



**TRIBUNAL DU TRAVAIL DE LIEGE
DIVISION DE VERVIERS**

**AUDIENCE PUBLIQUE DU 4 DECEMBRE 2019.
(1^{ère} chambre)**

R.G. : 19/81/A

Rép: 19/

A rendu le jugement DEFINITIF suivant

En cause de :

Madame R C

Partie demanderesse comparissant par Maître Marc GILSON, avocat à VERVIERS.

CONTRE :

SA ENTOUR-AGES, inscrite à la BCE sous le numéro 0459.559.373.

Ayant son siège à 4800 VERVIERS, rue des Foxhalles, 27.

Partie défenderesse comparissant par Maître Benoît MANCUSO, avocat à LIEGE.

En droit,

VU le dossier de la procédure inscrit au Rôle Général sous le n° 19/81/A et notamment la requête introductive d'instance déposée au greffe le 11 février 2019, les conclusions et dossiers des parties.

ATTENDU que la tentative de conciliation prévue à l'article 734 du Code Judiciaire a échoué ;

ENTENDU les conseils des parties en leurs explications à l'audience publique du 13 novembre 2019 ;

VU les dispositions de la loi du 15 juin 1935 sur l'emploi des langues en matière judiciaire dont le respect a été assuré ;

VU le Code Judiciaire.

ATTENDU que l'action est recevable pour avoir été introduite dans les formes et délai légaux, la partie demanderesse ayant qualité et intérêt pour agir en justice.

1. ANTÉCÉDENTS.

Madame C a été occupée par la S.A. ENTOUR-AGES à partir du 8 juillet 2013, en qualité d'infirmière A2, à temps plein et à horaire variable, en vertu d'un contrat de travail signé le 4 juillet 2013. (p. 1 de son dossier)

Elle est licenciée par courrier recommandé du 7 juin 2018, pour un motif grave notifié comme suit:

"Par la présente, nous vous confirmons notre décision de mettre fin à votre contrat de travail pour motif grave.

En effet, vous avez préparé les médicaments jeudi 31 mai 2018 dans le cadre de votre travail infirmier sur le site des Hespérides.

Vendredi 1^{er} juin 2018 l'aide-soignante qui travaille avec vous le matin vous interpelle car elle constate une erreur dans les médicaments de Madame C (elle n'a que 2 comprimés à prendre alors qu'elle en prend 8 habituellement.)

Vous lui expliquez alors que la veille, vous étiez débordée et que vous avez demandé à votre collègue ergothérapeute de vous aider à préparer les médicaments.

Elle vous signale que c'est interdit, mais vous lui expliquez que vous étiez dépassée et que vous lui avez donc demandé de l'aide.

Le samedi 2 juin 2018 la même aide-soignante qui distribuait les médicaments préparés jeudi 31 mai 2018 constate encore des erreurs (pas de médicaments dans la réglette de Madame G alors qu'elle en a toujours 4 le matin et 1 à midi ; médicaments dans la vitamine le matin, 2 fois des gouttes pour Madame W, alors qu'elle n'en a qu'une seule sorte habituellement.)

Sachant que vous aviez demandé à l'ergothérapeute de vous donner un coup de main, et étant une aide-soignante ayant 10 ans d'ancienneté dans notre maison de repos, elle redouble de vigilance en distribuant les médicaments afin de pouvoir éventuellement rectifier vos erreurs.

Lundi 4 juin 2018, l'infirmière coordinatrice des sites, Madame E M se rend à 13 h sur le site des Hespérides. L'aide-soignante lui explique alors les difficultés qu'elle a rencontrées le week-end pour la distribution des médicaments.

C'est alors que l'infirmière coordinatrice apprend que vous avez délibérément confié la préparation des médicaments à votre collègue ergothérapeute afin qu'elle puisse vous donner un coup de main.

Vous n'avez pas prévenu votre infirmière coordinatrice des difficultés que vous rencontriez ce jour-là pour préparer les médicaments (elle aurait pu vous aider et organiser la préparation des médicaments autrement afin que ceux-ci soient préparés correctement).

Vous avez décidé de confier un acte exclusivement infirmier à un membre du personnel non qualifié pour le faire.

Comme vous ne travaillez pas mardi 5 juin 2018, Madame E M demande à vous rencontrer mercredi 6 juin 2018 afin de savoir ce qu'il s'est exactement passé le jeudi 31 mai 2018 lorsque vous avez préparé les médicaments des résidents.

Vous lui avez alors expliqué que vous aviez demandé à l'ergothérapeute de vous donner un coup de main. Qu'effectivement vous saviez pertinemment qu'elle ne peut pas préparer des médicaments mais que vous étiez dans la même pièce et que donc il n'y avait pas de problème. Qu'en effet, vous aviez été prévenue vendredi 1^{er} juin 2018 qu'il y avait des erreurs mais qu'en fait ce n'était qu'une petite erreur.

Je vous signale que l'ergothérapeute a également été entendue lundi 4 juin 2018 sur le sujet et qu'elle a effectivement reconnu qu'elle avait accepté, à votre demande, de préparer les médicaments. Vous lui avez d'ailleurs dit ce jour-là qu'elle ne devait pas s'inquiéter car vous vérifieriez la justesse de la préparation. Ce que de toute évidence vous n'avez pas fait alors que vous trouviez sur le site vendredi 1^{er} juin 2018 puisqu'il y avait encore des erreurs importantes dans les médicaments samedi 2 juin 2018 !

Force est de constater que vous ne mesurez absolument pas les conséquences de vos actes et la portée que ceux-ci auraient pu avoir.

Etant donné que vous ne gérez pas les tâches qui vous sont confiées avec la responsabilité adéquate, nous sommes dans l'obligation de rompre votre contrat sur le champ pour faute grave car la confiance que nous avons dans votre travail est totalement rompue." (p. 2 du même dossier)

Madame C répond à ce courrier par un courrier recommandé du 20 juin 2018, en ces termes :

"Je travaille au sein de votre établissement depuis le 13 juillet 2013 et durant ces années, vous n'avez jamais eu de reproches à me faire sur la qualité de mon travail.

Pour reprendre les points reprochés dans votre courrier, permettez-moi de vous donner quelques précisions :

- Effectivement le jeudi 31 mai 2018 j'effectuais un remplacement sur le site des Hespérides pour le remplacement de Mme S. Nous avons ce même jour une formation pharmacie. J'ai prévenu que je serai en retard car je devais préparer les médicaments pour le vendredi 1^{er} juin, jour où je suis restée jusqu'à 18h45 afin de terminer toutes les tâches que l'infirmière en chef m'a demandé de préparer à savoir la préparation des médicaments, des gouttes et des stupéfiants pour 4 jours... et cela avec une conscience professionnelle irréprochable alors que ma journée de travail se terminait à 15h30.
- Le vendredi 1^{er} juin, il n'y avait aucune erreur dans mon chef, que du contraire, je constate que Mme C. (sur les plaquettes) et Mme C. (sur les blisters) sont en fait la **MEME** personne. Et Mme D. me confirme que c'est l'usage aux Hespérides... "nous on sait que c'est la même personne, ... et c'est pareil pour plusieurs personnes...". J'ai tout de suite rajouté "C." à côté du nom C. en mesurant très vite le risque qu'une telle organisation pourrait avoir comme conséquences.
- Vous évoquez des erreurs commises le samedi 2 juin. C'est vraiment étonnant que seule Mme Demarteau trouve des soi-disant erreurs. J'ai préparé les médicaments pour 4 jours, pourquoi y aurait-il eu des erreurs samedi et pas les autres jours ??
- Vous avancez que votre aide-soignante à 10 ans d'ancienneté dans votre maison de repos, permettez-moi de vous rappeler que je suis infirmière et que vous n'avez jamais eu le moindre reproche à me faire concernant mon travail depuis 2013.
- Vous prétendez que j'ai "délibérément" confié la préparation des médicaments à ma collègue ergothérapeute... ce n'est pas exacte, l'infirmière coordinatrice s'est fiée aux dires de qui ?? Je connais mon métier sur le bout des doigts, et je sais ce qu'est un acte exclusivement infirmier ;
- L'ergothérapeute m'a proposé son aide de me tendre les Blisters avec le nom des résidents afin que je les mette dans les plaquettes des résidents et j'ai accepté.
- L'ergothérapeute n'a commis aucun acte infirmier, il ne s'agit pas d'une préparation. Les blisters sont fermés et préparés par la pharmacie. J'ai fait remarquer à Mme N. que certains résidents étaient répertoriés sur 2 noms de famille !!!
- Mme M. savait que je n'avais pas encore terminé de préparer les médicaments plaquette car je l'ai prévenue pour lui faire part de mon retard à la formation. J'effectue un remplacement et si j'ai pris du retard c'est parce que Véronique L. ne s'en sortait pas dans le débarrasage des plateaux et qu'elle m'a demandé de lui donner un coup de main.
- Dès le début de mon remplacement, j'avais fait part d'une organisation qui n'avait pas de sens au niveau de la préparation des médicaments. En effet, les médicaments :
 - Ne sont pas dans leur emballage d'origine (ils sont conservés dans des pots d'analyse d'urine et cela sans date de péremption)
 - Les gouttes sont préparées au préalable, ce qui est strictement interdit.
 - Les couvercles sont nommés au marqueur... qui n'est plus lisible (j'ai même préparé des étiquettes autocollantes avec le nom des résidents afin d'éviter toute erreur regrettable !!)
 - Les blisters fermés par la pharmacie sont ouverts par l'aide-soignante de nuit et remis dans les plaquettes des résidents alors qu'ils ne peuvent être ouverts qu'au moment de l'administration et cela par une infirmière.

J'espère vraiment que vous allez vérifier par vous-même tous mes dires et mes précisions.

Permettez-moi d'insister, contrairement à vos dires, que j'ai toujours mesuré les conséquences de ceux-ci et la portée que ceux-ci ont. J'ai toujours assumé mes responsabilités en temps qu'infirmière" (p. 4 du même dossier. Orthographe et syntaxe conservées).

La S.A. ENTOUR-AGES lui répond le 25 juin 2018 de la manière suivante :

"En ce qui concerne votre prestation du jeudi 31 mai 2018, nous vous informons que ce n'est en aucun cas un remplacement que vous effectuiez ce jour-là. En effet, nous vous rappelons que vous aviez un contrat qui stipule à l'article 12 que vous pouvez travailler sur les 3 sites de notre maison de repos (Providence, Hespérides, Solazur).

Nous vous signalons que le 31 mai 2018 n'était nullement votre premier jour de travail sur le site des Hespérides. Vous avez commencé à y travailler dès le 22 mai 2018 et vous avez été formée par votre collègue infirmière pendant deux jours afin de pouvoir appréhender votre travail de façon autonome.

Par rapport à votre horaire de travail le jeudi 31 mai 2018, vous expliquez que vous avez presté une journée jusqu'à 18h45 alors que vos prestations se terminent normalement à 15h30 et la charge de travail est adaptée en conséquence (notamment la préparation des médicaments).

Concernant votre formation du 31 mai 2018 pour l'utilisation d'un nouveau logiciel de gestion de la pharmacie non encore implémenté, vous avez eu un contact téléphonique avec votre coordinatrice des soins qui vous a dispensé de votre présence, en vous précisant qu'elle vous formerait elle-même ultérieurement.

Concernant votre départ à 18h45 ce 31 mai 2018 tel que vous l'évoquez, vous aviez demandé l'autorisation à votre responsable de quitter les Hespérides à 17 h pour aller chercher vos enfants à la garderie et pour revenir ensuite sur le site afin de terminer la préparation des médicaments que vous n'aviez toujours pas finie ???

Après avoir quitté votre travail à 17h pour aller chercher vos enfants, vous êtes revenue vers 18h sur le site des Hespérides accompagnées de vos deux filles..., pour terminer votre travail et quitter ce site à 18h45.

Le vendredi 1^{er} juin 2018, l'aide-soignante est venue vous trouver le matin car elle s'était rendue compte en distribuant les médicaments qu'il en manquait pour Madame C

C'est à ce moment-là que vous avez expliqué que c'était sans doute une erreur de votre collègue ergothérapeute car elle avait mis les sachets blisters la veille après-midi dans les plaquettes à votre demande. C'est à cette occasion que votre collègue aide-soignante a appris que l'ergothérapeute avait préparé les médicaments avec vous la veille.

Fait que vous avez d'ailleurs reconnu lors de notre entrevue le vendredi 8 juin 2018 à 13h30.

L'ergothérapeute, Madame C a aussi reconnu les faits qui vous sont reprochés et a également fait l'objet d'un avertissement.

Vous pensez connaître votre métier sur le bout des doigts et vous évoquez dans votre courrier que les médicaments sous forme de blisters ne sont pas des médicaments soumis à une préparation car ils sont en sachets fermés et déjà préparés par la pharmacie. Force est de constater que vous ne comprenez pas que c'est uniquement une infirmière qui doit préparer les médicaments. Ce n'est pas parce que les blisters sont préparés à l'avance que cela vous dispense de les vérifier.

Vous avez par ailleurs prévenu votre infirmière coordinatrice, Madame Emelyne M. que vous aviez pris du retard dans votre travail. Vous ne lui avez en aucun cas expliqué que c'était à cause de l'aide-soignante que vous étiez en retard car comme vous l'évoquez, vous aviez dû aider votre collègue Madame V à débarrasser les plateaux, ce que par ailleurs cette dernière conteste formellement.

Vous faites part de plusieurs dysfonctionnements (sic) au niveau de l'organisation de la préparation des médicaments, dysfonctionnements (sic) que vous auriez déjà signalé (sic) dès le début de votre travail sur le site des Hespérides.

Vous relevez que les blisters fermés sont ouverts par l'aide-soignant(e) de nuit ; en effet, l'aide-soignant(e) ouvre les blisters, afin non pas de les mettre dans les plaquettes, ce qui n'aurait aucun

sens, mais bien de les administrer aux résidents conformément à la réglementation qui autorise ces derniers à effectuer cette tâche..." (p. 5 du même dossier).

Après des échanges de courriers infructueux, la procédure est finalement introduite.

2. DEMANDE

Madame C' réclame :

- à titre d'indemnité de rupture (3 mois et 15 semaines), la somme brute de 23.433,79 €
- à titre de prime de fin d'année 2018, la somme brute de 1.247,09 €
- à titre de prime d'attractivité, la somme brute de 465,48 €

augmentées des intérêts au taux légaux et judiciaires, sous déduction des retenues sociales et fiscales, et des dépens.

Ces montants ne sont pas contestés.

3. DISCUSSION

Sur le plan factuel, il convient de remarquer que Madame C' effectuait un remplacement ou en tout cas, ne travaillait que depuis peu sur le site des Hespérides. Il importe peu à cet égard que son contrat de travail prévoit qu'elle peut être affectée sur les trois sites d'exploitation de la S.A. ENTOUR-AGES dès lors que "Les Hespérides" ne constituait pas son lieu de travail habituel.

Le courrier du 25 juin 2018 confirme du reste que Madame C' ne travaillait aux Hespérides que depuis le 22 mai 2018 avec un écolage de deux jours.

Le même courrier précise d'ailleurs que l'horaire de travail de Madame C' était de 7h à 15h30 et qu'elle n'a quitté la résidence qu'à 18h45 après avoir dû, avec l'autorisation de sa responsable, aller chercher ses deux filles à la garderie, à 17h.

Il est interpellant de noter qu'il n'y a aucune interrogation quant au fait qu'une infirmière expérimentée soit encore au travail à 17 h (soit une heure trente après la fin théorique de sa prestation de travail) et qu'elle soit obligée de revenir pour y prester encore près d'une heure, et ce, alors même qu'ayant signalé qu'elle aurait du retard à la formation prévue, Madame C' en a été dispensée par sa coordinatrice de soins.

Pour prouver la faute qu'elle reproche à Madame C', la S.A. ENTOUR-AGES s'appuie sur une attestation de Madame D' (non conforme au prescrit du Code judiciaire) et un mail de Madame M' du 14 novembre 2018 (p. 13 et 12 du dossier ENTOUR-AGES) ainsi que sur l'avertissement qu'elle a elle-même adressé à cette dame le 11 juin 2018. (p. 9 du même dossier)

Madame D' expose :

"En distribuant les médicaments à 7 heures le vendredi 1^{er} juin, je me suis rendue (sic) compte qu'il manquait des médicaments chez madame C' .

Avant de les lui donner, je l'ai donc signalé à R' qui m'a répondu : "Elle ne les a pas mis car elle ne sait certainement pas que madame C' c'est madame C' ". Je lui ai demandé de qui elle parlait quand elle m'a dit "elle". R' m'a alors dit que c'était C' qui avait fait les médicaments pour l'aider car elle se sentait dépassée. J'ai signalé à R' que l'ergothérapeute ne pouvait pas faire les médicaments comme indiqué sur la feuille que nous avons reçue pour nous expliquer les différentes tâches de l'ergothérapeute. Elle m'a dit : "Oui, mais j'étais à côté d'elle et je surveillais ce qu'elle faisait".

Le lendemain, samedi 2 juin, j'ai à nouveau constaté une erreur en distribuant les médicaments à 7 heures. La plaquette de madame G' était vide alors que la résidente a normalement un

traitement à 7 et 12 heures. C'est en regardant la plaquette de monsieur F : pour aller lui donner son traitement (une vitamine) que j'ai remarqué que les médicaments de madame G s'y trouvaient. J'ai donc rectifié et donné ses médicaments à madame G " (C'est le Tribunal qui souligne)

Madame M^l indique quant à elle :

"Lors de mon arrivée aux Hespérides R exprime qu'elle sera en retard pour une réunion infirmière. Etant dans le même bureau, je lui demande si je peux l'aider pour lui permettre de se libérer au plus vite. Elle me répond qu'elle fait les médicaments et je lui réponds que, du coup, je ne peux pas faire les médicaments.;

Nous continuons donc notre travail chacune de notre côté et ensuite elle se retourne en me demandant si je ne veux quand même pas l'aider dans ses tâches. Je lui réponds que je veux bien l'aider et elle me demande de détacher les achets contenant les comprimés de médicaments des rouleaux et de placer ces sachets dans les blisters. Je réponds à nouveau que je ne peux pas faire les médicaments et elle me répond qu'elle est à côté et qu'elle vérifie le tout."

Ces versions des faits sont quelque peu différentes de celles de Madame C^l et il n'existe aucune raison d'accorder plus de crédit à l'une de ces versions plutôt qu'à l'autre.

Quoi qu'il en soit, ce qui est reproché à Madame C^l est la préparation de médicaments qu'elle aurait déléguée à Madame M^l, que celle-ci aurait accepté de faire (bien que n'étant pas habilitée pour ce faire) et que Madame C^l aurait rectifiée le 2 juin 2018 (sa déclaration), ce qu'elle n'est pas habilitée à faire non plus.

En effet, l'aide-soignant(e) est habilité(e) pour

"L'aide à la prise de médicaments par voie orale pour le patient/résident, selon un système de distribution préparé et personnalisé par un(e) infirmier(ière) ou par un pharmacien" (p. 9 du même dossier).

Madame C^l a été licenciée pour faute grave, Madame M^l a fait l'objet d'un avertissement et Madame D^l n'a pas été sanctionnée, alors qu'au regard des considérations de la défenderesse, la faute présente le même caractère de gravité pour les trois personnes en cause.

En ce qui concerne les sources d'erreurs relevées par Madame C^l dans son courrier du 20 juin 2018, la défenderesse se borne à relever que "personne n'a jamais eu ces informations de votre part" mais sans les contester.

La faute grave est celle qui rend définitivement et immédiatement impossible la poursuite de la collaboration entre l'employeur et le travailleur et que cette impossibilité relève de l'appréciation souveraine de la juridiction du travail.

"La notion de motif grave ne peut pas être appréciée dans l'absolu. Il se peut qu'une même faute soit dans un cas un motif grave de licenciement, et qu'elle ne le soit pas dans un autre cas. Le fait qui justifie le congé pour motif grave est le fait en lui-même ainsi que toutes les circonstances qui peuvent lui conférer la nature d'un motif grave (voir notamment Cass. 3 juin 1996, J.T.T, 1996, p. 437 ; Cass. 6 septembre 2004, J.T.T 2005, p. 140," in Compendium social 17-18, VV VAN EECKOUHTE et V. NEUPREZ, tome 3, p. 23783 n° 4268).

Que Madame C^l ait sollicité ou accepté une aide (dont la portée réelle n'est pas établie à suffisance de droit) de la part de l'ergothérapeute qui ne peut pas poser d'acte infirmier, suite à une surcharge de travail (objective ou subjective, mais qui a occasionné un dépassement d'horaire de près de 2h30 si l'on excepte le temps nécessaire à aller chercher ses enfants à la garderie et ce d'autant qu'en outre, une formation, dont elle a été dispensée, était également prévue le même jour), sous sa supervision, constitue sans doute une faute importante, mais dont la gravité n'est pas telle, dans les circonstances de la cause, qu'elle justifie son licenciement immédiat, surtout après six années durant lesquelles aucun manquement n'est allégué à son encontre.

Il en résulte que son action doit être déclarée fondée, les montants réclamés n'étant pas contestés.

PAR CES MOTIFS,

Le Tribunal, après en avoir délibéré,

Statuant publiquement et contradictoirement,

Dit la demande recevable et fondée.

Condamne la défenderesse à payer à la demanderesse, pour les causes sus-énoncées,
- à titre d'indemnité de rupture (3 mois et 15 semaines), la somme brute de 23.433,79 €,
- à titre de prime de fin d'année 2018, la somme brute de 1.247,09 €,
- à titre de prime d'attractivité, la somme brute de 465,48 €,

augmentées des intérêts au taux légaux et judiciaires, sous déduction des retenues sociales et fiscales.

Condamne la défenderesse aux dépens, liquidés pour chacune des parties à l'indemnité de procédure de 2.400 € (outre 20 € de contribution au fonds d'aide juridique).

AINSI JUGE PAR LE TRIBUNAL DU TRAVAIL DE LIEGE – DIVISION Verviers (1ère chambre), composée de :

Madame Ghislaine RASKIN, Juge, Président la chambre,
Madame Florence REMACLE, Juge social employeur,
Monsieur Marc MEDOT, Juge social employé,

qui ont participé au délibéré,

G. RASKIN

F.REMACLE

M. MEDOT

et prononcé en langue française par **Madame Ghislaine RASKIN**, Juge au Travail de LIEGE - DIVISION DE Verviers, à l'audience publique de la 1ère chambre du **TRIBUNAL DU TRAVAIL DE LIEGE – DIVISION DE Verviers, le 4 DECEMBRE DEUX MILLE DIX-NEUF**, assisté de Madame Nadine FRANCOEUR, greffier délégué par A.R. du 20 juillet 2016.

Le Juge,

Le Greffier délégué,

G. RASKIN

N. FRANCOEUR