus de faire droit à la demande de celle-ci (pièce 5 – dossier S.A. Jxxxxx Bxxxx).

Le 07/04/2014, l'organisation syndicale de Madame BXXXXXXXXX réitéra sa demande auprès de la S.A. Jxxxxx Bxxxx mais cette dernière confirma, par courrier du 28/05/2014, qu'elle n'entendait pas changer sa position (pièces 6 et 8 – dossier S.A. Jxxxxx Bxxxx).

Faute pour la S.A. Jxxxxx Bxxxx de réserver suite aux prétentions formulées par Madame BXXXXXXXXX, cette dernière se vit contrainte de porter le débat sur le terrain judiciaire.

## **2. Rétroactes de la procédure**

Par citation signifiée en date du 17/11/2014, Madame BXXXXXXXXX a assigné la S.A. Jxxxxx Bxxxx devant le tribunal du travail du Hainaut, division de Charleroi, aux fins de solliciter sa condamnation au paiement de :

- 6.904,60€ à titre d'indemnité compensatoire de préavis ;
- 13.809,20€ à titre de dommages et intérêts pour licenciement abusif ;
- les intérêts au taux légal sur ces sommes, puis les intérêts judiciaires, calculés depuis le 19/11/2013, outre les frais et dépens de l'instance, en ce compris l'indemnité de procédure.

Par un premier jugement prononcé le 21/03/2016, le tribunal du travail du Hainaut, division de Charleroi, après avoir déclaré la demande recevable, indiqua dans ses motifs décisifs que la S.A. Jxxxxx Bxxxx avait respecté le délai de 3 jours mais fit valoir qu'il n'était pas éclairé à suffisance de droit sur la teneur du coup de fil donné par le sieur Bxxxxxxxxx à Monsieur RXXXXX.

Il invita, partant, la S.A. JXXXXX BXXXX à coter un ou plusieurs faits destinés à rapporter la preuve de ce grief visant le ton et la teneur tant de la conversation entre Messieurs BXXXXXXXXX et RXXXXX que les interventions de Madame BXXXXXXXXX au cours de cet appel téléphonique.

Par ailleurs, le premier juge considéra comme établi que Madame BXXXXXXXXX avait emporté avec elle les coordonnées de l'auteur de la plainte du 13/11/2013 (à savoir celles de Monsieur RXXXXX) mais que ce fait n'était pas en soi et à lui seul constitutif de motif grave.

Par un second jugement prononcé le 07/11/2016, le tribunal du travail du Hainaut, division de Charleroi, a autorisé la S.A. JXXXXX BXXXX à rapporter la preuve, par toutes voies de droit, en ce compris par témoins, les faits suivants :

«

1. *Lors de la communication téléphonique du 17/11/2013, Monsieur BXXXXXXXXX a accusé Monsieur RXXXXX d'avoir tenu de propos mensongers et de participer à un « coup monté » à l'encontre de Madame BXXXXXXXXX ;*
2. *Monsieur RXXXXX ayant contesté ces accusations, Monsieur BXXXXXXXXX l'a ensuite accusé de « faux témoignage » et l'a menacé d'agir contre lui en cas de conséquences dommageables que Madame BXXXXXXXXX aurait à subir ;*
3. *Le ton a monté lors de la conversation téléphonique ;*
4. *Madame BXXXXXXXXX donnait des informations et soutenait les dires de Monsieur BXXXXXXXXX. »*

Les enquêtes directes autorisées à la S.A. JXXXXX BXXXX se sont tenues les 31/01/2018 et 23/04/2018.

Par jugement prononcé le 02/12/2019, le tribunal du travail du Hainaut, division de Charleroi, déclara la demande non fondée et débouta Madame BXXXXXXXXX de ses prétentions.

Madame BXXXXXXXXX interjeta appel de ce jugement.

#### **GRIEFS ELEVES A L'ENCONTRE DU JUGEMENT QUERELLE :**

Madame BXXXXXXXXX formule plusieurs griefs à l'encontre du jugement querellé relatifs plus particulièrement à l'appréciation par le premier juge de la matérialité des faits constitutifs de motifs graves.

En effet, fait-elle observer, contrairement à ce qu'a constaté à tort le premier juge, les faits invoqués par la S.A. JXXXXX BXXXX dans son courrier du 19/11/2013 pour justifier son licenciement pour motif grave sont inexacts et non établis.

Madame BXXXXXXXXX dénie, à cet égard, avoir eu une attitude déplacée devant notamment des enfants en pleine période de Saint-Nicolas et indique que la S.A. JXXXXX BXXXX ne fournit, d'ailleurs, aucun élément ni aucune preuve d'un quelconque manquement dans son chef le samedi 09/11/2013, excepté un mail d'un sieur RXXXXX du 13/11/2013 dont elle met en doute la présence même au sein du magasin de Montignies-sur-Sambre ce jour-là.

Elle considère que la plainte de Monsieur RXXXXX est fantaisiste et mensongère.

En tout état de cause, souligne Madame BXXXXXXXXX, elle a toujours soutenu que la plainte de Monsieur RXXXXX était un « coup monté » pour lui nuire dès lors que ce dernier et son épouse, Madame VADALA, connaissaient bien le gérant du magasin Bxxxx de Montignies-sur-Sambre, Monsieur MXXXXXXXX ainsi que son épouse, Madame HXXXX puisqu'ils avaient tous scolarisé leur enfant dans la même école et que Madame Vxxxxx faisait partie du comité des parents avec les époux MXXXXXXXX-HXXXX, association qui a été traversée par des conflits personnels entre ses membres en raison du comportement problématique lui prêté par Monsieur RXXXXX.

Elle estime, ainsi, que vu l'ambiance qui régnait au sein du magasin et les tensions existant entre elle, son gérant et son épouse, il ne peut lui être reproché de s'être insurgée contre la véracité de la plainte de Monsieur RXXXXX, celle-ci étant totalement contraire à la réalité et survenue dans un contexte où la volonté du gérant du magasin de Montignies-sur-Sambre était de se « débarrasser » d'elle.

S'agissant du second grief lui reproché relatif à l'impression de la plainte du sieur RXXXXX contenant ses coordonnées personnelles, Madame BXXXXXXXXX estime que son comportement n'est, en tout état de cause, pas constitutif d'une faute laquelle n'est pas démontrée par la S.A. JXXXXX BXXXX tout comme, du reste, son caractère grave à supposer – quod non – que la faute soit établie.

Elle relève qu'elle a pris note des coordonnées téléphoniques du plaignant « *pour comprendre les raisons de son mail et régler le problème qu'il avait dénoncé a fortiori que son mail était mensonger* ».

Madame BXXXXXXXXX considère que la possibilité pour elle de prendre contact avec un client relève de ses fonctions, ce que ne conteste pas la S.A. JXXXXX BXXXX, selon elle, plusieurs personnes de la ligne hiérarchique ayant, également, pris contact avec le sieur RXXXXX.

Elle fait, également, valoir que le troisième fait litigieux portant sur le coup de téléphone de son mari et les insultes proférées par ce dernier à l'adresse de Monsieur RXXXXX, n'est pas davantage établi comme l'attesterait, selon elle, l'audition de ce dernier recueillie sous la foi du serment dans le cadre des enquêtes dès lors qu'elle :

- n'a pas transmis les coordonnées du sieur RXXXXX à son mari a fortiori dans le but qu'il contacte spécialement le sieur RXXXXX ;
- ne peut être tenue responsable des propos tenus par son mari ou de la tournure de la conversation entre le sieur RXXXXX et son mari.

En d'autres termes, estime Madame BXXXXXXXX, l'attitude de son mari vis-à-vis de Monsieur RXXXXX ainsi que le contenu de leurs échanges ne sont en rien « son fait personnel ».

Elle ne peut, dès lors, selon elle, être sanctionnée pour des actes qu'elle n'a pas posés et qui ne lui sont pas imputables.

Il en résulte, selon Madame BXXXXXXXX, que la réalité des faits et, de surcroît, la gravité des reproches qui lui sont adressés par ailleurs en lien avec le contexte rencontré ne sont absolument pas établis.

Elle sollicite, sur ce point, la réformation du jugement dont appel et la condamnation de la S.A. JXXXXX BXXXX à une indemnité de rupture fixée à 6.904,60€ bruts.

Par ailleurs, elle estime que son licenciement revêt un caractère abusif dès lors que la S.A. JXXXXX BXXXX a détourné son pouvoir de rupture en la licenciant dans le contexte décrit supra c'est-à-dire en recourant à des méthodes inacceptables telle la plainte du sieur RXXXXX.

Madame BXXXXXXXX ajoute, en outre, avoir subi une dépression sévère consécutivement à son licenciement pour motif grave.

Elle sollicite le bénéfice d'une indemnité correspondant à 6 mois de rémunération du chef de licenciement abusif.

Madame BXXXXXXXX postule, également, la réformation du jugement dont appel en ce qu'il l'a déboutée de ce chef de demande et réclame, dans l'hypothèse où il ne serait pas fait droit à ses demandes, la réduction de l'indemnité de procédure à son montant minimal compte tenu de la précarité de sa situation financière.

**POSITION DE LA S.A. JXXXXX BXXXX**

La S.A. JXXXXX BXXXX relève qu'en degré d'appel, les seuls griefs formulés par Madame BXXXXXXXXX portent sur la véracité des faits constitutifs de motif grave et l'appréciation de leur gravité par le premier juge.

Elle déclare s'étonner que Madame BXXXXXXXXX conteste, à nouveau, des éléments de fait qui ont été déclarés établis par les jugements antérieurs au jugement dont appel et qui n'ont, donc, pas été frappés d'appel à savoir l'altercation du 09/11/2013.

La S.A. JXXXXX BXXXX relève que les auditions des témoins ont entièrement confirmé la véracité des faits notifiés dans la lettre de rupture pour motif grave et il ne fait nul doute qu'ils sont de nature à justifier une rupture de confiance immédiate à l'égard de Madame BXXXXXXXXX.

Il ressort, en effet, selon elle, tant des auditions des témoins que des pièces du dossier que les faits suivants sont prouvés :

- lors de l'entretien téléphonique du 17/11/2013, Monsieur BXXXXXXXXX, époux de Madame BXXXXXXXXX, a accusé Monsieur RXXXXX d'avoir tenu des propos mensongers et d'avoir participé à un « coup monté » à l'encontre de sa femme ;
- Monsieur RXXXXX ayant contesté ces accusations, Monsieur BXXXXXXXXX l'a ensuite accusé de « faux témoignage » et l'a menacé d'agir contre lui en cas de conséquences dommageables que Madame BXXXXXXXXX aurait à subir ;
- le ton est monté lors de la conversation téléphonique.

Par ailleurs, relève la S.A. JXXXXX BXXXX, elle rapporte à suffisance de droit la preuve de l'implication directe et personnelle de Madame BXXXXXXXXX dans le coup de téléphone litigieux par le biais des enquêtes de telle sorte que c'est en contradiction manifeste avec le résultat des enquêtes qu'elle fait, désormais, valoir que son implication ne serait pas démontrée.

En conclusion, la S.A. JXXXXX BXXXX relève que lorsqu'elle a acquis la certitude des faits et du caractère mensonger des affirmations de Madame BXXXXXXXXX, elle n'a pas eu d'autre choix que de constater que, par son comportement, elle avait rompu le lien de confiance qui existait entre elle et l'entreprise et avait rendu définitivement impossible la poursuite du contrat de travail.

Elle estime, en effet, qu'un employeur ne peut pas conserver un lien de confiance envers un travailleur qui commet une aussi grave violation du droit à la vie privée d'un client et permet, par conséquent, à son mari de tenir des propos insultants à son égard et de le menacer.

Ainsi, souligne la S.A. JXXXXX BXXXX, il est incontestable que le comportement de Madame BXXXXXXXXX a porté atteinte à son image laquelle était déjà entachée par son attitude irrespectueuse lors de la venue de Monsieur RXXXXX au magasin le 09/11/2013.

Elle sollicite la confirmation du jugement dont appel dès lors que le licenciement pour motif grave de Madame BXXXXXXXXX est pleinement justifié.

D'autre part, la S.A. JXXXXX BXXXXX conteste s'être rendue coupable d'un abus droit de licencier dès lors que Madame BXXXXXXXXX a été licenciée en raison de son comportement manifestement constitutif de motif grave.

Elle indique qu'il ne peut être conclu à un licenciement abusif que si le droit de licenciement est exercé de manière anormale, dans l'intention de nuire et sans relation directe avec les intérêts de l'entreprise, ce qui n'est évidemment pas le cas en l'espèce.

La S.A. JXXXXX BXXXXX sollicite, également, la confirmation du jugement dont appel sur ce point en ce qu'il a conclu à l'absence de fondement de la demande de Madame BXXXXXXXXX portant sur l'octroi de dommages et intérêts pour abus de droit de licenciement.

Enfin, elle déclare s'opposer à la réduction de l'indemnité de procédure à son montant minimal sollicitée par Madame BXXXXXXXXX.

En effet, souligne la S.A. JXXXXX BXXXXX, Madame BXXXXXXXXX s'évertue à plaider contre les pièces du dossier et à nier les faits de la cause alors qu'ils ont été déclarés établis sans contestation possible devant le premier juge, ce qui confère à la situation un caractère manifestement déraisonnable.

#### **DISCUSSION – EN DROIT**

- I. **Fondement de la requête d'appel**
- I. **1. Quant au fondement du chef de demande portant sur l'irrégularité du licenciement pour motif grave en raison de l'absence de matérialité des griefs reprochés à Madame BXXXXXXXXX.**
  
- I. **1. a) Rappel des principes applicables**

L'article 35, alinéa 2, de la loi du 03/07/1978 définit le motif grave comme suit :

*« 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 ».*

Il résulte de cette définition que la notion de motif grave implique la réunion de deux conditions sur lesquelles s’articule le contrôle spécifique du juge du fond : (C.T. Mons, 19/10/2004, [www.juridat.be](http://www.juridat.be); C.T. Liège, 02/02/2006, [www.juridat.be](http://www.juridat.be); C.T. Liège, 21/12/2005, J.T.T. 2006, p. 170 ; C.T. Bruxelles, 22/01/2005, J.T.T. 2006, p. 218, point B.2 ; C.T. Bruxelles, 18/01/2004, Ch. D.S., 2006, p. 135).

1. L’existence d’un fait fautif (Cass., 23/10/1989, Pas., 1990, I, p. 215).
2. La propension de cette faute à altérer immédiatement et définitivement la confiance réciproque des parties qui est indispensable à l’exécution des relations professionnelles contractuelles (Cass., 09/03/1987, J.T.T. 1987, p. 128 ; C.T. Bruxelles, 24/12/2003, [www.juridat.be](http://www.juridat.be)).

La Cour de cassation en conclut que « *cette disposition n’impose ni que la faute grave soit de nature contractuelle, ni qu’elle ait été commise à l’égard de l’employeur, ni que celui-ci ait subi un préjudice ; (...) il suffit que le comportement du travailleur constitue une faute d’une gravité telle qu’elle empêche immédiatement et définitivement la continuation des relations professionnelles* » (Cass., 06/03/1995, J.T.T. 1995, p. 281, note C. Wantiez).

L’existence d’un motif grave fait l’objet d’une appréciation souveraine du juge du fond (Cass., 28/04/1997, Pas., I, p. 514).

D’autre part, comme l’observe avec pertinence H. Deckers (« Le licenciement pour motif grave », Kluwer, 2006, p. 261), la faute grave sera appréciée non seulement au regard de sa gravité même mais, également, au regard des circonstances dans le cadre desquelles elle a été commise. C’est en ce sens que la Cour de cassation rappelle, de manière constante, que le fait qui justifie un congé sans préavis ni indemnité « *est le fait accompagné de toutes les circonstances qui seraient de nature à lui attribuer le caractère d’un motif grave* » (Cass., 28/10/1987, Pas., 1988, I, p. 238).

En effet, il est évident que le motif grave doit être apprécié « *in concreto* » c’est-à-dire à la lumière de toutes les circonstances de l’espèce qui peuvent aggraver la responsabilité du travailleur mais aussi l’atténuer; en d’autres termes, il doit être analysé en prenant en considération l’ensemble des éléments de fait relatifs à l’acte lui-même et au contexte dans le cadre duquel il a été posé.

Le juge apprécie, ainsi, souverainement la gravité de la faute et son incidence sur la possibilité de poursuivre la relation professionnelle pourvu qu'il ne méconnaisse pas la notion légale de motif grave. Il peut, à la condition de ne pas modifier les critères que cette loi donne de cette notion, avoir égard à tous les éléments de nature à fonder son appréciation. Il ne peut lier son appréciation au critère, étranger à la notion de motif grave, de la disproportion entre cette faute et la perte de son emploi. (Cass., 06/06/2016, Chr. D.S., 2016, p. 187).

Enfin, il va de soi que la charge de la preuve de la matérialité de la faute grave imputée au travailleur repose sur l'employeur, en vertu de l'article 35, dernier alinéa, de la loi du 03/07/1978.

Il est à noter, également, qu'en règle la faute doit être imputable personnellement au travailleur.

Un double tempérament doit, toutefois, être apporté à cette règle : en application des dispositions relatives au mandat, la faute d'un tiers mandataire peut être imputée à son mandant si ce tiers a agi dans les limites de son mandat (Cass., 22/04/1985, Pas., I., p. 1021 ; Cass., 14/12/1981, Pas., 1982, I, p.505). Dans cette hypothèse, la faute grave commise dans le cadre de son mandat par le mandataire est imputée au travailleur et peut entraîner son licenciement pour motif grave.

D'autre part, il est possible que le fait fautif commis à l'encontre de l'employeur ne soit pas posé directement par le travailleur lui-même mais qu'il le soit à l'instigation de celui-ci (Voyez : S. LACOMBE, A.-F. BRASSELE et E. CARLIER, « Le droit de rupture du contrat de travail », LARCIER, 2018, pp. 496 et 497 ; M. DAVAGLE, « La notion de motif grave : un concept abstrait difficile à appréhender concrètement », in « Le congé pour motif grave », Anthemis, 2011, pp. 36 et 37).

Il importe, également, de rappeler que « l'article 35 de la loi du 03/07/1978 relative aux contrats de travail n'impose ni que la faute grave soit de nature contractuelle, ni qu'elle ait été commise à l'égard de l'employeur, ni que celui-ci ait subi un préjudice ; il suffit que le comportement du travailleur constitue une faute d'une gravité telle qu'elle empêche immédiatement et définitivement la continuation des relations professionnelles » (Cass., 06/03/1995, J.T.T., 1995, p. 281).

#### **I. 1. b) Application des principes au cas d'espèce**

En déterminant la cause juridique du congé, la notification opérée par l'envoi de la lettre d'énonciation des fautes graves constitutives de motif grave assure l'exercice du contrôle juridictionnel dont elle en délimite les contours.

En l'espèce, la Cour de céans est saisie exclusivement de l'examen du fondement des fautes graves constitutives de motif grave mentionnées au sein de la lettre d'énonciation des fautes graves adressée par la S.A. JXXXXX BXXXX.

Les griefs reprochés à Madame BXXXXXXXX au titre de motif grave sont, pour rappel, les suivants : il est reproché à Madame BXXXXXXXX d'avoir imprimé le mail de Monsieur RXXXXX (un client se plaignant d'avoir été témoin d'un incident entre un autre client et Madame BXXXXXXXX à l'occasion d'une demande d'échange d'un jouet) adressé au service clientèle de la S.A. JXXXXX BXXXX lequel l'avait communiqué au magasin de Montignies-sur-Sambre à titre d'information et d'avoir pu, ainsi, prendre connaissance des coordonnées personnelles du client-plaignant pour les communiquer à son mari, Monsieur BXXXXXXXX, aux fins qu'il prenne contact avec le plaignant. Ce faisant, Monsieur BXXXXXXXX a, ainsi, pu téléphoner au client-plaignant, Monsieur RXXXXX, et a, à cette occasion, tenu à l'adresse de celui-ci des propos insultants et menaçants n'hésitant pas, non plus, à prétendre que l'épouse du plaignant et celle du gérant du magasin s'étaient rendues le dimanche 17/11/2013 au sein du magasin pour « porter ensemble préjudice » à son épouse, Nxxxx BXXXXXXXX. Le branchement du haut-parleur lors de l'échange téléphonique entre Monsieur BXXXXXXXX et Monsieur RXXXXX a permis à ce dernier d'entendre Madame BXXXXXXXX « donner des informations et soutenir les dires excessifs et hors de propos de son époux ».

Contre toute attente, Madame BXXXXXXXX fait à nouveau valoir, contre les pièces mêmes du dossier de la S.A. JXXXXX BXXXX et du résultat des enquêtes directes autorisées à la partie intimée, qu'aucune altercation ne serait survenue le 09/11/2013 avec un client et qu'elle a, en fait, été victime d'un complot manigancé par le sieur RXXXXX.

Contrairement aux allégations soutenues par Madame BXXXXXXXX, la réalité de cet incident est attestée par deux mails, l'un envoyé par le sieur RXXXXX le 13/11/2013 à 13h01' au service clientèle de la S.A. JXXXXX BXXXX et l'autre émanant du gérant du magasin de GOZEE adressé à Madame Bxxxxx, directrice de Ressources Humaines de la société, relayant les propos lui rapportés par le couple victime du comportement inapproprié de Madame BXXXXXXXX lors de la demande d'échange d'un jouet au sein du magasin de Montignies-sur-Sambre.

En réalité, il n'est pas fait grief à Madame BXXXXXXXX d'avoir fait montre d'un comportement déplacé à l'égard d'un client : en effet, la S.A. JXXXXX BXXXX a immédiatement réagi auprès du client-plaignant, Monsieur RXXXXX, témoin de cette altercation en lui présentant tout à la fois ses excuses et en défendant Madame BXXXXXXXX dès lors qu'il a déclaré pouvoir expliquer pareil comportement par le « *stress de la situation* », concédant, toutefois, « *être tout à fait d'accord avec lui (Monsieur RXXXXX) pour regretter ce genre de situation* » (pièce1 – dossier S.A. JXXXXX BXXXX).

Ainsi, la S.A. JXXXXX BXXXX a entendu clore au plus vite cet incident en informant les membres du personnel de son magasin de Montignies-sur-Sambre de l'incident survenu le 09/11/2013 aux fins d'améliorer la qualité de l'accueil de la clientèle et du service offert à cette dernière.

Contrairement à ce qu'allègue Madame BXXXXXXXXX, l'incident du 09/11/2013 n'est pas épingle par la S.A. JXXXXX BXXXX pour servir de fondement au licenciement pour motif grave lui signifié.

Tout au contraire, c'est le comportement irrationnel et totalement insensé de Madame BXXXXXXXXX suite à cet incident (et non celui-ci en tant que tel) qui est à l'origine de son licenciement pour motif grave.

Aux fins de tenter de démontrer qu'elle aurait été victime d'un complot et de jeter le discrédit sur son ancien employeur, Madame BXXXXXXXXX fait état de l'audition de Madame Dxx Pxxxx à la police et d'un témoignage livré par Madame Pxxxxxxx, toutes deux anciennes vendeuses au sein du magasin de Montignies-sur-Sambre.

Or, les accusations proférées par deux anciennes employées de la S.A. JXXXXX BXXXX n'ont strictement aucune pertinence quant aux faits ayant conduit au licenciement de Madame BXXXXXXXXX.

Enfin, à l'appui de ses conclusions additionnelles et de synthèse d'appel, Madame BXXXXXXXXX dépose des extraits de publications sur Facebook afin de démontrer que la femme de Monsieur MXXXXXXXX (gérant du magasin de Montignies-sur-Sambre) connaissait celle de Monsieur RXXXXX.

A nouveau, cette affirmation ne présente strictement aucun intérêt : à supposer même que les épouses aient été « amies » sur Facebook, pareil élément ne démontre pas qu'il y aurait eu un complot manigancé par Monsieur MXXXXXXXX pour licencier Madame BXXXXXXXXX.

Il s'agit d'autant d'accusations qui ne présentent aucune pertinence pour apprécier le fondement du licenciement pour motif grave de Madame BXXXXXXXXX.

Il s'impose, à la cour de céans, de recentrer le débat sur l'analyse des griefs reprochés à Madame BXXXXXXXXX.

S'il est vrai que le premier juge, aux termes de son premier jugement du 21/03/2016 non frappé d'appel a estimé que la prise de connaissance des coordonnées de l'auteur de la plainte du 13/11/2013 n'était pas en soi et à lui seul constitutive de motif grave, il n'en demeure, toutefois, pas moins qu'il ne s'est pas prononcé sur l'usage qu'a entendu en faire Madame BXXXXXXXXX.

Or, il n'est pas contesté, et tel est le véritable nœud du débat judiciaire noué entre parties, que Madame BXXXXXXXXX a pris connaissance des coordonnées personnelles du client-plaignant, Monsieur RXXXXX, pour entrer en contact avec lui.

Par courrier du 14/03/2014 envoyé par son organisation syndicale à la S.A. JXXXXX BXXXX, les faits suivants sont reconnus :

*« (...) Madame BXXXXXXXXX est taraudée par le faux témoignage du « client-témoin », les termes qu'il utilise dans son mail et, par lequel, on lit bien entre les lignes, il semble réclamer la tête de l'élément perturbateur. Elle ne peut donc s'empêcher de noter le numéro de téléphone du client et son nom, comptant entrer en contact avec lui afin de comprendre les motivations de sa démarche et lui faire prendre conscience des conséquences dramatiques que ses actes peuvent engendrer » (pièce 4 – dossier S.A. JXXXXX BXXXX).*

Cependant, il n'est, toutefois, pas contesté qu'en réalité, en lieu et place du contact personnel qu'elle entendait nouer avec Monsieur RXXXXX, Madame BXXXXXXXXX a communiqué les coordonnées de celui-ci à son mari afin qu'il entre en contact avec lui : *« ne pouvant cacher tout son désarroi à son mari qui avait bien perçu le malaise de son épouse, Madame BXXXXXXXXX a bien dû se livrer et ce dernier l'a devancée en prenant contact avec le client-témoin »* (pièce 4 – dossier S.A. JXXXXX BXXXX étant la lettre du 14/03/2014 de son syndicat adressée à son ex-employeur).

En prétendant que son mari l'aurait « devancée », Madame BXXXXXXXXX reconnaît implicitement mais certainement qu'elle était en accord avec cette démarche. La tenue des enquêtes a, d'ailleurs, permis de démontrer que Madame BXXXXXXXXX a participé à l'entretien téléphonique et n'a absolument pas tenté de contrecarrer son mari, bien au contraire.

En toute hypothèse, sans la communication des coordonnées de Monsieur RXXXXX à son mari, ce dernier n'aurait pas pu l'appeler et le menacer. La version des faits soutenue par Madame BXXXXXXXXX n'est dès lors pas crédible et son implication est évidente.

La communication des coordonnées téléphoniques de Monsieur RXXXXX à Monsieur BXXXXXXXX est d'autant plus grave qu'elle n'ignorait pas le tempérament violent et menaçant de celui-ci puisqu'il n'a pas hésité, suite au licenciement de sa femme, à agresser Monsieur MXXXXXXXX et sa famille, voire des tiers comme le révèle l'enregistrement de son audition par la police de Charleroi dans le cadre d'une plainte pour harcèlement déposée à son encontre par les époux MXXXXXXXX-HXXXX.

- *« (...) Sur le coup de la colère, j'ai descendu la rue et je me suis présenté devant leur domicile en compagnie de mon beau-père. J'étais très énervé. J'ai beaucoup crié et je me suis énervé sur place. La maman de HXXXX Kxxxx s'est approchée de moi, m'a insulté et pointé du doigt. J'ai alors saisi son doigt et je l'ai repoussée mais je ne lui ai pas porté de coup. J'ai crié que j'allais lui péter la gueule mais c'était sur le coup de la colère (...). »* (pièce 7 de Madame BXXXXXXXX, PV d'audition du 06/12/2013).
- *« Quand je suis passé à côté de MXXXXXXXX Lxxxxx, je lui ai effectivement dit « tu n'as pas peur de te faire agresser dans la cour, batard »* (pièce 7 de Madame BXXXXXXXX, PV d'audition du 23/12/2013).
- *« J'ai d'ailleurs eu une conversation téléphonique avec le nommé RXXXXX Lxxxxx. Je l'avais contacté afin de savoir s'il connaissait Kxxxx HXXXX et MXXXXXXXX Lxxxxx mais il a toujours nié. Je lui ai fait remarquer que cela me semblait bizarre car les enfants de Kxxxx HXXXX et de Vxxxxx Vxxxxx, épouse de RXXXXX, fréquentent la même école. Aussi, il faut savoir que les épouses font partie de l'association de parents. Il a encore nié cela. Je connais un ami d'enfance de Vxxxxx Vxxxxx, qui est entre autres le parrain de son fils, à savoir le nommé Gxxxxx Axxxxx. Sachant que RXXXXX Lxxxxx voulait bien me rencontrer, j'ai contacté Anthony, afin d'arranger les histoires avec Vxxxxx Vxxxxx mais ça n'a rien donné. RXXXXX Lxxxxx n'a pas voulu de me rencontrer prétextant à Axxxxx que j'ai voulu écraser sa compagne et sa fille, à la sortie de l'école »* (pièce 7 de Madame BXXXXXXXX, PV d'audition du 30/12/2013).

Très clairement, Madame BXXXXXXXX ne pouvait assurément ignorer les risques de « dérapage » propres à la personnalité de son mari susceptible de se produire lors de cet échange téléphonique entre celui-ci et Monsieur RXXXXX.

Ainsi, le contact noué par Monsieur BXXXXXXXX avec Monsieur RXXXXX ne s'est donc pas limité à un échange courtois mais, au contraire, Monsieur BXXXXXXXX s'est livré à une « charge accusatrice » sur les prétendus propos mensongers contenus dans le mail du 13/11/2013 envoyé par Monsieur RXXXXX au service clientèle doublée de menaces de représailles à l'encontre de celui-ci, comme le révèle l'audition de Monsieur RXXXXX enregistrée sous la foi du serment.

Lors de son audition, enregistrée sous serment le 23/04/2018 dans le cadre des enquêtes directes autorisées à la S.A. JXXXXX BXXXX, Monsieur RXXXXX a, en effet, expressément confirmé les faits suivants :

*« Lors de la communication téléphonique du 17 novembre 2013, je confirme que Monsieur BXXXXXXXXX m'a accusé d'avoir tenu des propos mensongers dans mon mail du 13 novembre 2013 et d'avoir participé à un coup monté à l'encontre de Madame BXXXXXXXXX, ce dont je n'étais absolument pas au courant ».*

*Je ne me souviens plus précisément des mots utilisés par Monsieur BXXXXXXXXX pour me menacer. Il y a eu beaucoup de sous-entendus de sa part. Il m'a menacé de représailles s'il arrivait quelque chose à son épouse. Il parlait à demi-mot, il m'a dit « tu comprends bien les enfants sont à la même école ... ». Monsieur BXXXXXXXXX avait un ton agressif et vu le ton agressif et vu le ton utilisé et les propos tenus, je me suis senti menacé. Il m'a également accusé de ne pas avoir été présent au magasin le 9 novembre 2013.*

*Je peux comprendre que Monsieur BXXXXXXXXX ait voulu réagir pour défendre son épouse mais sa réaction n'était pas appropriée.*

*Après que je lui ai répété à plusieurs reprises mon point de vue et qu'il ne voulait pas m'écouter. Donc le ton est monté. Je précise qu'il n'y a pas eu d'insultes de la part de Monsieur BXXXXXXXXX ».*

Egalement auditionnée dans le cadre des enquêtes directes autorisées à la S.A. JXXXXX BXXXX, Madame Bxxxx, directrice des ressources humaines de la société, a déclaré confirmer sa déclaration écrite rédigée le 03/05/2016 dans les formes prescrites par l'article 961/2 du Code judiciaire suivant laquelle *« Monsieur RXXXXX m'a expliqué le coup de fil de Monsieur BXXXXXXXXX qui avait mis le haut-parleur, ce qui lui a permis d'entendre Madame BXXXXXXXXX donner des information ».*

Contrairement à ce qu'elle ose prétendre, Madame BXXXXXXXXX a participé activement à la conversation téléphonique qui eut lieu le 17/11/2013 entre son mari et Monsieur RXXXXX.

Lors de son audition, Monsieur RXXXXX a, en effet, confirmé les faits suivants : *« selon moi, le haut-parleur était branché. J'entendais qu'il y avait des réactions de la part de Madame BXXXXXXXXX mais ses propos n'étaient pas audibles. Elle semblait ne pas être d'accord avec ce que je disais mais je ne me souviens plus du ton utilisé ».*

La participation de Madame BXXXXXXXXX à l'entretien téléphonique litigieux est, dès lors, incontestable, comme le relève la S.A. JXXXXX BXXXX.

C'est dès lors en contradiction manifeste avec le résultat des enquêtes que Madame BXXXXXXXX fait désormais valoir que son implication ne serait pas démontrée.

Au surplus :

- Il ressort des aveux extrajudiciaires de Madame BXXXXXXXX qu'elle a pris les coordonnées de Monsieur RXXXXX avec l'intention de le contacter afin de lui faire « prendre conscience des conséquences dramatiques que ses actes peuvent engendrer » (pièce 4 – dossier S.A. JXXXXX BXXXX). En faisant valoir que son mari l'aurait « devancée », elle reconnaît implicitement mais certainement qu'elle avait la volonté de le contacter.
- En réalité, Madame BXXXXXXXX a toujours plaidé que ce coup de téléphone était légitime car elle avait été victime d'un complot. Elle ne s'est d'ailleurs jamais désolidarisée de son mari.

Dans sa lettre du 14/03/2014, son syndicat fait d'ailleurs valoir que « *Quand bien même, l'aurait-elle contacté, fallait-il pour autant considérer qu'elle ait commis une faute ? Il s'agissait pour elle de rétablir la vérité, de faire prendre conscience au client témoin des implications de sa fausse déclaration, ce qui reste, au demeurant, fort légitime* » (pièce 4 – dossier S.A. JXXXXX BXXXX).

- Dans son témoignage, Monsieur Mxxxxx (coordinateur de la S.A. JXXXXX BXXXX) atteste du fait que Madame BXXXXXXXX n'a pas contesté les faits repris dans la lettre de licenciement pour motif grave et qu'elle a continué à proférer des accusations de complot à son égard (pièce 11).

Monsieur Mxxxxx a confirmé son témoignage lors de son audition, le 03/05/2016.

- De surcroît, Madame Bxxxxx témoigne des faits suivants :

« (...) Monsieur RXXXXX m'a expliqué le coup de fil de Monsieur BXXXXXXXX, qui avait mis le haut-parleur, ce qui a permis à Monsieur RXXXXX d'entendre Madame BXXXXXXXX donner des informations (...) » (pièce 10).

Elle a confirmé son témoignage lors de son audition, le 3/05/2016.

- Enfin, il ressort des écrits de son délégué syndical et de son conseil dans le cadre de la procédure judiciaire mue devant le premier juge que Madame BXXXXXXXX n'a jamais contesté que le haut-parleur avait été branché lors de l'entretien téléphonique et qu'elle avait donné des informations à son mari durant celle-ci.

Cette absence de contestation a valeur d'aveu extrajudiciaire puis judiciaire.

L'un aveu extrajudiciaire lequel, au même titre que l'aveu judiciaire, occupe une position privilégiée dans notre droit, du fait de son admissibilité quasi universelle (il ne cède que dans les matières qui touchent à l'ordre public – ce qui n'est pas le cas en l'espèce) et de sa force probante particulièrement élevée : il emporte la reconnaissance d'un fait contesté, sans qu'il soit requis que son auteur avait la conscience de fournir une preuve à son adversaire. On ne peut plus exiger que l'auteur de la déclaration sache exactement à quoi s'en tenir quant à l'usage qui sera fait de cette déclaration, puisque le caractère intentionnel de l'aveu n'est plus requis (Cass., 25/05/2009, J.L.M.B., 2010, p. 1305, JTT, 2009, p. 345, *Pas.*, 2009, I, p. 1271).

Toutefois, le pouvoir d'appréciation du juge en présence d'un aveu extrajudiciaire est plus étendu, en ce qu'il doit vérifier si l'aveu n'a pas été obtenu par la contrainte ou par des moyens illicites tel n'est, toutefois, pas le cas en l'espèce. En cela, mais en cela seulement, l'aveu extrajudiciaire est laissé à l'appréciation du juge. Cette question étant tranchée, l'aveu extrajudiciaire doit être totalement assimilé à l'aveu judiciaire : comme ce dernier, il fait pleine foi contre son auteur.

La tenue des enquêtes a permis de démontrer de façon certaine que Madame BXXXXXXXX a participé à l'entretien téléphonique au cours duquel Monsieur RXXXXX et sa famille se sont faits menacer par Monsieur BXXXXXXXX.

Contrairement à ce qu'elle a affirmé durant la procédure, Madame BXXXXXXXX ne peut pas prétendre que son mari aurait agi sans son consentement et qu'elle aurait été la victime innocente de ses agissements.

L'audition de témoins a en effet pu démontrer que la thèse soutenue par Madame BXXXXXXXX est totalement contraire à la vérité.

En degré d'appel, Madame BXXXXXXXX prétend que ses propos n'étaient pas audibles lors de l'entretien téléphonique et que, partant, ni le sieur RXXXXX ni le premier juge ne pourraient avoir connaissance de sa « position » exacte.

Cette argumentation est en totale contradiction avec les pièces du dossier.

En effet, c'est bien Madame BXXXXXXXX qui – en violation de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, de ses obligations et du règlement de travail (en clair, les données collectées pour une finalité d'utilisation déterminée, comme par exemple, la prise de connaissance des données personnelles d'un client pour assurer un service à la clientèle, ne peuvent bien évidemment pas être utilisées en poursuivant un tout autre objectif déjouant ainsi les attentes légitimes du client concerné par le détournement de ses données personnelles) – a emporté les données personnelles de Monsieur RXXXXX pour les communiquer à Monsieur BXXXXXXXX, en vue de le contacter par téléphone, alors même qu'elle n'ignorait pas le tempérament menaçant et outrancier de son mari.

Ensuite, Madame BXXXXXXXX a toujours soutenu que sa démarche était « légitime » car elle était prétendument victime d'un complot. Elle ne s'est, dès lors, jamais distancée de la démarche de son mari.

Par son comportement, Madame BXXXXXXXX a rompu le lien de confiance qui existait entre elle et la S.A. JXXXXX BXXXX de telle sorte que la poursuite des relations contractuelles est devenue définitivement impossible.

Un employeur ne peut, en effet, pas conserver un lien de confiance envers un travailleur qui commet une aussi grave violation du droit à la vie privée d'un client et encourage son mari à tenir des propos menaçants à son égard et à l'égard de ses enfants.

Madame BXXXXXXXX était, en effet, présente lors de l'échange téléphonique litigieux et s'est rendue, à tout le moins, complice du comportement inqualifiable de son mari puisqu'elle l'a incité à prendre contact avec le sieur RXXXXX et n'est jamais intervenue pour mettre un terme immédiat à ses dérapage verbaux et manifester son désaccord face à pareil comportement : tout au contraire, elle a alimenté la conversation à distance par des propos qui ont convaincu son mari du bien-fondé des menaces proférées à l'encontre de Monsieur RXXXXX, client de son employeur.

Le licenciement pour motif grave de Madame BXXXXXXXX est, dès lors, pleinement justifié.

Il s'impose de confirmer le jugement dont appel et, partant, de déclarer l'appel non fondé en ce qu'il fait grief au jugement dont appel d'avoir conclu à l'absence de fondement de la demande de Madame BXXXXXXXX portant sur l'irrégularité de son licenciement pour motif grave et sur l'octroi corrélatif d'une indemnité compensatoire de préavis.

I. **2. Quant au fondement du chef de demande portant sur l'abus du droit de licenciement**

I. **2. a) Rappel des principes applicables**

En droit belge, le droit de licencier un travailleur n'est pas soumis à l'existence d'une cause réelle et sérieuse de telle sorte qu'il est discrétionnaire. Cette caractéristique n'exclut pas, qu'en mettant fin au contrat de travail, l'employeur puisse commettre une faute sanctionnée par application de la théorie de l'abus de droit ou du principe de l'exécution de bonne foi.

La théorie de l'abus de droit entend sanctionner celui qui, en exerçant un droit, dépasse les limites de l'exercice normal du droit. Afin d'établir ces limites, le critère général de l'exercice normal ou anormal du droit est utilisé pour justifier la théorie de l'abus de droit. C'est, donc, dans ses relations à autrui que se révèle l'exercice normal ou anormal du droit. La faute constitutive d'abus de droit peut être appréciée par référence au comportement du bon père de famille, soit de l'homme normalement prudent et avisé.

Dans un arrêt de principe du 10 septembre 1971, la Cour de Cassation a consacré le critère général de l'exercice normal du droit sans ambiguïté en relevant que « *l'abus de droit peut résulter, non seulement de l'exercice d'un droit avec l'intention de nuire, mais aussi de l'exercice du droit d'une manière qui dépasse les limites de l'exercice normal par une personne prudente et diligente* » (Cass., 10/09/1971, Bull, et Pas., 1972, I, p. 28).

Dans ses conclusions précédant cet arrêt de principe, le premier avocat général W. GANSHOF VANDER MEERSCH a fixé les contours de la théorie en relevant notamment que « *le droit de l'un cesse là où commence le droit de l'autre* ». Dans cette approche, le respect des droits d'autrui devient la pierre angulaire de la théorie de l'abus puisque la limite du droit est déterminée par le droit d'autrui.

Les sous-critères de la théorie de l'abus de droit sont les suivants :

a) **l'intention de nuire** :

Dans leur recherche de l'intention de nuire, les tribunaux s'attachent à déceler les motifs réels à la base du licenciement et vérifient s'ils révèlent une intention de nuire.

Ils considèrent que le juge ne peut se contenter de relever que le motif allégué comme cause du licenciement ne correspond pas à la réalité mais il s'impose de rechercher si, derrière ce motif, l'intention de nuire est établie (C.T. Liège, 23/11/2004, RG 6887/01, inédit).

L'employeur est considéré comme ayant agi dans le but de nuire à un travailleur lorsque le congé est notifié à titre de repréailles alors que le travailleur n'a commis aucune faute en réclamant le respect de ses droits.

Le licenciement pour un motif futile peut, également, être considéré comme abusif lorsqu'il cache la réelle intention de l'employeur et que celle-ci est fautive. Ainsi, le licenciement opéré pour un motif « apparent » se révélant totalement étranger à la véritable raison qui a déterminé la décision de rupture est constitutif d'abus de droit si cette raison est illégitime. Il en est de même du motif inexact qui traduit l'intention malveillante de l'employeur.

b) la légèreté blâmable :

La légèreté blâmable constitutive d'abus de droit peut se manifester de diverses manières :

- la brusque rupture ;
- le comportement négligent de l'employeur ;
- l'imputation erronée d'un motif grave ;
- le moment inopportun du congé, notamment parce que le licenciement est notifié à un moment psychologique et moralement défavorable au travailleur (voyez : V. VANNES et L. DEAR, « La rupture abusive du contrat de travail - Théorie et applications », Bruxelles, Bruylant, 2010, p. 438).

Le caractère abusif du licenciement pourra, également, être déduit des circonstances entourant celui-ci étant entendu qu'un licenciement ne peut être opéré dans des conditions de nature à porter atteinte à la compétence, à la réputation, au crédit ou à l'honorabilité du travailleur ou se dérouler dans un contexte empreint de vexation ou d'humiliation pour le travailleur.

c) le détournement de la finalité économique et sociale du droit :

Dans le cadre de cette approche, l'exercice du droit doit reposer sur le respect de la volonté du législateur en vue de laquelle il a octroyé le droit dont question. Les droits de l'employeur ne peuvent, en effet, être utilisés à d'autres fins que celles déduites de la finalité économique et sociale voulue par le législateur lorsqu'il a accordé le droit de licenciement à l'employeur.

En effet, le droit de licenciement constitue un « droit-fonction » c'est-à-dire un droit dont l'employeur peut et doit faire usage seulement pour le plus grand bien de son entreprise, l'employeur en y recourant occasionnant, par la force des choses, un préjudice financier à son cocontractant.

L'employeur commet dès lors un abus de droit lorsqu'il pose un acte contraire au but de l'institution, à son esprit, à sa finalité.

En application de ce critère, tout détournement de la finalité pour laquelle le droit a été institué peut être constitutif de faute sans qu'il soit besoin d'établir une intention de nuire, la témérité ou la légèreté de celui qui l'exerce. L'abus de droit se caractérise alors par le seul fait du détournement du but voulu par le législateur. Dans ce cas, le juge est tenu d'examiner le fondement du droit et la manière dont le titulaire a exercé son droit. Il doit épingleur un élément subjectif dans le chef du titulaire du droit et le comparer au but voulu par le législateur, élément objectif.

d) le critère de l'intérêt légitime de l'exercice du droit :

L'exercice de l'intérêt légitime du droit est déterminé par les éléments de la cause dont la prise en considération des intérêts légitimes d'autrui.

Dans différents arrêts de principe, la Cour de cassation a consacré le critère de l'intérêt légitime comme critère de l'abus de droit en relevant qu' « *il peut y avoir abus de droit lorsqu'un droit est exercé sans intérêt raisonnable et suffisant. Tel est le cas lorsque le préjudice causé est sans proportion avec l'avantage recherché ou obtenu par le titulaire du droit. Dans l'application des intérêts en présence, le juge doit tenir compte de toutes les circonstances de la cause* » (voyez à titre d'exemple, Cass., 15 mars 2002, J.T., 2002, p. 814).

L'appréciation de l'intérêt légitime du droit ou l'absence d'intérêt légitime est déterminée par le préjudice causé hors de proportion avec l'avantage recherché.

En conclusions, le licenciement abusif de l'employé relève, donc, de la notion générale d'abus de droit laquelle est habituellement reliée, en matière contractuelle, à l'article 1134, alinéa 3, du Code civil qui consacre le principe de l'exécution de bonne foi des conventions et est régie, sur le plan de la charge de la preuve, par les articles 1315 du Code civil et 870 du Code judiciaire, aux termes desquels chaque partie a la charge de la preuve des faits qu'elle invoque.

La Cour de Cassation reconnaît un contenu autonome à l'article 1134 du Code civil qui « constitue une disposition qui régit, de façon effective, le comportement des parties dans l'exécution des contrats » (J-L. FAGNART, « L'exécution de bonne foi des conventions », obs. sous Cass., 19 septembre 1983, R.C.J.B., 1986, p. 262).

Enfin, pour obtenir réparation de son dommage constitutif au licenciement abusif dont il a fait l'objet, le travailleur devra prouver que l'abus de droit est générateur, dans son chef, d'un préjudice distinct de celui que répare forfaitairement l'indemnité compensatoire de préavis.

**I. 2. b) Application des principes au cas d'espèce**

Madame BXXXXXXXXX soutient la thèse selon laquelle « *la S.A. JXXXXX BXXXX a usé d'un droit sans intérêt légitime en causant à autrui un dommage dans le but de lui nuire. Elle a fait un usage abusif et constitutif d'un réel détournement de son pouvoir de rupture, la volonté affichée étant de la licencier au besoin en usant de méthodes inacceptables telles celles de la plainte du sieur RXXXXX* ».

Par ailleurs, elle prétend être tombée en dépression sévère à la suite de son licenciement, situation qui a entraîné sa reconnaissance en état d'incapacité de travail.

En l'espèce, il a été démontré au sein du chapitre I. 1. que Madame BXXXXXXXXX a été licenciée en raison de son comportement constitutif de motif grave révélé par l'enquête approfondie à laquelle s'est livrée la S.A. JXXXXX BXXXX.

Par ailleurs, aucune pièce ne démontre que l'état d'invalidité de Madame BXXXXXXXXX résulterait d'un abus commis par la S.A. JXXXXX BXXXX dans l'exercice légitime de son droit de rupture à la suite du comportement complètement irrationnel et insensé de Madame BXXXXXXXXX.

En effet, la S.A. JXXXXX BXXXX a, de manière parfaitement légitime, fait usage de son droit de licenciement pour protéger les intérêts de son entreprise mis à mal par le comportement défiant tout entendement posé par Madame BXXXXXXXXX.

Il s'impose de confirmer le jugement dont appel en ce qu'il a débouté Madame BXXXXXXXXX de son chef de demande portant sur l'abus de droit de licenciement et, partant, de déclarer son appel non fondé quant à ce.

**I. 3. Quant aux dépens des deux instances**

Madame BXXXXXXXXX sollicite la réduction de l'indemnité de procédure au montant minimal prévu dans le tranche comprise entre 20.000,01€ et 40.000€ en raison de la précarité de sa situation financière, demande à laquelle s'oppose la S.A. JXXXXX BXXXX qui réclame, quant à elle, la fixation de l'indemnité de procédure à son montant de base compte tenu de « *l'attitude déraisonnable de Madame BXXXXXXXXX depuis l'entame de la procédure* ».

L'article 1022 du Code judiciaire énonce ce qui suit :

*« 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 ».*

La Cour de cassation a livré l'enseignement suivant :

*« Lorsque qu'une partie invoque dans ses conclusions qu'il y a lieu de réduire l'indemnité de procédure jusqu'au montant minimum en raison de la situation financière particulièrement mauvaise, d'une part, et du caractère manifestement déraisonnable de la situation découlant de la grande différence entre les situations économiques des parties, d'autre part, le juge ne peut refuser d'accueillir cette demande uniquement au motif que les pièces produites par la partie pour pouvoir justifier que sa situation financière justifie sa demande, ne démontrent pas que sa situation financière est devenue à ce point précaire qu'il y a lieu de réduire le montant de base de l'indemnité de procédure »* (Cass., 21/01/2010, Pas., I, p. 219).

La cour de céans estime que Madame BXXXXXXXXX prouve à suffisance, sur base de pièces probantes produites à l'appui de son dossier, que sa situation financière est particulièrement difficile dès lors qu'elle ne bénéficie que de revenus de remplacement (à savoir des indemnités d'incapacité de travail lui versées par son organisme assureur).

Pareille situation justifie de réduire l'indemnité de procédure à son montant minimal, soit 1.200€ pour la procédure mue devant le premier juge et 1.300€ pour la procédure d'appel.

Il y a lieu de réformer le jugement dont appel en ce qu'il a fixé l'indemnité de procédure due pour la procédure de première instance à son montant de base arrêté à la somme de 2.400€.

L'appel de Madame BXXXXXXXXX est fondé quant à ce.

\*\*\*\*\*

**PAR CES MOTIFS,**

La cour du travail,

Statuant contradictoirement,

Vu la loi du 15 juin 1935 sur l'emploi des langues en matière judiciaire, notamment l'article 24 ;

Déclare la requête d'appel recevable mais non fondée sauf en ce qu'elle fait grief au jugement dont appel de n'avoir pas fixé l'indemnité de procédure due pour la procédure de première instance à son montant minimal ;

Confirme le jugement dont appel en toutes ses dispositions sauf en ce qu'il a condamné Madame BXXXXXXXX à l'indemnité de procédure de base due pour la procédure de première instance en lieu et place de l'indemnité de procédure minimale ;

Condamne Madame BXXXXXXXX aux frais et dépens des deux instances taxés par la cour de céans à la somme de 2.555,83€ se ventilant comme suit :

- indemnité de procédure minimale due pour la procédure de première instance :	1.200,00€
- indemnité de procédure minimale due pour la procédure d'appel :	1.300,00€
- taxation des témoins :	55,83€

Délaisse à Madame BXXXXXXXX sa contribution de 20€ au fonds budgétaire d'aide juridique de seconde ligne ;

Ainsi jugé par la 3<sup>ème</sup> chambre de la Cour du travail de Mons, composée de :

Xavier VLIEGHE, président de chambre,  
Hervé BERNARD, conseiller social au titre d'employeur,  
Fabrice ADAM, conseiller social au titre de travailleur employé,

Et signé, en application de l'article 785 du Code judiciaire, compte tenu de l'impossibilité dans laquelle se trouve monsieur le conseiller social Fabrice ADAM par :

Xavier VLIEGHE, président de chambre,  
Hervé BERNARD, conseiller social au titre d'employeur,

Assistés de :

Chantal STEENHAUT, greffier,

qui en ont préalablement signé la minute.

Le greffier,

Le conseiller social

Le président,

et prononcé en langue française, à l'audience publique du 04 janvier 2022 par Xavier VLIEGHE, président, avec l'assistance de Chantal STEENHAUT, greffier.

Le greffier,

Le président,