

supplémentaires soit jusqu'au 7.02.2016.

La défenderesse établit alors une attestation destinée au futur employeur de la demanderesse en ces termes :

«A aucun moment, nous n'avons eu de reproches à formuler tant elle pouvait être ponctuelle, travailleuse et autonome dans son secteur. De plus, il est nécessaire de mettre en valeur sa très grande honnêteté. Son approche positive, son professionnalisme et son enthousiasme étaient apparents dans l'entièreté de son travail ».

Le 03.12.2015, la demanderesse sollicite les motifs de son licenciement par pli recommandé.

Le 05.12.2015, la défenderesse adresse une copie des rapports « clients mystère ». Il est précisé que ceux-ci sont négatifs et ont amené les responsables à signifier le préavis.

La conclusion de ces deux rapports indiquent respectivement que :

« Les deux employés étaient en train de bavarder derrière la caisse et ne s'occupaient pas du tout des clients. Pas de bonjour, ni autre signe d'accueil.

Je suis allée vers le rayon du produit qui m'intéressait, mais, même si à ce moment-là j'étais le seul client dans le magasin, aucune des deux ne bougeait de la caisse, toujours en train de bavarder.

Après quelques minutes je suis retournée à la caisse pour demander à l'une d'elles et la femme blonde m'a accompagné vers l'article de ma demande. Elle ne disait toujours pas grand-chose, mais elle répondait à mes questions sans plus. Pas beaucoup d'explications, ni suggestions. Pour clôturer rapidement mon intervention elle me disait que tous les Instructions se trouvaient sur l'emballage du produit. Elle repartait tout de suite vers sa collègue à la caisse où elles continuaient à bavarder.

J'ai alors acheté mes articles et je me suis présenté à la caisse. Là, la stagiaire ne me disait pas bonjour, ni autre forme de politesse. Elle faisait mon compte sans plus m'adresser la parole et disait à peine merci, sauf pour me demander si je voulais un emballage pour mes achats. Pas d'au revoir, ni rien.

Les immanquables étaient bien présentés au milieu du magasin. »

« L'étalage et le magasin étaient bien en ordre et propres.

Quand je rentrais au magasin les deux cv étaient tournées le dos vers les clients entrant dans le magasin en train de remplir des rayons. Elles ne me regardaient pas, donc, ne disaient pas bonjour.

Je me suis dirigé vers un rayon dans le coin du magasin où les 2 cv se trouvaient et je regardais les produits avec intérêt d'acheter, mais toujours rien qui se passait. Elles continuaient leur travail, le dos vers les clients.

Après quelques minutes j'ai approché l'une d'elles et j'ai posé une question. Elle est allée avec moi vers l'article mais elle n'était pas enthousiaste, ni souriante et me donnait très peu d'Informations

sur le produit. Elle me quittait aussitôt pour retourner à son travail.

Finalement, j'ai acheté mon produit et je me suis dirigé vers la caisse où elle est venue rapidement pour faire mon compte. Sa collègue partait derrière dans le magasin. A la caisse elle a fait mon compte correctement mais sans plus. Elle n'a pas présenté ou demandé la carte de fidélité et m'a donné mon ticket de caisse en emballant mon produit.

Elle me disait 'merci et au revoir' de manière routinière sans plus. Mon passage ici aujourd'hui n'était pas vraiment agréable et les informations que la cv m'a donné étaient plutôt rudimentaire. »

Il convient de souligner que la défenderesse a proposé à la demanderesse au terme de son préavis de signer un nouveau contrat de travail à temps partiel.

Le formulaire C4 reprend d'ailleurs comme motif du chômage « passage d'un emploi à temps plein à un emploi mi-temps ».

2. Objet

La demande vise à obtenir condamnation de la défenderesse à payer à la demanderesse :

- une indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable d'un montant correspondant à 15 semaines de rémunération (article 9 de la CCT n° 109), soit la somme de 6.449,03 €;
- l'amende civile forfaitaire correspondant à 2 semaines de rémunérations pour non communication des motifs concrets et réels de son licenciement, soit la somme de 859,87 €;

Dans ses dernières conclusions, la concluante réduit sa demande d'indemnité à un montant de 2.149,67 € représentant 5 semaines de rémunération.

Elle tend également à obtenir condamnation aux dépens de l'instance et aux intérêts au taux légal à date du 07.02.2016.

3. Recevabilité

La demande est recevable pour être introduite devant le tribunal compétent dans la forme légale eu égard à l'article 704 §1er du code judiciaire.

4. Position des parties

La défenderesse prétend avoir licencié la demanderesse pour des motifs liés à l'attitude de celle-ci à l'égard de la clientèle et par conséquent elle considère que le licenciement n'est pas déraisonnable. Elle prétend que l'attestation qu'elle a rédigée l'était uniquement pour permettre à la demanderesse de trouver un travail plus facilement.

Quant aux motifs du licenciement, la défenderesse précise qu'elle a donné suite à la demande.

La demanderesse conteste avoir adopté un comportement inadéquat au travail. Elle précise que la défenderesse ne lui a jamais reproché une mauvaise attitude au travail ou avec les clients et qu'elle a elle-même rédigé une attestation de recommandation vantant ses qualités. Elle indique que la défenderesse ne lui a pas communiqué les motifs de son licenciement.

5. DISCUSSION : application de la CCT 109

A) Amende civile

L'article 4 de la CCT 109 conclue au sein du CNT dispose que :

« Le travailleur qui souhaite connaître les motifs concrets qui ont conduit à son licenciement adresse sa demande à l'employeur par lettre recommandée dans un délai de deux mois après que le contrat de travail a pris fin.

Lorsque l'employeur met fin au contrat de travail moyennant un délai de préavis, le travailleur adresse sa demande à l'employeur dans un délai de six mois après la notification du congé par l'employeur, sans toutefois pouvoir dépasser deux mois après la fin du contrat de travail. »

L'article 5 poursuit : *« L'employeur qui reçoit une demande conformément à l'article 4 communique à ce travailleur les motifs concrets qui ont conduit à son licenciement par lettre recommandée dans les deux mois à dater de la réception de la lettre recommandée contenant la demande du travailleur.*

La lettre recommandée doit contenir les éléments qui permettent au travailleur de connaître les motifs concrets qui ont conduit à son licenciement ».

En l'espèce, le licenciement est intervenu en date du 26.08.2015 et la demanderesse a réclamé par pli recommandé les motifs du licenciement le 03.12.2015. La demande de motifs du licenciement a donc été introduite dans le délai visé à l'article 4 de la Convention.

Manifestement la défenderesse n'a pas été chercher le pli qui est revenu. La demanderesse prétend qu'elle a reçu entretemps et pour toute réponse un courrier de recommandation !

Elle dépose toutefois à son dossier un courrier du 05.12.2015 émanant de l'employeur qui ressemble à une tentative d'explication du licenciement auquel sont joints 2 rapports de clients mystères. Le tribunal ignore toutefois comment la demanderesse a obtenu ce courrier et à qui il était destiné. En tout état de cause, non seulement il n'est pas adressé par pli recommandé tel que prévu à l'article 5 de la CCT 109 et le motif en soi n'est pas expliqué.

Même si le rapport au Roi préalable au texte de la CCT indique que la convention vise à obtenir un *aperçu des motifs qui ont été à la base du licenciement, sans imposer aux employeurs un cadre trop formaliste*, encore faut-il que ces motifs soient suffisamment décrits pour que les travailleurs puissent en apprécier le caractère raisonnable.

Si le terme « aperçu » permet de dire que les motifs ne doivent pas nécessairement être très détaillés, la doctrine semble concordante¹ pour convenir que l'appellation « motifs concrets » :

¹ Cfr L. Dear, « L'obligation de motiver le congé et le licenciement manifestement déraisonnable » in L'harmonisation

- exclut les formules stéréotypées et des motifs vagues ;
- s'oppose à « abstrait » ou à « théorique » ;
- implique l'existence d'un motif réel ;
- doit permettre au travailleur de saisir les raisons qui ont mené au licenciement et d'apprécier l'opportunité d'un contrôle judiciaire, quod non en l'espèce.

En effet, l'employeur reconnaît qu'il a proposé le passage d'un emploi à temps plein à un temps partiel, motif qui est d'ailleurs repris sur le formulaire C4, rédigé le 15.02.2016.

Dans ces conditions, le tribunal estime que la défenderesse n'a pas communiqué les motifs du licenciement.

La demande est fondée sur ce point.

B) Licenciement manifestement déraisonnable : notion

L'article 8 de la CCT 109 dispose : *« 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 manifestement déraisonnable suppose donc deux conditions cumulatives :

- Un motif sans lien avec l'aptitude , la conduite ou les nécessités de fonctionnement de l'entreprise
- Une décision de licencier que n'aurait pas prise un employeur normal et prudent.

Quant à la preuve de ces motifs, l'article 10 de la CCT précise : *« 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.*

des statuts entre ouvriers et employés, Anthémis, Limal, 2014, p.218 citant J Clesse, « La longue marche vers un statut unique pour les ouvriers et employés », ... p 450 ; L. Pletzer et Plasschaert, « La motivation du licenciement des travailleurs : nouvelles règles pour tous depuis le 1.04.2014, ...p. 383 ; P. Crahay, « Motivations du licenciement et licenciement manifestement déraisonnable » ...p.7 ;

- 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. »

En l'espèce, il appartient donc à la défenderesse de fournir la preuve des motifs qu'elle n'a pas communiqués. Le défendeur se repose sur les rapports des clients mystères et sur des attestations de témoins pour invoquer le fait que la demanderesse n'était pas agréable avec la clientèle. En plaidoiries, elle indique qu'elle doit se soumettre aux contrôles de la maison mère, respecter certaines obligations imposées par celle-ci et remédier aux lacunes relevées lors de ces différents contrôles de sorte qu'elle n'a pas eu le choix.

Le tribunal relève qu'un employeur ne peut pas dire une chose et son contraire pour ensuite invoquer l'argument en faveur de sa position. Il est étonnant que la défenderesse qui se dit liée par les obligations de la maison mère n'ait pas adressé d'avertissement à la demanderesse suite aux différents rapports de clients mystères. Il n'est pas même rapporté qu'un entretien ait eu lieu après chaque contrôle de sorte que la demanderesse n'a jamais pu s'expliquer à ce sujet. Soutenir que chaque vendeuse pouvait consulter son dossier au bureau situé dans la réserve du magasin n'implique pas que la demanderesse l'ait fait et même qu'elle se soit sentie autorisée à le faire !

Force est de constater que le motif invoqué, nonobstant le dépôt de témoignages, ne peut constituer le réel motif de licenciement puisque d'une part, la défenderesse a établi une attestation de recommandation et d'autre part, à la fin du préavis, elle a proposé la poursuite du contrat de travail à temps partiel !

Par conséquent, le tribunal estime que la défenderesse n'établit pas que le motif du licenciement a un lien avec l'aptitude ou la conduite de la demanderesse. Cette décision de licenciement n'aurait manifestement pas été prise par un employeur normalement prudent. Le licenciement apparaît par conséquent manifestement déraisonnable.

C) Quant au montant de l'indemnité

La convention collective fait état d'une indemnité variant entre 3 et 17 semaines. La demanderesse ne justifie pas l'importance de l'indemnité qu'elle réclame.

Le commentaire de l'article 9 précise que : « *Le montant de l'indemnisation dépend de la gradation du caractère manifestement déraisonnable du licenciement* ».

La demanderesse a réduit le montant de son indemnité à 5 semaines. Le minimum étant de trois, les deux semaines supplémentaires n'apparaissent pas disproportionnées tenant compte de l'aberration de la situation.

La demanderesse ne s'explique pas sur le montant de la rémunération pris en considération.

Le formulaire C4 reprend une somme de 1.598,62 € par mois. Le calcul pourrait être 1.598,62 € x 3 mois : 13 semaines = 368,91 € x 2 semaines et le même calcul x 5 semaines.

La rémunération peut être majorée de tous les avantages acquis en vertu du contrat de travail. Encore faut-il que la demanderesse s'explique sur l'assiette de la rémunération.

D) Intérêts

Quant à l'octroi des intérêts sur ces sommes, la dette n'est due qu'à dater du moment où le travailleur prétend que son licenciement est manifestement déraisonnable de sorte qu'à défaut d'une mise en demeure du demandeur, seuls les intérêts judiciaires sont dus.

PAR CES MOTIFS ;

Le tribunal statuant contradictoirement et en premier ressort.

Dit la demande recevable et fondée.

Condamne la demanderesse à payer au demandeur les sommes de :

- 737,82 € à titre provisionnel d'amende forfaitaire ;
- 1.844,56€ à titre provisionnel d'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable de 5 semaines ;

Le tout à augmenter des intérêts judiciaires à dater du 18.02.2016.

Réserve le montant définitif des indemnités et les dépens.

Invite les parties à se concilier.

Eu égard à l'article 775 du code judiciaire,

- dit que la demanderesse dispose jusqu'au 28.02.2017 pour déposer ses conclusions après jugement.
- dit que la défenderesse dispose jusqu'au 31.03.2017 pour déposer ses conclusions additionnelles et de synthèse après jugement.

Fixe la cause à l'audience publique de la 3^{ème} chambre du 05.05.2017 à 14 H 00, au Tribunal du travail de Liège, division Neufchâteau, Place C. Bergh, 7/4, salle d'audience 1^{er} étage.

Dit le jugement exécutoire par provision nonobstant appel et sans garantie en vertu de l'article 1397 du code judiciaire.

Ainsi jugé le 16.01.2017 par la 3^{ème} chambre du tribunal du travail de Liège – division Neufchâteau, Palais de Justice, Place Charles Bergh, composée de A. Godin, Juge de divisions, H. Devillers, juge social employeur, J-F. Georges, juge social employé et C. Seret, greffier.

C. SERET

H. DEVILLERS

J-F. GEORGES

A. GODIN

