Rep.N°.
2010/1670

2ème chambre

COPIE
Art. 792 C.J.
Exempt de droits

COUR DU TRAVAIL DE BRUXELLES

ARRET

AUDIENCE PUBLIQUE DU 3 juin 2010.

Loi du 19 mars 1991
Contradictoire
Définitif

En cause de:

COLT TELECOM SA, dont le siège social est établi à 1831 DIEGEM, Culliganlaan 2H,

partie appelante, représentée par Maître GILLET Frédérique, avocat à 1050 BRUXELLES, Avenue Louise, 106

Contre :

S **Maria, Alejandra**, domiciliée à

partie intimée, représentée par Monsieur WILLEMS Martin, délégué syndical, porteur de procuration et par Maître MITEVOY Thomas, avocat à 1210 BRUXELLES, Chaussée de Haecht 55

★

★ ★

La Cour du travail après en avoir délibéré, prononce l'arrêt suivant :

Le présent arrêt est rendu en application essentiellement de la législation suivante :

- le Code judiciaire,
- la loi du 15 juin 1935 sur l'emploi des langues en matière judiciaire,
- la loi du 19 mars 1991 portant un régime de licenciement particulier pour les délégués du personnel aux conseils d'entreprise et aux comités de sécurité, d'hygiène et d'embellissement des lieux de travail, ainsi que pour les candidats délégués du personnel.

La Cour a pris connaissance des pièces de la procédure légalement requises et notamment :

- de la requête d'appel reçue au greffe de la Cour du travail de Bruxelles le 6 avril 2010, dirigée contre le jugement prononcé le 23 mars 2010 par la 1ère chambre du Tribunal du travail de Bruxelles,
- de la copie conforme dudit jugement,
- des conclusions de la partie intimée du 28 avril 2010,
- des conclusions de la partie appelante du 12 mai 2010,
- des conclusions additionnelles de la partie intimée du 18 mai 2010,
- du dossier de la partie appelante, déposé le 6 avril 2010,
- du dossier des parties intimées, déposé le 28 avril 2010.

La cause a été plaidée à l'audience publique du 20 mai 2010.

I. FAITS ET ANTECEDENTS DE LA PROCEDURE.

I.1. Les faits.

1.
Madame Alejandra S est occupée par la SA COLT Telecom SA depuis le 1er novembre 2004 dans le cadre d'un contrat de travail d'employée à durée indéterminée ; elle exerce la fonction de « *administrator* » au sein du département « *Back Office* » de la division « *Customer Services Operations* ».

Elle bénéficie du régime de licenciement particulier établi par la loi du 19 mars 1991 en tant que membre élu (suppléant) du conseil d'entreprise et du comité pour la prévention et la protection au travail.

2.
Début 2009, le Groupe COLT Telecom, dont fait partie la SA COLT Telecom, a lancé un programme dénommé « *Business Efficiency Program* », dans le but de rationaliser certains processus administratifs et opérationnels et de réduire les coûts, notamment par la centralisation de certaines activités en Inde ou à Barcelone.

La SA COLT Telecom a annoncé que la mise en œuvre de ce programme aurait pour conséquence, notamment, la disparition du département « *Back Office* » au sein de la division « *Customer Services Operations* » (COLT Telecom entendant centraliser tout le support administratif de tous les pays dans le « *Share Service Center* » de Barcelone), entraînant la suppression en Belgique de postes de travail affectés au « *Back Office* » à partir du 1er novembre 2009.

Dans ce contexte, la SA COLT Telecom a envisagé de rompre le contrat de travail de Madame S

3.
Par une lettre du 30 septembre 2009, la SA COLT Telecom a consulté la commission paritaire n° 218 auxiliaire pour employés qui, en sa séance du 15 octobre 2009, a constaté l'absence d'unanimité de ses membres pour reconnaître l'existence de raisons d'ordre économique ou technique.

Avant de prendre l'initiative de licencier Madame S , la SA COLT Telecom a saisi le Tribunal du travail de Bruxelles. Elle invoquait la fermeture d'une division de l'entreprise (à cet égard, la saisine préalable de la juridiction du travail n'était pas légalement requise) et, subsidiairement, le licenciement d'une catégorie de personnel.

4.
Par un courrier du 28 octobre 2009, la SA COLT Telecom a proposé à Madame S' de suspendre ses prestations de travail, moyennant le maintien de tous ses avantages rémunératoires, à partir du 1er novembre 2009 et jusqu'à ce qu'une décision définitive soit prise par les juridictions du travail. Madame S a accepté cette proposition.

I.2. La demande originaire.

La citation comme en référé, tendant à entendre reconnaître les raisons d'ordre économique ou technique justifiant le licenciement de Madame S , a été lancée le 6 janvier 2010.

I.3. Le jugement dont appel.

Le 23 mars 2010, le Tribunal du travail de Bruxelles, statuant après un débat contradictoire et après avoir pris connaissance de l'avis écrit déposé par le Ministère public ainsi que les répliques des parties, a déclaré la demande non fondée, en a débouté la SA COLT Telecom et a condamné celle-ci aux dépens, soit 1.200 € (indemnité de procédure) en faveur de Madame S

II. OBJET DE L'APPEL ET DEMANDES DES PARTIES EN DEGRE D'APPEL.

II.1.
LA SA COLT Telecom a interjeté appel. Elle demande à la Cour du travail de réformer le jugement entrepris et de dire la demande originaire fondée en reconnaissant l'existence des raisons d'ordre économique et technique justifiant le licenciement de Madame S au sens de la loi du 19 mars 1991 portant un régime de licenciement particulier pour les délégués du personnel aux conseils d'entreprise et aux comités de sécurité, d'hygiène et d'embellissement des lieux de travail, ainsi que pour les candidats délégués du personnel.

II.2.
Madame S conclut à l'irrecevabilité ou, à tout le moins, au non fondement de l'appel et sollicite, en conséquence, que la société COLT Telecom soit déboutée de sa demande originaire et soit condamnée aux dépens de première instance et d'appel, soit à l'indemnité de procédure fixée à 2.400 €.

III. DISCUSSION ET DECISION DE LA COUR.

III.1. Rappel des principes.

Le jugement dont appel a correctement rappelé les principales dispositions de la loi du 19 mars 1991 applicables au licenciement de travailleurs protégés pour des raisons d'ordre économique ou technique (3e et 4e feuillets).

Dans le cas où, comme en l'espèce, l'organe paritaire n'aboutit pas à une décision unanime, la loi du 19 mars 1991 précise, en son article 3, § 1er, alinéa 3, que l'employeur ne peut licencier le délégué du personnel ou le candidat délégué du personnel qu'en cas de fermeture de l'entreprise ou d'une division de l'entreprise ou en cas de licenciement d'une catégorie déterminée du personnel.

Dans la troisième hypothèse (licenciement d'une catégorie déterminée du personnel), l'employeur devra obtenir, préalablement au licenciement, l'autorisation des juridictions du travail (article 3, §1er, alinéa 4).

Lorsque la juridiction du travail reconnaît l'une de ces trois hypothèses, dont la preuve incombe à l'employeur en vertu de l'article 3, § 3, de la loi du 19 mars 1991, elle doit, en outre, vérifier le respect du principe de non-discrimination inscrit à l'article 3, § 2.

III.2. Fermeture d'une division de l'entreprise.

III.2.1. *Notions*.

Sur les notions de « *fermeture* » et de « *division de l'entreprise* », la Cour du travail se réfère expressément au jugement dont appel (4e et 5e feuillets), ainsi qu'à l'avis écrit de l'Auditeur du travail du 4 mars 2010.

III.2.2. *Division de l'entreprise*.

III.2.2.1.
Il ressort des pièces produites au débat et des explications des parties que :

- le « *Back Office* » est, suivant la définition donnée par la société appelante elle-même, un département de la division « *Customer Services Operations* » ; il apparaît d'ailleurs dans l'organigramme de la société (pièce 12 du dossier de l'intimée) comme l'un des quatre départements de la division « *Customer Operations* »;

- il compte 4 personnes : Madame Veerle V , Madame Silvie C , Monsieur Raf L (indépendant) et Madame Alejandra S

- le « *Back Office* » (département d'après vente) reçoit et traite les demandes et réclamations des clients en matière de suivi de l'installation et de facturation, ainsi que les plaintes diverses de la clientèle.

Les premiers juges ont relevé que : « *Pour l'exécution de ces tâches, les travailleurs de ce département sont nécessairement en interaction permanente avec les autres services de l'entreprise, notamment le service comptable, le service commercial et le service technique. Tous ces départements concourent à la fourniture d'un service unique : les télécommunications.* ».

La SA COLT Telecom critique cette affirmation. Dans ses conclusions du 12 mai 2010 (page 14), elle affirme que : « *Le « Back Office » se différencie en effet suffisamment du reste de l'entreprise, ayant sur le plan technique une activité suffisamment distincte par rapport à l'ensemble de l'entreprise. Le Back Office est un team spécifique qui s'occupe des traitements administratifs*

des « non-fault enquiries » (exemple : tickets billing, le traitement des plaintes en général, la demande de compensation SLA, ...). Les tickets sont initialement « logged » dans le Customer Service Desk dans le shared service center à Barcelone et arrivent dans le Back Office via une application informatique où les tâches administratives sont faites. La direction de COLT a décidé d'intégrer et de grouper pour tous les pays les tâches de Back Office dans le même « shared service center » à Barcelone pour des raisons de standardisation, de qualité et d'efficacité. ».

III.2.2.2.
Pour apprécier la notion de division d'entreprise, les juridictions du fond utilisent généralement les critères définis par la Cour de cassation dans le cadre de la loi relative aux fermetures d'entreprises, à savoir : « *une partie d'entreprise qui présente une certaine cohérence et qui se distingue du reste de l'entreprise par une indépendance technique propre et par une activité différenciée durable à laquelle est affecté un groupe de personnes* » (Cass., 4 février 2002, *J.T.T.*, 2002, p. 473).

Le « *Back Office* » de la société appelante ne répond pas à cette définition :

- ce département ne dispose pas d'autonomie dans la mesure où il fait partie du « *Customer Services Operations* » et dépend d'autres services dans la réalisation de ses tâches (service comptable, service commercial et service technique) ;

- en outre, la nature du travail effectué démontre l'absence d'activité propre s'agissant de tâches administratives de même nature que celles accomplies dans le « *Customer Services Operations* » ;

- des membres du personnel du « *Back Office* » (dont Madame S qui a fait un passage au « *Customer Management Advisor* » du 1er septembre 2007 au 28 février 2008) ont été appelés à remplir diverses fonctions dans d'autres équipes du « *Customer Services Operations* » au gré des besoins ou des souhaits de la société;

- l'organigramme européen (pièce 18 du dossier de l'intimée) atteste que, pour la Belgique, le « *Back Office* » comprend tant l'équipe du «*Back Office Customer Services*», dans lequel travaillait Madame S que les membres du « *Customer Care Advisors* »;

- il n'apparaît pas que les postes du « *Customer Care Advisors* » aient été supprimés suite à la mise en œuvre du « *Business Efficiency Program* », ce qui tend encore à démontrer l'absence de spécificité des tâches du « *Back Office Customer Services* » par rapport à celles des autres équipes du « *Customer Services Operations* ».

C'est, dès lors à bon droit que, sur la base des mêmes constations, le Tribunal du travail a jugé que « *la SA COLT Telecom n'explicite pas, et prouve encore moins, en quoi le département Back Office présenterait une autonomie*

technique et exercerait une activité durable distincte de celle des autres départements de l'entreprise. Il ne s'agit pas d'une division de l'entreprise au sens de la loi du 19 mars 1991. ».

III.2.3. *Surabondamment : fermeture*.

III.2.3.1.
La loi du 19 mars 1991 entend par fermeture « *toute cessation définitive de l'activité principale de l'entreprise ou d'une division de celle-ci* » (article 1er, § 2, 6°).

La jurisprudence a considéré qu'il était possible d'assimiler certains événements à la fermeture d'entreprise, comme, par exemple, le déplacement du siège d'exploitation en un lieu suffisamment éloigné pour que, juridiquement, il y ait rupture des contrats de travail par une modification importante d'un élément essentiel de ceux-ci (Cour trav. Liège, 15 janvier 2001, inédit, RG n° 27.528/98, cité par H.F. LENAERTS dans « *Chronique de jurisprudence (1999-2003) – Les travailleurs protégés (partie II)* », *Orientations*, octobre 2004, p.4).

La Cour du travail n'est pas convaincue qu'une telle situation réponde à la définition légale, qui parle de « *cessation définitive d'activité* ». A cet égard, la partie intimée invoque, avec raison, le caractère d'ordre public de la loi, empêchant toute interprétation extensive.

III.2.3.2.
Quoi qu'il en soit, en l'espèce, comme justement constaté dans le jugement entrepris, la SA COLT Telecom n'établit pas la cessation de l'activité de son département « *Back Office* », dans la mesure où il ressort de la pièce 17 du dossier de Madame S que, dans le cadre du « *Business Efficiency Program* », les activités du « *Back Office* » ont été divisées entre,

- d'une part, les activités nécessitant des contacts personnels avec les équipes locales et avec les clients, lesquelles sont maintenues au niveau local et sont intégrées au nouveau « *Customer Support Executives and Customer Care Agents* » ;

- d'autre part, les activités pouvant être exécutées à distance, lesquelles sont transférées à Barcelone.

III.2.3.3.
Selon la société appelante, le jugement du 23 mars 2010 a retenu à tort cette pièce n°17 pour conclure à l'absence de cessation de l'activité du « *Back Office* » en Belgique. En effet, cette pièce proviendrait d'un document commun à toutes les sociétés du Groupe COLT concernées par le programme, sans tenir compte des spécificités locales. Or, en Belgique, et contrairement à ce qui était le cas auprès d'autres sociétés faisant partie du groupe, une

distinction aurait existé entre la division « *Back Office* » et le groupe des «*customer care advisor/customer management advisors*». COLT Telecom se réfère à cet égard aux pièces 10 et 10bis de son dossier.

La Cour du travail n'aperçoit pas en quoi ces pièces contrediraient l'interprétation de la pièce 17 du dossier de l'intimée ni en en quoi elles démontreraient que la société belge se distingue des autres sociétés du groupe.

La distinction que tente de faire COLT Telecom entre, d'une part, le travail purement administratif sans contact avec la clientèle du « *Back Office* » et, d'autre part, le travail de suivi sur le terrain du « *customer care advisor/customer management advisors* » (qui serait également du « *Back Office* » mais pas « *pur* ») ne résulte d'aucun élément du dossier.

Madame S conteste l'allégation selon laquelle seul le personnel du « *customer care advisor/customer management advisors* » se rendait auprès de la clientèle. Elle affirme, sans dénégation de la part de la société appelante, qu'en tant qu' « *administrator* » au « *Back Office* », elle avait également des contacts directs avec les clients en cas de difficulté importante dans la facturation et qu'elle a ainsi été amenée à se rendre chez les clients suivants : TOYOTA Europe, le Ministère des Affaires étrangères, l'AWEX, ELECTRABEL.

Loin de prouver la cessation d'activité, les arguments avancés par la société confortent la thèse de l'intimée. En effet, COLT Telecom précise que Madame Veerle V , qui n'a pas été licenciée et n'a pas été transférée au sein de l'équipe « *Customer Services* », est aujourd'hui en charge d'un seul client dont elle suit le dossier à temps plein et que, dans la mesure où elle gérait auparavant des clients stratégiques, elle a conservé la gestion d'un de ces clients dont le suivi requiert un contact journalier (conclusions de l'appelante, page 20). Cela démontre que seule une partie des activités du « *Back Office* » a été transférée à Barcelone.

Cette situation ne constitue pas une fermeture d'une division de l'entreprise au sens de la loi du 19 mars 1991.

III.3. Licenciement d'une catégorie déterminée du personnel.

III.3.1. *Notion et principes*.

Le Tribunal du travail a rappelé à bon droit dans son jugement du 23 mars 2010 (résumé) :

- que la notion de « *catégorie déterminée du personnel* » doit être comprise en tenant compte de l'objectif poursuivi par la loi du 19 mars 1991, qui est d'éviter toute discrimination au préjudice des représentants du personnel ;

- que cela implique des critères précis, objectifs et vérifiables permettant de déterminer la catégorie du personnel à licencier ; la Cour du travail de Bruxelles, dans un arrêt du 19 juillet 2002 (J.T.T., 2003, p. 116), a proposé la définition suivante : « *un ensemble de travailleurs dans une entreprise qui se distingue d'autres travailleurs de cette entreprise par référence ou sur la base d'un ou de plusieurs critères précis, objectifs et vérifiables.* » ;

- que la notion de « *licenciement d'une catégorie déterminée de personnel* » implique le licenciement de tout le personnel relevant de cette catégorie (idem), faute de quoi l'absence de discrimination ne serait pas établie ;

- que les critères permettant de déterminer la catégorie du personnel à licencier doivent être en rapport avec les raisons d'ordre économique ou techniques à établir par l'employeur.

III.3.2. *En l'espèce*.

III.3.2.1.
Dans sa lettre de demande de reconnaissance des raisons d'ordre économique ou technique adressée le 30 septembre 2009 à la commission paritaire n° 218 et dans sa citation du 6 janvier 2010, la SA COLT Telecom invoquait la disparition du département « *Back Office* » de la division « *Customer Management* » et, partant : (i) la suppression des deux postes d'administrateur existant au sein de ce département (lettre du septembre 2009) ou (ii) la suppression des postes occupés par les trois personnes occupées par ce département (citation du 6 janvier 2010).

Les premiers juges ont relevé que, suivant l'organigramme produit par Madame S (pièce 12 de son dossier), quatre personnes travaillaient au sein du département « *Back Office* » : Madame S REALES, un consultant externe avec lequel la collaboration a été arrêtée, Madame Silvie C et Madame Veerle V. Cette dernière n'ayant pas été licenciée et la SA COLT Telecom ne prouvant pas que cette employée exerçait d'autres tâches et responsabilités que celles confiées aux autres membres de son équipe, le Tribunal du travail a jugé, conformément au principe qui exige que tous les membres du personnel répondant aux critères retenus soient licenciés, que son maintien en service faisait obstacle à la reconnaissance du licenciement d'une catégorie déterminée du personnel au sens de la loi du 19 mars 1991.

III.3.2.2.
Dans sa requête d'appel et dans ses conclusions prises devant la Cour du travail, la SA COLT Telecom modifie les critères permettant de déterminer la catégorie du personnel en se référant à la définition reprise dans l'avis écrit du Ministère public déposé devant le Tribunal du travail, à savoir : « *les membres du personnel affectés au « Back Office » et dont la fonction ne requiert pas une « interaction importante avec les équipes internes au pays et des contacts*

suivis avec la clientèle », lesquels auraient, à l'estime de l'Auditeur du travail, *« globalement la même fonction, les mêmes intérêts et les mêmes conditions de travail dans l'entreprise.»*.

L'employeur ne peut changer en cours de procédure les critères permettant de déterminer la catégorie de travailleurs visés par la mesure de licenciement, sous peine de rendre inopérant le contrôle juridictionnel préalable prévu par la loi.

En outre, les nouveaux critères soumis à l'appréciation de la Cour du travail par la SA COLT Telecom manquent de précision et d'objectivité : ils reposent, en effet, sur « *l'importance* » de l'interaction avec les équipes internes au pays et sur « *le niveau de suivi* » des contacts avec la clientèle, éléments qui sont difficilement vérifiables et peuvent faire l'objet d'interprétations différentes.

Enfin, ainsi qu'il a été rappelé plus haut, les critères de distinction du personnel formant la catégorie déterminée doivent également être en lien avec les raisons d'ordre économique ou technique invoquées par l'employeur.

Or, s'agissant de la fermeture d'une division de l'entreprise (voy. le point III.2.3.3. ci-dessus), le présent arrêt a considéré, que « *la distinction que tente de faire COLT Telecom entre, d'une part, le travail purement administratif sans contact avec la clientèle du « Back Office » et, d'autre part, le travail de suivi sur le terrain du « customer care advisor/customer management advisors » (qui serait également du « Back Office » mais pas « pur ») ne résulte d'aucun élément du dossier* ».

Il en résulte que la nouvelle définition de la catégorie de personnel déterminée par référence au contact avec la clientèle et au suivi sur le terrain n'est pas pertinente au regard des fonctions exercées par les membres du personnel occupés au sein du département « *Back Office* » de la division « *Customer management* ».

III.3.2.3.
En conclusion, la SA COLT Telecom n'établit pas que le licenciement envisagé de Madame S se situe pas dans le cadre du licenciement d'une catégorie déterminée du personnel.

Le jugement dont appel sera donc confirmé.

★

★ ★

PAR CES MOTIFS, LA COUR DU TRAVAIL,

Statuant après un débat contradictoire,

Vu l'article 24 de la loi du 15 juin 1935 sur l'emploi des langues en matière judiciaire,

Déclare l'appel recevable mais non fondé.

Confirme le jugement du 23 mars 2010 en toutes ses dispositions.

Délaisse à la SA COLT Telecom les frais de son appel et la condamne aux dépens d'appel, liquidés à ce jour pour Madame Alejandra S R à la somme de 1.200 € étant l'indemnité de procédure.

Ainsi arrêté par :

L. CAPPELLINI, Président

Y. GAUTHY, Conseiller social au titre d'employeur

R. PARDON, Conseiller social au titre d'employé

Assistés de Ch. EVERARD, Greffier

R. PARDON Y. GAUTHY

Ch. EVERARD L. CAPPELLINI

et prononcé à l'audience publique de la deuxième chambre de la Cour du travail de Bruxelles, le trois juin deux mille dix, où étaient présents :

L. CAPPELLINI, Président

Ch. EVERARD, Greffier

Ch. EVERARD L. CAPPELLINI