

# TRIBUNAL DU TRAVAIL DU HAINAUT

Division de Mons  
7000 MONS – rue de Nimy, 70

## JUGEMENT

PRONONCE A L'AUDIENCE PUBLIQUE DU 26 FÉVRIER 2018

Rôle n° 16/3144/A

Rép. A.J. n° 18/

La 4<sup>ème</sup> chambre du Tribunal du travail du Hainaut, division de Mons, après en avoir délibéré, a rendu le jugement suivant :

EN CAUSE DE : Madame Isabelle R

**Partie demanderesse,**

Comparaissant par Maître S. Menna, avocate à 7100 La Louvière, rue Docteur Grégoire, 16.

CONTRE : HAINAUT CREMATION SA, inscrite à la BCE sous le numéro 0434.795.075, dont le siège social est établi à 7000 Mons, chemin de l'Oasis, 2,

**Partie défenderesse,**

Comparaissant par Maître N. Luyx, avocate à 7000 Mons, rue du Gouvernement, 46.

### 1. Procédure

Le dossier de la procédure contient notamment les pièces suivantes :

- la requête adressée au greffe par recommandé le 10 novembre 2016 ;
- l'ordonnance prise le 27 décembre 2016 en application de l'article 747 § 2 alinéa 3 du Code judiciaire, fixant notamment l'audience de plaidoiries au 22 janvier 2018 ;
- les conclusions de synthèse prises au nom de Madame R, faxées au greffe le 22 septembre 2017 ;
- les conclusions de synthèse prises au nom de la SA Hainaut Crémation, déposées au greffe le 27 novembre 2017 ;
- le dossier de pièces de Madame R, reçu au greffe le 8 janvier 2018 ;
- le dossier de pièces de la SA Hainaut Crémation, reçu au greffe le 17 janvier 2018.

A l'audience publique du 22 janvier 2018, le tribunal a procédé, en vain, à la tentative de conciliation prévue par l'article 734 du Code judiciaire, les conseils des parties ont été entendus en leurs plaidoiries, et le conseil de la SA Hainaut Crémation a déposé un dossier de pièces.

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

## 2. Faits

1. Madame R. a été engagée par la SA Hainaut Crémation, dans un premier temps, dans le cadre de contrats de travail intérimaires, puis dans le cadre d'un contrat de travail d'employée à temps plein et à durée indéterminée prenant cours le 1<sup>er</sup> janvier 2014<sup>1</sup>, en qualité d'employée polyvalente de crématorium.

2. Par courrier recommandé daté du 4 décembre 2015, la SA Hainaut Crémation a mis fin au contrat de travail de Madame R. avec effet immédiat, moyennant paiement d'une indemnité compensatoire de préavis équivalente à 13 semaines de rémunération<sup>2</sup>.

Le même jour, après avoir été avisée de son licenciement, Madame R. a déposé plainte à l'encontre de Madame Eveline B. et a déclaré ce qui suit lors de son audition :

*« Je me présente ce jour pour déposer plainte à l'encontre de ma supérieure hiérarchique au travail avec qui j'ai eu une altercation, il s'agit de B. Eveline.*

*Je m'explique : je travaille depuis 5 ans au Crématorium à 7000 Mons, Chemin de l'Oasis 1.*

*Ces derniers temps, j'ai beaucoup de soucis au boulot avec la nommée B. Cette dernière essaye tout le temps de me créer des problèmes, de me mettre des bâtons dans les roues. Je n'ai jamais eu de dispute violente avec cette dernière auparavant. On peut dire que le dialogue était rompu avec B.*

*Ce 02/12/15, entre 11 h et 14.00h, je ne me souviens pas de l'heure exacte, sur mon lieu de travail, j'ai interpellé une collègue en lui disant qu'il y avait un manque de communication dans le service, ce qui m'empêchait de bien préparer mes cérémonies. Cette collègue en question est partie directement rapporter mes doléances au bureau, c'est à dire à B. Eveline. B. est arrivée directement pour me voir. Elle a été très agressive verbalement avec moi, elle m'a hurlé dessus. Je n'ai pas répondu, je l'ai écoutée. Ensuite je lui ai demandé d'arrêter de me parler comme cela, que le fait qu'elle soit une supérieure ne lui permettait pas de me manquer de respect. Elle s'est emportée et elle m'a poussée au niveau de mon torse, j'ai atterri contre la porte qui était derrière moi. Suite à cela, je lui ai demandé de se calmer, qu'elle n'avait pas le droit. De ce fait, elle m'a empoignée par le bras en me demandant de le suivre au bureau. Je lui ai demandé de me lâcher. J'ai du résister pour dégager mon bras, ensuite je l'ai quand même suivie dans son bureau. Puis elle m'a dit qu'on allait régler ça car je dérangeais. Je ne suis pas blessée suite aux actes de B. envers moi.*

<sup>1</sup> Pièce 1 du dossier de Madame R.

<sup>2</sup> Pièce 2 du dossier de Madame R.

Ce 04/12/15, on m'a avertie que j'étais licenciée. La raison est non fondée et je soupçonne que cela soit du à l'altercation de mercredi avec BF  
 Pour cette raison, je souhaite déposer plainte contre B eveline pour ces faits. Je précise que cette dernière est responsable au service Hainaut Crémation (1/4 temps) et de la régie communale autonome (à 3/4). Ma collègue P. Martinez Maria était présente lors des faits et est témoin.  
 Cette aerniere accepte défaire une déclaration en qualité de témoin. Je dispose d'un deuxième témoin mais je ne veux pas l'identifier pour ne pas lui faire de soucis.  
 (...) »<sup>3</sup>.

3. A la demande de Madame R formulée par courrier du 7 janvier 2016<sup>4</sup>, la SA Hainaut Crémation lui a communiqué les motifs de son licenciement par courrier du 1<sup>er</sup> mars 2016, comme suit :

« Madame R

Nous avons bien reçu votre lettre du 07/01/2016 concernant votre demande du motif de votre licenciement.

Mercredi le 02/12/2015, il y avait une cérémonie pour PF B. Il fallait dire un autre prénom que le prénom officiel (« Simonne ») qui était indiqué sur les papiers. Sur les papiers d'incinération, il était indiqué « D. Simonne (« Andrée ») ». Apparemment, vous avez noté le prénom « Simonne » sur votre papier pour aller en cérémonie. Vous n'avez pas fait attention que sur le planning à côté du nom et prénom, il était bien indiqué (« Andrée »).

Après avoir terminé la cérémonie, vous vous en êtes pris et dit à Fany P une collègue, qu'on ne vous avait rien dit alors que c'était bien indiqué. Vous vous en êtes pris à Fany P même pendant qu'elle était occupée avec une famille

Alors Fany P dit à Evelyne B : « Nous n'avons pas prévenu Isabelle qu'il fallait dire « Andrée » ». Evelyne Brunelle répond à Fany P que c'était écrit sur le planning et sur le fax avec les musiques près de l'ordinateur.

Evelyne B et Fany P viennent vous trouver dans la cuisine pour vous dire calmement qu'il jaiuu bien regarder le planning avant d'aller en cérémonie.

Là, vous commencez à vous énerver. Vous commencez à crier et à reprocher qu'il y a manque de communication.

Vous dites que c'est encore Fany P qui est venue se plaindre au responsable, Evelyne B répond calmement que ceci n'est pas vrai et retourne au bureau. En fermant la porte de la cuisine, elle entend un vacarme de vaisselle cassée.

Evelyne B fait demi-tour et constate que vous avez jeté volontairement de la vaisselle et que vous êtes très énervée. A ce moment il y a Carmen P et une intérimaire Nathalie qui se trouvent également dans la cuisine.

Vous commencez à vous emporter en parlant très fort, Evelyne B vous dit d'arrêter et de venir au bureau. Néanmoins, vous continuez.

Evelyne B vous dirige vers le bureau pour discuter ailleurs que dans la cuisine car il y a des familles dans les salons. Evelyne B part devant vous pour aller au bureau, vous la suivez et ensuite claquez la porte de la cuisine et continuez de crier, Evelyne B vous dit plusieurs fois de vous arrêter mais en vain. Arrivée au bureau vous vous en prenez de nouveau à Fany P.

<sup>3</sup> Pièce 3 du dossier de Madame R

<sup>4</sup> Pièce 7 du dossier de la SA Hainaut Crémation.

*Votre responsable Evelyne B doit s'interposer entre vous deux, Fany P a une urne en main et elle essaie de vous parler calmement. Vous hurlez tellement qu'il est impossible pour Fany P de placer un mot. Vous criez que nous sommes tous contre vous et qu'il y avait aucune communication.*

*Evelyne B vous demande à nouveau de vous arrêter, et vous invite à en reparler une autre fois car vous êtes ingérable et ns laissez pas parler Evelyne B.*

*On vous demande ensuite de retourner en cuisine car Fany P devait faire partir une famille. Fany P passe devant vous et dans le couloir vous bousculez Fany P.*

*Pendant que vous étiez au bureau, une famille était entrée dans ta cuisine pour dire que ce n'était pas l'endroit pour crier.*

*Des familles présentent dans les salons de réception ont fait d'ailleurs irruption dans la cuisine en disant que ce n'était pas facile pour eux car sis étaient en deuil et que ce n'était pas l'endroit pour régler ses affaires.*

*Entant qu'employeur, nous estimons pouvoir raisonnablement compter que nos employé(e)s puissent se maîtriser dans toutes les circonstances, d'autant plus en vue du caractère délicat de notre activité et de nos rapports avec des proches en deuil ainsi que les défunts qui nous sont confiés.*

*De la sérénité au crématorium reste toujours de mise.*

*Dans cette perspective, nous vous rappelons également à l'article 15 de notre contrat de travail, en vertu duquel vous vous étiez engagées, entre autres, à faire preuve du respect exigé vis-à-vis des défunts et leurs proches.*

*(...) »<sup>5</sup>.*

4. Par courrier daté du 5 septembre 2016, l'organisation syndicale de Madame R a avisé la SA Hainaut Crémation du fait qu'elle était mandatée pour introduire une procédure judiciaire visant à faire reconnaître le caractère manifestement déraisonnable de son licenciement, pour les motifs suivants :

*« Madame R occupait au crématorium un poste d'employée polyvalente dans les liens d'un contrat à durée indéterminée depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, contrat précédé d'une occupation sans interruption dans le statut d'intérimaire depuis le mois d'août 2011.*

*Les relations ont été correctes pendant toutes ces années, Madame R n'ayant jamais reçu le moindre avertissement, bien au contraire.*

*En date du 02 décembre, elle a cependant rencontré un problème avec sa collègue, Madame Evelyne B, qui s'est prise violemment à elle sans raison valable, cette personne allant même jusqu'à agresser physiquement mon affiliée.*

*Vous n'avez pas entendu Madame R à propos de cet événement, et, à sa demande d'explications quant au motif de son licenciement, vous vous êtes contenté de reproduire la version de Madame B. , en tous points contestée par mon affiliée.*

*Cette dernière estime que non seulement sa collègue a fait preuve d'une attitude inacceptable à son égard, mais qu'aussi vous la pénalisez injustement d'un licenciement que vous motivez comme suit sur le C4 : ne répond pas aux exigences de la fonction, et ce après plus de 4 ans de bons et loyaux services.*

<sup>5</sup> Pièce 8 du dossier de la SA Hainaut Crémation.

*Madame R* extrêmement choquée par son licenciement, s'est retrouvée inapte jusqu'au 30 avril 2016, date à laquelle a seulement été en mesure de se réinscrire sur le marché de l'emploi.

*Pour ces motifs, elle nous mandate pour transmettre son dossier à l'office de droit social de la FGTB, en vue d'une procédure judiciaire visant à faire reconnaître le caractère manifestement déraisonnable de son licenciement.*  
(...)»<sup>6</sup>.

La SA Hainaut Crémation lui a répondu ce qui suit :

*« Quant au déroulement de l'incident du mercredi 2 décembre 2015, nous vous rappelons l'exposé du motif que nous avons envoyé le 1er mars 2016 à Mme R par pli recommandé.*

*En principe, nous estimons pouvoir raisonnablement compter sur un comportement approprié de nos employés vis-à-vis leurs collègues.*

*A fortiori, nous estimons pouvoir raisonnablement compter sur un comportement approprié de nos employés dans nos locaux où ils sont confrontés, directement ou indirectement, à des familles et proches en deuil. Nous tenons à répéter le caractère délicat de nos services.*

*Dans cette perspective, seul l'incident du 2 décembre 2015 a déjà engendré que Mme R ne convenait plus aux nécessités de sa fonction.*

*En dehors de ce fait constitutif en soi, votre lettre du 5 septembre 2015 invoque d'autres aspects que nous ne pouvons point souscrire.*

*Votre lettre laisse entendre que Mme K n'aurait « jamais reçu le moindre avertissement ».*

*Ceci ne correspond pas à la réalité.*

*Lors de l'évaluation du 5 janvier 2015, Mme R a été évaluée « en dessous des attentes » sur 2 des 6 critères d'évaluation.*

*Mme R a indiqué qu'elle n'approuvait pas l'évaluation de ces 2 critères, et y a ajouté littéralement qu'elle n'a pas toujours la bonne manière de donner son point de vue ou ses demandes. Cette remarque de Mme R elle-même, in tempore non suspecto, est particulièrement révélatrice dans le contexte de l'incident du 2 décembre 2015.*

*Vous laissez également entendre que Mme Evelyne B aurait agressé « physiquement » votre affiliée.*

*Nous avons rigoureusement reconstitué les événements du 2 décembre 2015 lors de notre enquête interne, et ceci ne correspond en rien à ce que nous avons pu apprendre. Pour l'exposé des faits, nous nous référons à notre lettre du 1er mars 2016.*

*Quant à la proposition que Mme R n'aurait pas été entendue, nous vous indiquons qu'il y a eu un entretien approfondi sur l'incident de votre affiliée avec M. Carlo Emilio B entrepreneur de pompes funèbres et administrateur du crématorium, ainsi qu'avec M. Johan M responsable des crématoriums du groupe DELA, en date du vendredi 4 décembre 2015, du matin jusqu'à midi.*

*M. B a d'ailleurs été interpellé par les familles présentes dans les salons lors de l'incident, comme c'était l'entreprise de pompes funèbres de M. B qui avait réglé les funérailles en cours.*

<sup>6</sup> Pièce 7 du dossier de Madame R.

*Pour le bon ordre, nous signalons également que le C4 ne stipule pas « ne répond pas aux exigences de la fonction » (cf. votre lettre), mais « Ne convient plus aux nécessités de la fonction ».*

*Vu tous ces éléments, il nous semble qu'il n'y a aucun indice de caractère manifestement déraisonnable du licenciement.*

*(...)»<sup>7</sup>.*

5. C'est dans ce contexte que la présente procédure a été introduite.

### **3. Objet de la demande**

6. Aux termes de la requête introductive d'instance adressée le 10 novembre 2016 au greffe, Madame R. postule condamnation de la SA Hainaut Crémation au paiement des sommes ci-après :

- 11.592,13 € bruts à titre d'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable équivalente à 17 semaines de rémunération ;
- 1 € provisionnel pour toute autre somme (primes, pécules de vacances, rémunérations ou autres) dont la SA Hainaut Crémation lui serait encore redevable du fait des relations de travail ayant existé entre elles ou de la rupture de celles-ci ;
- les intérêts légaux et judiciaires sur les sommes dues à dater de leur exigibilité ;
- les frais et dépens de l'instance, en ce compris l'indemnité de procédure.

Elle sollicite également condamnation de la SA Hainaut Crémation à la délivrance de documents sociaux sous peine d'astreinte, et que le jugement soit dit exécutoire nonobstant tout recours et sans caution ni cantonnement.

7. Par ses conclusions de synthèse faxées au greffe le 22 septembre 2017, Madame R. maintient sa demande de condamnation de la SA Hainaut Crémation à la somme de 11.592,13 € bruts à titre d'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable équivalente à 17 semaines de rémunération, et sollicite par ailleurs sa condamnation à un montant de 250 € net correspondant aux éco-chèques de l'année 2015 non délivrés.

Elle maintient également ses autres demandes, à l'exception de celle relative à la délivrance des documents sociaux.

8. La SA Hainaut Crémation sollicite que les demandes de Madame R. soient déclarées recevables et non fondées, qu'elle en soit déboutée et condamnée aux frais et dépens de l'instance.

Elle sollicite à titre subsidiaire l'autorisation de rapporter la preuve par toutes voies de droit des faits qu'elle cote.

### **4. Recevabilité**

Introduite dans les forme et délai légaux, la demande est recevable. Sa recevabilité n'est du reste pas contestée.

---

<sup>7</sup> Pièce 10 du dossier de la SA Hainaut Crémation.

Le tribunal est par ailleurs compétent pour en connaître.

## 5. Discussion

### 5.1. Licenciement manifestement déraisonnable

#### 5.1.1. En droit

9. La Convention collective de travail n° 109 (ci-après : CCT 109) du 12 février 2014 concernant la motivation du licenciement instaure le droit pour le travailleur de connaître les motifs concrets qui ont conduit à son licenciement<sup>8</sup>. Elle prévoit par ailleurs, en ses articles 8 et 9, l'indemnisation des travailleurs ayant fait l'objet d'un licenciement manifestement déraisonnable.

Cette convention collective de travail est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2014, pour les congés donnés ou notifiés à partir de cette date<sup>9</sup> et est applicable en l'espèce.

10. L'article 8 de cette convention collective stipule ce qui suit : « *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* ».

Le licenciement n'est donc pas manifestement déraisonnable si :

- d'une part :

- il a un lien avec l'aptitude ou la conduite du travailleur, ou
- il est fondé sur les nécessités du fonctionnement de l'entreprise, et, d'autre part, il aurait pu être décidé par un employeur normal et raisonnable.

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 ».*

<sup>8</sup> C.C.T. n° 109, Chapitre III, [www.cnt-nar.be](http://www.cnt-nar.be).

<sup>9</sup> C.C.T. n° 109, art.12, [www.cnt-nar.be](http://www.cnt-nar.be).

Ce commentaire précise également ce qui suit : « *Le contrôle du caractère déraisonnable du licenciement ne porte pas sur les circonstances du licenciement. Il porte sur la question de savoir si les motifs ont ou non un lien avec l'aptitude ou la conduite du travailleur ou s'ils sont fondés sur les nécessités du fonctionnement de l'entreprise, de l'établissement ou du service et si la décision n'aurait jamais été prise par un employeur normal et raisonnable.* En outre, l'exercice du droit de licencier de l'employeur est contrôlé à la lumière de ce que serait l'exercice de ce droit par un employeur normal et raisonnable.

11. S. Gilson et F. Lambinet précisent ce qui suit, au sujet du contrôle du juge : « *si la volonté des partenaires sociaux a été d'accorder au juge le pouvoir de contrôler la réalité du motif invoqué par l'employeur en ce qu'il se fonde sur l'aptitude ou la conduite du travailleur, ou sur les nécessités de fonctionnement de l'entreprise, et en vérifiant si cette inaptitude, cette conduite, ou ces nécessités de fonctionnement ne constituent pas un motif manifestement déraisonnable<sup>10</sup>, ce contrôle demeure marginal<sup>11</sup>, puisque, selon le commentaire de l'article 8 de la C.C.T. n° 109, le juge n'est pas autorisé à réaliser un contrôle sur l'opportunité de la décision de licenciement (...)* »<sup>12</sup>.

12. Le tribunal du travail du Hainaut a fait application de ces principes comme suit, à l'occasion d'un jugement prononcé le 7 novembre 2016 :

*« Il convient de rappeler que le tribunal n'exerce qu'un contrôle marginal sur la décision de licencier prise par l'employeur, de sorte qu'il lui revient seulement de vérifier si le licenciement est manifestement déraisonnable au sens de l'article 8 de la C.C.T., licenciement qui n'aurait jamais été décidé par un employeur normal et raisonnable.*

*Le tribunal estime que les motifs déclarés et étayés par la partie défenderesse paraissent sérieux et objectifs, se fondant sur l'évaluation faite par l'employeur du comportement adopté par le demanderesse depuis son changement de fonction, que ce soit envers sa hiérarchie ou envers ses subordonnés. Il apparaît que la demanderesse n'a pas démontré qu'elle était à la hauteur de la promotion que son employeur lui avait octroyée, de sorte qu'en la licenciant, la partie défenderesse n'a pas pris une décision manifestement déraisonnable.*

*Pour le surplus, le tribunal n'a pas à s'immiscer dans les décisions prises par l'employeur suivant sa propre optique d'une saine gestion.*

*Le tribunal estime, par conséquent, que le licenciement manifestement déraisonnable dont se prévaut la demanderesse n'est pas établi (...)* »<sup>13</sup>.

<sup>10</sup> Voy. C. trav. Mons, 16 février 2015, R.G. nos 2014/AM/101 et 2014/AM/102, inédit (à propos de l'article 63 de la loi du 3 juillet 1978).

<sup>11</sup> M. Strongylos, R. Capart et G. Massart, *Le statut unique ouvrier-employé – Commentaires pratiques de la loi du 26 décembre 2013*, op. cit., p. 115. Ce caractère était déjà souligné dans le cadre de l'application de l'article 63 de la loi du 3 juillet 1978 : Trib. trav. Mons, 10 juin 2013, R.G. no 12/2201/A ; voy. aussi A. Caby, « La notion de licenciement abusif en période de crise économique », op. cit., p. 125 ; W. Van Eeckhoutte et V. Neuprez, *Droit du travail contenant des annotations fiscales*, t. 3, Waterloo, Kluwer, 2012, p. 2336 ; C. trav. Bruxelles, 14 avril 2008, R.G. no 47.205, www.juridat.be ; C. trav. Bruxelles, 1er mars 2010, J.T.T., 2010, p. 300.

<sup>12</sup> S. Gilson et F. Lambinet, « 8 - Fifteen shades of C.C.T. 109. Les 15 degrés du « manifestement déraisonnable » » in *Droit du travail tous azimuts*, Bruxelles, Éditions Larcier, 2016, pp. 351-352.

<sup>13</sup> T. Trav. Hainaut (Div. Charleroi), 7 novembre 2016, J.T.T., 2016, p. 460.

13. Par ailleurs, l'article 10 de la CCT 109 régit la charge de la preuve comme suit :

*« En cas de contestation, la charge de la preuve entre l'employeur et le travailleur est réglée de la manière suivante :*

*- Si l'employeur a communiqué les motifs du licenciement dans le respect de l'article 5 ou de l'article 6, la partie qui allègue des faits en assume la charge de la preuve.*

*- Il appartient à l'employeur de fournir la preuve des motifs du licenciement invoqués qu'il n'a pas communiqués au travailleur dans le respect de l'article 5 ou de l'article 6 et qui démontrent que le licenciement n'est pas manifestement déraisonnable.*

*- Il appartient au travailleur de fournir la preuve d'éléments qui indiquent le caractère manifestement déraisonnable du licenciement lorsqu'il n'a pas introduit de demande visant à connaître les motifs de son licenciement dans le respect de l'article 4 ».*

14. Enfin, l'indemnisation due par l'employeur en cas de licenciement manifestement déraisonnable est prévue par l'article 9 de la CCT 109. Cet article stipule ce qui suit :

*« § 1er. En cas de licenciement manifestement déraisonnable, l'employeur est redevable d'une indemnisation au travailleur.*

*§ 2. L'indemnisation qui est octroyée au travailleur correspond au minimum à trois semaines de rémunération et au maximum à 17 semaines de rémunération.*

*§ 3. L'indemnisation n'est pas cumulable avec toute autre indemnité qui est due par l'employeur à l'occasion de la fin du contrat de travail, à l'exception d'une indemnité de préavis, d'une indemnité de non-concurrence, d'une indemnité d'éviction ou d'une indemnité complémentaire qui est payée en plus des allocations sociales ».*

#### 5.1.2. Application aux faits

15. Les parties sont contraires quant au déroulement des faits qui se sont produits le 2 décembre 2015, ayant conduit au licenciement de Madame R

La SA Hainaut Crémation fait valoir, notamment, que Madame R s'est emportée et a crié dans la cuisine, lorsque Madame B est allée lui faire une remarque quant au document contenant les informations utiles au bon déroulement des cérémonies, qu'elle a ensuite volontairement cassé de la vaisselle dans la cuisine, et qu'elle a refusé de suivre Madame B dans son bureau, puis l'a suivie et a claqué la porte de la cuisine. Ces cris ont dérangé une famille endeuillée qui se recueillait au funérarium.

Madame R conteste ces faits, faisant valoir qu'elle a conservé son calme alors que Madame B a haussé la voix, et s'en est pris physiquement à elle. En ce qui concerne les bris de vaisselle, elle reproduit dans ses conclusions le contenu d'une attestation (non produite) de Madame P – une de ses collègues présente dans la cuisine au moment des faits – qui indique que « dans l'énerverment, des assiettes ont glissé de ses mains alors qu'elle était en train de les mettre dans le lave-vaisselle »<sup>14</sup>.

<sup>14</sup> Conclusions de synthèse de Madame R

16. La SA Hainaut Crémation ayant communiqué à Madame R. les motifs de son licenciement dans les deux mois de la réception de sa demande, chacune des parties a la charge de la preuve des faits qu'elle allègue, conformément à l'article 10 de la CCT 109.

17. La SA Hainaut Crémation produit trois attestations relatives aux faits litigieux, rédigées par Mesdames P. D. et B. Ces dernières étaient employées par la SA Hainaut Crémation lorsqu'elles ont rédigé ces attestations.

Ces attestations sont établies dans le respect des formes prescrites par l'article 961/2 du Code judiciaire.

Au sujet de la valeur probante des attestations, la doctrine rappelle que « (...) le juge appréciera souverainement la portée d'une attestation, comme en matière d'enquêtes (...) »<sup>15</sup>.

Les attestations d'anciens collègues sont recevables, même si ces derniers sont toujours au service de l'employeur, car ils sont, les plus souvent, les seuls témoins directs des faits à prouver dans le cadre d'un litige en matière de contrat de travail. Toutefois, il appartient au tribunal d'apprécier leur portée, en tenant compte de cet élément.

La doctrine relève à ce sujet ce qui suit : « Il a été jugé, à juste titre, que des attestations de travailleurs se trouvant encore dans un lien de subordination ne peuvent être écartées d'office, sous peine, dans tout litige professionnel, d'être privé du témoignage de ceux qui sont le plus souvent les seuls témoins directs de ce qui se passe au sein de l'entreprise.

(...)

*Le fait qu'elles soient sollicitées, que ce soit par l'employeur ou par le travailleur, n'exerce aucune influence sur leur valeur probante. On voit mal, en effet, comment, en pratique, il pourrait en être autrement, le travailleur n'allant pas de lui-même, dans la plupart des cas, dresser une attestation »*<sup>16</sup>.

18. Madame R. critique le contenu des trois attestations produites par la SA Hainaut Crémation, et fait valoir que ses rapports avec Mesdames P. et B. n'étaient pas cordiaux.

Il est à noter que la SA Hainaut Crémation précise pour sa part que Madame P., dont la déclaration est reprise dans les conclusions de Madame R. est une amie de Madame R.

19. En ce qui concerne l'attestation de Madame D. produite par la SA Hainaut Crémation, Madame R. en conteste le contenu mais ne fait pas valoir de difficulté relationnelle avec Madame D. Le tribunal constate que cette dernière est un témoin direct d'une partie importante des faits ayant eu lieu le 2 décembre 2015, dès lors qu'elle était présente dans la cuisine avec Mesdames R. et P.

<sup>15</sup> D. Pire, M.-C. Valschaerts, et V. Lèbe-Dessard, « Valeur probante de l'attestation », *Rép. not.*, Tome I, Les personnes, Livre 6/1, Les personnes, Bruxelles, Larcier, 2015, n° 236.

<sup>16</sup> S. Gislou, K. Rosier, A. Frankart et M. Glorieux, « La preuve du motif grave », in *Le congé pour motif grave*, Limal, Anthémis, 2011, p. 188.

L'attestation de Madame D est rédigée comme suit :

*« Je suis employée comme hôtesse au crématorium de Mons depuis plus d'une année.  
En date du 02/12/2015 j'étais de service au crématorium.  
A un moment j'ai assisté à une mise au point de Mme B. à Mme  
« ISABELLE » dans la cuisine  
Mme B. tentait de faire comprendre le système du planning pour la bonne  
gestion des familles endeuillées.  
Mme « Isabelle » n'a pas apprécié cette remarque, et a haussé la voix de plus en  
plus fort.  
Mme B. a bien tenté d'inviter son employée à se diriger vers le bureau  
afin d'avoir une explication et de ne déranger les familles présentes dans le  
bâtiment.  
Mais celle-ci s'est refusée à la suivre et crié de plus belle.  
Elle est devenue hystérique, jusqu'à jeter au sol, une pile d'assiettes sortie du  
lave-vaisselle.  
Les assiettes se sont brisées au sol dans un grand fracas.  
Quelques secondes plus tard, la porte donnant sur la salle « MOZART » s'est  
ouverte, et un Monsieur responsable de sa famille, excédé par le fracas des  
assiettes et les cris de Mme « Isabelle » a demandé à celle-ci de se calmer en ses  
termes  
« veuillez respecter notre deuil, j'ai déjà pas facile pour nous, et nous n'avons  
pas envie d'entendre des cris et des disputes.  
Après quelques minutes, j'ai pris sur moi cette lourde tâche et me suis présentée  
à cette famille afin d'excuser le comportement de ma collègue. Le Monsieur fort  
contrarié, m'a fait un signe de la tête.  
(...) »<sup>17</sup>.*

Cette attestation n'est pas stéréotypée. Le tribunal constate qu'elle concorde avec les faits tels qu'ils sont relatés par Madame B. en ce qui concerne les faits dont cette dernière a été témoin, cette dernière écrivant ce qui suit : *« (...) en ma qualité de responsable je suis allée trouver R. Isabella en cuisine pour lui préciser qu'elle est bien au courant qu'elle doit consulter le planning quotidiennement soit comme tout un chacun dans les responsables de cérémonie. Suite à ma remarque, R. Isabella s'est énervée en me rétorquant que c'était encore ma collègue P. Fanny qui était venue se plaindre auprès de moi.  
Je lui ai répondu que non, ensuite je regagne mon bureau non sans lui avoir signalé que les familles des défunts étaient présentes dans les locaux annexes en vue d'éviter des sons élevés perceptibles de nature à troubler le recueillement. Regagnant mon bureau après avoir refermé normalement la porte de la cuisine, j'entends après quelques pas dans le couloir, un vacarme indescriptible de vaisselle cassée.  
De fait, je fais demi-tour et je constate que la nommée R. Isabella a jeté de la vaisselle (essentiellement des assiettes et des tasses) volontairement à même le sol, elle ressemblait à une hystérique prétextant néanmoins que la vaisselle lui avait échappé des mains.  
Il y avait deux témoins en cuisine soit mes collègues P. Carmen et D. Nathalie.*

<sup>17</sup> Pièce 13 du dossier de la SA Hainaut Crémation.

P. Carmen, (fort amie avec R. Isabella) a confirmé la version de R. Isabella alors que notre collègue intérimaire D. Nathalie m'a confirmé quant à elle qu'il ne s'agissait pas d'un accident me précisant que R. Isabella avait jeté la vaisselle de rage, très vraisemblablement suite à ma remarque.

R. Isabella a haussé le ton de plus belle en s'emportant de nouveau malgré le contexte de recueillement.

Je lui ai fermement, poliment et précisément demandé de me suivre au bureau notamment en vue de l'écarter du lieu de recueillement et dans le but de lui parler de cet incident.

Rien ni fit, R. Isabella s'énervait de plus en plus belle et sans aucune mesure par rapport au public voisin.

De ce fait, je l'ai à nouveau invitée à me suivre en la prenant par le bras, R. Isabella a refusé, me sommant de ne pas la toucher, il est à noter que je n'ai jamais eu aucune attitude de violence envers elle, ni ce jour là ni un autre jour.

Par chance R. Isabella daigne me suivre, je passe donc devant elle en direction du bureau, cela ne l'empêche, malgré mes remarques de claquer violemment la porte de la cuisine en continuant de vociférer comme une hystérique.

Plusieurs fois, chemin faisant, je lui demandais d'arrêter de crier mais ce fut ainsi jusqu'au bureau.

(...) »<sup>18</sup>.

La SA Hainaut Crémation produit également l'attestation de Madame P. qui écrit notamment ce qui suit : « (...) J'étais dans la salle des fours, alors qu'Evelyne était partie parler à Isabella en cuisine, lorsqu'ont retenti des cris et des bruits de vaisselle cassée.

Lorsque je suis arrivée au bureau, Isabella hurlait sur Evelyne et était hystérique. Il y avait 2 pompes funèbres dans la pièce d'à côté (...).

Je suis rentrée dans le bureau avec un porte-urne qui contenait une urne. Isabella s'est jetée violemment sur moi en hurlant, Evelyne s'est mise devant moi en disant à Isabella de se calmer mais en vain. Elle était incontrôlable.

Je suis partie avec le porte-urne car je devais faire partir une famille avec Mr C. et Evelyne me suivant, lorsqu'Isabella est passée dans le couloir et m'a bousculé, je me suis cognée contre la lance d'incendie.

(...) »<sup>19</sup>.

20. Madame R. reproduit dans ses conclusions une déclaration de Madame P. r, comme suit : « (...) Celle-ci [Madame B. i] est arrivée dans la cuisine où je me trouvais avec Mme R. i. Nous y étions en train de vider et remplir les lave-vaisselles quand elle est arrivée dans la cuisine, Mme B. s'est adressée de suite avec colère à celle-ci en lui disant qu'il fallait regarder et lire le planning. Mme R. lui a dit qu'elle l'avait fait. Suite à cette altercation, Mme B. est repartie vers son bureau. Dans l'énervement, des assiettes ont glissé de ses mains alors qu'elle était en train de les mettre dans le lave-vaisselle. Mme B. ayant entendu ce bruit, est revenue dans la cuisine encore plus en colère que la première fois et c'est à ce moment-là que Mme B. s'est emportée verbalement et physiquement sur Mme R. Mme R. li lui a demandé de bien vouloir se calmer, de ne pas crier et qu'avec toute l'estime et le respect qu'elle avait pour elle, que ce n'était tout de même pas

<sup>18</sup> Pièce 14 du dossier de la SA Hainaut Crémation.

<sup>19</sup> Pièce 12 du dossier de la SA Hainaut Crémation.

*une attitude à avoir vis-à-vis d'elle. A ce moment-là, Mme B a empoigné par l'épaule Mme R lui ordonnant ainsi d'aller au bureau. Mme Ri lui a demandé à plusieurs reprises de bien vouloir la lâcher et qu'elle irait au bureau »<sup>20</sup>.*

Cette déclaration ne contredit pas le fait que Madame R aurait crié. En ce qui concerne la vaisselle qui s'est brisée au sol, Madame P déclare que « dans l'énervement, des assiettes ont glissé de ses mains alors qu'elle était en train de les mettre dans le lave-vaisselle », ce qui confirme que Madame R était énervée.

21. Le juge a un pouvoir d'appréciation souverain quant à la portée d'une attestation.

22. A la lecture des attestations et de la déclaration produites par les parties, le tribunal estime que la SA Hainaut Crémation prouve la réalité du motif de licenciement lié à la conduite de Madame R le 2 décembre 2015, par les trois attestations concordantes figurant à son dossier. Il est donc établi que Madame R s'est énervée dans la cuisine, a crié, a jeté de la vaisselle au sol, ce qui a dérangé une famille endeuillée qui se trouvait dans la pièce adjacente à la cuisine. Elle s'est ensuite emportée et a crié dans le bureau de Madame B puis a bousculé Madame I dans un couloir.

23. Le tribunal estime que Madame Ri ne prouve pas les faits qu'elle allègue.

Elle produit une plainte qu'elle a déposée<sup>21</sup> ; toutefois, le contenu de cette plainte résulte uniquement de sa déclaration unilatérale et n'est dès lors pas probant, d'autant que les suites éventuellement données à cette plainte ne sont pas connues, et qu'elle a été déposée 2 jours après les faits, suite à son licenciement.

Elle produit également des certificats médicaux<sup>22</sup> qui ne prouvent pas non plus les faits qu'elle allègue ; il semble que son médecin ait retranscrit sur ces certificats les plaintes de Madame Ri. La déclaration de Madame P retranscrite dans ses conclusions, est contredite par les trois attestations produites par la SA Hainaut Crémation et ne prouve dès lors pas non plus la réalité des faits qui y sont relatés, et notamment les faits de violence reprochés à Madame B.

24. Madame R reproche à son employeur d'avoir privilégié la version des faits de Madame B plutôt que la sienne, et de ne pas avoir mené d'enquête objective avant de procéder à son licenciement. Madame Ri ne peut être suivie sur ce point, dès lors que la SA Hainaut Crémation produit des attestations de trois travailleuses présentes le jour des faits, dont celle de Madame D avec laquelle Madame R ne semblait pas avoir de problèmes relationnels.

25. Des enquêtes sont pour le surplus inutiles en l'espèce, les parties produisant les attestations ou déclaration (en ce qui concerne Madame P) de tous les témoins directs des faits litigieux.

<sup>20</sup> Conclusions de synthèse de Madame R, page 5.

<sup>21</sup> Pièce 3 du dossier de Madame R

<sup>22</sup> Pièces 8 à 11 du dossier de Madame I

26. Enfin, le tribunal estime qu'un employeur normal et raisonnable aurait pu décider de licencier Madame R. en raison de sa conduite le 2 décembre 2015, qui ne s'est pas limitée à un seul moment d'énervement.

En effet, Madame R. s'est emportée une première fois, puis elle a jeté des assiettes au sol, n'a pas voulu suivre Madame B. dans son bureau, et a encore crié, alors qu'elle travaillait dans un crématorium et savait qu'une famille endeuillée se trouvait dans la pièce adjacente à la cuisine et serait dérangée par les cris et le bruit de vaisselle cassée.

27. Le licenciement de Madame R. étant fondé sur des motifs liés à sa conduite, motifs dont la réalité est établie, et le tribunal estimant qu'un employeur normal et raisonnable aurait pu décider de la licencier pour ces motifs, ce licenciement n'est pas manifestement déraisonnable, et Madame R. doit être déboutée de sa demande d'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable.

### **5.2. Eco-chèques**

28. Madame R. postule condamnation de la SA Hainaut Crémation à lui payer la somme de 250 € nets à titre d'éco-chèques pour l'année 2015.

29. La SA Hainaut Crémation indique lui avoir adressé ces éco-chèques par courrier recommandé du 4 novembre 2016<sup>23</sup>, mais que Madame R. ne serait pas allée chercher ce courrier à la poste.

Elle précise que ces éco-chèques sont à sa disposition au siège de l'entreprise.

30. La SA Hainaut Crémation ayant adressé les éco-chèques par la voie postale, en vain, à Madame R., et ces éco-chèques étant à présent à sa disposition au siège de la SA Hainaut Crémation, Madame R. doit être déboutée de sa demande.

### **6. Frais et dépens**

31. L'article 1017 alinéa 1 du Code judiciaire dispose que « *Tout jugement définitif prononce, même d'office, la condamnation aux dépens contre la partie qui a succombé, à moins que des lois particulières n'en disposent autrement et sans préjudice de l'accord des parties que, le cas échéant, le jugement décrète. Toutefois, les frais inutiles, y compris l'indemnité de procédure visée à l'article 1022, sont mis à charge, même d'office, de la partie qui les a causés fautivement* ».

Il y a lieu de condamner Madame R. qui succombe en l'espèce, aux frais et dépens de l'instance, liquidés à 1.320 € par la SA Hainaut Crémation.

---

<sup>23</sup> Pièces déposées à l'audience du 22 janvier 2018.

**PAR CES MOTIFS,  
LE TRIBUNAL,**

**Statuant contradictoirement,**

Dit la demande recevable et non fondée.

En déboute Madame R

Condamne Madame R à aux frais et dépens de l'instance, liquidés à 1.320 € par la SA Hainaut Crémation.

Ainsi jugé par la 4<sup>ème</sup> chambre du Tribunal du travail du Hainaut, division de Mons, composée de :

C. GRENIER, juge, président la 4<sup>ème</sup> chambre ;  
V. MAISTRIAUX, juge social au titre d'employeur ;  
M. SCHOUTERDEN, juge social au titre d'employé ;  
G. ARNOULD, greffier.

  
G. ARNOULD M. SCHOUTERDEN V. MAISTRIAUX C. GRENIER