



Expédition

Numéro du répertoire

2026/

Date du prononcé

21 avril 2026

Numéro du rôle

2024/AB/432

Décision dont appel
tribunal du travail francophone de
Bruxelles
15 avril 2024
23/1854/A

Délivrée à

le
€
JGR

Cour du travail de Bruxelles

quatrième chambre

Arrêt

DROIT DU TRAVAIL - contrats de travail-employé

Arrêt contradictoire

Définitif et interlocutoire

Réouverture des débats concernant les heures supplémentaires le 27 octobre 2026.

La S.R.L. SENIOR CARE-ION, BCE 0422.923.859, dont le siège est établi à 1070 Anderlecht, Chaussée de Ninove, 534 ;

Appelante au principal, Intimée sur incident,
représentée par Maître M M, avocat à Woluwe-Saint-Pierre.

contre

Madame R F, NRN, domiciliée à

Intimée au principal, Appelante sur incident,
représentée par Maître V H, avocate, *loco* Maître D P, avocat à Watermael-Boitsfort.

*

*

*

I. La procédure devant la cour du travail

La cour a pris connaissance des pièces de la procédure, en particulier :

- le jugement attaqué ;
- la requête d'appel reçue le 25 juin 2024 au greffe de la cour ;
- l'ordonnance de mise en état du 4 septembre 2024 (art. 747, C.J.) ;
- l'ordonnance de mise en état du 3 février 2026 (art. 748, C.J.) ;
- les dernières conclusions déposées par les parties (datées du 19 décembre 2025 pour Mme R ; datées du 16 février 2026 pour la S.R.L. SENIOR CARE-ION) ainsi que leurs pièces.

Les parties ont plaidé à l'audience publique du 24 février 2026.

Les débats ont été clos et la cause a été prise ensuite en délibéré.

La cour a fait application de la loi du 15 juin 1935 concernant l'emploi des langues en matière judiciaire.

Il n'apparaît pas que le jugement frappé d'appel ait été signifié. L'appel principal est recevable. Il en est de même de l'appel incident, formé dans les premières conclusions de la partie intimée au principal (art. 1054, al. 2, C.J.).

II. Le jugement dont appel

Mme R demandait au tribunal ce qui suit (pp. 2-3 du jugement dont appel) :

« Ordonner à la S.P.R.L SENIOR CARE-ION, conformément à l'article 877 du Code Judiciaire, de produire à son dossier de pièces:

- *l'original complet du carnet de suivi des stupéfiants prétendument « falsifié » - quod non;*
- *les relevés de pointage de la concluante pour le mois de novembre 2022;*
- *les relevés de pointage papiers de la concluante de janvier 2016 à janvier 2021.*

- *Condamner la S.P.R.L SENIOR CARE-ION à payer à la concluante les montants suivants :*
 - *108.597, 57 EUR au titre d'indemnité compensatoire de préavis.*
 - *3.500 EUR au titre d'indemnité complémentaire en raison du reclassement professionnel dont aurait dû bénéficier la requérante.*
 - *1 EUR provisionnel à titre de pécule de sortie, de pro-rata de prime de fin d'année pour la période comprise entre le 1^{er} janvier 2022 et le 2 décembre 2022 et de toute autre somme qui lui serait due en vertu de l'exécution et/ou de la rupture de son contrat. À ce titre, ordonner à la défenderesse de préciser et détailler l'ensemble des éléments permettant de reconstituer la rémunération annuelle, tous avantages compris.*
 - *22. 734, 37 EUR, sous réserve d'adaptation en cours d'instance, au titre d'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable, correspondant à 17 semaines de rémunération.*
 - *La somme provisionnelle correspondant à 1111,5 heures, sous réserve d'adaptation en cours d'instance, au titre d'arriérés de rémunération ;*

- *Condamner la S.P.R.L SENIOR CARE-ION aux entiers frais et dépens de l'instance, en ce compris l'indemnité de procédure liquidée à 7.500 EUR (montant de base).*

Les montants alloués doivent être majorés des intérêts légaux à dater de leur exigibilité puis des intérêts compensatoires jusqu'à parfait paiement. »

Par un jugement du 15 avril 2024 (R.G. n° 23/1854/A), le tribunal a décidé ce qui suit :

« *Statuant contradictoirement,*

1.

Déclare la demande de Madame R recevable et partiellement fondée dans la mesure ci-après précisée ;

Condamne la SRL SENIORS CARE-ION à payer à Madame R les montants suivants, sous déduction des retenues sociales et fiscales applicables, et à majorer des intérêts au taux légal :

- 49.377,82 € brut au titre d'indemnité compensatoire de préavis ;
- 14.813,35 € brut au titre d'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable.

La condamne en outre au paiement de la rémunération équivalant à 347,84 heures supplémentaires ;

Déboute Madame R de ses demandes d'indemnités pour:

- absence d'outplacement ;
- licenciement abusif ;

Réserve à statuer sur sa demande de condamner la SRL SENIORS CARE-ION au paiement d'1 € provisionnel ;

2.

Avant-dire-droit,

Ordonne à la SRL SENIORS CARE-ION de déposer au greffe du tribunal de céans et de délivrer à Madame R au plus tard à l'expiration d'un délai de trente et un jours calendrier prenant cours le jour de la notification du présent jugement une copie certifiée conforme de:

- l'ensemble des relevés papiers des prestations de Madame R entre le 15 février 2016 et le 31 décembre 2020 ;
- le relevé de pointage des prestations de Madame R en novembre 2022;

Ordonne que le présent jugement soit notifié conformément à l'article 880 du code judiciaire,

Ordonne la mise en état contradictoire de la cause, conformément à l'article 775 du Code judiciaire, selon le calendrier suivant :

- conclusions de synthèse de Madame R : 15 juillet 2024
- conclusions de synthèse de la SRL SENIORS CARE ION : 16 septembre 2024

Fixe la cause à l'audience publique extraordinaire du 18 novembre 2024 à 13 heures 30, devant la 2^e chambre du Tribunal, pour une durée totale de plaidoirie de 20 minutes.

3.

Réserve les dépens,

4.

Autorise la SRL SENIORS CARE-ION à consigner à la Caisse des dépôts et consignations les sommes auxquelles elle est condamnée. »

III. Les demandes en appel (suivant les dernières conclusions)

1. L'objet de l'appel principal de la S.R.L. SENIORS CARE-ION et ses demandes

La S.R.L. SENIORS CARE-ION demande à la cour ce qui suit :

« À titre principal

Confirmer le motif grave invoqué par SENIORS CARE-ION et débouter Madame R de l'ensemble de ses prétentions ;

À titre infiniment subsidiaire avant dire droit

À titre infiniment subsidiaire, à supposer que la Cour ait un doute quant au témoignage de Madame M E, RN, ordonner des enquêtes conformément aux dispositions du Code judiciaire y relatives en vue de l'entendre concernant les éléments suivants :

- Le vendredi 25 novembre 2022, l'infirmière de nuit, Madame L VAN P, a remis à Madame M E, infirmière intérimaire, un sachet rempli de sachets PMI datés du jeudi 24 novembre 2022 à 16 heures, médicaments qui n'avaient donc pas été administrés.
- Le même jour, vendredi 25 novembre 2022, Madame M E s'est rendue dans le coffre à stupéfiants pour prendre un traitement pour un résident, Monsieur D, à savoir de l'OXYCONTIN, un opioïde. Madame E a alors constaté que le nombre de comprimés ne correspondait pas et qu'il en manquait un sans qu'il ait été notifié dans le carnet prévu à cet effet. Il devait rester deux comprimés disponibles selon la fiche individuelle de suivi de stupéfiants. Or il n'y en avait plus qu'un.

- Toujours le vendredi 25 novembre 2022, Madame M E a alors pris la précaution de prendre une copie de ce carnet et en a avisé Madame O S, directrice, le lundi 28 novembre 2022.
- Le mardi 29 novembre 2022, Madame R a eu une réunion avec Madame O S, directrice, réunion relative à divers incidents. Lors de cette réunion, la question du médicament à administrer à Monsieur D a été abordée, ceci en présence de Madame E.
- Madame E a ensuite été révérier ce qu'il en était dans son carnet personnel et a été réexaminer la fiche individuelle de suivi des stupéfiants de Monsieur D. Elle a alors constaté que cette fiche avait été modifiée/falsifiée par Madame R.

En toute hypothèse

Condamner Madame R aux entiers dépens des deux instances, en ce compris les indemnités de procédure, liquidées à la somme de 7.500,00 EUR en première instance et à la somme de 7.848,84 EUR en degré d'appel ;

À titre infiniment subsidiaire

À titre infiniment subsidiaire, à supposer que la Cour rejette le motif grave invoqué et octroie une indemnité compensatoire de préavis à Madame R, fixer celle-ci à trois (3) mois et vingt-sept (27) semaines de rémunération, à savoir la somme brute de 49.377,82 EUR ;

À titre infiniment subsidiaire, à supposer que la Cour rejette le motif grave invoqué et considère le licenciement comme manifestement déraisonnable, quod non, réduire l'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable à son minimum, à savoir trois (3) semaines de rémunération, à savoir la somme brute de 3.703,34 EUR ;

À titre infiniment subsidiaire, à supposer que la Cour rejette le motif grave invoqué et considère le licenciement comme abusif, quod non, réduire l'indemnité pour licenciement abusif à l'euro symbolique ;

En toute hypothèse, à supposer une condamnation à charge de SENIORS CARE-ION, compenser les dépens (tant en première d'instance qu'en degré d'appel) ou fixer l'indemnité de procédure au montant de base applicable en fonction des condamnations effectives (tant en première instance qu'en degré d'appel). »

2. L'objet de l'appel incident de Mme R et ses demandes

Mme R demande à la cour ce qui suit :

«- Déclarer l'appel non fondé

EN CONSÉQUENCE :

*** À TITRE PRINCIPAL**

- Débouter la S.P.R.L SENIOR CARE-ION de l'entièreté de ses demandes ;
- Confirmer le jugement a quo dans les dispositions suivantes ;
- Ordonner à la S.P.R.L SENIOR CARE-ION, conformément à l'article 877 du Code Judiciaire, de produire à son dossier de pièces :
 - iv) les relevés de pointage de la concluyente pour le mois de novembre 2022 ;
 - v) les relevés de pointage papiers de la concluyente de janvier 2016 à janvier 2021;
 - vi) À défaut pour la requérante de produire les relevés du point ii), condamner la requérante au paiement de la somme provisionnelle correspondant à 1111,5 heures, sous réserve d'adaptation en cours d'instance, au titre d'arriérés de rémunération ;
- Condamner la S.P.R.L SENIOR CARE-ION à payer à la concluyente les montants suivants :
 - 108.597, 57 EUR au titre d'indemnité compensatoire de préavis à adapter en cours d'instance selon le calcul comprenant le pécule de sortie, le pro-rata de prime de fin d'année pour la période comprise entre le 1er janvier 2022 et le 2 décembre 2022 et de toute autre somme qui lui serait due en vertu de l'exécution et/ou de la rupture de son contrat.
- À ce titre, ordonner à la requérante de préciser et détailler l'ensemble des éléments permettant de reconstituer la rémunération annuelle, tous avantages compris.
 - 22. 734, 37 EUR, sous réserve d'adaptation en cours d'instance, au titre d'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable, correspondant à 17 semaines de rémunération.

Condamner la S.P.R.L SENIOR CARE-ION aux entiers frais et dépens des deux instances, en ce compris l'indemnité de procédure liquidée à 7.848, 84 EUR par procédure (montant de base), soit 15 698, 00 EUR, à majorer des intérêts judiciaires à dater de l'arrêt à intervenir et jusqu'à parfait paiement.

*** À TITRE SUBSIDIAIRE**

S'il fallait considérer qu'il n'y a pas lieu de tenir compte de l'ancienneté barémique pour déterminer la durée du délai de préavis ;

- Condamner la requérante au paiement de 49.377,82 EUR au titre d'indemnité compensatoire de préavis.

EN TOUT ETAT DE CAUSE, AU TITRE D'APPEL INCIDENT

- Condamner la S.P.R.L SENIOR CARE-ION à payer à la concluante, en sus des montants exposés ci-avant ;

- *15. 000 EUR, au titre d'indemnité forfaitaire pour abus du droit de licencier.*

Les montants alloués doivent être majorés des intérêts légaux à dater de leur exigibilité puis des intérêts compensatoires jusqu'à parfait paiement. »

IV. Les faits

Le 1^{er} mars 2011, Mme R a été engagée par la S.A. RÉSIDENCE DU NIL en qualité d'infirmière.

Elle a été promue infirmière-chef à partir du 15 février 2016.

Le 1^{er} mars 2016, un avenant a été conclu précisant « à partir du 1^{er} mars 2016, l'ancienneté est reprise à 14 ans. La rémunération brute mensuelle suivant barème sera de 3.158,57€ ».

Le 1^{er} janvier 2018, la S.A. RÉSIDENCE DU NIL a été reprise par la S.R.L. SENIORS CARE-ION.

Mme R explique que ce changement a entraîné des départs et un manque de personnel qu'elle a dû combler en effectuant de nombreuses heures supplémentaires.

En mars et avril 2022, le conseiller en prévention externe (Mensura), mandaté par le service interne de prévention et de protection au travail, a procédé à une analyse des risques psychosociaux.

Comme l'indique le rapport, « cette intervention fait suite à des plaintes et à un absentéisme récurrent et important des collaborateurs ».¹

En juillet 2022, Mme R s'est absentée pour incapacité de travail pendant quatre jours.

¹ Pièce 11 de la S.R.L. SENIORS CARE-ION.

À son retour le 18 juillet 2022, elle n'aurait, selon elle, plus eu accès au logiciel « URA » (reprenant les données du personnel et les horaires).

Le 20 juillet 2022, elle a été victime d'un accident du travail (chute) et s'est absentée pour incapacité de travail.

Le 16 août 2022, elle a tenté de reprendre le travail, en vain, de sorte que l'incapacité de travail s'est poursuivie (jusqu'au 24 octobre 2022). Le même jour, il lui aurait été indiqué qu'elle serait rétrogradée comme adjointe, ce qu'elle n'aurait pas accepté, refusant de signer un document en ce sens (ses conclusions, page 4).

Le 19 octobre 2022, le précédent conseil de Mme R est revenu sur l'historique et a mis en demeure la S.R.L. SENIORS CARE-ION de :

- la réintégrer à son retour (prévu le 24 octobre 2022) dans ses fonctions d'infirmière-chef, au vu des informations circulant au sein de la maison de repos au sujet de la nomination d'une autre infirmière-chef ainsi que d'un coordinateur de soins permanent et de l'octroi du poste d'adjointe à Mme R ;
- communiquer les codes d'accès aux logiciels ;
- payer 1034,5 heures supplémentaires ou, à défaut d'accord, produire les relevés du système de pointage depuis février 2021.

Le 24 octobre 2022, Mme R a repris le travail.

Le 3 novembre 2022, le conseil de la S.R.L. SENIORS CARE-ION a répondu au courrier précité en indiquant que :

- Mme R occupait bien la fonction d'infirmière-chef (joignant un descriptif de fonction) et avait repris cette fonction le 24 octobre 2022 (Mme R a signé le descriptif de fonction le 26 octobre 2022²); elle exerce une fonction de référente ;
- la société contestait les allégations de Mme R concernant les changements au sein de la maison de repos : une analyse des risques effectuée par MENSURA en mars-avril 2022 avait mis en évidence d'importants dysfonctionnements dans le chef de la « hiérarchie » (visant, selon SENIORS CARE-ION, tant la direction que les infirmières-chefs dont Mme R) ;
- c'est dans ce contexte que l'accès au logiciel « URA » a été suspendu (ce qui n'empêche pas Mme R d'exercer sa fonction d'infirmière-chef), cet accès étant limité à une seule personne (la directrice, Mme S) ; Mme R conserve par contre l'accès aux logiciels nécessaires comme CARE SOLUTIONS et à son courrier électronique ;
- lors de l'entretien du 16 août 2022, Mme R aurait réclamé une promotion comme « première » infirmière en chef et, face au refus de l'employeur, aurait envisagé de rester seconde infirmière en chef voire de redevenir « simple » infirmière ;

² Pièce 2 de SENIORS CARE-ION.

- elle n'avait effectué que 347,84 heures supplémentaires entre le 1^{er} janvier 2021 et le 30 novembre 2022.

Le 29 novembre 2022, la S.R.L. SENIORS CARE-ION a adressé un courrier d'avertissement à Mme R, qui se lit comme suit :

« Nous nous sommes rencontrées dans mon bureau ce jour et c'est avec regret que je vous ai notifié des manquements constatés dans l'exécution de votre contrat de travail, à savoir :

- Le jeudi 17 novembre 2022, j'étais présente à l'infirmerie avec D R, l'ouvrier de maintenance, lorsqu'une intérimaire aide-soignante est entrée pour vous rendre votre badge avec lequel elle a répondu aux sonnettes. Par conséquent, vous avez laissé une intérimaire répondre aux sonnettes des résidents avec votre identité. Pour rappel, en juin 2022 nous avons eu une remarque de l'AVIQ lors de leur visite car vous avez laissé une étudiante non diplômée signer des actes infirmiers.

- Le vendredi 25/11, avant de commencer le rapport, l'infirmière de nuit a donné un sachet rempli de sachets PMI datés au 24/11 à 16h à l'infirmière du jour. Il s'agissait des traitements des patients qui n'ont pas été donnés par l'infirmière qui faisait l'après-midi le 24/11, en l'occurrence vous Florence. Il s'agissait des steovit forte et paracetamol.

-Ce lundi 28/11, l'infirmière de l'après-midi a malheureusement constaté que l'injection chimio d'un résident n'avait pas été réalisée et que la seringue de rinçage pour rincer le port-a-cath de Mr était toujours présente dans le frigo. Je m'interroge donc sur la façon dont cette chimiothérapie a été enlevée. La technique a-t-elle bien été respectée ? Concernant l'injection, la secrétaire médicale d'oncologie a été contactée hier afin de savoir s'il était encore temps qu'on réalise l'injection à Monsieur. L'injection en question est un traitement indispensable pour la continuité du traitement sous chimiothérapie. En effet, il permet de régénérer les globules blancs qui chutent suite à la chimiothérapie. Un taux trop bas aurait des conséquences négatives sur le traitement du patient.

Les arguments que vous m'avez donnés pour les points cités ci-dessous sont les suivants :

- Concernant l'étudiante, vous me dites que l'ancien directeur vous a demandé de donner accès pour qu'elle puisse signer les actes infirmiers.

- Pour les médicaments de Mr et Mme D, ils devaient descendre mais ils ne sont pas descendus. Vous admettez que c'est une erreur. Pour le reste, vous m'expliquez que vous n'avez pas donné les traitements car vous avez eu une urgence. Vous me dites également que vous avez signalé à la veilleuse de nuit que vous n'avez pas su donner les médicaments de Mr et de Mme D. Pour la chimiothérapie, vous m'expliquez que vous ne connaissiez pas la procédure pour ce patient. Vous me dites que M vous a dit que la procédure se trouvait « dans un meuble blanc ». Etant donné que vous ne l'avez pas trouvé, pour enlever la chimio, vous me dites que vous avez utilisé la méthode que vous avez appris à l'école. Vous me dites que vous n'étiez pas au courant qu'il y avait un produit

J'ai bien pris note de vos arguments mais vous prie de considérer ce courrier comme un avertissement écrit et je compte sur votre collaboration pour une remise en question immédiate. »

Cet avertissement relevait donc les manquements suivants :

- Mme R a donné un tag (télécommande) à une intérimaire pour éteindre une sonnette ;
- Elle a omis de donner des médicaments à des résidents lors de son service de l'après-midi du 24 novembre 2022 ;
- Elle a laissé une étudiante non diplômée signer des actes infirmiers ;
- Elle a commis une faute dans le traitement post-chimio d'un résident.

Le mercredi 30 novembre 2022, Mme E, infirmière intérimaire, aurait constaté que Mme R avait ajouté une mention manuscrite dans un carnet reprenant les stupéfiants administrés à un patient, M. D, mention suivant laquelle elle lui a administré un comprimé d'OXYCONTIN (un opioïde) le jeudi 24 novembre 2022 à 16 heures. Selon Mme E (qui avait pris une copie du carnet précédemment), cette mention ne s'y trouvait pas lorsqu'elle reprit son service le vendredi 25 novembre 2022 au matin. Mme E (suivant son attestation manuscrite) en a informé la directrice le mercredi 30 novembre 2022.

Le 1^{er} décembre 2022, la SRL SENIORS CARE-ION a notifié à Mme R son licenciement pour motif grave.

Le 2 décembre 2022, elle lui a notifié les motifs du licenciement dans les termes suivants :

«(...)

Vous trouverez ci-dessous le détail des motifs graves mis à votre charge.

2.

Il apparaît qu'en date du jeudi 24 novembre 2022, vous avez omis, dans le cadre de votre service de l'après-midi, de fournir leur traitement PMI à plusieurs patients pour lesquels des traitements étaient prescrits.

En date du vendredi 25 novembre 2022, l'infirmière de nuit, Madame L Van P, a en effet remis à Madame M E, infirmière intérimaire, un sachet rempli de sachets PMI datés du jeudi 24 novembre 2022 à 16 heures, médicaments qui n'avaient donc pas été administrés.

Or, vous étiez en charge de l'administration de ceux-ci dans l'après-midi du 24 novembre 2022.

Parmi ces traitements se trouvaient des vitamines mais également des steovit forte et paracétamol, médicaments particulièrement importants pour les patients qui doivent en bénéficier.

Un tel comportement fautif est inadmissible, en particulier au regard de votre fonction d'infirmière chef.

3.

En outre, toujours en date du vendredi 25 novembre 2022, Madame M E s'est rendue dans le coffre à stupéfiants pour prendre un traitement pour un résident, Monsieur D.

Quant au médicament, il s'agissait d'OXYCONTIN, un opioïde.

Madame E a alors constaté que le nombre de comprimés ne correspondait pas et qu'il en manquait un sans qu'il ait été notifié dans le carnet prévu à cet effet.

Il devait rester deux comprimés disponibles selon la fiche individuelle de suivi de stupéfiants. Or il n'y en avait plus qu'un.

Madame M E a alors pris la précaution de prendre une copie de ce carnet et en a avisé Madame O S, directrice, le lundi 28 novembre 2022.

4.

En date du mardi 29 novembre 2022, vous avez eu une réunion avec Madame O S, directrice, réunion relative à divers incidents. Un avertissement écrit fut d'ailleurs rédigé et remis à l'issue de cette réunion.

Lors de cette réunion, la question du médicament à administrer à Monsieur D a également été abordée, ceci en présence de Madame E.

Vous avez à cette occasion tenté de contester vos responsabilités et de déstabiliser Madame E, jeune infirmière intérimaire.

5.

Madame E a ensuite été révéfier ce qu'il en était dans son carnet personnel et a été réexaminer la fiche individuelle de suivi des stupéfiants de Monsieur D.

Elle a alors constaté que cette fiche avait été modifiée/falsifiée par vos soins.

Vous avez en effet rajouté avoir donné son comprimé d'OXYCONTIN à Monsieur D à 16 heures le 24 novembre 2022 alors que cette mention ne figurait pas dans la fiche individuelle le 25 novembre 2022.

Une telle attitude de la part d'une infirmière est totalement inadmissible.

6.

Force est donc de constater que le jeudi 24 novembre 2022 vous n'avez pas donné les médicaments adéquats à plusieurs résidents alors que vous en aviez la charge. En outre, il est également apparu le mardi 29 novembre 2022 que vous aviez falsifié la fiche individuelle de suivi des stupéfiants de Monsieur D en y intégrant, après coup, une prise du médicament opioïde OXYCONTIN à 16 heures alors que cette mention n'apparaissait pas dans cette fiche.

Dans cette logique, il nous est impossible de savoir si vous avez effectivement administré le médicament en question à Monsieur D le jeudi 24 novembre 2022 à 16 heures.

En effet, cette mention n'apparaissait pas dans la fiche individuelle de suivi des stupéfiants.

Il est au contraire hautement vraisemblable que vous n'avez intégré cette mention que postérieurement à la réunion du mardi 29 novembre 2022.

Par ailleurs, vous étiez en congé les 26, 27 et 28 novembre 2022.

7.

Les faits susmentionnés sont constitutifs de motif grave au sens de l'article 35 de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail.

Ils sont d'autant plus inadmissibles que vous avez (...) la qualité d'infirmière chef.

Pris isolément et/ou combinés entre eux, ces faits constituent le motif grave justifiant votre licenciement sans préavis ni indemnité. »

Par courrier du 19 décembre 2022, le conseil de Mme R a contesté tant l'avertissement que le licenciement pour motif grave.

En réponse du 26 janvier 2023, le conseil de la SRL SENIORS-CARE ION a maintenu la position de sa cliente.

En l'absence d'accord entre les parties, Mme R a introduit un recours par citation signifiée le 10 mai 2023, à comparaître devant le tribunal du travail francophone de Bruxelles.

V. L'examen de la contestation par la cour du travail

1. L'indemnité compensatoire de préavis

a. Principes

En vertu de l'article 35, alinéa 2, de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail : « Est considérée comme constituant un motif grave, toute faute grave qui rend immédiatement et

définitivement impossible toute collaboration professionnelle entre l'employeur et le travailleur ».

La partie qui invoque le motif grave doit en démontrer la réalité³. Elle peut rapporter cette preuve par toutes voies de droit⁴.

Le fait qui justifie le congé pour motif grave est le fait en lui-même accompagné de toutes les circonstances qui peuvent lui conférer la nature d'un motif grave⁵. La faute constitutive d'un motif grave doit être appréciée non de manière abstraite, mais en prenant en considération l'ensemble des éléments de fait relatifs à l'acte lui-même et au contexte dans lequel il s'est déroulé⁶.

L'appréciation du motif grave se fait *in concreto*, c'est-à-dire en fonction des faits et du contexte réel dans lequel ils ont eu lieu.

b. Application

i. Régularité du licenciement (double délai légal de trois jours ouvrables)

La régularité du licenciement, au niveau du double délai de trois jours ouvrables visé à l'article 35 de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail, n'est pas contestée. La cour l'examine toutefois d'office.⁷

Mme E atteste avoir informé la directrice de ses constatations le lundi 28 novembre 2022. Mme R a été entendue par la directrice à ce propos le mardi 29 novembre 2022. Mme E atteste par ailleurs avoir constaté, le 30 novembre 2022, que Mme R avait « *notifié le stupéfiant dans le carnet* » (bien que la lettre de notification du motif grave indique que cet élément est « apparu » le mardi 29 novembre 2022); Mme E explique avoir été à nouveau convoquée par la direction le même jour.⁸

La connaissance suffisante des faits invoqués à l'appui du licenciement motif grave n'est donc intervenue qu'au plus tôt le lundi 28 novembre 2022 (pour la non-administration des médicaments le jeudi 24 novembre 2022) et au plus tôt le 29 ou le 30 novembre 2022 (concernant la prétendue « falsification » du carnet concernant les stupéfiants).

³ Article 35, alinéa 8, de la loi du 3 juillet 1978.

⁴ Cass. 24 septembre 1979, *J.T.T.*, 1980, p. 98.

⁵ Cass., 6 septembre 2004, *J.T.T.*, 2005, p. 140.

⁶ En ce sens, voyez notamment C. trav. Bruxelles, 15 mai 2012, R.G. 2010/AB/1189, www.terralaboris.be.

⁷ Cass., 22 mai 2000, *J.T.T.*, 2000, 369, concl. Av. gén. LECLERCQ; C. trav. Bruxelles, 2 juin 2015, *Chron. D.S.*, 2016, 192, note H. DECKERS, *Chron. D.S.*, 2016, 185-186 ; références citées par VAN EECKHOUTTE et NEUPREZ, *Compendium Droit du travail*, 2025-26, p. 2858.

⁸ Attestation de Mme E en pièce 8 de Mme R.

Le licenciement est intervenu le jeudi 1^{er} décembre 2022 (troisième jour ouvrable après le 28 novembre 2022) et les motifs ont été notifiés le vendredi 2 décembre 2022.

Mme R ne démontre pas que la directrice (ou toute autre personne compétente pour décider du licenciement pour motif grave au sein de la S.R.L. SENIORS CARE-ION) aurait eu une connaissance suffisante des faits plus de trois jours ouvrables avant le licenciement. Or, lorsque le juge considère que la partie, qui a mis fin au contrat pour motif grave, prouve qu'elle n'a eu connaissance des faits constituant le motif grave que dans les trois jours ouvrables précédant le congé, il revient à la partie licenciée de prouver que celui qui a donné le congé connaissait déjà ces faits depuis plus de trois jours⁹.

Le licenciement est donc régulier en la forme.

ii. Sur le motif grave

1.-

D'après le courrier de notification du motif grave, deux faits sont reprochés :

- ne pas avoir « *donné les médicaments adéquats à plusieurs résidents* », l'après-midi du 24 novembre 2022, alors qu'elle en avait la charge ;
- avoir « *falsifié la fiche individuelle de suivi des stupéfiants de Monsieur D en y intégrant, après coup, une prise du médicament opioïde OXYCONTIN à 16 heures alors que cette mention n'apparaissait pas dans cette fiche* »

2.-

Concernant le premier grief (qui ne concerne pas le médicament OXYCONTIN), il n'est pas contesté que Mme R a omis d'administrer des médicaments à deux résidents l'après-midi du jeudi 24 novembre 2022 (au motif que ces résidents étaient occupés avec de la famille) et les a remis dans un sachet à l'infirmière en charge du service de nuit, Mme VAN P.

La société ne dépose aucune attestation de cette dernière et n'explique pas la raison pour laquelle cette infirmière n'a pas donné les médicaments aux patients mais les a remis le lendemain matin à une autre infirmière.

De son côté, Mme R produit une attestation de Mme N B suivant laquelle Mme R « *a demandé à l'infirmière Liliane de les donner lors de son tour et cette dernière a dit 'oui sans souci'* »¹⁰.

Pour la cour, tout au plus Mme R a-t-elle commis une négligence en omettant de donner les médicaments aux patients concernés à l'heure prévue, tout en ayant veillé à en informer l'infirmière de nuit.

⁹ Cass., 4 décembre 1989, *J.T.T.*, 1990, p. 92.

¹⁰ Pièce 13 de Mme R.

Ce manquement ne traduit aucune intention malveillante ni négligence grave et délibérée de la part de Mme R. Celle-ci explique du reste sans être contredite que les médicaments en question n'étaient pas « vitaux » et pouvaient être administrés dans la soirée. De plus, si elle ne les a pas donnés, c'est parce que les patients étaient occupés avec de la famille pendant le service de Mme R. Enfin, il n'est pas précisé pour quelle raison l'infirmière du soir n'a pas administré ces médicaments.

3.-

En ce qui concerne le second grief, la cour rappelle que ce que la société reproche, c'est d'avoir modifié/falsifié le document censé reprendre précisément le suivi de l'administration du médicament au patient.

Le jeudi 24 novembre 2022, Mme E, infirmière intérimaire, était de service le matin. Elle a administré le médicament OXYCONTIN (opioïde) au patient D et l'a noté dans la fiche individuelle de suivi des stupéfiants (ci-après « la fiche »¹¹).

Après retrait du comprimé du matin, il restait deux comprimés dans le « stock » destiné à M. D ; Mme E l'a noté dans la fiche et a signé.

Le jeudi 24 novembre 2022 dans l'après-midi, Mme R était de service et il lui revenait d'administrer le second comprimé d'OXYCONTIN à M. D, à 16 heures.

Le matin du vendredi 25 novembre 2022, Mme E a retiré un comprimé pour l'administrer à nouveau à M. D.

D'après le document dont elle atteste avoir pris une photo ce jour-là, la prise de la veille à 16 heures n'avait pas été notée dans la fiche.

Il ne restait cependant qu'un seul comprimé dans le stock (alors que d'après la fiche, il aurait dû en rester deux).

Mme E a noté dans la fiche qu'il restait un comprimé et qu'après retrait d'un comprimé, il n'en restait plus aucun (« zéro » indiqué sur le document).

Cette annotation est reprise en « surcharge » après biffure de deux précédentes annotations suivant lesquelles il restait encore, le matin du vendredi 25 novembre 2022, deux comprimés (avant le retrait d'un comprimé) puis un comprimé restant après le retrait.

Mme E ne s'explique pas sur ces biffures dans son attestation.¹² La société n'apporte aucune clarification non plus à propos de ces biffures.

¹¹ Voir pièces 9 et 10 de la société.

¹² Pièce 8 du dossier de Mme R.

Vu qu'elles apparaissent sur le premier document copié par Mme E, ces biffures ne sont pas le fait de Mme R (la société ne le soutient d'ailleurs pas).

Ces deux biffures s'expliquent donc vraisemblablement par le fait que Mme E était d'abord partie du nombre restant tel qu'indiqué sur le document pour le jeudi 24 novembre 2022 (soit deux comprimés), puis qu'elle a corrigé les mentions après avoir constaté qu'il ne restait qu'un seul comprimé (avant le retrait du comprimé qu'elle devait administrer le matin du 25 novembre 2022).

La société produit deux documents : l'un sur lequel n'apparaît pas la mention signée par Mme R pour le jeudi 24 novembre 2022 à 16 heures (mais où apparaissent les biffures) et un second, où cette mention apparaît.

Etant donné que le premier document reprend la mention du vendredi matin 25 novembre 2022, il est démontré que Mme R n'avait pas encore noté la prise du 24 après-midi à ce moment-là.

Il n'est en effet pas vraisemblable que Mme E aurait, dès le jeudi matin 24 novembre 2022, déjà indiqué sur la fiche les mentions relatives au vendredi 25 novembre 2022. Elle a nécessairement dû prendre la copie de la fiche après le jeudi 24 novembre 2022.

Il est dès lors établi que Mme R a ajouté, *a posteriori* (sans que la société ne prouve quand exactement), la mention de la prise du médicament au 24 novembre 2022 à 16 heures.

Cela étant, il n'est en rien démontré que ce, faisant, Mme R aurait « falsifié » le document, comme l'invoque la société à l'appui du licenciement.

En effet, rien ne prouve que Mme R n'aurait pas administré le médicament à M. D lors de son service du jeudi 24 novembre 2022 après-midi.

Au contraire, le fait qu'il ne restait qu'un seul comprimé lorsque Mme E a pris son service le vendredi 25 novembre 2022 en matinée tend à confirmer que Mme R avait bien administré le médicament à M. D la veille à 16 heures. Vu qu'il s'agit d'un « antalgique puissant » (conclusions de la société, p. 8), l'on peut supposer que le patient se serait manifesté s'il n'avait pas reçu son médicament « anti-douleur ».

Il est du reste curieux que le questionnement de Mme E n'ait pas donné lieu à une clarification dès la fin de son service du vendredi 25 novembre 2022 lors de la reprise par Mme R qui travaillait l'après-midi ce jour-là. Une incohérence au niveau de l'administration d'un stupéfiant paraît en effet inquiétant et devoir nécessiter une mise au point immédiate. Il est également difficilement compréhensible que le document en question n'ait pas été examiné lors de la réunion du 29 novembre 2022. Par ailleurs, Mme R explique que la traçabilité du traitement

peut être retrouvée dans un dossier digital (les infirmières utiliseraient une tablette), ce à propos de quoi la société ne s'explique pas non plus.

Le fait invoqué par la société à titre de motif grave consiste à avoir « *falsifié la fiche individuelle de suivi des stupéfiants de Monsieur D en y intégrant, après coup, une prise du médicament opioïde OXYCONTIN à 16 heures alors que cette mention n'apparaissait pas dans cette fiche* » (page 3 de la lettre de notification du motif grave du 2 décembre 2022).

S'il est démontré que Mme R a omis de noter à temps, dans la fiche, la prise du médicament, pour autant, la société ne saurait être suivie dans le grief de « falsification », dès lors qu'il n'est en rien démontré (comme la société le soutient encore en page 21 de ses conclusions) que Mme R n'aurait pas administré le médicament en question le 24 novembre 2022 à 16 heures.

Le fait de « falsification » invoqué à titre de motif grave n'est donc pas démontré.

La cour rejoint intégralement le premier juge sur ce point (pages 10 à 13 du jugement).

Quant au fait de simplement avoir « modifié » (sans le « falsifier ») la fiche en apposant « après-coup » la mention litigieuse, il ne s'agit pas d'une faute grave (même couplée au premier grief) dès lors qu'il n'est pas démontré que cette mention était contraire à la réalité.

Enfin, la société ne justifie pas en quoi une mesure d'enquête consistant en l'audition de Mme E présenterait une quelconque utilité. Cette dernière a établi une attestation écrite conforme à l'article 961/2 du Code judiciaire et la cour a admis ci-avant de tenir compte de la version des faits telle que présentée par la société, sous réserve de la question consistant à savoir si Mme R avait bien administré le comprimé d'OXYCONTIN le jeudi 24 novembre 2022 à 16 heures, fait à propos duquel Mme E ne pourrait être utilement auditionnée.

4.-

Au vu de ce qui précède, les faits invoqués par la société ne peuvent être qualifiés de motif grave justifiant la rupture du contrat de travail sans préavis ni indemnité. La société est redevable d'une indemnité compensatoire de préavis.

c. Sur le montant de l'indemnité compensatoire de préavis.

Suivant l'article 37/4 de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail, inséré par l'article 5 de la loi du 26 décembre 2013, entré en vigueur le 1^{er} janvier 2014 :

« Les délais de préavis sont calculés en fonction de l'ancienneté acquise au moment où le délai de préavis prend cours.

Par ancienneté, il faut entendre la période pendant laquelle le travailleur est demeuré sans interruption au service de la même entreprise.

(...) ».

L'ancienneté conventionnelle reconnue à des fins barémiques (ancienneté pécuniaire) doit être distinguée de l'ancienneté conventionnelle aux fins d'une indemnité de préavis (ancienneté de service).

Dans un arrêt du 1^{er} juin 1992 (R.G. n°7839, www.juportal.be), la Cour de cassation a considéré que « *les parties à un contrat de travail peuvent convenir de tenir compte d'une ancienneté fictive pour le calcul du délai de préavis* » et que « *l'ancienneté qui a été convenue pour fixer la rémunération, ne constitue pas en elle-même l'ancienneté déterminante pour le calcul du délai de préavis* ».

Une clause d'ancienneté conventionnelle est de stricte interprétation. Une telle clause ne concerne la durée du préavis que si elle le prévoit sans équivoque. Ainsi, mentionner une ancienneté fictive à la suite de l'indication d'un traitement mensuel du travailleur ne prouve pas que les parties aient convenu de reconnaître cette ancienneté pour le calcul de la durée du préavis.¹³

En l'espèce, la reprise d'ancienneté de 14 ans a été mentionné dans un avenant au contrat de travail conclu le 1^{er} mars 2016 qui indique uniquement « *A partir du 1^{er} mars 2016 l'ancienneté est reprise à 14 ans. La rémunération brute mensuelle suivant barème sera de 3.158,57€* »¹⁴.

Il n'apparaît nullement de ce document que les parties auraient eu la commune intention de reconnaître une ancienneté de service fictive de 14 ans pour tous les aspects de la relation de travail et notamment pour la fixation des délais de préavis.

Au contraire, cette mention figure dans un document qui fixe le montant de la rémunération mensuelle brute, ce qui indique que c'est bien dans le cadre de la fixation de la rémunération que cette ancienneté a été reconnue (juste après que Mme R ait été promue infirmière en chef).

De plus, les fiches de paie indiquent une date de début d'ancienneté au 1^{er} mars 2011 (ancienneté réelle) et une « *ancienneté barémique* » de 20 ans (fiche de paie du mois de novembre 2022).

La cour ne peut identifier d'élément extrinsèque à la convention qui permettrait d'interpréter l'intention des parties dans le sens soutenu par Mme R.

¹³ Voy. B. PATERNOSTRE et C. BROUCKE, « L'ancienneté servant de base au calcul du délai de préavis », *Ors.*, 2016/9, p. 8 et les références citées ; Voy. également B. PATERNOSTRE et M.C. PATERNOSTRE « L'ancienneté conventionnelle : tout est nuance ! », *Ors.*, 2021/7, p. 27 : « *La place de la clause d'ancienneté conventionnelle dans le contrat de travail peut s'avérer déterminante. Ainsi, l'insérer dans l'article régissant la rémunération du travailleur laisse augurer qu'elle ne vise que la seule rémunération, à l'exclusion de tout autre aspect de la collaboration professionnelle tel la rupture du contrat de travail.* ».

¹⁴ Pièce 3 de Mme R.

La cour rejoint dès lors le tribunal en ce qu'il décide que la prise en considération de l'ancienneté conventionnelle ne concerne que la fixation de la rémunération.

Mme R ne prouve pas le contraire et tout doute éventuel doit être retenu à son détriment puisqu'elle a la charge de la preuve en qualité de partie demanderesse.

Mme R a droit à une indemnité de 3 mois et 27 semaines, soit un montant brut de 49.377,82 euros. Les parties s'accordent sur ce montant dans leur argumentation subsidiaire.

Le jugement sera confirmé sur ce point.

Mme R n'a pas interjeté appel incident concernant sa demande d'indemnité fondée sur son droit à un reclassement professionnel, que le tribunal avait rejetée étant donné qu'aucune somme n'a été imputée sur l'indemnité compensatoire de préavis.

La cour n'examine pas la pièce nouvelle n°25 produite *in extremis* avec les dernières conclusions de Mme R et qu'elle n'invoque que « à titre surabondant ». Il s'agit d'une retranscription de l'entretien du 29 novembre 2022. L'examen de cette pièce, dont la société demande l'écartement des débats, ne saurait aboutir à une autre conclusion.

2. La demande d'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable

a. En droit

Suivant l'article 8 de la C.C.T. n°109, « *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* ». ¹⁵

Le licenciement manifestement déraisonnable est :

- soit celui qui a lieu pour des motifs qui n'ont aucun lien avec la conduite ou l'aptitude du travailleur ou qui ne sont pas fondés sur les nécessités de fonctionnement de l'entreprise,
- soit celui qui a lieu pour des motifs qui ont un lien avec la conduite ou l'aptitude du travailleur ou qui sont fondés sur les nécessités de fonctionnement de l'entreprise mais dans pareils cas qui n'aurait jamais été décidé par un employeur normal et raisonnable. ¹⁶

¹⁵ Sur l'interprétation de la notion de licenciement manifestement déraisonnable, voy. e.a. A. FRY, « La C.C.T. n°109 (...) », in J. CLESSE et H. MORMONT, *Actualités et innovations en droit social*, CUP, Liège, 2018, pp. 58 et S.

¹⁶ A. FRY, *op. cit.*, p. 59 et les références.

Le commentaire de la C.C.T. n°109 précise que le droit de l'employeur de licencier est « *contrôlé à la lumière de ce que serait l'exercice de ce droit par un employeur normal et raisonnable* ». Le contrôle du juge est marginal, l'employeur demeurant, « *dans une large mesure, libre de décider de ce qui est raisonnable (...)* Seul le caractère manifestement déraisonnable du licenciement peut être contrôlé, et non l'opportunité de la gestion de l'employeur (c'est-à-dire son choix entre les différentes alternatives de gestion raisonnables dont il dispose). L'ajout du mot « manifestement » à la notion de « déraisonnable » vise précisément à souligner la liberté d'action de l'employeur et le contrôle à la marge. Ce dernier élément est également dicté par l'impossibilité pratique de contrôler la gestion de l'employeur autrement qu'à la marge ».

Le contrôle judiciaire du droit de licencier au regard du critère de l'employeur normal et raisonnable est donc contenu et marginal. Le juge ne peut substituer son appréciation à celle de l'employeur pour évaluer l'opportunité de sa décision. Il est adéquat et suffisant de se demander si un employeur normal et raisonnable aurait pu prendre la décision de licenciement contrôlée¹⁷.

En cas de licenciement manifestement déraisonnable, l'employeur est redevable d'une indemnité au travailleur, fixée entre 3 et 17 semaines de rémunération, selon, d'après le commentaire de l'article 9 de la C.C.T. n°109, « *la gradation du caractère manifestement déraisonnable du licenciement* ».

Un licenciement peut être « *plus ou moins manifestement déraisonnable qu'un autre licenciement* ».¹⁸ Le « quantum » de l'indemnité doit s'apprécier en fonction de la gravité de la faute commise par l'employeur et c'est au travailleur, demandeur à l'action, à en justifier l'étendue.¹⁹

Si l'employeur a communiqué les motifs du licenciement suivant les formes et délais requis par la C.C.T. n°109, la partie qui allègue des faits en assume la charge de la preuve.

¹⁷ P. NILLES, « La notion de licenciement manifestement déraisonnable et la jurisprudence actuelle », in C.E. CLESSE, S. GILSON et P. NILLES, *Le licenciement abusif et/ou manifestement déraisonnable. Cinq années d'application de la C.C.T. n°109*, Limal, Anthémis, 2020, pp. 116-117 et les références citées.

¹⁸ V. L. PELTZER, « La sanction du licenciement manifestement déraisonnable : comment (mieux) la baliser ? », in L. DEAR et alii, *10 ans d'application de la C.C.T. n°109*, Limal, Anthémis, 2024, p. 342.

¹⁹ *Ibidem*, pp. 342 à 344 et la référence à V. LAFONTAINE.

b. Application

Le premier juge a considéré le licenciement comme étant manifestement déraisonnable et a condamné la société à payer une indemnité de 12 semaines de rémunération.

Il s'est interrogé sur le lien de causalité entre certains motifs invoqués et la décision de licenciement, dès lors que celui-ci a été justifié par un motif grave consistant dans les deux faits précités (omission de donner des médicaments à des résidents / falsification de la fiche de suivi des stupéfiants), mais non par les faits renseignés dans le courrier d'avertissement ni par le contenu du rapport de Mensura.

Il a considéré qu'aucun employeur normal et raisonnable n'aurait procédé au licenciement dans les circonstances de l'espèce, la négligence consistant à avoir complété a posteriori la fiche individuelle de suivi pouvant partiellement être excusée par le contexte de surcharge de travail (jugement dont appel, pages 17-18). Le tribunal relève aussi l'absence d'avertissement (avant celui du 29 novembre 2022), les nombreux témoignages (élogieux) produits par Mme R et le fait que le licenciement semble avoir été prémédité.

La cour réforme le jugement sur ce point.

Même si la cour a jugé que Mme R n'avait pas « falsifié » la fiche de suivi des stupéfiants dont question ci-avant, il n'en demeure pas moins qu'elle a modifié cette fiche *a posteriori* et de manière dissimulée, sans jouer franc-jeu sur ce point.

Mme R aurait pu parler ouvertement de la difficulté lors de la réunion du 29 novembre 2022 et admettre qu'elle avait omis d'apposer la mention dans le cahier en temps utile à savoir au moment de l'administration du médicament.

Il semblerait qu'elle ait alors tenté de reporter la faute sur Mme E (le dossier n'étant pas clair sur ce point ; peut-être a-t-elle tenté de soutenir que le traitement avait changé, suite au passage du médecin, pour justifier l'absence de mention en temps utile).

Le fait d'avoir complété la fiche *a posteriori* ne constitue pas une négligence pouvant s'expliquer par une surcharge de travail ; c'est le fait d'avoir omis de compléter la fiche, au moment même de l'administration du médicament, qui peut être considéré comme une négligence (ou un oubli).

Par contre, le fait d'avoir modifié la fiche *a posteriori*, en tentant ainsi, subrepticement, de masquer son oubli, constitue une conduite susceptible de générer de la méfiance de la part de l'employeur, de surcroît envers un membre de la ligne hiérarchique (infirmière-chef).

Eu égard à ce seul fait, et sans qu'il ne soit utile d'examiner les autres faits invoqués (les résultats de l'analyse des risques mettant en cause la ligne hiérarchique, les faits mentionnés dans l'avertissement,...), la cour considère que le licenciement est motivé par la conduite de Mme R et n'est pas un licenciement qui n'aurait jamais été décidé par un employeur normal et raisonnable.

Le licenciement n'est donc pas manifestement déraisonnable de sorte qu'aucune indemnité n'est due à ce titre.

Le jugement sera réformé sur ce point.

3. Les dommages et intérêts pour abus de droit de licencier

a. Principes

En vertu des règles générales du droit civil, le licenciement d'un travailleur est entaché d'abus de droit lorsque le droit de licencier est exercé d'une manière qui dépasse manifestement les limites de l'exercice normal que ferait de ce droit un employeur prudent et diligent²⁰. Les circonstances qui ont entouré le licenciement peuvent, lorsqu'elles sont manifestement fautives, conférer un caractère abusif à l'exercice du droit de licencier.

L'indemnité de congé répare forfaitairement tout le dommage, tant matériel que moral, résultant de la rupture irrégulière du contrat de travail, alors que l'indemnité du chef d'abus de droit répare un dommage exceptionnel qui n'est pas causé par le licenciement proprement dit²¹.

b. Application

Le tribunal a débouté Mme R de cette demande en l'absence de preuve d'un dommage spécifique et distinct de celui qui est déjà forfaitairement réparé par l'indemnité compensatoire de préavis. Mme R forme appel incident sur ce point et réclame 15.000 euros.

Même si le licenciement n'est pas manifestement déraisonnable, il n'en demeure pas moins que les circonstances du licenciement révèlent un abus de droit de la part de l'employeur, tant dans le mode de rupture utilisé (motif grave) que dans son caractère brusque et précipité.

L'accusation de « falsification » est grave et aurait dû être soigneusement vérifiée au préalable, au minimum en permettant à Mme R de s'expliquer à ce sujet, après que la direction ait constaté, le 30 novembre 2022 selon elle (ou le 29 novembre 2022 selon la

²⁰ Cass., 12 décembre 2005, *J.T.T.*, 2006, p. 155.

²¹ Cass., 7 mai 2001, *J.T.T.*, 2001, p. 410.

lettre décrivant le motif grave), qu'il y avait une mention rajoutée sur la fiche de suivi des stupéfiants.

Mme R comptait une carrière de plus de 11 ans d'ancienneté au service de la société. Elle produit de nombreuses attestations à son dossier qui sont élogieuses sur son travail et ses qualités (collègues, médecins, famille de patients,...).

Même si, dans un contexte de tensions, elle a pu commettre une erreur en raison de la mention litigieuse rajoutée *a posteriori* sur le document précité, la sanction du licenciement *pour motif grave* est manifestement disproportionnée eu égard aux circonstances de la cause.

La société a agi de manière brutale, précipitée et disproportionnée, manquant de respect et d'égards envers Mme R (art. 16 de la loi du 3 juillet 1978), lui occasionnant ainsi un dommage moral particulier, distinct de celui déjà réparé forfaitairement par l'indemnité compensatoire de préavis.

En agissant de la sorte, la société a exercé son droit de rompre le contrat de travail d'une manière qui dépasse manifestement les limites de l'exercice normal que ferait de ce droit un employeur prudent et diligent.

La société a, ce faisant, commis une faute, ayant occasionné un dommage moral spécifique à Mme R, laquelle s'explique toutefois peu sur la consistance de ce dommage et reste en défaut de justifier le montant de 15.000 euros qu'elle réclame.

En l'absence de critères d'évaluation spécifiques et vu qu'elle étaye peu la consistance de son dommage, la cour évaluera les dommages et intérêts, *ex aequo et bono*, à la somme de 5.000 euros.

L'appel incident est fondé sur ce point.

4. Les arriérés de rémunération des heures supplémentaires

a. Principes

Suivant l'article 8.4 du Code civil qui concerne les règles déterminant la charge de la preuve :

« Celui qui veut faire valoir une prétention en justice doit prouver les actes juridiques ou faits qui la fondent.

Celui qui se prétend libéré doit prouver les actes juridiques ou faits qui soutiennent sa prétention.

Toutes les parties doivent collaborer à l'administration de la preuve.

En cas de doute, celui qui a la charge de prouver les actes juridiques ou faits allégués par lui succombe au procès, sauf si la loi en dispose autrement.

Le juge peut déterminer, par un jugement spécialement motivé, dans des circonstances exceptionnelles, qui supporte la charge de prouver lorsque l'application des règles énoncées aux alinéas précédents serait manifestement déraisonnable. Le juge ne peut faire usage de cette faculté que s'il a ordonné toutes les mesures d'instruction utiles et a veillé à ce que les parties collaborent à l'administration de la preuve, sans pour autant obtenir de preuve suffisante. »

Suivant l'article 870 du Code judiciaire, sans préjudice de l'article 8.4, alinéa 5, du Code civil²², chacune des parties a la charge de prouver les faits qu'elle allègue.

De manière générale, les principes suivants ont été retenus par la jurisprudence en matière de preuve des heures supplémentaires²³ :

- c'est au travailleur à prouver les heures supplémentaires dont il réclame le paiement, en démontrant avec suffisamment de précision la durée de son horaire hebdomadaire ou mensuel durant la période concernée ;
- cette preuve peut être rapportée par des documents comme des feuilles de pointage, pour autant qu'il n'y ait aucune falsification, voire même par témoins ou présomptions ;
- la preuve des heures supplémentaires ne peut cependant pas être livrée par l'agenda personnel du travailleur ni par un relevé récapitulatif unilatéral (non corroboré par d'autres éléments), et ce d'autant moins que lors de l'exécution du contrat, aucun paiement d'heures supplémentaires n'a été réclamé ;
- une évaluation *ex aequo et bono* est possible lorsqu'il est établi que des heures supplémentaires ont été prestées mais qu'il est impossible d'en déterminer le nombre ;
- le travailleur qui réclame le paiement d'heures supplémentaires doit non seulement prouver qu'elles ont été effectivement prestées, mais aussi que cela s'est fait à la demande ou avec l'approbation de l'employeur, son consentement pouvant être tacite ;

²² Sur l'application de cette disposition, spécialement en matière sociale, voy. S. GILSON et F. LAMBINET, « Questions spéciales relatives à la preuve en droit social », in D. MOUGENOT (dir.), *La preuve*, CUP Liège, pp. 86 et s.

²³ Voy. W. VAN EECKHOUTTE et V. NEUPREZ, *Compendium Droit du travail*, 2020-2021, p. 1064, n°1792 et la jurisprudence citée.

- lorsqu'un travailleur ne demande pas pendant plusieurs années le paiement d'heures supplémentaires, sa demande doit être examinée avec circonspection ; il en est spécialement ainsi lorsque le travailleur ne paraît pas avoir été animé d'une crainte particulière dans ses rapports avec l'employeur ; en réclamant tardivement des sursalaires, le travailleur rend difficile la tâche de l'employeur d'apporter la preuve contraire.

Mme R invoque la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne (arrêt du 14 mai 2019) pour fonder son droit à obtenir le paiement d'arriérés de rémunération liées à des heures supplémentaires.

La cour rejoint la pertinente analyse que notre cour, autrement composée, a faite de cette question, dans un arrêt du 18 juin 2025 (2023/AB/599, disponible sur Terralaboris ; et les références à d'autres arrêts rendus par notre cour dans le même sens).

L'arrêt de la Cour de justice du 14 mai 2019 n'a pas pour portée, en l'état actuel du droit belge, de rendre un employeur occupant des travailleurs en Belgique, qui n'aurait pas mis en place un système permettant de mesurer la durée du temps de travail journalier effectué par chaque travailleur et qui ne parviendrait pas à établir le nombre précis d'heures accomplies par son travailleur, redevable du paiement de toute heure supplémentaire réclamée par ce dernier et malgré que ce travailleur ne soit pas en mesure de démontrer la prestation de ces heures.

La difficulté de prouver les heures supplémentaires dans le chef du travailleur peut être tempérée, d'une part, par l'obligation de collaboration à l'administration de la preuve existant dans le chef de toute partie et donc également dans le chef de l'employeur et, d'autre part, par l'article 8.4, alinéa 5 du Code civil qui permet désormais au juge dans des circonstances exceptionnelles de contrebalancer les difficultés rencontrées par le travailleur, en dérogeant à la règle de principe selon laquelle c'est au travailleur qui réclame le paiement d'heures supplémentaires d'en supporter la charge de la preuve (après avoir ordonné toutes les mesures d'instruction utiles et avoir veillé à ce que les parties collaborent à l'administration de la preuve).

b. Application

1.-

Dans le jugement dont appel, le tribunal a estimé plausible que Mme R ait accompli des heures supplémentaires entre le 15 février 2016 (promotion comme infirmière en chef) et la fin du mois de décembre 2020. Il a condamné la société à produire les relevés de pointage en version papier du 15 février 2016 au 31 décembre 2020.

La société ne conteste pas que Mme R ait effectué 347,84 heures supplémentaires entre le 1^{er} janvier 2021 et la fin du mois d'octobre 2022 (sur la base des relevés de pointage).

Le tribunal a condamné la société à payer la rémunération de ces heures supplémentaires, demande que Mme R reste toutefois en défaut de chiffrer.

Il ressort de l’instruction faite à l’audience du 24 février 2026 que la société n’aurait pas encore payé ces arriérés, même s’ils ne sont plus contestés.

Le tribunal a, enfin, condamné la société à produire le relevé de pointage de Mme R pour le mois de novembre 2022.

2.-

La S.R.L. SENIORS CARE-ION soutient en appel :

- ne pas pouvoir produire de relevés relatifs aux heures supplémentaires pour les années 2016 à 2020 ;
- qu’il n’y a pas renversement de la charge de la preuve ;
- que le « témoignage » de Mme D (suivant lequel en 2017, Mme R comptabilisait 240 heures supplémentaires) n’est pas fiable ;
- que Mme R ne prouve pas le chiffre de 1.034,50 heures supplémentaires ;
- que Mme R n’a pas formulé de réclamation de paiement d’heures supplémentaires pendant des années.

La S.R.L. SENIORS CARE-ION ne produit pas le relevé des heures de novembre 2022.

3.-

La société soutient donc qu’elle n’est pas en mesure de produire de relevés relatifs aux heures supplémentaires pour les années 2016 à 2020 comme requis par le premier juge.

La cour en prend acte et constate que la société ne produit aucune autre pièce qui permettrait d’instruire utilement cette demande.

Il n’est pas vraisemblable de soutenir qu’il n’y aurait eu aucune prestation d’heures supplémentaires entre 2016 et 2020, alors que la société admet la prestation de 347,84 heures sur deux ans entre janvier 2021 et octobre 2022 (période durant laquelle Mme R était absente 3-4 mois pour incapacité de travail) et qu’il est notoire que le secteur des soins de santé a été surchargé pendant la période de crise sanitaire en 2020²⁴. De plus, Mme R produit des attestations d’anciennes collègues qui font état de l’existence d’heures supplémentaires²⁵.

Manifestement, la société ne collabore pas loyalement à l’administration de la preuve concernant cette question et s’oppose à la mesure de production des pièces, ordonnée par le

²⁴ Cf. l’attestation de Mme D en pièce 24 de Mme R.

²⁵ Notamment l’attestation de Mme D en pièce 8 de Mme R. Mme D fait état de 240 heures supplémentaires. Il serait aisé de vérifier sur les comptes individuels et les fiches de paie si ces heures ont été indemnisées.

premier juge, alléguant ne plus être en possession desdites pièces mais sans autre explication. Elle ne fournit même pas le décompte des heures supplémentaires du mois de novembre 2022. Aucune autre mesure d’instruction n’est suggérée par les parties.

Comme le rappelle la doctrine, le juge peut prendre en compte le comportement injustifié de non-collaboration à la charge de la preuve à titre de présomption de fait pour fonder sa conviction.²⁶

D’un autre côté, il n’apparaît pas que Mme R ait formulé une réclamation quelque peu formelle de paiement ou de récupération d’heures supplémentaires avant la mise en demeure envoyée par son conseil le 19 octobre ... 2022. Ceci ne manque pas de surprendre, vu le montant considérable d’heures en question. Elle soutenait alors avoir effectué des heures supplémentaires « depuis février 2021 » et avoir calculé que la société lui devait 1.034,5 heures supplémentaires ; aucune réclamation n’était alors formulée pour la période antérieure au mois de février 2021. Puis, dans le courrier de son conseil du 19 décembre 2022, il était cette fois précisé que les 1.034,5 heures se rapportaient à « plus de 6 ans » et qu’il n’y avait pas de système de pointage avant le mois de janvier 2021.

Il appartient aussi à Mme R d’apporter un minimum de crédit à sa réclamation de « 1.034,5 » heures supplémentaires et d’expliquer en premier lieu comment elle arrive à ce chiffre très précis, ce qu’elle ne fait pas.

Mme R n’explique pas le motif pour lequel elle aurait accompli un tel nombre d’heures supplémentaires sans contrepartie et sans formuler la moindre réclamation avant le 19 octobre 2022, ce qui heurte le bon sens.

Cette absence de contestation face à un nombre très élevé d’heures supplémentaires sur une période très étendue rend sa réclamation suspecte, pour la période antérieure au 1^{er} janvier 2021.

Elle a sans doute effectué des heures supplémentaires mais le fait qu’elles n’aient pas été indemnisées ni récupérées, au moins en partie, n’est pas crédible.

Dans ce cas, Mme R aurait logiquement réclamé une régularisation avant le 19 octobre 2022.

Enfin, pour la période courant à partir du 1^{er} janvier 2021 au 31 octobre 2022, l’employeur admet devoir régulariser 347,84 heures supplémentaires.

La société ne s’explique pas sur le nombre d’heures supplémentaires effectuées par Mme R en novembre 2022 tout en ne contestant pas qu’elle en a effectuées ; il y a là un manque flagrant de collaboration de la part de l’employeur.

²⁶ S. GILSON ET F. LAMBINET, *op. cit.*, p. 90.

4.-

Il découle de ce qui précède que les deux parties manquent à leur obligation de collaborer à l'administration de la preuve.

À l'estime de la cour, ce manquement est plus grave dans le chef de l'employeur qui est plus à même de détenir les informations utiles pour permettre d'instruire utilement la demande²⁷.

La S.R.L. SENIORS CARE-ION a repris la Résidence du Nil le 1^{er} janvier 2018 (voir l'exposé des faits) et ne peut donc soutenir qu'elle n'aurait pas récupéré les données utiles afférentes à la période antérieure au 1^{er} janvier 2021.

Eu égard à ces carences respectives dans les positions des parties, toutefois prédominantes dans le chef de l'employeur, la cour appréciera la situation en équité (*ex aequo et bono*) et fera droit à la demande de Mme R en lui reconnaissant le droit à 50% des heures supplémentaires qu'elle réclame et qui ne sont pas déjà admises par l'employeur, soit : 1.034,5 heures - 347,84 heures (déjà admises) = 686,66 heures « litigieuses » x 50% = 343,33 heures supplémentaires, outre les 347,84 heures déjà admises par l'employeur, soit au total **691,17 heures supplémentaires à indemniser**.

La demande de Mme R sera déclarée partiellement fondée en ce sens que la société doit lui payer des arriérés de rémunération pour 691,17 heures supplémentaires, demande non autrement chiffrée par Mme R²⁸ et qui sera donc provisoirement évaluée à l'euro provisionnel.

La cour ordonne la réouverture des débats pour permettre aux parties de s'expliquer sur le montant.

Les dépens seront dès lors réservés.

²⁷ S. GILSON et F. LAMBINET se réfère à la « théorie de la meilleure aptitude à la preuve » (*op. cit.*, p. 87).

²⁸ Qui indique dans son dispositif qu'elle réclame la condamnation de la société « *au paiement de la somme provisionnelle correspondant à 1111,5 heures, sous réserve d'adaptation en cours d'instance, au titre d'arriérés de rémunération* ».

**PAR CES MOTIFS,
LA COUR DU TRAVAIL,**

Statuant après un débat contradictoire ;

Déclare l'appel de la S.R.L. SENIORS CARE-ION recevable et partiellement fondé ;

Déclare l'appel de Madame R recevable et partiellement fondé ;

Confirme le jugement dont appel en ce qu'il condamne la S.R.L. SENIORS CARE-ION à payer à Madame R, sous déduction des retenues sociales et fiscales applicables, et à majorer des intérêts au taux légal, la somme de **49.377,82 euros brut** à titre d'indemnité compensatoire de préavis ;

Réforme le jugement dont appel en ce qu'il condamne la S.R.L. SENIORS CARE-ION au paiement d'une indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable ; statuant à nouveau sur ce chef de demande, en déboute Madame R ;

Réforme également le jugement dont appel en ce qu'il déboute Madame R de sa demande concernant les dommages et intérêts pour abus de droit de licencier ; statuant à nouveau sur ce chef de demande, condamne la S.R.L. SENIORS CARE-ION à payer à Madame R, à majorer des intérêts au taux légal, la somme de **5.000 euros** à ce titre ;

Confirme partiellement le jugement dont appel en ce qu'il condamne la S.R.L. SENIORS CARE-ION à payer à Madame R la rémunération d'heures supplémentaires ; fixe le nombre d'heures supplémentaires à indemniser à **691,17 heures supplémentaires** et condamne la S.R.L. SENIORS CARE-ION à payer à Madame R **un euro provisionnel** à ce titre, à majorer des intérêts au taux légal ;

Avant-dire droit plus avant sur le montant définitif de la condamnation au paiement de la rémunération des heures supplémentaires, ordonne d'office la réouverture des débats afin de permettre aux parties de s'expliquer plus avant à ce propos ;

À cette fin, invite les parties à s'échanger et à remettre au greffe de la cour leurs conclusions et pièces éventuelles dans les délais suivants, sous peine d'être écartées d'office des débats :

- pour la S.R.L. SENIORS CARE-ION: **le 10 juin 2026** ;
- pour Madame R : **le 17 juillet 2026** ;
- pour la S.R.L. SENIORS CARE-ION : **le 10 septembre 2026** ;
- pour Madame R : **le 9 octobre 2026**.

Fixe la cause à l'audience publique extraordinaire du **27 octobre 2026 à 14 h 00** de la 4^{ème} chambre de la cour du travail de Bruxelles, siégeant au lieu ordinaire de ses audiences, Place Poelart, 3 à 1000 Bruxelles, salle 07 pour une durée de **20 minutes**.

Réserve les dépens.

Cet arrêt est rendu et signé par :

Fr.-X. H, conseiller,
L. V, conseiller social au titre d'employeur,
M.-L. A, conseiller social au titre d'employé,
Assistés de G. O, greffier

G. O, M.-L. A, L. V*, Fr.-X. H,

*L. V, conseiller social au titre d'employeur, qui a assisté aux débats et participé au délibéré dans la cause, est dans l'impossibilité de signer le présent arrêt.
Conformément à l'article 785 du Code Judiciaire, l'arrêt est signé par Fr.-X. H, conseiller,
M.-L. A, conseiller social au titre d'employé,

G. O,

et prononcé, à l'audience publique de la 4^{ème} Chambre de la Cour du travail de Bruxelles, le 21 avril 2026, où étaient présents :

Fr.-X. H, conseiller,
G. O, greffier

G. O

Fr.-X. H