

Rép. n° :2018/2451

TRIBUNAL DU TRAVAIL DU HAINAUT
DIVISION DE MOUSCRON

JUGEMENT
AUDIENCE PUBLIQUE DU
QUINZE JUIN DEUX MILLE DIX-HUIT

En cause de :

DEKOCANDLE SPRL, B.C.E. 0461.966.161,
avenue du Bois Jacquet, 5, 7711 DOTTIGNIES,

*partie demanderesse dans la cause RG n° 16/438/A,
partie défenderesse dans la cause RG n° 16/518/A,
représentée par Maître P. VAN PARYS loco Maître. I. DERDE, avocat au barreau de
Bruxelles ;*

Contre :

M

*partie défenderesse au principal dans la cause RG n° 16/438/A,
partie demanderesse au principal et partie défenderesse sur reconvention dans la
cause RG n° 16/518/A,
représentée par Maître F. PELTIER loco Maître B. SALEMBIER, avocat au barreau
de Tournai ;*

---oOo---

Le tribunal du travail du Hainaut, division de Mouscron, après en avoir délibéré,
prononce le jugement suivant :

I. Procédure :

La procédure s'est déroulée en langue française, en application de la loi du 15 juin 1935 sur l'emploi des langues en matière judiciaire.

Le tribunal a entendu les conseils des parties en leur plaidoirie à l'audience publique du 18 mai 2018, n'ayant pu concilier celles-ci avant l'ouverture des débats.

Le dossier sur la base duquel le tribunal a statué contient les principaux éléments suivants :

- Le jugement prononcé le 17 février 2017 par la deuxième chambre du tribunal de céans, autrement composée ;
- Le procès-verbal de comparution personnelle des parties établi le 4 septembre 2017 ;
- Le procès-verbal d'enquêtes directe de la partie demanderesse établi le 4 septembre 2017 ;
- les conclusions après comparution personnelle et enquêtes d'office et de synthèse de la SPRL DEKOCANDLE, entrées au greffe le 15 janvier 2018 ;
- les conclusions après comparution personnelle et enquêtes d'office et de synthèse de Madame M. et le dossier de pièces y annexé, entrés au greffe le 16 mars 2018 ;
- les conclusions de synthèse après comparution personnelle et enquête d'office de la SPRL DEKOCANDLE, entrées au greffe le 16 avril 2018 ;
- la pièce de la SPRL DEKOCANDLE déposée à l'audience du 18 mai 2018.

II. Rappel des faits, de l'objet de la demande et antécédents de la procédure :

En date du 3 janvier 2001, Madame M. est entrée au service de la BVBA CRAEYMEERSCH KAARSEN dans les liens d'un contrat de travail à durée indéterminée (pièce A de l'employeur). Le 20 décembre 2013, les parties ont signé un avenant au contrat de travail mentionnant notamment (pièce 3 de Madame M.

l):

- un changement de fonction vers le développement de la clientèle internationale aussi bien de celle qui existe que de futurs clients internationaux en étroite collaboration avec David S. ;
- l'exclusion de certains clients ;
- l'inclusion des clients belges Puylaert, Scapa et Slots ;
- le remboursement de frais sur présentation de la facture ou d'autres preuves ;
- la mise à disposition d'une carte de crédit ;
- la remise, mensuellement, d'un rapport d'activités ;
- un nouveau calcul de commissions ;
- une indemnisation pour travail à domicile de 150 euros par mois à partir du 01/12/2013.

Par courrier recommandé du 13 mars 2015, la SPRL DEKOCANDLE a procédé au licenciement pour motif grave de Madame M. (pièce B de l'employeur).

Par courrier recommandé du 17 mars 2015, la SPRL DEKOCANDLE a notifié à Madame M^{lle} les motifs du licenciement pour motif grave en ces termes :

« Il vous est reproché d'avoir accompli de nombreuses négligences et fautes professionnelles, ainsi que des actes de tromperie et d'insubordination.

1. Actes de tromperie

Nous avons constaté le 13 mars 2015 que vous avez procédé, les 27 février, 8 et 9 mars 2015 (durant votre congé maladie), à la suppression de nombreux e-mails professionnels qui concernent des clients de Dekocandle. Ainsi, les dossiers des clients les plus importants ont tout simplement « disparu » du système informatique.

Nous avons également constaté que vous avez envoyé des e-mails à caractère professionnel au départ de votre adresse e-mail privée.

Ces manœuvres frauduleuses, accomplies dans le but que Dekocandle ne trouve pas trace de vos diverses négligences et fautes professionnelles, sont absolument inacceptables et rompent irréversiblement toute relation de confiance entre Dekocandle et vous-même.

Au-delà de l'important préjudice financier qu'a subi Dekocandle, résultant de la perte de nombreux clients de longue date (ou potentiels), vous avez intentionnellement porté atteinte à l'image et la réputation de Dekocandle.

Il est d'autant plus regrettable que vous avez persisté à mentir, ainsi qu'à dissimuler des données essentielles pour Dekocandle, pendant plus de 3 ans.

Le motif grave est de plus motivé vu que nous avons en effet réceptionné de nombreuses plaintes de clients insatisfaits du suivi de leurs commandes :

2. Plaintes de clients au sujet de nombreuses négligences et fautes professionnelles

Vous étiez depuis janvier 2013 responsable pour le suivi des commandes de tous les clients internationaux. Or, vous avez exécuté cette tâche de manière extrêmement lamentable comme en témoigne les nombreuses plaintes de clients que nous avons reçues à votre rencontre.

- E-mail du 4 octobre 2012 concernant une commande de 36 bougies par ABITARE MOOI WONEN, dont le suivi au niveau de la facturation n'a pas été assuré par vos soins, en conséquence de quoi le client a accusé un retard de 3 mois avant de réceptionner sa commande ;

- E-mail du 11 octobre 2012 d'INGRID LESAGE CREATIONS concernant une confirmation de commande laissée sans réponse de votre part.;

- E-mail du 12 octobre 2012 d'ALLEGRO GENT qui évoque les négligences du secrétariat de Dekocandle, accusant un retard d'un mois et demi dans la prise en charge de sa commande (l'e-mail porte le sujet « graag een duidelijk antwoord ») ;
- E-mail du 21 mai 2013 de GUDEWER qui vous demande également de donner suite à leur commande passée plus d'un mois auparavant ;
- E-mail du 25 mai 2013 de CAMILLE BERTRAND qui interpelle Dekocandle au sujet d'une commande laissée sans suite et dont elle a urgemment besoin ;
- E-mail du 1^{er} octobre 2014 de LIFESTYLE BV qui vous demande de leur fournir une déclaration du fournisseur de toute urgence, ce qui n'a pas été fait ;
- E-mail du 17 décembre 2014 de CLARA BRANDON DESIGN vous ciblant spécifiquement, qui se plaint de manière virulente du mauvais traitement et suivi de sa commande ;
- E-mail du 20 décembre 2014 de HOME BARN qui vous reproche aussi, en des termes très lourds, de ne pas avoir assuré correctement un suivi de leurs demandes (l'e-mail s'achève par « your company is a disgrace ») ;
- E-mail du 5 janvier 2015 de SAGA FRANCE qui nous interpelle face à votre silence quant aux frais d'expédition de douane pour une de leurs commandes ;
- E-mail du 5 février 2015 dans lequel nous vous demandons de réagir suite à un retard laissé à la commande de SIESTA HOMES ainsi qu'à votre attitude nonchalante ;
- E-mail du 9 février 2015 du distributeur au Royaume-Uni, MOORES HOME & GARDEN, qui évoque les nombreux problèmes de suivi des commandes, expliquant avoir perdu un client suite aux retards occasionnés ;
- E-mail du 20 février 2015 de _____, alors potentiel importateur, qui sollicitait un rendez-vous laissé sans suite de votre part ;
- E-mail du 23 février 2015 de BELLES CHOSES qui vous demande de réagir à leurs e-mails du 29 et 30 décembre 2014 au sujet de fautes intervenues dans leur commande ;
- E-mail du 27 février 2015 de BG HOME qui se plaint également de votre inertie, ne recevant aucune réponse de votre part depuis une dizaine de jours et parlant de nous avertir de la situation ;
- E-mail du 2 mars 2015 de MOORES HOME & GARDEN qui vous demande de donner suite à leur bon de commande du 6 février 2015, dont la deadline était le 27 février 2015 ;
- E-mail du 16 mars 2015 de MOORES HOME & GARDEN qui évoque, à nouveau, les problèmes de suivi des commandes et les pertes de clients consécutives ;

- E-mail du même jour d'ONE TRADING qui se plaint de votre inertie suite à une commande passée en date du 26 février 2015.

Ces plaintes auront eu une influence considérable sur le chiffre d'affaire de DEKOCANDLE: d'innombrables livraisons ont été compromises voir même annulées.

3. Actes d'insubordination et indélicatesse

A de nombreuses occasions, vous avez fait preuve d'un manque de respect vis-à-vis de votre employeur, ce qu'illustre parfaitement votre e-mail du 5 octobre 2012 dans lequel vous remettez en cause les instructions qui vous avaient été données en vue d'éviter le genre de situation qui s'est produite avec notre client ABITARE MOOI WONEN.

Vous utilisez un ton particulièrement injurieux et absolument inacceptable, nous suggérant même de « la fermer ».

Malgré l'aide de monsieur D , vous n'avez changé votre attitude professionnelle.

L'autorité patronale est pourtant l'une des caractéristiques essentielles du contrat de travail liant employeur et employé.

Nous constatons que vous adoptez cette même attitude vis-à-vis de vos collègues, entre autres monsieur V » (pièce C de l'employeur).

*

Alors qu'elle avait été licenciée pour motif grave, le 23 mars 2015, Madame N a pris contact avec le distributeur de la SPRL DEKOCANDLE au Royaume-Uni, Moore's Home & Garden, en vue d'obtenir le transfert des derniers e-mails échangés, prétextant un « update » de ses dossiers (pièce G de l'employeur).

Par courrier recommandé du 27 mars 2015, la SPRL DEKOCANDLE a mis Madame M en demeure de cesser immédiatement toute prise de contact avec les relations professionnelles de DEKOCANDLE (pièce H de l'employeur).

*

En date du 28 mars 2015, Madame M a procédé à la suppression de la page Facebook de DEKOCANDLE, étant encore désignée sur Facebook comme responsable (pièces I et J de l'employeur).

Par courrier recommandé du 31 mars 2015, la SPRL DEKOCANDLE a, par l'intermédiaire de son conseil, mis Madame M en demeure de cesser immédiatement tout acte accompli à l'insu de DEKOCANDLE et au préjudice de cette dernière, qu'il s'agisse de prises de contact ou d'actes d'administration relatifs à la page Facebook de cette dernière (pièce K de l'employeur).

Sous la date du 30 avril 2015, l'organisation syndicale de Madame M^l a adressé à la SPRL DEKOCANDLE deux courriers.

Le premier courrier réclame, sans explications, certains paiements (Pièce L, sous-pièce 1 de l'employeur).

Le second courrier est un rappel enjoignant à la SPRL DEKOCANDLE de répondre à un précédent courrier envoyé le 14 avril 2015 (Pièce L, sous-pièce 2 de l'employeur).

La SPRL DEKOCANDLE a toujours contesté, dès son courrier du 05 mai 2015, avoir reçu la moindre lettre datée du 14 avril 2015 (Pièce M de l'employeur).

Le tribunal relève que le courrier daté du 14 avril 2015 figurant en pièce 7 du dossier de Madame M^l ne porte pas la mention « par recommandé » et qu'aucun récépissé d'envoi recommandé n'est produit.

Aux termes de ce courrier dont le tribunal ignore s'il a été ou non envoyé, Madame M^l indique, par la voix de son organisation syndicale, notamment qu'il n'a jamais été question d'actes frauduleux et qu'elle s'est contentée d'effacer, pendant sa maladie, quelques mails datant de 2003-2005 et concernant des affaires réglées depuis longtemps et qui ne nécessitaient plus de suivi.

Par citation du 10 mars 2016, Madame M^l a introduit la cause portant le numéro de rôle général 16/518/A en vue d'obtenir une indemnité compensatoire de préavis. Aux termes de ses conclusions additionnelles et de synthèse entrées au greffe le 17 novembre 2016, Mme M^l sollicite la condamnation de la SPRL DEKOCANDLE à lui payer la somme provisionnelle de 68.212,73 euros au titre d'indemnité compensatoire de préavis à majorer des intérêts de retard au taux légal à dater du 13 mars 2015 ainsi que des intérêts judiciaires jusqu'à complet paiement.

Par requête contradictoire du 11 mars 2016, la SPRL DEKOCANDLE a introduit la cause portant le numéro de rôle général 16/438/A en vue d'obtenir des dommages et intérêts à charge de Madame M^l. Aux termes de ses conclusions additionnelles et de synthèse entrées au greffe le 15 décembre 2016, la SPRL DEKOCANDLE sollicite la condamnation de Mme M^l à lui payer la somme de 25.000 euros au titre de dommages et intérêts à augmenter des intérêts compensatoires à dater du 13 mars 2015 jusqu'au parfait paiement.

Par jugement du 17 février 2017, le tribunal a indiqué, dans des motifs décisifs, que le délai de trois jours ouvrables de l'article 35 de la loi du 3 juillet 1978 avait été respecté (feuillet 13).

S'estimant insuffisamment éclairé en ce qui concerne la suppression de dossiers et le transfert d'e-mails vers l'adresse privée de Madame N , le tribunal a toutefois réservé à statuer sur le fondement de la demande d'indemnité compensatoire de préavis sollicitée par Madame M et sur la demande de dommages et intérêts fondée sur l'article 35 de la loi du 3 juillet 1978 de la SPRL DEKOCANDLE. Il a en conséquence ordonné :

- la comparution personnelle des parties (pour la SPRL DEKOCANDLE, Monsieur David S ;
- le dépôt par DEKOCANDLE d'un dossier comprenant le contenu des emails qu'elle reproche à Madame M d'avoir supprimé et des emails transférés par Madame M sur son adresse gmail privée ;
- d'office des enquêtes à charge de la SPRL DEKOCANDLE, étant précisé que Madame G et Monsieur D devront figurer sur la liste des témoins en vue de rapporter la preuve de ce que :

« 1. Madame M a procédé, le 27 février, 8 et 9 mars 2015 à la suppression de nombreux e-mails professionnels concernant les clients de DEKOCANDLE.
2. Les dossiers des clients les plus importants ont disparu du système informatique. ».

Les parties ont été entendues, dans le cadre de la comparution personnelle, le 4 septembre 2017 (pièce 36 du dossier de procédure).

Le même jour, dans le cadre des enquêtes ordonnées d'office, Madame C et Monsieur D ont été entendus (pièce 37 du dossier de procédure).

III. Décision du tribunal :

1. Quant à la rupture du contrat pour motif grave :

La SPRL DEKOCANDLE formule 3 griefs à l'encontre de Madame M

1. Avoir, les 27 février , 8 et 9 mars 2015 durant un congé de maladie, transféré vers son adresse privée gmail de nombreux e-mails professionnels concernant les client les plus importants de DEKOCANDLE et les avoir ensuite supprimé de sa messagerie professionnelle dans le but de cacher ses négligences et fautes professionnelles, avec la circonstance que des e-mails à caractère professionnel avaient été envoyés de son adresse privée ;
2. Une exécution lamentable dans le suivi des commandes de tous les clients internationaux avec pour conséquence d'innombrables livraisons compromises voire annulées ;
3. Un manque de respect vis-à-vis de son employeur en utilisant un ton particulièrement injurieux et absolument inacceptable suggérant même de « la fermer » avec la circonstance que cette même attitude a été adoptée vis-à-vis de ses collègues, entre autres Monsieur V

Le fait que Madame M , durant une période d'incapacité de travail, a transféré vers son adresse privée gmail de nombreux e-mails professionnels et les a ensuite supprimés de sa messagerie professionnelle est acquis.

Les parties divergent par contre sur l'ampleur de ces opérations de « transfert/suppression » et sur les motivations de Madame M

D'une part, Madame M conteste avoir transféré la totalité de ses e-mails vers son adresse privée gmail et avoir vidé complètement sa messagerie professionnelle. D'autre part, elle justifie ces opérations de « transfert/suppression » principalement par le souci d'étayer sa plainte à l'inspection sociale et subsidiairement par une volonté de tri dans des e-mails à archiver. Elle a en effet déclaré, lors de sa comparution personnelle, que *« tous les mails que j'ai transférés vers gmail de ma boîte professionnelle ont été supprimés de cette dernière entre le 8 et le 12 mars 2015. J'en ai également supprimé de mon adresse professionnelle que je n'ai pas transféré vers mon adresse gmail. Certains mails ont été transférés et ensuite supprimés de ma messagerie professionnelle parce qu'ils pouvaient étayer ma plainte à l'inspection sociale. J'ai par exemple transféré des mails contenant des discussions avec Monsieur S démontrant le climat de travail ou contenant des reproches qui ne m'étaient pas imputables. D'autres mails transférés et supprimés concernaient des clients avec lesquels on ne travaillait plus mais qu'il était encore possible de prospecter. Le troisième type de mails transférés et supprimés concerne des anciennes communications commerciales avec des clients... Je conteste totalement avoir supprimé la totalité des e-mails de ma messagerie professionnelle. Je conteste également avoir transféré la totalité des e-mails supprimés sur ma messagerie gmail. ... Je précise que le 13 mars 2015 je n'avais pas fini mes recherches. De nombreux mails se trouvaient encore dans ma messagerie au moment où j'ai été licenciée. Je n'étais pas intentionnée de vider totalement ma messagerie même si j'y avais encore eu accès. Je n'ai effacé aucun message ou communication dont mon employeur avait besoin pour la gestion des clients.... »*.

Même si le témoin D ne se souvient plus si la messagerie outlook de Madame M contenait encore des e-mails lorsqu'il est intervenu le 13 mars puisque sa mission était de récupérer les éléments supprimés, il a indiqué que :

- Dans les dossiers supprimés de la pièce N produite par DEKOCANDLE, il n'y avait plus rien ;
- La corbeille de la messagerie outlook avait été vidée puisque les e-mails supprimés ont dû être récupérés sur le serveur de l'entreprise ;
- La pièce O constitue le listing des e-mails supprimés qu'il a pu récupérer via l'outlook de Madame M sur le serveur ;
- La pièce P constitue le printscreen de la corbeille de la mail box de Madame M

La SPRL DEKOCANDLE rapporte la preuve certaine de ce que Madame N a transféré environ 7.000 e-mails professionnels vers son adresse e-mail privée, jour et nuit, pendant une période d'incapacité (manifestement justifiée par la connaissance de ce que son employeur s'était renseigné sur le coût de son licenciement) avant de les supprimer (pièces N, P, Q et O de la SPRL DEKOCANDLE).

Sans procéder à une analyse des e-mails qui ont pu être récupérés sur le serveur par Monsieur D, il semble évident que certains contenaient ou pouvaient contenir des informations qui sont importantes pour l'employeur. Ainsi, Madame

Mⁱ a reconnu, lors de sa comparution personnelle, que : « D'autres mails transférés et supprimés concernaient des clients avec lesquels on ne travaillait plus mais qu'il était encore possible de prospecter. Le troisième type de mails transférés et supprimés concerne d'anciennes communications commerciales avec des clients... ».

Même si DEKOCANDLE pouvait retrouver, dans sa comptabilité, la trace de ce qui avait été commandé et payé par chaque client, sans les échanges d'e-mails, il était clairement privé d'informations commerciales essentielles (prospects à relancer, demandes particulières des clients, attentes et exigences, contacts privilégiés au sein de la société co-contractante ou potentiellement co-contractante...).

La suppression jour et nuit, dans une période très courte et durant une période d'incapacité, d'environ 7.000 e-mails professionnels constitue une faute grave puisqu'elle aurait pu priver l'employeur d'informations commerciales importantes s'il n'avait pu récupérer les éléments supprimés sur le serveur. Ce comportement est de nature à rompre immédiatement la confiance devant présider dans les relations entre un travailleur et un employeur, d'autant que Madame Mⁱ avait une fonction commerciale qui implique une large autonomie et des contacts quotidiens avec les tiers.

L'explication de Madame Mⁱ selon laquelle son but était de recueillir des éléments dans le cadre de sa plainte à l'inspection sociale et de faire du tri ne résiste pas à l'analyse. En effet, si son intention avait été de se réserver des preuves, il lui suffisait de transférer (sans les supprimer) les e-mails pertinents. En outre, aucun travailleur normal ne fait du tri jour et nuit (par exemple de manière ininterrompue entre 23h04 le 8 mars 2015 et 5h14 le 9 mars 2015 soit durant plus de 6 heures en pleine nuit) pendant une période d'incapacité de travail alors qu'il n'en a jamais fait en 14 années de carrière.

Le transfert et la suppression totale de la messagerie, en quelques jours pendant un congé de maladie, d'environ 7000 e-mails de nature professionnel accumulés depuis des années ne peuvent s'expliquer que par une volonté de nuire à son employeur dont Madame Mⁱ pensait qu'il était intentionné de la licencier et/ou de le priver de tout élément de preuve dans le cadre du contrôle de la bonne exécution de son travail.

Cette analyse est confortée par :

- La pièce E de DEKOCANDLE faisant mention de plaintes de clients. Même si, pour certaines, Monsieur Sⁱ figurait en copie, Madame Mⁱ a certainement escompté qu'il n'en avait pas conservé trace ou n'en avait pas pris connaissance dans le flot des e-mails ;
- L'usage de la particule DEK dans l'adresse gmail privée de Madame Mⁱ peut traduire sa volonté de pouvoir contacter les clients sans qu'ils s'aperçoivent qu'il ne s'agit pas de l'adresse professionnelle de DEKOCANDLE et sans que cette dernière en soit avisée ;
- Sa demande du 23 mars 2015, lorsqu'elle a pris contact avec le distributeur de la SPRL DEKOCANDLE au Royaume-Uni, Moore's Home & Garden, en vue d'obtenir le transfert des derniers e-mails échangés, prétextant un « update »

de ses dossiers alors qu'elle avait été licenciée pour motif grave (pièce G de l'employeur) ;

- La suppression volontaire, en date du 28 mars 2015, de la page Facebook de DEKOCANDLE (pièces I et J de l'employeur). Le fait qu'elle en était l'administratrice n'implique pas qu'elle pouvait s'arroger le droit de supprimer cette page officielle de DEKOCANDLE représentant son image de marque et ses produits aux tiers.

La demande d'indemnité compensatoire de préavis de Madame M est donc déclarée non fondée.

2. Quant à la demande de dommages et intérêts de DEKOCANDLE :

Même si le tribunal considère que la volonté de nuire est établie dans le chef de Madame M qui a donc commis une faute, la SPRL DEKOCANDLE ne dépose aucun document permettant d'établir un préjudice en lien causal avec la faute. Il aurait pourtant suffi de déposer la facture de la société informatique liée à la recherche des e-mails professionnels supprimés ou des documents comptables démontrant une baisse du chiffre d'affaire ou encore un listing de clients perdus en raison du comportement de Madame M.

La demande de DEKOCANDLE est non fondée.

**PAR CES MOTIFS,
LE TRIBUNAL DU TRAVAIL,
STATUANT CONTRADICTOIREMENT,**

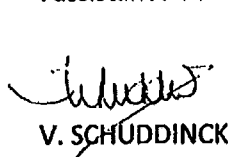
Dit les demandes recevables mais non fondées ;

Compense les dépens, chacune des parties conservant ses frais.

Ainsi rendu et signé par la deuxième chambre du Tribunal du Travail du Hainaut, division de Mouscron, composée de :

Géraldine PIETTE, juge, présidant la deuxième chambre ;
Jean-Luc RIVIERE, juge social au titre d'employeur ;
Marianne TALPE, juge social au titre d'employé ;
Virginie SCHUDDINCK, greffier ;

Et prononcé en audience publique de la deuxième chambre du tribunal précité, le 18 mai 2018, par Géraldine PIETTE, juge, présidant la deuxième chambre, avec l'assistance de Virginie SCHUDDINCK, greffier.


V. SCHUDDINCK


J.-L. RIVIERE


M. TALPE


G. PIETTE