

COUR DU TRAVAIL DE BRUXELLES

ARRET

AUDIENCE PUBLIQUE DU 05 AVRIL 2011

4^{ème} Chambre

DROIT DU TRAVAIL - contrats de travail-employé
Arrêt contradictoire
Définitif

En cause de:

LA S.P.R.L. DUVINDIS, dont le siège social est établi à 7911
Frasnes-Lez-Buissenal, rue Pironche, 31 ;

Appelante au principal,
Intimée sur incident,
représentée par Maître Damien Vanneste, avocat à Peruwelz.

Contre :

Madame Laurence G

Intimée au principal,
Appelante sur incident,
représentée par Maître Sylvia Bajrami, avocat à Bruxelles.

★

★

★

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

La présente décision applique notamment les dispositions suivantes :

- Le code judiciaire,
- La loi du 15 juin 1935 sur l'emploi des langues en matière judiciaire,
- la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail.

Par requête reçue au greffe de la Cour du travail de Bruxelles le 21 janvier 2010, la s.p.r.l. DUVINDIS a formé appel contre le jugement prononcé le 26 novembre 2009 par la première chambre du Tribunal du travail de Nivelles (section de Nivelles).

Le 3 mars 2010, une ordonnance –notifiée aux parties le 8 mars 2010- a acté le calendrier conjoint de mise en état des parties en vue de plaider le dossier à l'audience publique du 22 février 2011. La partie appelante, la s.p.r.l. DUVINDIS, a déposé des conclusions additionnelles et de synthèse le 28 décembre 2010 (conclusions avec inventaire), elle a déposé un dossier inventorié à l'audience publique du 22 février 2011. La partie intimée, Madame L. G a déposé des conclusions additionnelles et de synthèse le 20 octobre 2010 (conclusions avec inventaire); elle a déposé un dossier au greffe de la Cour le 20 octobre 2010.

Les parties ont comparu et plaidé à l'audience publique du 22 février 2011. Les débats ont été clôturés

I. Jugement entrepris

Par le jugement du 21 novembre 2009, le Tribunal du travail de Nivelles dit fondé le recours de Madame L. G il considère que le licenciement pour motif grave est injustifié, et condamne la s.p.r.l. DUVINDIS à payer à Madame L. G les montants qu'elle réclame, à savoir, les sommes suivantes :

- 4.303,69 € bruts à titre d'indemnité équivalente à la rémunération à échoir jusqu'au 5 septembre 2008,
- 108,04 € bruts à titre de prime de fin d'année 2008,
- 29,92 € bruts à titre de rémunération du jour férié du 24 mars 2008,
- à augmenter des intérêts depuis le 17 mars 2008,
- les dépens (liquidés).

II. Appel – demandes en appel

La s.p.r.l. DUVINDIS, partie appelante au principal, demande de :

- Déclarer l'appel incident non fondé,
- Déclarer l'appel principal recevable et fondé,
- Réformer le jugement en ce qu'il a déclaré la demande originaire recevable et fondée,
- Dire pour droit que le licenciement pour motif grave était parfaitement justifié,
- En conséquence, débouter purement et simplement la partie intimée de sa demande originaire, la déclarer non fondée,

- À titre subsidiaire : autoriser la société à apporter par toutes voies de droit, témoignages y compris, la preuve de certains faits (cotés en p.10 de ses conclusions).
- Condamner la partie intimée au paiement des frais et dépens, liquidés à 510,14 € au total (indemnités de procédure des deux instances).

Madame L. G, partie intimée, demande de confirmer le jugement en toutes ses dispositions, tout en soutenant (appel incident) que le délai de trois jours n'a pas été respecté.

III. Faits

Madame L. G a été engagée au service de la s.p.r.l. DUVINDIS (Tom&Co), en tant que caissière/réassortisseuse, dans le cadre d'un contrat de travail à durée déterminée allant du 5 septembre 2007 au 5 septembre 2008 ; le contrat est assorti d'une clause d'essai de trois mois (pièce 1).

Daté du 13 mars 2008, un avertissement lui est adressé par lettre recommandée ; ce courrier fait état d'un incident survenu le mercredi 12 mars avec une cliente. Elle est convoquée la semaine suivante en vue d'un entretien « *afin d'entendre vos arguments. Le rendez-vous sera pris par le secrétariat* ». Le recommandé est confié à la Poste le 14 mars 2008 (dossier société, pièce 1).

Un rendez-vous est fixé au 17 mars et l'entretien a lieu.

Par courrier daté du même jour, 17 mars 2008, l'employeur met fin au contrat pour motif grave, libellé comme suit « Le mercredi 12 mars 2008, vers 17h00-17h20, vous avez répondu à une cliente « Putain, fais chier » (...) Vous avez confirmé les propos tenus. Vous aviez déjà été convoqué à deux reprises avec témoins pour votre attitude à la caisse. Vous comprendrez que nous considérons que vous avez commis une faute grave en insultant une cliente. Dès lors, nous mettons fin à votre contrat dès réception de la présente ». Ce courrier est envoyé par recommandé le 18 mars (dossier société, pièce 2).

Par courrier daté du 9 avril, l'organisation syndicale conteste la réalité des faits invoqués, expose notamment que les termes étaient dirigés non pas contre la cliente mais à sa propre intention alors qu'elle avait commis une erreur de manipulation de la caisse, et invoque la tardiveté de la notification. Elle expose également avoir encore travaillé, les 12, 13, et même encore le 17 mars, après l'entretien, à 15h30 jusqu'à 18h30, conformément à son horaire. Elle expose avoir proposé, vu le malentendu, de s'excuser auprès de la cliente et en avoir, en vain, demandé les coordonnées.

Deux rappels de ce courrier sont adressés, les 9 mai et 4 juin 2008.

Le 5 juin, le conseil de la société réagit en maintenant sa position et refusant de verser une indemnité de préavis réclamée par le courrier du 9 avril.

La citation est notifiée à la s.p.r.l. DUVINDIS.

IV. Examen de l'appel

1.

La contestation en appel porte sur l'existence d'un motif grave et sur le respect du délai de trois jours. Aucune contestation n'est élevée concernant les montants alloués par le premier juge.

La s.p.r.l. DUVINDIS, dans sa requête d'appel, considère, à l'encontre du jugement, que la faute grave est démontrée, soutient que Madame L. G avait déjà été l'objet de deux remontrances verbales, en se référant au courrier d'avertissement du 13 mars. Cet argument est développé par voie de conclusions, et la société offre d'établir par voie d'enquêtes la preuve de certains faits.

Position de la Cour

2.

Le comportement de Madame L. G le 12 mars 2008, au-delà même des nuances que l'employée tente d'y apporter, est, ainsi que l'apprécie adéquatement le premier juge, constitutif d'une faute grave. La tenue de propos grossiers, à haute voix, dont en outre la cliente peut se croire l'objet ou la destinataire, est un comportement inadmissible pour une caissière, comme d'ailleurs pour toute personne en contact avec la clientèle.

3.

Cependant, pour justifier un licenciement pour motif grave, la preuve d'une faute grave, ne suffit pas. Un licenciement immédiat, pour motif grave, est une sanction ultime en cas de manquement d'un travailleur aux obligations résultant du contrat de travail. Un tel licenciement doit se fonder sur une faute grave qui, selon les termes de la loi, «rend immédiatement et définitivement impossible toute collaboration professionnelle entre l'employeur et le travailleur» (loi du 3 juillet 1978; art. 35, al.2). La preuve de cette faute grave, ainsi caractérisée, incombe à celui qui l'invoque, en l'espèce la s.p.r.l. DUVINDIS.

4.

Pris isolément, l'incident du 12 mars invoqué par l'employeur à titre de motif grave ne constitue pas un fait qui rend immédiatement et définitivement impossible toute collaboration.

Les antécédents invoqués par la société (« remontrances ») à titre de précédents, concernent la demande, verbale, de se montrer « plus souriante » à l'égard de la clientèle (cf. conclusions de la société, p.7, renvoyant au courrier de Madame L. G sa pièce 21) ou, selon les faits que la société souhaite établir par voie d'enquêtes, le reproche d'avoir des comportements « rudes » et « déplacés », non autrement identifiés, ou encore la demande de mieux « gérer » sa relation avec le client (cf. conclusions de la société p.8, et sa demande d'enquêtes p.10).

Les faits que la s.p.r.l. DUVINDIS offre d'établir à titre de précédents, ne sont pas susceptibles de conférer à l'incident du 12 mars le caractère d'un motif grave justifiant un licenciement immédiat sans préavis. Au moment de l'incident, Madame L. G prestait ses fonctions au service de la s.p.r.l. DUVINDIS depuis environ six mois. L'évaluation intervenue en décembre (entretien individuel annuel) n'a donné lieu à aucune admonestation écrite concernant son comportement. Aucun avertissement pour des faits similaires ne lui a été notifié.

Aucun avertissement, même verbal, pour grossièreté n'est invoqué, hormis l'incident du 12 mars.

5.

L'appel de la société n'est pas fondé.

Vu l'absence de motif grave, la contestation relative au (non) respect du délai de trois jours, devient sans intérêt.

PAR CES MOTIFS,

LA COUR DU TRAVAIL,

Statuant contradictoirement,

Dit l'appel de la s.p.r.l. DUVINDIS recevable mais non fondé,

Confirme le jugement en toutes ses dispositions,

Les dépens d'appel sont à charge de la s.p.r.l. DUVINDIS non liquidés jusqu'ores par la partie intimée.

La Cour délaisse à la partie appelante ses propres dépens.

Ainsi arrêté par :

A. SEVRAIN,

Conseiller,

S. KOHNENMERGEN,

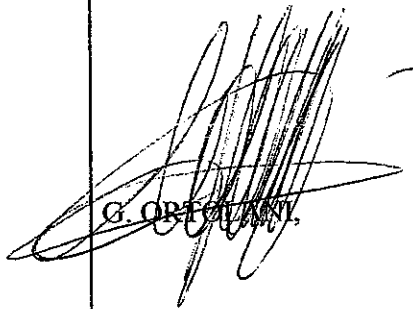
Conseiller social au titre d'employeur,

C. PYNAERT,

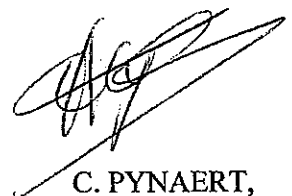
Conseiller social au titre d'employé,

Assistés de G. ORTOLANI,

Greffier



G. ORTOLANI,



C. PYNAERT,

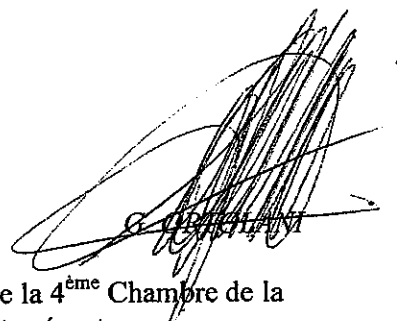
S. KOHNENMERGEN,



A. SEVRAIN,

Madame S. KOHNENMERGEN, conseiller social au titre d'employeur, qui était présente lors des débats et qui a participé au délibéré de la cause est dans l'impossibilité de signer.

Conformément à l'article 785 du Code judiciaire, l'arrêt est signé par Monsieur X. HEYDEN, Conseiller et Monsieur C. PYNAERT, Conseiller social au titre d'employé.



G. ORTOLANI,

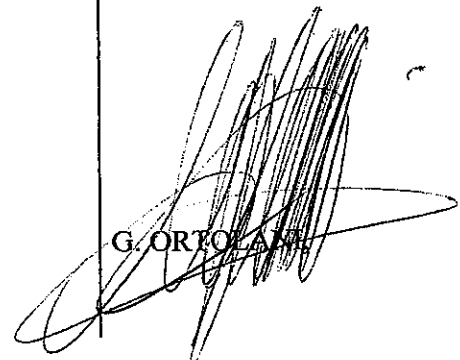
et prononcé, en langue française à l'audience publique de la 4^{ème} Chambre de la Cour du travail de Bruxelles, le 05 avril 2011, où étaient présents :

A. SEVRAIN,

Conseiller,

G. ORTOLANI,

Greffier



G. ORTOLANI,



A. SEVRAIN.