



Chambre 2
Numéro de rôle 2021/AM/154
Bxxxxxx Lxxxxx / EUROPEAN BUSINESS OPERATIONS & SERVICES HOLDING SA
Numéro de répertoire 2022/
Arrêt contradictoire, définitif

COUR DU TRAVAIL DE MONS

ARRET

**Audience publique du
03 octobre 2022**

DROIT DU TRAVAIL - Contrat de travail d'employé.

Art. 578,1° du Code judiciaire.

EN CAUSE DE :

Bxxxxxx Lxxxxx, RRN xx.xx.xx-xxx.xx, domiciliée à xxxxxxxxx,

Partie appelante, représentée par Maître VANDERHOEVEN A. loco Maître VANNES V., avocat à 1000 BRUXELLES, Chaussée de La Hulpe, 110 bte 5,

CONTRE :

EUROPEAN BUSINESS OPERATIONS & SERVICES HOLDING SA, ci-après « **SA EBOS HOLDING** », BCE xxxx.xxx.xxx, dont le siège social est établi à xxxxxxxxx,

Partie intimée, représentée par Maître D'HALLUIN Ph., avocat à 7700 MOUSCRON, rue Camille Busschaert, 48-50.

La cour du travail, après en avoir délibéré, rend ce jour l'arrêt suivant :

1. PROCEDURE

Le dossier de la cour contient notamment les pièces suivantes :

- la requête d'appel de Madame Bxxxxxx Lxxxxx , entrée au greffe le 03 mai 2021 ;
- la copie conforme de l'ordonnance de mise en état et de fixation, basée sur l'article 747, §2, du Code judiciaire, en prévision de l'audience du 24 juin 2021 ;
- les conclusions d'appel de EUROPEAN BUSINESS OPERATIONS & SERVICES HOLDING SA, entrées au greffe le 3 septembre 2021 ;
- les conclusions d'appel de Madame Bxxxxxx Lxxxxx , entrées au greffe le 7 décembre 2021 ;
- les conclusions additionnelles et de synthèse d'appel de EUROPEAN BUSINESS OPERATIONS & SERVICES HOLDING SA, entrées au greffe le 7 février 2022 ;
- les dossiers de pièces des parties.

Lors de l'audience du 5 septembre 2022, la cour entend les parties.

La loi du 15 juin 1935 sur l'emploi des langues en matière judiciaire a été appliquée.

2. RECEVABILITE

a) En droit

Le délai pour interjeter appel le délai pour interjeter appel est d'un mois à partir de la signification du jugement, ou de la notification de celui-ci faite conformément à l'article 792, alinéas 2 et 3 du Code judiciaire.

b) En l'espèce

La requête d'appel a pour but de réformer le jugement rendu contradictoirement 19 mars 2021 par le tribunal du travail du Hainaut, division de Tournai.

Le jugement n'a pas été signifié.

L'appel, introduit le 3 mai 2021, est recevable.

3. OBJET DE L'APPEL ET PRETENTIONS DES PARTIES

Madame Bxxxxxx Lxxxxx demande à la cour de :

- Déclarer la requête d'appel recevable et fondée ;
- En conséquence,
 - Réformer le jugement dont appel en ce qu'il a admis le licenciement pour motif grave ;
 - Faire droit à ses demandes et condamner la SA EBOS HOLDING au paiement de :
 - la somme de 7.676,84 €, à titre d'indemnité compensatoire de préavis ;
 - la somme de 10.875,41 €, à titre d'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable ;
 - la somme de 15.000 €, à titre d'indemnité pour licenciement abusif ;
 - la somme de 551,47 €, à titre de prime de fin d'année *pro rata temporis* ;
 - sommes provisionnelles à majorer des intérêts judiciaires et légaux, sous toutes réserves à faire valoir en cours d'instance, de majoration ou de diminution des montants réclamés ;
 - condamner la SA EBOS HOLDING aux frais et dépens de l'instance, en ce compris l'indemnité de procédure des deux instances à son montant de

base (2.400 €).

La SA EBOS HOLDING demande à la cour de :

- déclarer l'appel recevable mais non fondé ;
- en conséquence, débouter Madame Bxxxxxx Lxxxxx de toutes ses demandes ;
- confirmer le jugement prononcé par la 2^e chambre du tribunal du travail du Hainaut, division de Tournai, du 19 mars 2021 ;
- condamner Madame Bxxxxxx Lxxxxx aux frais et dépens des deux instances, l'indemnité de procédure pour l'instance d'appel étant fixée à la somme de 2.600 € ;
- à titre subsidiaire, la SA EBOS HOLDING offre de prouver par toutes voies de droit, témoignages compris, le fait précis et pertinent suivant :

« la chronologie des faits rappelée dans la lettre officielle du 8 mai 2019 est la suivante :

- Le 27 mars 2019, démarrage de l'équipe à 9h00.
 - Madame BXXXXXX LXXXXX est déjà « loguée » avant 9h00.
 - Monsieur LXXXXXX est arrivé à 9h00 et constate que les fiches ont été traitées avant 9h00 sur le projet rétention.
 - Monsieur LXXXXXX interpelle Madame BXXXXXX LXXXXX et lui pose la question concernant des traitements qui auraient été effectués avant 9h00. Madame BXXXXXX LXXXXX confirme qu'elle a passé quelques rappels.
 - Après investigations, Monsieur LXXXXXX s'aperçoit que 5 fiches ont été classées en « injoignables » sans qu'un appel téléphonique n'ait été passé.
 - Monsieur LXXXXXX s'aperçoit en outre que ces fiches ont été appelées par Madame BXXXXXX LXXXXX les 13 ou 14 mars, mis à cette date en « rendez-vous » alors qu'à l'écoute des appels, incontestablement, ces appels devaient être classés en « refus ».
 - Monsieur LXXXXXX , superviseur, dont la position se trouve juste à côté de celle de Madame BXXXXXX LXXXXX , a écouté chaque appel avant le malaise de Madame BXXXXXX LXXXXX qui intervient à 10h58...
 - Monsieur LXXXXXX a bien questionné Madame BXXXXXX LXXXXX en ces termes : « Tiens, tu as déjà travaillé ? Qu'as-tu fait ? ».
- en ce cas, réserver à statuer.

4. FAITS ET ANTECEDENTS

4.1. Le 29 décembre 2017, Madame Bxxxxxx Lxxxxx est engagée par la SA EBOS HOLDING, en qualité d'opératrice de call center, dans le cadre d'un contrat de travail à durée indéterminée.

4.2. Les prestations de Madame Bxxxxxx Lxxxxx font l'objet d'évaluations régulières :

- en mai 2017 (note globale de 77,47 %),
- juin 2017 (note globale de 76,71 %),
- août 2017 (note globale de 78,99 %),
- octobre 2017 (note globale de 82,53 %),
- décembre 2017 (note globale de 84,56 %),
- février 2018 (note globale de 86,08 %),
- juillet 2018 (note globale de 85,57 %),
- octobre 2018 (note globale de 83,54 %).

Les évaluations portent notamment sur :

- la performance quantitative (nombre d'appels en rétention, taux d'accord et de refus sur les rétentions, nombre d'appels en fidélisation, taux d'accord en fidélisation...);
- la performance qualitative (connaissance produit, score de rétention, score de fidélisation, score qualité back office, score qualité autres opé commerciales);
- la fiabilité et le comportement (présentéisme, ponctualité et respect des pauses, flexibilité horaire, prise d'initiative/réactivité, attitude, respect du règlement intérieur).

Un bilan de la période est établi.

4.3. Le 27 mars 2019 à 10h58, Madame Vxxxxxxxx Rxxx (responsable de projet) informe Monsieur Axxxxx Kxxxxxx (« Senior client manager ») de ce que Madame Bxxxxxx Lxxxxx vient de faire un malaise et qu'elle a appelé les secours.

4.4. Le 28 mars 2019, la SA EBOS HOLDING notifie à Madame Bxxxxxx Lxxxxx son licenciement pour motif grave en ces termes :

« Nous avons constaté ce mercredi 27 mars 2019 du fait que vous avez commis une faute grave étant un motif grave de licenciement sans préavis ni indemnité.

En conséquence, nous mettons fin ce jour à votre contrat de travail dans les conditions de l'article 35 de la loi du 3 juillet 1978 sur le contrat de travail.

En effet, ce 27 mars au matin, vous avez classé 5 appels «Rétention», ces appels auraient dû être classés en refus les 13 et 14 mars 2019.

Or, vous les avez classés en « Rendez-vous » les 13 et 14 mars au lieu de les clôturer directement. Ce mercredi 27, vous avez traités ces rappels pour les clôturer en injoignables sans avoir préalablement appelé le client, puisque nous avons vérifié et qu'aucun appel n'a été émis sur ces numéros.

Votre fonction consiste à contacter des clients par téléphone et à classer les fiches de manière à représenter la réalité. Or, lorsque vous classez des fiches sans avoir contacté le client, c'est un acte frauduleux qui entraîne une facturation à notre client final alors que la prestation n'a pas été réalisée.

Il est clair que pour satisfaire notre clientèle, nous sommes en droit d'attendre d'une opératrice telle que vous un comportement correct, exemplaire et de qualité.

Tel ne fut pas le cas et en agissant de cette manière, vous mettez en péril grave les relations de travail avec nos relations d'affaires.

Votre comportement constitue une faute grave, étant un motif grave de licenciement sans préavis ni indemnité.

C'est la raison pour laquelle nous avons décidé de vous congédier pour motif grave, ce jeudi 28 mars 2019, toute collaboration professionnelle s'avérant définitivement et immédiatement impossible.

Nous nous permettons de vous rappeler que, conformément à l'article 17 de la loi du 3 juillet 1978 sur le contrat de travail, vous êtes tenu de vous abstenir de vous livrer et/ou de coopérer à tout acte de concurrence déloyale ainsi que de divulguer tout secret d'affaires.

Votre décompte final et vos documents sociaux vous seront transmis prochainement. »

4.5. Le vendredi 27 mars 2019, la SA EBOS HOLDING procède à l'envoi par courrier recommandé de la lettre de licenciement. Madame Bxxxxxx Lxxxxx étant domiciliée en France, elle réceptionne la lettre le 6 avril 2019. Il n'est pas contesté que la SA EBOS HOLDING n'a pas averti Madame Bxxxxxx Lxxxxx par une autre voie (email ou téléphone) de la rupture immédiate de son contrat de travail.

4.6. Par courriel du 1^{er} avril 2019 à 8h47, Madame Vxxxxxxxx Rxxx informe notamment Monsieur Jxxx-Mxxx Lxxxxxx (le chef d'équipe de Madame Bxxxxxx Lxxxxx) et Monsieur Axxxxx Kxxxxxx de ce que :

« Lxxxxx s'est présentée ce lundi. Elle n'avait, semble-t-il, pas pris connaissance du recommandé envoyé. Je lui ai confirmé les causes du licenciement et remis une copie du courrier. Je remets badge, casque et clé de casier à Kxxxxx ».

4.7. Par pli recommandé du 19 avril 2019 de son conseil, Madame Bxxxxxx Lxxxxx conteste le licenciement pour motif grave et met la SA EBOS HOLDING en demeure de lui payer:

- la somme de 7.676,84 €, au titre de l'indemnité compensatoire de préavis ;
- la somme de 10.875,41 €, au titre de l'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable ;
- la somme de 15.000 €, au titre d'indemnité pour licenciement abusif ;
- la somme de 273,90 €, au titre d'éco chèques ;
- la somme de 551,47 €, au titre de prime de fin d'année *pro rata temporis* ;
- le simple pécule et le double pécule pour l'année 2018;
- le pécule de vacances de l'année 2019;
- le pécule de départ ;

- 10 € pour la caution de la clé à boissons.

4.8. Par courrier du 8 mai 2019, le conseil de la SA EBOS HOLDING oppose une fin de non-recevoir aux demandes de Madame Bxxxxxx Lxxxxx .

4.9. Par jugement prononcé le 19 mars 2021, la 2^e chambre du tribunal du travail du Hainaut, division de Tournai :

- « dit la demande recevable mais non fondée ;
- délaisse à la partie demanderesse ses frais et la condamne à payer à la partie défenderesse l'indemnité de procédure de base de 6.000 €. ».

5. FONDEMENT DE L'APPEL

5.1. Indemnité compensatoire de préavis

a) Principes

5.1.1. Il convient de vérifier si le licenciement de Madame Bxxxxxx Lxxxxx est conforme au prescrit de l'article 35 de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail.

Cet article 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.

(...)

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. ».

5.1.2. L'existence d'un motif grave fait l'objet d'une appréciation souveraine du juge du fond : il en découle donc que le contrôle du juge du fond s'opère, non seulement, sur la

réalité du fait invoqué mais, encore, sur sa capacité à altérer immédiatement et définitivement la confiance réciproque des parties.¹

5.1.3. L'article 35 de la loi du 3 juillet 1978 est une disposition impérative en faveur du travailleur et de l'employeur. Partant, le juge est tenu d'en examiner l'application dans le respect des droits de la défense des parties même si le demandeur s'est abstenu de faire état de celle-ci dans un premier temps.²

La preuve de ces diverses conditions incombe à l'employeur.

5.1.4. La notification suppose que le destinataire ait soit reçu le pli recommandé, soit été mis en demeure de le réclamer après présentation infructueuse par le facteur par le biais d'un avis de celui-ci, signalant la possibilité de retirer le pli au bureau des postes désigné. La preuve du contenu de l'enveloppe elle-même peut être faite au moyen de présomptions concordantes.³

5.1.5. La notification du motif grave doit être rédigée avec une précision suffisante non seulement pour informer le travailleur des faits qui lui sont reprochés et lui permettre de se défendre utilement, mais aussi au juge de vérifier que le motif plaidé devant lui s'identifie avec celui repris dans la notification de motif grave.⁴

5.1.6. En clair, la lettre de congé pour motif grave doit qualifier les faits en telle manière que le travailleur puisse connaître exactement ce qui lui est reproché sans équivoque possible et soit en mesure de se défendre en justifiant son attitude.⁵

5.1.7. « Le fait qui justifie le congé pour motif grave est le fait accompagné de toutes les circonstances de la cause invoquées par la lettre notifiant ce motif et de nature à lui conférer le caractère d'un motif grave (Cass., 28 octobre 1987, Pas., 1988, I, p.238). Des faits antérieurs peuvent ainsi constituer un éclaircissement du grief invoqué comme motif grave (Cass., 6 septembre 2004, J.T.T., 2005, p.140), et ce, même s'ils ne sont pas mentionnés dans la lettre de congé, encore faut-il cependant qu'ils soient invoqués expressément par la partie qui licencie et qu'ils soient de nature à éclairer le juge sur la gravité du motif allégué (Cass., 21 mai 1990, J.T.T., 1990, p.435). »⁶

5.1.8. En règle générale, la jurisprudence estime que la mauvaise exécution involontaire du contrat de travail ne ruine pas la confiance de l'employeur, au point que sa poursuite devienne immédiatement et définitivement impossible. La simple

¹ Cass., 28 avril 1997, *Pas.*, I, p. 514 ; C. trav. Mons, 17 juin 2013, 2012/AM/294, inédit.

² Cass., 22 mai 2000, *J.T.T.*, 2000, p. 369.

³ C. trav. Bruxelles, 6 février 2008, 48/251/W, www.terralaboris.be.

⁴ C. trav. Bruxelles, 12 janvier 2005, *C.D.S.*, 2005, p. 214

⁵ C. trav. Mons, 15 décembre 2014, 2013/AM/377, inédit

⁶ C. trav. Mons, 24 juin 2020, 2019/AM/146, inédit.

négligence, incapacité, incompétence, ne peut pas justifier un licenciement sur-le-champ.

b) Application

❖ Validité formelle du congé

▪ Signature

5.1.9. Madame Bxxxxxx Lxxxxx soutient que le courrier de licenciement n'était pas signé. Elle produit à cet effet une lettre non signée, dont la SA EBOS HOLDING explique qu'il s'agit de la copie qui a été remise à Madame Bxxxxxx Lxxxxx le 1^{er} avril 2019, lorsqu'elle s'est présentée sur son lieu de travail, ignorant qu'elle avait été licenciée.

5.1.10. Les parties sont contraires en fait quant au déroulement des faits du lundi 1^{er} avril 2019 : selon Madame Bxxxxxx Lxxxxx , elle a été interpellée brusquement par Madame Vxxxxxxxx Rxxx , qui l'a emmenée dans son bureau, lui a expliqué qu'elle avait été licenciée pour motif grave et qu'elle devait quitter les lieux sur-le-champ. Madame Bxxxxxx Lxxxxx déclare avoir refusé de prendre connaissance de la copie de la lettre que lui tendait Madame Vxxxxxxxx Rxxx , au motif qu'elle recevrait prochainement le courrier recommandé.

5.1.11. Selon la SA EBOS HOLDING, Madame Vxxxxxxxx Rxxx a remis, le 1^{er} avril 2019, une copie non signée de la lettre de licenciement à Madame Bxxxxxx Lxxxxx . Madame Vxxxxxxxx Rxxx , n'ayant pas accès elle-même au dossier personnel de Madame Bxxxxxx Lxxxxx , a demandé à Madame Lxxxxxxxx Dxxxxxxxx – responsable RH de l'entreprise –, de lui envoyer une copie de la lettre de licenciement, cette dernière lui ayant envoyé par email une version « word », non signée, du document.

5.1.12. Le premier juge a décidé à cet égard que la SA EBOS HOLDING « rapporte [...] la preuve que le courrier de licenciement pour motif grave adressé par recommandé le 28 mars 2019 était bien revêtu de la signature de Monsieur AXXXXX KXXXXXX et que, par conséquent, la pièce 16 produite par Madame BXXXXXX LXXXXX est en réalité l'impression du courrier en format word adressé par Madame LXXXXXX DXXXXXX à Madame VXXXXXXXX RXXX qui lui a été remise le 1^{er} avril 2019. » (jugement dont appel, 9^e feuillet) Pour arriver à cette conclusion, le tribunal s'est également appuyé sur les attestations, conformes à l'article 961/2 du Code judiciaire, établies par Madame Vxxxxxxxx Rxxx et Madame Lxxxxxxxx Dxxxxxxxx , confirmant qu'une copie, non signée, de la lettre de licenciement a été remise à Madame Bxxxxxx Lxxxxx le 1^{er} avril 2019, tandis que la version originale, signée par Monsieur AXXXXX KXXXXXX , a été envoyée par courrier recommandé le 28 mars 2019.

La cour se rallie à la position du tribunal sur ce point.

5.1.13. La cour peine à comprendre le raisonnement de Madame Bxxxxxx Lxxxxx , selon laquelle les attestations écrites de Madame Vxxxxxxxx Rxxx et Madame LXXXXXXXX DXXXXXXXX « ne peuvent valoir contre une preuve écrite d'un document non signé », au motif que « la lettre de congé, non signée, est un écrit dont la prééminence est affirmé[e] par l'article 8.9. du nouveau Code civil, qui dispose que : « L'acte juridique portant sur une somme ou une valeur égale ou supérieure à 3.500,00 euros doit être prouvé par les parties par un écrit signé. [...]

Il ne peut être prouvé outre ou contre un écrit signé, même si la somme ou la valeur n'excède pas ce montant, que par un autre écrit signé. » »

Dès lors que la signature est un élément constitutif de l'acte juridique, Madame Bxxxxxx Lxxxxx ne peut utilement se fonder sur un document non signé pour justifier l'écartement des attestations conformes à l'article 961/2 du Code judiciaire.

Le principe de la prééminence de l'écrit ne s'applique pas en l'absence d'un document signé.

5.1.14. Surabondamment, quand bien même la SA EBOS HOLDING demeure dans l'impossibilité de rapporter la preuve certaine que la lettre envoyée par courrier recommandé le 28 mars 2019 était revêtue de la signature de Monsieur AXXXXX KXXXXXX , la question ne serait pas déterminante, le motif grave n'étant, en tout état de cause, pas établi, comme il ressort des considérations qui suivent.

- Précision du licenciement

5.1.15. Madame Bxxxxxx Lxxxxx soutient que le courrier de licenciement était insuffisamment précis et motivé, de sorte qu'elle n'a pas pu comprendre, à la lecture de la lettre, ce qui lui était reproché par la SA EBOS HOLDING.

5.1.16. La cour relève tout d'abord que la lettre contient une explication lui permettant de comprendre, même sans connaître le contexte particulier de l'affaire, qu'il est reproché à Madame Bxxxxxx Lxxxxx d'avoir volontairement encodé 5 appels, le 13 et 14 mars 2019, dans la rubrique « rendez-vous » plutôt que « refus » et ensuite d'avoir indiqué, le 27 mars 2019, que ces 5 correspondants étaient injoignables alors qu'elle ne les avait pas appelés.

Ce faisant, la lettre est libellée avec suffisamment de précision pour permettre à Madame Bxxxxxx Lxxxxx et aux juridictions à sa suite, de comprendre la faute qui lui est reprochée. Madame Bxxxxxx Lxxxxx ne s'y est d'ailleurs pas trompée, puisque, dans la lettre de son conseil du 19 avril 2019, elle contestait la régularité du licenciement (en raison de l'absence de signature du courrier recommandé) et la gravité de la faute alléguée.

5.1.17. Madame Bxxxxxx Lxxxxx n'a toutefois pas demandé, à ce moment, ce qui lui était précisément reproché, écrivant : « ce que vous invoquez s'apparente à une unique erreur ou négligence, contestée par ma cliente, sur un parcours professionnel sans autres fautes et sans aucun avertissement.

Il est incontestable que des erreurs dans le classement ne constituent pas un motif grave. [...] » (pièce 17 du dossier de Madame Bxxxxxx Lxxxxx).

5.1.18. Il ressort de ces considérations que les motifs du licenciement pour motif grave ont été énoncés avec suffisamment de précision par la SA EBOS HOLDING. L'exigence de précision a pour objet d'éviter que l'employeur n'invoque de nouveaux motifs de licenciement, postérieurement à la notification du congé pour motif grave. Seuls les faits visés dans la notification des motifs doivent être pris en considération pour apprécier la validité du licenciement. En ce sens, les indications de la SA EBOS HOLDING sont suffisantes pour permettre à Madame Bxxxxxx Lxxxxx , et aux juridictions sociales à sa suite, de comprendre ce qui a justifié la décision de licencier.

Les précisions supplémentaires énumérées par Madame Bxxxxxx Lxxxxx dans ses conclusions (p. 16) ne sont pas indispensables pour cerner la teneur de la faute qui lui est imputée.

5.1.19. Le manque de précision allégué par Madame Bxxxxxx Lxxxxx ne se confond pas avec la question de la preuve du motif grave, qu'il incombait à la SA EBOS HOLDING de produire à la première demande de Madame Bxxxxxx Lxxxxx . Celle-ci aurait dû pouvoir en disposer dès que cela était pratiquement faisable (on pense ici à la transcription par huissier de justice des conversations téléphoniques litigieuses des 13 et 14 septembre 2018), afin de lui permettre de prendre connaissance des éléments dont disposait son employeur au moment de la licencier et, dès lors, d'apprécier l'opportunité d'introduire une action en justice.

5.1.20. Le refus de la SA EBOS HOLDING de communiquer l'ensemble des preuves au conseil de Madame Bxxxxxx Lxxxxx , lui indiquant que « ces preuves seront à la disposition du tribunal du travail, si votre cliente décide de le saisir malgré le fait que Madame BXXXXXX LXXXXX sait parfaitement bien que de telles preuves peuvent être produites par son ex-employeur » (pièce 2 du dossier de la SA EBOS HOLDING), n'est nullement légitime et viole l'article 35, dernier alinéa de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail, qui charge l'auteur du licenciement d'en rapporter la preuve.

5.1.21. Même si ce grief est fondé, il n'affecte pas la validité même du congé, s'agissant plutôt d'une attitude déloyale de l'employeur postérieurement au licenciement, susceptible d'avoir des conséquences sur le droit à réparation de Madame Bxxxxxx Lxxxxx . (On pense, par exemple, à la situation où Madame Bxxxxxx Lxxxxx aurait renoncé à sa demande, postérieurement à l'introduction du litige, après avoir eu

connaissance du dossier de pièces de la SA EBOS HOLDING ou, au contraire, si elle avait renoncé à introduire un recours ignorant les éléments de preuve dont disposait la SA EBOS HOLDING). En l'occurrence, la faute de la SA EBOS HOLDING a été réparée en cours de procédure et Madame Bxxxxxx Lxxxxx ne démontre pas que cela ait influé sur ses chances de succès en justice.

5.1.22. Pour le surplus, il n'est plus contesté que le licenciement pour motif grave est intervenu endéans le délai de trois jours de la connaissance, par la SA EBOS HOLDING, de la faute alléguée. Le licenciement est régulier.

❖ Réalité du motif

5.1.23. Madame Bxxxxxx Lxxxxx reproche au jugement déféré d'avoir retenu que la réalité des faits était établie, sur la base d'un faisceau d'éléments précis et concordants, plutôt que sur une preuve certaine.

5.1.24. Contrairement à ce que soutient Madame Bxxxxxx Lxxxxx, la SA EBOS HOLDING n'a pas ménagé ses efforts pour produire, en cours de procédure, un dossier de pièces volumineux et exhaustif établissant la réalité de ses allégations. Les pièces suivantes du dossier de la SA EBOS HOLDING sont pertinentes à cet égard :

- pièce 8 : création d'un dossier audio, le 27 mars 2019 à 10h43 par Monsieur Jxxx-Mxxx Lxxxxxx, contenant l'enregistrement des 5 appels passés par Madame Bxxxxxx Lxxxxx le 13 et le 14 mars 2019 et classés en « injoignable » ;

- pièce 10 : retranscription par un huissier de justice des 5 conversations téléphoniques litigieuses. Contrairement à ce que plaide Madame Bxxxxxx Lxxxxx, la cour retient de ces transcriptions que les cinq anciens clients de la « Voix du Nord » et du « Courrier picard », ont fait part sans équivoque de leur volonté de maintenir la résiliation de leurs abonnements, sans que la conversation s'achève sur la fixation d'un nouveau rendez-vous téléphonique avec Madame Bxxxxxx Lxxxxx, pour la date du 27 mars 2019. Si Madame Bxxxxxx Lxxxxx a classé ces anciens clients dans la catégorie « rendez-vous », ce ne peut être que de manière unilatérale, en espérant les convaincre de changer d'avis malgré leur volonté clairement exprimée les 13 et 14 mars 2019 ;

- pièces 15 et 16 : les « fiches clients » (« call history ») encodées par Madame Bxxxxxx Lxxxxx au terme des différents appels, dont il ressort qu'elle avait indiqué les clients litigieux en « rendez-vous » et ensuite en « injoignable ». Madame Bxxxxxx Lxxxxx a également précisé l'heure à laquelle elle a tenté de joindre les clients le 27 mars 2019 (8h52 ; 8h49 ; 8h50 ; 8h51 ; 8h49) ;

- pièces 1b et 5 du dossier complémentaire : les consultations des « fiches clients » et les appels passés par Madame Bxxxxxx Lxxxxx et deux autres collègues (Pxxxxxx et

Lxxxxxx) le 27 mars 2019, entre 8h48 et 9h35. On constate qu'entre 8h48 et 8h58, Madame Bxxxxxx Lxxxxx a consulté 11 fiches de clients classés en « rétention », sans leur téléphoner (le « ringing time » et le « speaking time » étant de 0, seul le « clerical time » étant comptabilisé (pour un maximum de 31 secondes)).

5.1.25. La cour retient de l'ensemble de ces éléments que les faits tels que décrits par la SA EBOS HOLDING pour fonder le motif grave de licenciement sont établis. C'est en vain que Madame Bxxxxxx Lxxxxx soutient que les preuves sont toutes unilatérales et que les documents produits ont pu être falsifiés et manipulés par la SA EBOS HOLDING. Il n'existe aucun indice ou indication que les preuves aient été falsifiées par la SA EBOS HOLDING ; au contraire, elles sont parfaitement concordantes avec les explications avancées par la SA EBOS HOLDING depuis le jour du licenciement. Madame Bxxxxxx Lxxxxx ne peut se contenter de lancer des accusations gratuites, sans étayer davantage son propos, ni poursuivre sa contestation jusqu'à son terme en portant plainte auprès des instances compétentes.

5.1.26. La réalité du motif invoqué est rapportée, sans qu'il faille faire droit à la demande d'enquêtes, formée à titre subsidiaire par la SA EBOS HOLDING.

❖ Gravité du motif

5.1.27. Comme indiqué ci-dessus, il ressort des explications et pièces produites par la SA EBOS HOLDING qu'elle reproche à Madame Bxxxxxx Lxxxxx d'avoir frauduleusement manipulé les résultats de ses appels, d'une part, en indiquant que 5 appels des 13 et 14 mars 2019 avaient donné lieu à une demande de nouveau rendez-vous téléphonique par les clients, alors que ceux-ci avaient en réalité confirmé leur volonté de résilier leur abonnement au journal et, d'autre part, en ayant prétendu que ces mêmes 5 clients étaient injoignables téléphoniquement le 27 mars 2019, alors qu'elle ne leur a pas téléphoné ce jour-là.

5.1.28. Il est acquis qu'une erreur professionnelle ou une simple négligence n'est pas constitutive d'une faute grave dans le chef d'un travailleur. L'intentionnalité du comportement de Madame Bxxxxxx Lxxxxx, qualifié d'« acte frauduleux » par la SA EBOS HOLDING, est dès lors déterminante pour apprécier la gravité du motif.

5.1.29. Le contexte de la commission de la faute permet d'éclairer le degré de gravité de celle-ci. La cour retient à cet égard que :

- employée depuis plus de deux ans, Madame Bxxxxxx Lxxxxx n'avait fait l'objet d'aucun avertissement de la part de la SA EBOS HOLDING, ni quant à des erreurs d'encodage ni quant à son comportement à l'égard de ses collègues. (Les comptes-rendus des réunions organisées hors de la présence de Madame Bxxxxxx Lxxxxx, en mars 2018, n'ont pas été communiqués à l'intéressée à l'époque des faits et n'ont pas

débouché sur des communications (avertissement ou mesure disciplinaire), de sorte qu'ils ne peuvent être utilisés contre Madame Bxxxxxx Lxxxxx actuellement) ;

- les évaluations de Madame Bxxxxxx Lxxxxx étaient excellentes, son responsable soulignant son « professionnalisme », la « figure de référence » qu'elle constitue pour l'équipe et ses « scores brillants » ;

- il ressort de la pièce 1b du dossier complémentaire de la SA EBOS HOLDING que, le 27 mars 2018, Madame Bxxxxxx Lxxxxx a consulté les « fiches clients » des 5 clients litigieux pendant quelques secondes seulement (le maximum étant le client MAIRY, pour 32 secondes). Le temps total pour les 5 clients étant de moins d'une minute et demi, on ne peut considérer que Madame Bxxxxxx Lxxxxx a significativement faussé ses données de prestations pour ce jour de travail. La brièveté du temps consacré aux cinq « fiches clients » est dérisoire et contredit l'affirmation de la SA EBOS HOLDING, pour qui ce temps « représent[e] un manque à gagner, car le temps passé à faire ces manipulations est perdu... et aurait pu être passé à des activités apportant de la valeur au [client de la SA EBOS HOLDING] » (conclusions de la SA EBOS HOLDING, p. 55). Si Madame Bxxxxxx Lxxxxx avait consacré ce temps à converser avec un collègue ou à se préparer un café, elle n'aurait pas davantage « apporté de la valeur » au client de la SA EBOS HOLDING, sans que ce comportement soit fautif pour autant ;

- la SA EBOS HOLDING n'a pas été en mesure de préciser les avantages indus que Madame Bxxxxxx Lxxxxx pouvait escompter de son « acte frauduleux », ni le dommage spécifique encouru par la SA EBOS HOLDING, en dehors de l'inexactitude de ses statistiques d'appel. Madame Bxxxxxx Lxxxxx critique sur ce point le jugement dont appel, en ce que le tribunal a considéré que :

« La mention « injoignable » semble également avoir une incidence sur l'évaluation des performances personnelles de la travailleuse. Il faut en effet relever que, lors de chaque évaluation, EBOS analyse notamment le taux d'accord et le taux de refus. Les mentions indiquées par les collaborateurs eux-mêmes dans les « call history » ne sont donc pas anodines quant à l'évaluation de leurs prestations et quant à la facturation établie par EBOS aux clients finaux. » (jugement dont appel, 12^e feuillet)

La cour partage l'incompréhension de Madame Bxxxxxx Lxxxxx sur ce point : dès lors que les 5 clients litigieux avaient résilié leur abonnement (l'objet de l'appel de Madame Bxxxxxx Lxxxxx était de les convaincre de souscrire un nouvel abonnement), les « erreurs » d'encodage n'ont pas pu fausser durablement les statistiques des taux d'accord et de refus, tout au plus postposer l'encodage de 5 refus supplémentaires. Par ailleurs, la SA EBOS HOLDING ne démontre pas que les résultats encodés par Madame Bxxxxxx Lxxxxx auraient eu des conséquences financières pour elle (prime liée aux résultats, ou autre mesure équivalente), ni qu'il se serait agi d'une pratique répétée dans le chef de l'intéressée, de nature à durablement fausser ses évaluations et à

mettre au jour de véritables manœuvres frauduleuses. L'affirmation de la SA EBOS HOLDING selon laquelle Madame Bxxxxxx Lxxxxx a agi dans « son intérêt personnel » (conclusions de la SA EBOS HOLDING, p. 55) n'est pas étayée ;

- les 5 clients litigieux ne sont pas mis en rapport avec le nombre total de correspondants de Madame Bxxxxxx Lxxxxx , sur une base quotidienne ou hebdomadaire. Dès lors qu'il ressort des éléments du dossier que Madame Bxxxxxx Lxxxxx gérait un « portefeuille » de centaines de clients, une erreur de manipulation de quelques fiches ne représente pas une indication d'une volonté de tromper son employeur, si le reste de son travail est correctement effectué.

5.1.30. En l'occurrence, la cour est d'avis que la SA EBOS HOLDING ne rapporte pas la preuve de la gravité de la faute commise par Madame Bxxxxxx Lxxxxx , en l'absence de conséquences avérées du comportement litigieux. Le jugement dont appel doit être réformé, en ce qu'il a considéré que le comportement de Madame Bxxxxxx Lxxxxx pouvait être qualifié de « faute grave », justifiant le licenciement pour motif grave.

5.1.31. La gravité du motif n'étant pas établie, Madame Bxxxxxx Lxxxxx peut prétendre au paiement d'une indemnité compensatoire de préavis, évaluée à 12 semaines de rémunération, soit une somme de 7.676,84 € bruts. Ce montant n'est pas contesté par la SA EBOS HOLDING et a été correctement calculé.

L'appel est fondé sur ce point.

5.2. Indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable

a) Principes

5.2.1. « Un licenciement manifestement déraisonnable est le licenciement d'un travailleur engagé pour une durée indéterminée, qui se base sur des motifs qui n'ont aucun lien avec l'aptitude ou la conduite du travailleur ou qui ne sont pas fondés sur les nécessités du fonctionnement de l'entreprise, de l'établissement ou du service, et qui n'aurait jamais été décidé par un employeur normal et raisonnable ». (article 8 de la C.C.T. 109)

5.2.2. Le contrôle exercé par le juge saisi d'une demande d'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable porte sur la réalité des motifs du licenciement et sur le fait que ce licenciement aurait pu être décidé par un employeur normal et raisonnable.

Ce contrôle demeure marginal, en tenant compte du fait que, suivant le commentaire de l'article 8, « il faut respecter les différentes alternatives de gestion qu'un employeur normal et raisonnable pourrait envisager ». Il s'agit d'une compétence d'appréciation à la marge, étant donné que l'employeur est, dans une large mesure, libre de décider de ce qui est raisonnable : il faut respecter les différentes alternatives de gestion qu'un employeur normal et raisonnable pourrait envisager.

Il s'agit donc d'un contrôle marginal. Seul le caractère manifestement déraisonnable du licenciement peut être contrôlé, et non l'opportunité de la gestion de l'employeur (c'est-à-dire son choix entre les différentes alternatives de gestion raisonnables dont il dispose). L'ajout du mot « manifestement » à la notion de « déraisonnable » vise précisément à souligner la liberté d'action de l'employeur et le contrôle à la marge. Ce dernier élément est également dicté par l'impossibilité pratique de contrôler la gestion de l'employeur autrement qu'à la marge ».

b) Application

5.2.3. La cour a décidé que la SA EBOS HOLDING démontre la réalité des faits imputés à Madame Bxxxxxx Lxxxxx mais que la gravité de la faute n'est pas établie à suffisance.

5.2.4. Il n'en demeure pas moins que le licenciement de Madame Bxxxxxx Lxxxxx est lié à sa conduite, à savoir la commission d'erreurs dans l'encodage des appels et des fiches clients. Ces erreurs ont pu être considérées par la SA EBOS HOLDING comme un frein à la poursuite du contrat de travail, sans toutefois justifier un licenciement sur le champ sans préavis ni indemnité. En ce sens, le licenciement de Madame Bxxxxxx Lxxxxx n'était pas manifestement déraisonnable.

5.2.5. La circonstance que Madame Bxxxxxx Lxxxxx avait été évaluée très positivement depuis son entrée en service ne modifie pas ce constat, l'appréciation par la SA EBOS HOLDING de la qualité du travail de Madame Bxxxxxx Lxxxxx ayant pu être modifiée suite à la découverte de cette erreur. Il n'est pas démontré que la décision de licencier n'aurait jamais été prise par un employeur normal et raisonnable.

5.2.6. La cour n'a pas égard aux critiques de la SA EBOS HOLDING quant au comportement de Madame Bxxxxxx Lxxxxx envers ses collègues, ces critiques étant largement antérieures à la décision de licencier (la SA EBOS HOLDING évoque une « réunion de crise » en mars 2018) et n'ayant, à l'époque, pas conduit la SA EBOS HOLDING à prendre des mesures particulières à l'égard de Madame Bxxxxxx Lxxxxx .

5.2.7. L'attestation déposée par Madame Bxxxxxx Lxxxxx , rédigée par une collègue, Madame Axxxx Dxxxxxx-Cxxxxxx (pièce 20 du dossier de Madame Bxxxxxx Lxxxxx) n'est pas pertinente, en ce qu'elle ne se rapporte pas aux faits litigieux. Le témoin se limite à critiquer l'ambiance de travail au sein de l'équipe et à saluer le comportement et les

résultats professionnels de Madame Bxxxxxx Lxxxxx .

La demande d'indemnité n'est pas fondée.

Le jugement est confirmé sur ce point.

5.3. Indemnité pour licenciement abusif

a) Principes

5.3.1. Un licenciement est entaché d'un abus de droit lorsque le droit de licenciement est exercé d'une manière qui dépasse manifestement les limites de l'exercice normal que ferait de ce droit un employeur prudent et diligent.

5.3.2. 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, à l'image ou à l'honorabilité du travailleur ou se dérouler dans un contexte empreint de vexation ou d'humiliation pour le travailleur.

5.3.3. Le travailleur qui sollicite des dommages et intérêts pour abus du droit de licencier, doit démontrer une faute (dans le chef de son ex-employeur), un dommage (autre que celui couvert par le préavis) et un lien de causalité entre ces deux premiers éléments. L'indemnisation du dommage n'est pas forfaitaire, mais *ex aequo et bono*, par rapport au dommage réellement subi.

5.3.4. L'abus doit nécessairement résulter d'un fait juridique annexe au licenciement puisque l'irrégularité qui entache éventuellement celui-ci est spécifiquement réparée par l'obligation au paiement de l'indemnité compensatrice de préavis, laquelle revêt un caractère forfaitaire en ce sens qu'elle est censée réparer l'ensemble du préjudice qui résulte de l'acte, dans toutes ses manifestations matérielles ou morales.⁷

5.3.5. La charge de la preuve appartient au travailleur.

b) Application

5.3.6. Madame Bxxxxxx Lxxxxx plaide que la SA EBOS HOLDING a abusé de son droit de licencier, en raison des circonstances dans lesquelles le licenciement est intervenu.

5.3.7. Le comportement fautif imputé par Madame Bxxxxxx Lxxxxx à la SA EBOS HOLDING est le suivant :

⁷ C. trav. Mons, 17 septembre 2010, R.G. 2009/AM/21.506, inédit.

- au cours des six mois précédant son licenciement, Madame Bxxxxxx Lxxxxx aurait été victime de propos racistes de ses collègues et d'une absence de prise en considération par son supérieur hiérarchique, Monsieur JXXX-MXXX LXXXXXX . Ces affirmations de Madame Bxxxxxx Lxxxxx ne sont étayées par aucune pièce ni élément objectif. Elle ne démontre pas qu'elle aurait interpellé sa direction quant au comportement dénigrant dont elle faisait l'objet. Ce grief ne peut être pris en compte par la cour ;
- la SA EBOS HOLDING aurait « orchestré » le licenciement de Madame Bxxxxxx Lxxxxx , ne supportant pas que Madame Bxxxxxx Lxxxxx ait fait un malaise le 27 mars 2019, en cours de matinée et aurait « sciemment construit un dossier de motif grave » (conclusions de Madame Bxxxxxx Lxxxxx , p. 35) pour cette raison. Cet argument ne peut être retenu dès lors que, d'une part, la cour a retenu la réalité de la faute de Madame Bxxxxxx Lxxxxx , d'autre part, il ressort des pièces (notamment la pièce 8 du dossier de la SA EBOS HOLDING) que le supérieur de Madame Bxxxxxx Lxxxxx a créé un fichier numérique le 27 mars 2019 à 10h43, soit avant que Madame Bxxxxxx Lxxxxx ne subisse un malaise (survenu entre 10h50 et 10h58, selon les explications des parties) et qu'elle ne soit emmenée à l'hôpital, et enfin, Madame Bxxxxxx Lxxxxx reste en défaut d'expliquer pourquoi le fait de subir un malaise aurait engendré des représailles dans le chef de la SA EBOS HOLDING ;
- « la décision de licencier a été prise de manière sournoise et brusque, alors que [Madame Bxxxxxx Lxxxxx] se trouvait hospitalisée » (conclusions de Madame Bxxxxxx Lxxxxx , p. 35). De nouveau, cet argument fait fi de ce que les erreurs d'encodage de Madame Bxxxxxx Lxxxxx avaient été découvertes préalablement à son malaise et à son départ pour l'hôpital. Considérant – à tort – que ce fait était constitutif d'un motif grave, la SA EBOS HOLDING se pensait soumise à un délai strict de trois jours, en application de l'article 35 de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail. Tout porte à croire que la « précipitation » dans laquelle la SA EBOS HOLDING a agi, selon Madame Bxxxxxx Lxxxxx , s'explique par le délai de notification du congé plutôt que par une intention de nuire à Madame Bxxxxxx Lxxxxx ;
- la cour a déjà tranché la question du caractère manifestement déraisonnable du licenciement, qui ne peut être invoqué à nouveau par Madame Bxxxxxx Lxxxxx dans le cadre du licenciement abusif, en considérant que « à supposer qu'EBOS aurait pu lui reprocher une erreur involontaire, le licenciement aurait alors manqué totalement de modération au regard de ses évolutions positives continues » (conclusions de Madame Bxxxxxx Lxxxxx , p. 36) ;
- Madame Bxxxxxx Lxxxxx demeure en défaut de démontrer que Madame Vxxxxxxxx Rxxx « lui a signifié son licenciement avec méchanceté et mépris » (conclusions de Madame Bxxxxxx Lxxxxx , p. 36).

5.3.8. L'argument que la SA EBOS HOLDING « a choisi la voie la plus dommageable » en donnant congé à Madame Bxxxxxx Lxxxxx a trait à la décision de licencier (sur lequel la cour s'est prononcée au point 5.2.) et non aux circonstances du licenciement. Il est sans pertinence pour apprécier le caractère abusif du licenciement.

5.3.9. Madame Bxxxxxx Lxxxxx échouant à démontrer que la SA EBOS HOLDING a commis une faute en abusant du droit de licencier, la demande d'indemnité est non fondée, sans qu'il faille examiner les autres conditions (dommage et lien de causalité).

Le jugement est confirmé sur ce point.

5.4. Prime de fin d'année

a) Principes

5.4.1. La SA EBOS HOLDING ressortit à la commission paritaire 200 (anciennement 218) (fiche de paie, pièce 19 du dossier de Madame Bxxxxxx Lxxxxx).

5.4.2. Une convention collective consacre le droit pour les employés relevant de la CP200 à une prime de fin d'année équivalente à un mois de rémunération (article 1^{er} de la CCT du 9 juin 2016, rendue obligatoire par un arrêté royal du 30 août 2017, M.B. 21 septembre 2017).

5.4.3. « Ont droit à la prime, calculée au prorata des prestations de l'exercice en cours, lorsqu'ils quittent l'entreprise avant la date de paiement de la prime et pour autant qu'ils aient une ancienneté de six mois au moment du départ, les employés licenciés, sauf pour motif grave, par l'employeur en cours d'année ». (article 5, alinéa 2 de la CCT du 9 juin 2016)

« Le droit à la prime calculée au prorata des prestations de l'exercice en cours est attribué par mois calendrier complètement presté. » (article 5, alinéa 5 de la CCT du 9 juin 2016)

b) Application

5.4.4. Le motif grave invoqué par la SA EBOS HOLDING n'ayant pas été retenu par la cour, Madame Bxxxxxx Lxxxxx peut prétendre à une prime de fin d'année, *pro rata temporis*.

5.4.5. Madame Bxxxxxx Lxxxxx évalue à 551,47 € le montant de la prime *pro rata temporis* (3 mois). Ce montant n'est pas contesté par la SA EBOS HOLDING et a été correctement calculé.

5.4.6. L'appel est fondé sur ce point.

6. DEPENS

6.1. Conformément à l'article 1017, alinéa 4 du Code judiciaire, « les dépens peuvent être compensés dans la mesure appréciée par le juge ».

6.2. En l'espèce, Madame Bxxxxxx Lxxxxx formulait trois demandes principales à l'égard de la SA EBOS HOLDING : une indemnité complémentaire compensatoire de préavis (au sort de laquelle est liée la prime de fin d'année), une indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable et une indemnité pour licenciement abusif. Elle obtient gain de cause sur un des chefs de demande et succombe sur les deux autres.

La procédure judiciaire initiée par Madame Bxxxxxx Lxxxxx s'est révélée nécessaire pour qu'elle puisse faire valoir des droits qui lui sont donc en partie reconnus.

6.3. Il convient par conséquent de répartir les indemnités de procédure pour les deux instances en trois parts égales et de dire que la SA EBOS HOLDING paiera à Madame Bxxxxxx Lxxxxx un tiers de ces montants, à titre d'indemnité de procédure.

6.4. Dans le cadre des conclusions en première instance, chacune des parties avait liquidé le montant de l'indemnité de procédure à 6.000 €, alors qu'au jour de la prise en délibéré de la cause par le tribunal du travail, ce montant correspondait à l'indemnité de base pour les litiges portant sur des sommes de 100.000,01 € à 250.000,00 €. Pourtant, tant en première instance qu'en appel, le montant cumulé des différents chefs de demande de Madame Bxxxxxx Lxxxxx s'élève à 34.103,72 €, ce qui correspond à une demande située entre 20.000,01 € et 40.000,00 € donnant lieu, en mars 2021, à une indemnité de procédure de 2.400 €.

6.5. Le tribunal aurait dû limiter la condamnation de Madame Bxxxxxx Lxxxxx à la somme de 2.400 €, d'autant plus qu'il n'a pas justifié pour quelle raison il s'écartait de l'indemnité de base, le montant maximal étant en tout état de cause plafonné à 4.800 €.

6.6. Par conséquent, la cour fixe le montant dû à Madame Bxxxxxx Lxxxxx par la SA EBOS HOLDING au double de l'indemnité de base pour les deux instances, liquidée par Madame Bxxxxxx Lxxxxx dans le cadre de la procédure d'appel, à 2.400 €, soit un total de (2x 800 =) 1.600 €.

**PAR CES MOTIFS,
LA COUR,**

Statuant après un débat contradictoire,

Reçoit l'appel ;

Dit que l'appel est partiellement fondé ;

Réforme le jugement du 19 mars 2021 (R.G. n° 19/325/A), en ce que la 2^e chambre du Tribunal du travail du Hainaut, division de Tournai, a débouté Madame Bxxxxxx Lxxxxx de ses demandes d'indemnité compensatoire de préavis et de prime de fin d'année *pro rata temporis* et a condamné Madame Bxxxxxx Lxxxxx au paiement de l'indemnité de procédure de base de 6.000 € ;

Condamne la SA EBOS HOLDING à payer à Madame Bxxxxxx Lxxxxx :

- la somme de 7.676,84 €, à titre d'indemnité compensatoire de préavis, augmentée des intérêts au taux légal à partir du 28 mars 2019 ;
- la somme de 551,47 €, à titre de prime de fin d'année *pro rata temporis*, augmentée des intérêts au taux légal à partir du 28 mars 2019 ;

Confirme le jugement dont appel, en ce qu'il a débouté Madame Bxxxxxx Lxxxxx de ses demandes d'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable et d'indemnité pour licenciement abusif ;

Condamne la SA EBOS HOLDING à payer à Madame Bxxxxxx Lxxxxx la somme de 1.600 €, à titre d'indemnité de procédure pour les deux instances ;

Condamne la SA EBOS HOLDING au paiement de la somme de 20 €, à titre de contribution au fonds budgétaire relatif à l'aide juridique de deuxième ligne.

Le présent arrêt est rendu, après délibération, par la 2^e chambre de la cour du travail de Mons, composée de :

Madame Marie MESSIAEN, conseiller, président la chambre,
Madame Maria BRANCATO, conseiller social à titre d'employeur,
Monsieur David SPINIELLO, conseiller social à titre de travailleur employé.

assistés de Monsieur Vincenzo DI CARO, greffier,

qui en ont préalablement signé la minute.

Le greffier,

Les conseillers sociaux,

Le président,

Le présent arrêt est prononcé, en langue française, à l'audience publique du **3 OCTOBRE 2022** de la 2^e chambre de la cour du travail de Mons, par Madame Marie MESSIAEN, assistée de Monsieur Vincenzo DI CARO.

Le greffier,

Le président,