



Expédition

Numéro du répertoire 2026 /
Date du prononcé 4 mars 2026
Numéro du rôle 2022/AB/833
Décision dont appel tribunal du travail francophone de Bruxelles 14 novembre 2022 21/2170/A

Délivrée à

le
€
JGR

Cour du travail de Bruxelles

quatrième chambre

ARRÊT

DROIT DU TRAVAIL - contrats de travail employé

Harcèlement

Arrêt contradictoire

Définitif

Madame U A A, domiciliée à

N°R.N. :

partie appelante au principal, partie intimée sur appel incident

comparaissant en personne assistée de son conseil Maître E VAN DE C, avocat à 1050 BRUXELLES,

contre

L'organisme d'intérêt public Office bicommunautaire de la santé, de l'aide aux personnes et des prestations familiales IRISCARE, inscrit auprès de la Banque Carrefour des entreprise sous le n°0696.977.167 et dont les bureaux sont établis à 1040 BRUXELLES, rue Belliard 71 bte2,

partie intimée au principal, partie appelante sur appel incident

représentée par Maître P J, avocat à 1000 BRUXELLES,

*

*

*

I. La procédure devant la cour du travail

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

- le jugement attaqué rendu le 14 novembre 2022 par le tribunal du travail francophone de Bruxelles (N° R.G. : 21/2170/A)
- la requête d'appel reçue le 13 décembre 2022 au greffe de la cour
- les dernières conclusions déposées par les parties ainsi que les pièces des parties.

Les parties ont plaidé à l'audience publique du 4 février 2026.

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.

L'appel est recevable. Il en va de même pour l'appel incident.

II. Le jugement dont appel

Madame U A A a demandé au tribunal du travail francophone de Bruxelles ce qui suit :

« Aux termes de ses conclusions de synthèse, Madame A demande de :

A titre principal :

Déclarer la demande recevable et fondée, ce faisant :

- *condamner IRISCARE au paiement d'une indemnité pour licenciement abusif :
 - *de 3.000€ net provisionnels, à majorer des intérêts, en raison du défaut d'audition préalable ;*
 - *de 17.986,70€, à augmenter des intérêts judiciaires, en raison du caractère manifestement déraisonnable du licenciement (indemnité équivalente à 17 semaines de rémunération, par analogie avec ce que prévoit la CCT n°109 dans le secteur privé);**
- *condamner IRISCARE au paiement d'une somme de 27.509,07€, au titre d'indemnité pour harcèlement moral au travail, commis par un membre de la ligne hiérarchique ayant occasionné un burn-out;*
- *dire que les demandes relatives au paiement du solde de l'indemnité compensatoire de préavis et à la délivrance d'un certificat de travail sont sans objet, dès lors qu'IRISCARE s'est exécutée en cours de procédure ;*
- *condamner IRISCARE au paiement des frais et dépens de l'instance, en ce compris l'indemnité de procédure fixée à 3.250€;*
- *Ordonner l'exécution par provision du jugement à intervenir, nonobstant tout recours.*

A titre subsidiaire :

Déclarer la demande recevable et fondée, ce faisant :

- *condamner IRISCARE au paiement d'une indemnité pour licenciement abusif :
 - *de 3.000€ net provisionnels, à majorer des intérêts, en raison du défaut d'audition préalable ;*
 - *de 17.986,70€, à augmenter des intérêts judiciaires, en raison du caractère manifestement déraisonnable du licenciement (indemnité équivalente à 17 semaines de rémunération, par analogie avec ce que prévoit la CCT n°109 dans le secteur privé);**

- *condamner IRISCARE au paiement d'une somme 6.000C, au titre de dommages et intérêts pour les fautes commises dans la gestion des risques psychosociaux, ayant causé à Madame A une longue incapacité de travail pour burn-out;*
- *dire que les demandes relatives au paiement du solde de l'indemnité compensatoire de préavis et à la délivrance d'un certificat de travail sont sans objet, dès lors qu'IRISCARE s'est exécutée en cours de procédure ;*
- *condamner IRISCARE au paiement des frais et dépens de l'instance, en ce compris l'indemnité de procédure fixée à 3.250€;*
- *Ordonner l'exécution par provision du jugement à intervenir, nonobstant tout recours.*

A titre infiniment subsidiaire :

Si Madame A venait à succomber sur ses demandes, diminuer au minimum légal, soit 1.400€, l'indemnité de procédure qui serait due ».

Iriscare a demandé au tribunal du travail francophone de Bruxelles ce qui suit :

« Aux termes de ses conclusions de synthèse, Iriscare demande de:

A titre principal :

- *Dire les demandes principales de Madame A si recevables, non fondées ;*
- *Dire la demande reconventionnelle de IRISCARE recevable et fondée, et en conséquence condamner Madame A à restituer à IRISCARE l'ordinateur portable, sous peine d'une astreinte de 50,00€ par jour à compter de la signification du jugement à intervenir ;*
- *Délaisser à Madame A ses frais et dépens de l'instance ;*
- *Condamner Madame A aux entiers frais et dépens de l'instance, en ce compris l'indemnité de procédure, liquidée à la somme de 3.500,00 €*

A titre subsidiaire :

- *Limiter les montants réclamés par Madame A*
- *Ne pas accorder l'exécution provisoire et, subsidiairement, autoriser IRISCARE à consigner à la caisse des dépôts et consignations, conformément aux dispositions du Code judiciaire, les sommes auxquelles elle serait, le cas échéant, condamnée ;*
- *Compenser les dépens ».*

Par un jugement du 14 novembre 2022 (R.G. n° 21/2170/A), le tribunal du travail francophone de Bruxelles a décidé ce qui suit :

« *Statuant contradictoirement,*

Quant aux demandes principales

- *Déclare que les demandes relatives au paiement du solde de l'indemnité de rupture et à la délivrance d'un certificat de travail sont devenues sans objet ;*
- *Déclare les autres demandes formulées par Madame A recevables et très partiellement fondées ;*
- *Condamne Iriscare à payer à Madame A un montant de €500 à titre de dommages et intérêts en raison du caractère abusif du licenciement ;*

Quant à la demande reconventionnelle

- *Déclare la demande reconventionnelle recevable et fondée ;*
- *Condamne Madame A à restituer à Iriscare l'ordinateur portable qui est toujours en sa possession sous peine d'une astreinte de 50€ par jour de retard à compter de la signification du jugement à intervenir.*

Quant aux dépens

- *Condamne Madame A aux dépens d'Iriscare, liquidés à la somme de 3.250€ et ramenés par le Tribunal à la somme de 1.260€; et*
- *Condamne Madame A à payer 20€ de contribution en faveur du Fonds budgétaire relatif à l'aide juridique de deuxième ligne, montant qui a été versé lors du dépôt de la requête introductive d'instance et qui reste à sa charge ».*

III. Les demandes en appel

L'objet de l'appel principal de madame U A A et ses demandes

Madame U A A demande à la cour du travail ce qui suit :

« *Déclarer l'appel recevable et fondé. En conséquence,*

- *réformer le jugement dont appel en toutes ses dispositions, sauf en ce qu'il juge que l'intimé a commis une faute en lien causal avec un dommage indemnisable en n'auditionnant pas la concluante préalablement à son licenciement ;*
- *condamner l'intimé au paiement de :*

- 17.063,76 euros bruts au titre de licenciement manifestement déraisonnable – ou, à tout le moins, les dommages et intérêts équivalents, à augmenter des intérêts au taux légal à compter du 30.09.2020 jusqu'à parfait paiement ;
- 5.000,00 euros nets évalués ex aequo et bono, au titre de dommages et intérêts en raison des circonstances abusives du licenciement et de l'absence d'audition préalable effective, à augmenter des intérêts au taux légal à compter du 28.06.2021, jusqu'à parfait paiement ;
- 27.509,07 euros bruts au titre d'indemnité pour harcèlement moral au travail commis par un membre de la ligne hiérarchique, à augmenter des intérêts au taux légal à compter du 30.09.2020, jusqu'à parfait paiement ;
- à la délivrance de ses documents de sortie, dûment corrigés. Plus précisément,
 - un détail complet des sommes qui seront versées et les fiches fiscales correspondantes ;
 - le certificat C4 corrigé, mentionnant le motif réel du licenciement de la requérante ;
- des indemnités de procédure d'instance et d'appel, liquidées respectivement aux montants de 2 * 3.750,00 euros, ainsi qu'au paiement de la contribution au fonds d'aide juridique de deuxième ligne, liquidée à 24,00 euros.

A titre subsidiaire.

- à considérer que le harcèlement moral au travail ne soit pas reconnu, condamner l'intimé au paiement de 13.754,54 euros bruts, équivalant à 3 mois de rémunération, en raison de la charge psychosociale importante qu'elle a subie par le fait des manquements de l'intimé, à augmenter des intérêts au taux légal à compter du 30.09.2020 ;
- à considérer que la concluante succombe sur quelque chef, compenser les dépens.

En toute hypothèse, à considérer que la concluante succombe sur l'ensemble de ses demandes,

- limiter le montant de l'indemnité de procédure au montant de 2 * 1.500,00 euros ».

L'objet de l'appel incident d'Iriscare et ses demandes

Iriscare demande à la cour du travail ce qui suit :

« À titre principal :

- Déclarer l'appel formé par Madame A si recevable, non fondé ;
- Confirmer le jugement entrepris en toutes ses dispositions, à l'exception de la condamnation d'IRISCARE au paiement de dommages et intérêts en raison du caractère abusif du licenciement, soit la somme de 500,00 € fixée ex aequo et bono ;

- *Condamner Madame A aux entiers frais et dépens des deux instances, en ce compris l'indemnité de procédure, liquidée à la somme de 3.750,00 par instance. Toutefois, compte tenu du fait que Madame A bénéficie de l'aide juridique de deuxième ligne, IRISCARE ne s'oppose pas à ce que le montant de l'indemnité de procédure soit porté à son montant minimal.*

À titre subsidiaire :

- *Limiter les montants réclamés par Madame A ;*
- *Compenser les dépens ».*

IV. Les faits

Madame A, née le 16 juin 1977, a été engagée par la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale (« Cocom ») le 1er septembre 2017 dans les liens d'un contrat de travail à durée indéterminée, pour travailler à temps plein en qualité d'« Attaché personnes âgées et aide aux personnes » dans le cadre « d'accueil des Services du Collège réuni de la Commission communautaire commune, destiné à préparer et mettre en œuvre le fonctionnement de l'organisme d'intérêt public, Iriscare ».

Cet engagement trouve place dans le contexte du transfert prévu au 1^{er} janvier 2019 de certaines compétences de la Cocom vers Iriscare dans le cadre de la sixième réforme de l'Etat, qui sera compétente sur le territoire de la Région Bruxelles-Capitale, pour :

- l'assistance aux personnes âgées et aux personnes atteintes d'un handicap,
- les maisons de repos (reconnaissance et financement,...)
- les maisons de repos et de soins,
- les centres d'accueil,
- les services d'aide à domicile,
- les fauteuils roulants,...

Un avenant a été conclu le 20 décembre 2018 entre madame A, la commission communautaire commune et Iriscare pour le transfert de son contrat de travail à Iriscare.

Par lettre du 11 février 2019, madame A fut informée officiellement de son transfert à compter du 1^{er} janvier 2019 auprès d'Iriscare en qualité d'attachée au sein du département « Politique des établissements de soins », dans le service « Institutions pour personnes handicapées et pour personnes âgées ».

Ce transfert a été réglé par l'arrêté du 13 décembre 2018 du Collège réuni de la Commission Communautaire Commune de Bruxelles-Capitale « portant transfert de membres du personnel de la commission communautaire commune (Services du Collège réuni) vers l'Office bicommunautaire de la santé, de l'aide aux personnes et des prestations familiales (Iriscare) » avec signature d'une convention tripartite sous la forme d'un avenant au contrat de travail.

Madame A a été convoquée le 3 mai 2019 à un entretien avec madame M D, attaché P & O (dont l'instruction faite à l'audience n'a pas permis de clarifier le contexte). Il ressort du pv de cet entretien que madame A a exprimé son étonnement d'être convoquée à cet entretien alors que des choses plus graves avaient eu lieu précédemment entre collègues (bagarres physiques) et que personne n'était jamais intervenu. Elle s'est plainte à cette occasion qu'il n'y avait aucune ligne directrice claire au sein du service, que l'on ignorait les responsabilités de chacun, qu'il manquait du personnel et qu'elle avait le sentiment que sa fonction ne correspondait pas au descriptif de la fonction pour laquelle elle avait postulé. Elle a ajouté que si madame T D lui avait apporté certaines garanties avant son congé de maternité (lequel a eu lieu fin de l'année 2018), au retour de ce congé, le contenu de sa fonction a changé, ce qui la démotivait.

Lors d'une réunion (mentionnée dans le pv de l'entretien de fonctionnement du 24 septembre 2019 dont question ci-après) tenue le 4 septembre 2019 dans le bureau de madame D (fonctionnaire dirigeante d'Iriscare) à laquelle madame Q (directeur-chef de service du département politique des établissements de soins) et madame A furent présentes, il fut annoncé que madame Q se voyait confier la direction du service « Institutions pour personnes handicapées et pour personnes âgées », devenant ainsi la supérieure hiérarchique directe de madame A.

Des entretiens de fonctionnement ont été tenus entre madame A, madame D et madame Q le 24 septembre 2019, 2 décembre 2019 et le 16 décembre 2019 :

-Le pv de l'entretien de fonctionnement du 24 septembre 2019 entre madame A et sa cheffe de service, madame Q (que madame A a réceptionné le 11 octobre 2019) met notamment en évidence que :

- des reproches ont été faits à madame A et contestés par cette dernière sur la non-communication à sa supérieure hiérarchique de son absence pour maladie du 5 septembre 2019 au 13 septembre 2019 inclus et l'absence d'autorisation donnée pour sa prise de congés annuels du 16 septembre au 23 septembre 2019 inclus malgré la charge de travail
- des griefs ont été émis envers madame A sur un problème de communication en rapport avec l'établissement Séquioa
- madame A s'est plainte de son côté que le contenu de sa fonction actuelle ne correspondait pas à la description de l'offre d'emploi de 2017 estimant qu'il s'agissait de tâches d'un chef de service alors que sa supérieure hiérarchique a

contesté cette interprétation en précisant que les différentes tâches effectuées correspondaient à l'offre d'emploi pour un poste d'attaché A1.

Par mail adressé le 16 octobre 2019 à madame Q, madame A a précisé qu'elle avait signé le pv de l'entretien de fonctionnement du 24 septembre 2019 sans l'avoir au préalable lu et que certains éléments évoqués n'apparaissaient pas et que d'autres avaient été mal compris, sans donner aucun détail. Elle a terminé son mail en indiquant qu'elle était aujourd'hui positive car sa nouvelle cheffe de service, madame Q était à l'écoute et motivait l'équipe.

Une réunion a eu lieu entre madame Q, madame A et madame P le 22 novembre 2019 pour répartir les dossiers entre madame A et madame P.

-Le pv de l'entretien de fonctionnement du 2 décembre 2019 entre madame A, madame Q et madame D (qui a été remis à madame A le 16 décembre 2019, comme il en est fait mention sur le pv lui-même comportant la signature de madame A) mentionne que l'entretien a été programmé au motif que 53 courriers ont été envoyés le jeudi d'avant du service « institutions pour personnes handicapées et pour personnes âgées » vers certains partenaires sans que ni madame Q, ni madame D n'aient eu l'occasion d'en valider la version finale et sans que certains de ces courriers aient été signés. Madame A a admis n'avoir pas suivi de façon rigoureuse le travail demandé à ce sujet à une collaboratrice de niveau C mais a souligné la surcharge de travail. Madame D a terminé la réunion en demandant à madame A de respecter sa ligne hiérarchique, en l'occurrence madame Q, avant tout envoi de documents vers l'extérieur.

-Le pv de l'entretien de fonctionnement du 16 décembre 2019 entre madame A, madame Q et madame D (adressé à madame A par lettre recommandée du 16 janvier 2020, comme le démontre la pièce 37 du dossier d'Iriscare à propos de laquelle madame A ne donne pas d'autre explication quant au contenu de la pièce contenue dans l'envoi recommandé) mentionne que cette réunion a été programmée car d'autres faits ont été constatés nécessitant une nouvelle mise au point de sa hiérarchie. Le pv met notamment en exergue que :

- Madame Q s'est plainte du manque de respect de madame A envers elle et de sa manière inappropriée et méprisante de s'adresser à deux de ses collègues, gestionnaires de dossiers, qui s'en étaient plaintes.
- Des reproches furent également faits à madame A en rapport avec la réponse apportée à certaines demandes de sa hiérarchie, son manque de collégialité lié au défaut d'information donné à l'ensemble de ses collègues de son absence à une réunion du 12 novembre 2019 et une plainte reçue en date du 6 décembre 2019 du service coordination et stratégie quant à la mauvaise collaboration avec madame A.
- Madame A s'est plainte de son côté de s'être fait mettre dehors du bureau de madame Q à deux reprises ces dernières semaines, cette dernière justifiant son

énervement par son exaspération quant à l'attitude de madame A envers elle depuis le début de sa prise de fonction en tant que cheffe de service.

- Quant au nombre de dossiers traités par madame A et invoqués lors de la réunion, ledit pv mentionne la remarque faite par madame Q : « *Madame Q intervient en précisant qu'elle peut entendre qu'il y a beaucoup de travail mais que si madame A estime ne pas pouvoir répondre aux demandes de sa hiérarchie, elle a le devoir de venir en parler avec elle* ».

Madame A a adressé un mail le 27 novembre 2019 à la personne de confiance pour pouvoir s'entretenir avec elle. Selon les précisions données à l'audience, un entretien a bien eu lieu ensuite.

A la fin de l'année 2019, madame A a pris un congé parental à raison d'un jour par semaine (étant dans les faits le lundi). Tel était le cas le lundi 13 janvier 2020 (comme le mentionne la lettre de son conseil du 2 juillet 2020 en sa page 3). Elle avait fixé au 13 janvier 2020 une réunion de la Commission technique ad hoc pour la récupération de lits. Elle avait déjà coprésidé pareille réunion notamment les 5 et 10 décembre 2019.

Elle a informé le service des ressources humaines d'Iriscare par un mail envoyé le 14 janvier 2020 à 8h13 qu'elle était en incapacité de travail jusqu'au 31 janvier 2020. Cette incapacité de travail liée au diagnostic établi par son médecin-traitant de burn-out professionnel/surcharge de travail (dont il n'est pas prouvé qu'Iriscare en avait pas connaissance) fut prolongée jusqu'au 17 mai 2020.

Elle a eu des entretiens avec le conseiller en prévention psychosocial externe de Cohezio le 20 janvier 2020 et le 9 juin 2020. Elle a mentionné dans le questionnaire préalable au 1^{er} entretien ce qui suit :

« Je suis en arrêt de maladie pour cause de burnout. Je suis très stressée au travail. Je vis une situation difficile au travail. En 3 mois, j'ai été convoquée en présence de la fonctionnaire dirigeante, la directrice RH et la directrice du département pour me reprocher des choses que ne comprends pas très bien. Exemple: je suis responsable des tâches réalisées par les niveaux B et C mais entretemps, je ne sais pas au quotidien ce qu'ils font ni quand ils font. Par ailleurs, à ce stade, nous sommes 2 personnes responsables du service mais l'autre personne n'a jamais été convoquée pour rendre compte. J'ai l'impression qu'on s'acharne sur moi, un traitement différent des autres. A cela s'ajoute que notre service est surchargé ».

Le formulaire rempli par le conseiller en prévention psychosocial suite à l'entretien informel du 9 juin 2020 mentionne que : « *Madame A prend le temps de réfléchir et reprend contact avec moi si nécessaire* ». Il n'est pas démontré que madame A a repris contact après le 9 juin 2020 avec Cohezio.

A son retour d'incapacité de travail le 18 mai 2020, elle fut informée par madame Q d'un changement d'affectation la concernant avec effet immédiat au sein du service « Smr et compétences résiduelles », en tant qu'attaché - secteur résiduel transversal. Ce service fait partie du département « Politique des établissements de soins » comme le service « Institutions pour personnes handicapées et pour personnes âgées ».

Une décision en ce sens lui fut notifiée le 20 mai 2020 avec effet au 18 mai 2020.

Par lettre du 22 mai 2020, madame A a exprimé son souhait d'être rapidement réintégrée dans son ancien poste de travail en indiquant que le nouveau poste était intéressant mais qu'elle ne disposait pas de connaissances dans ce domaine.

Madame A a eu le 26 mai 2020 un entretien avec le responsable du service « Smr et compétences résiduelles » (monsieur S) lors duquel les tâches confiées lui furent décrites.

Le lendemain, elle l'a informé par mail, qu'elle quittait un poste qu'elle connaissait bien pour quelque chose qu'elle ne maîtrisait pas vraiment et que comme le cadre du service institutions (pour personnes handicapées et pour personnes âgées) n'était pas complet, elle venait d'envoyer un mail à madame D pour lui demander de réintégrer sa fonction.

En date du 10 juin 2020, un entretien a eu lieu entre le fonctionnaire dirigeant (madame D), la responsable du département « Politique des établissements de soins » (madame Q), la responsable RH (madame V), le responsable du service « Smr et compétences résiduelles » (monsieur S) et madame A en vue de lui expliquer les motifs à la base de son changement d'affectation, parmi lesquels:

- l'entrée en service de plusieurs nouveaux collaborateurs au sein du service « personnes âgées et personnes handicapées » ;
- la nécessité de restructurer les services pour mieux correspondre à leurs besoins et aux missions qui lui sont confiées, sachant qu'il y a un besoin en personnel criant au sein du service « Smr et Compétences résiduelles » qui se verra confier la gestion des dossiers de subsides facultatifs et de subventionnements ;
- les erreurs de madame A constatées dans la gestion des dossiers dans son précédent service « institutions pour personnes handicapées et pour personnes âgées » et les problèmes relationnels rencontrés par le passé avec madame V L qui devenait la nouvelle responsable du service « Personnes âgées et Personnes handicapées »;
- les opportunités qu'offre le nouveau service par rapport au précédent ;
- la possibilité de repartir sur de nouvelles bases.

Madame A a contesté les griefs formulés en considérant qu'il s'agissait davantage de problèmes de communication et de manque de clarté dans les consignes données et a demandé à cette occasion de pouvoir réfléchir jusqu'au prochain week-end.

Par lettre du 2 juillet 2020, le conseil de madame A a dénoncé une modification unilatérale de sa fonction et a mis en demeure Iriscare de réintégrer sa cliente dans sa fonction initiale pour le 13 juillet 2020 à défaut de quoi elle devrait faire constater la rupture du contrat de travail aux torts d'Iriscare. Il fut précisé dans ce courrier qu'aucun pv de l'entretien du 10 juin 2020 n'avait été à ce jour communiqué à sa cliente.

Par lettre datée du 8 juillet 2020 et mail du 9 juillet 2020, Iriscare a contesté tout acte équipollent à rupture, a rappelé les motifs à la base de cette décision de la muter au sein d'un autre service du même département et a expliqué qu'il n'était pas possible de réintégrer madame A dans son ancien service. Furent joints à cette lettre les pv des entretiens de fonctionnement du 24 septembre 2019, 2 décembre 2019, 16 décembre 2019 et 10 juin 2020.

Le 27 juillet 2020, madame A a introduit une action en référé devant la Présidente du tribunal du travail francophone de Bruxelles afin de solliciter la suspension de la décision de réaffectation jusqu'à ce qu'une décision au fond soit prise et sa réintégration à titre provisoire dans sa précédente fonction. L'audience de plaidoiries était fixée au 8 octobre 2020.

Le 21 septembre 2020, madame A a déposé une requête contradictoire au fond, en vue de solliciter sa réintégration dans son ancienne fonction.

Par lettre du 30 septembre 2020, Iriscare a notifié à madame A son licenciement moyennant le paiement d'une indemnité compensatoire de préavis en motivant celui-ci par des manquements constatés dans l'exécution de son contrat de travail dont une liste était donnée, des difficultés relationnelles avec certains collègues du service « personnes âgées et personnes handicapées » avec des précisions de dates et des manquements commis dans le cadre de ses nouvelles fonctions au sein du service Smr et compétences résiduelles.

Par une ordonnance du 8 octobre 2020, la Présidente du tribunal du travail francophone de Bruxelles a constaté que la demande en référé était devenue sans objet compte-tenu de la fin de la relation de travail.

Madame U A A a saisi le tribunal du travail francophone de Bruxelles par une requête du 28 juin 2021.

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

Remarque préalable.

Les faits dont la cour a à connaître en la présente cause sont antérieurs à l'entrée en vigueur au 1^{er} mai 2024 de la loi du 13 mars 2024 sur la motivation des licenciements et des licenciements manifestement déraisonnables des travailleurs contractuels du secteur public qui prévoit une obligation d'audition préalable du travailleur du secteur public que l'employeur envisage de licencier pour des motifs liés à sa personne ou à son comportement à défaut de quoi une indemnisation égale à 2 semaines de rémunération est due et qui consacre le droit de ce travailleur à une indemnisation comprise entre 3 et 17 semaines de rémunération si son licenciement est manifestement déraisonnable.

1. L'indemnité ou des dommages et intérêts pour licenciement manifestement déraisonnable

Les principes.

La cour partage l'interprétation donnée par la jurisprudence et la doctrine dans les arrêts et articles cités ci-après.

L'exercice d'un droit peut apparaître excessif et constituer un abus de droit s'il dépasse manifestement l'exercice normal du droit par un employeur normalement prudent et diligent (Cass., 1^{ère} ch., 6 janvier 2011, R.G.D.C., 2012, note P. Bazier, p. 388-403 ; Cass., 18 février 2008, J.T.T., 2008, p. 117 ; Cass., 12 décembre 2005, J.T.T., 2005, p. 155 ; Cass., 1^{er} février 1996, Pas., 1996, I, p. 158), ce qui recouvre plusieurs critères, tels que l'intention de nuire (Cass., 19 février 2010, R.G. n° C.09.118.F, www.juportal.be ; Cass., 10 septembre 1971, Pas., 1972, I, p. 28), l'exercice d'un droit sans intérêt raisonnable et suffisant (Cass., 4 mars 2010, R.G. n° 08.0324.N, www.juportal.be ; Cass., 30 janvier 2003, R.G. C.00.0632.F, www.juportal.be), ce qui est le cas spécialement lorsque le préjudice causé est sans proportion avec l'avantage recherché ou obtenu par le titulaire du droit (Cass., 17 février 2012, R.G. n° C.10.0651.F, www.juportal.be : la Cour de cassation ajoutant dans cet arrêt : dans l'appréciation des intérêts en présence, le juge doit tenir compte de toutes les circonstances de la cause ; Cass., 17 janvier 2011, R.G. n° C.10.0246.F, www.juportal.be ; Cass., 14 octobre 2010, R.G. n° C.09.0608.F, www.juportal.be ; Cass., 9 mars 2009, R.G.D.C., 2010, note J. Germain ; Cass., 17 mai 2002, R.G. n° 01.0101.F, www.juportal.be, Cass., 30 novembre 1989, R.G. n° 8458, www.juportal.be), le détournement du droit de sa finalité économique et sociale (Cass., 24 septembre 2001, J.T.T., 2002, p. 63).

Si la convention collective de travail n°109 ne s'applique pas aux travailleurs du secteur public, la Cour Constitutionnelle invite les juridictions à s'en inspirer dans son arrêt n° 101/2016 du 30 juin 2016 :

« B.7.3. Dans l'attente de l'intervention du législateur, il appartient aux juridictions, en application du droit commun des obligations, de garantir sans discrimination les droits de tous les travailleurs du secteur public en cas de licenciement manifestement déraisonnable, en s'inspirant, le cas échéant, de la convention collective de travail n°109 ».

La Cour Constitutionnelle l'a encore rappelé dans un arrêt n°84/2018 du 5 juillet 2018 (voir le point B9).

La Cour Constitutionnelle a constaté dans son arrêt du 30 juin 2016 une lacune extrinsèque dans la législation en ce que les travailleurs du secteur public ne disposent pas d'un régime de protection contre les licenciements manifestement déraisonnables comme les travailleurs du secteur privé. Une telle lacune demande en principe une intervention législative (voir sur la question B. Renauld, Saisir la Cour Constitutionnelle d'une question préjudicielle in Saisir la Cour Constitutionnelle et la Cour de Justice de l'Union européenne ?, CUP, 2012, p. 132, n°75).

Cela n'empêche cependant pas, en s'inspirant de l'article 8 de la CCT n°109, d'admettre comme un abus de droit le licenciement d'un travailleur du secteur public pour 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, ou qui ont un tel lien, mais qui dans pareil cas n'aurait jamais été décidé par un employeur normal et raisonnable.

Pour mieux appréhender la notion de licenciement manifestement déraisonnable, il convient d'avoir égard au commentaire qui en est donné par les partenaires sociaux dans la convention n°109 :

« Le contrôle du caractère déraisonnable du licenciement ne porte pas sur les circonstances du licenciement. Il porte sur la question de savoir si les motifs ont ou non un lien avec l'aptitude ou la conduite du travailleur ou s'ils sont fondés sur les nécessités du fonctionnement de l'entreprise, de l'établissement ou du service et si la décision n'aurait jamais été prise par un employeur normal et raisonnable.

En outre, l'exercice du droit de licencier de l'employeur est contrôlé à la lumière de ce que serait l'exercice de ce droit par un employeur normal et raisonnable. Il s'agit d'une compétence d'appréciation à la marge, étant donné que l'employeur est, dans une large mesure, libre de décider de ce qui est raisonnable : il faut respecter les différentes alternatives de gestion qu'un employeur normal et raisonnable pourrait envisager.

Il s'agit donc d'un contrôle marginal. 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 fait que la Cour Constitutionnelle ait invité les juridictions en application du droit commun des obligations, de garantir sans discrimination les droits de tous les travailleurs du secteur public en cas de licenciement manifestement déraisonnable, en s'inspirant, le cas échéant, de la convention collective de travail n°109, n'empêche pas pour conséquence que les règles probatoires édictées par l'article 10 de cette convention trouveraient à s'appliquer en cas de licenciement d'un travailleur du secteur public s'estimant victime d'un abus de droit par référence au critère du licenciement manifestement déraisonnable.

Ce travailleur doit dès lors démontrer cet abus de droit en application de la règle de principe consacrée par l'article 8.4 alinéa 1^{er} du Code civil qui dispose que « *celui qui veut faire valoir une prétention en justice doit prouver les actes juridiques ou faits qui la fondent* ».

Ledit travailleur a également la charge de la preuve que cette faute est en lien de causalité avec un dommage distinct de celui réparé par l'indemnité compensatoire de préavis. L'indemnité de préavis couvre de manière forfaitaire tout le dommage, matériel et moral, qui découle de la rupture irrégulière du contrat, tandis que l'indemnité pour abus de droit couvre le dommage extraordinaire qui n'est pas causé par le congé lui-même (Cass., 7 mai 2001, J.T.T., 2001, p.410 et suiv., note C. Wantiez).

La convention collective de travail n°109 n'étant pas applicable, même si la cour estime pouvoir s'en inspirer pour considérer comme révélateur d'un abus de droit un licenciement manifestement déraisonnable au sens de cette convention collective, il n'y a pas lieu de considérer que le dommage en lien de causalité avec un tel abus de droit s'identifie avec l'indemnisation prévue par l'article 9 §2 de ladite convention collective de travail comprise entre trois semaines de rémunération et au maximum à 17 semaines de rémunération, en fonction de la « *gradation du caractère manifestement déraisonnable du licenciement* ».

Il incombe à ce travailleur de démontrer la hauteur de son dommage.

Pour déterminer l'étendue d'un dommage causé par une faute, il peut toutefois être recouru à une évaluation ex aequo et bono aux conditions suivantes:

« *Le juge du fond apprécie en fait l'existence d'un dommage causé par un acte illicite et le montant destiné à le réparer intégralement. Il peut recourir à une évaluation ex aequo et bono s'il indique la raison pour laquelle le mode de calcul proposé par la victime ne peut être admis, et constate en outre l'impossibilité de déterminer autrement le dommage qu'il a défini* » (Cass., 2 mars 2016, P. 15.0929.F, www.juportal.be).

Conformément aux règles de preuve, « *l'incertitude subsistant à la suite d'une production d'une preuve, d'où qu'elle vienne, doit nécessairement être retenue au détriment de celui*

qui avait la charge de la preuve » (Cass., 17 septembre 1999, Pas., 1999, I, n° 467, p.1164 ; N. Verheyden-Jeanmart, Droit de la preuve, Larcier, 1991, p.43 ; D. Mougenot, La preuve, Rép. Not., Larcier, 1997, p.86, n°27).

Ce principe se retrouve désormais inscrit dans l'article 8.4 alinéa 4 du Code civil relatif aux règles déterminant la charge de la preuve qui dispose :

« 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 (...) ».

L'article 8.5 dudit Code dispose :

« Hormis les cas où la loi en dispose autrement, la preuve doit être rapportée avec un degré raisonnable de certitude ».

Le Code judiciaire a réglementé la production de déclarations de tiers, sous forme d'attestations, de nature à éclairer le juge sur les faits litigieux aux articles 961/1 et 961/2 du Code judiciaire.

L'article 961/2 du Code judiciaire dispose :

« (...) »

L'attestation contient la relation des faits auxquels son auteur a assisté ou qu'il a personnellement constatés.

L'attestation mentionne les noms, prénoms, date et lieu de naissance, domicile et profession de son auteur ainsi que, s'il y a lieu, son lien de parenté ou d'alliance avec les parties, de subordination à leur égard, de collaboration ou de communauté d'intérêts avec elles. L'attestation indique en outre qu'elle est établie en vue de sa production en justice et que son auteur a connaissance qu'une fausse attestation de sa part l'expose à des sanctions pénales. L'attestation est écrite ; datée et signée de la main de son auteur. Celui-ci doit annexer ; en original ou en photocopie, tout document officiel justifiant de son identité et comportant sa signature ».

Conformément à l'article 8.1 du Code civil, la déclaration faite par un tiers dans les conditions des articles 961/1 et suivants du Code judiciaire constitue un témoignage au même titre qu'une déclaration faite par un tiers dans les conditions des articles 915 et suivants du Code judiciaire.

S'agissant desdites attestations, la Cour de cassation a jugé que:

« (...) il appartient au juge, même si l'attestation remplit toutes les conditions prévues aux articles 961/1 et 961/2 du Code judiciaire, d'apprécier souverainement la valeur probante

de ce document, en tenant compte à cet égard de tous les éléments utiles à sa crédibilité.

Les formalités prévues à l'article 961/2 du Code judiciaire ne sont pas prescrites à peine de nullité.

Par conséquent, l'absence, dans l'attestation, d'une mention requise par cette disposition légale n'empêche pas le juge de recevoir ladite attestation, pourvu qu'il indique les raisons pour lesquelles il l'estime malgré tout crédible alors qu'elle ne remplit pas toutes les conditions posées » (Cass., 28 juin 2018, C.17.0319.N, www.juportal.be ; voir aussi sur la question : C.T. Bruxelles, 17 juin 2016, J.T.T., 2016,p. 336-338).

L'article 8.28 alinéa 2 du Code civil précise désormais que la valeur probante des témoignages est laissée à l'appréciation du juge.

S'agissant desdites formalités, il fut relevé à juste titre que :

« Il convient toutefois d'apprécier dans chaque cas d'espèce la force probante à leur attacher, en tenant compte du fait que si le législateur a entendu réglementer la production d'attestations par des tiers, en définissant les mentions qu'elles doivent contenir, il y aura lieu en règle d'être plus prudent alors qu'il s'agit d'apprécier la force probante d'attestations qui ne répondent pas à cette définition.

Ainsi, il va de soi qu'une personne se prétendant témoin de faits auxquels elle a assisté ou qu'elle a personnellement constatés, sera moins encline à mentir si ses nom, prénom, domicile, profession sont communiqués, avec une copie de sa carte d'identité, si l'attestation est rédigée de sa main et si elle reconnaît en toutes lettres que l'attestation est établie pour être produite en justice et qu'elle a connaissance qu'une fausse attestation l'expose à des sanctions pénales » (C.T. Bruxelles,17 juin 2016,J.T.T.,2016,p. 336-338).

L'attestation non conforme aux dispositions de l'article 961/2 du Code judiciaire n'a d'autre force probante que celle d'une simple présomption (Liège (civ.) (7ème ch.),21 janvier 2016,R.D.J.P.,2016,liv.3,p. 121. Tel est par exemple le cas d'un mail (a fortiori non signé) déposé par une partie dans lequel une tierce personne décrit une situation à la demande de cette partie.

Application.

La lettre de licenciement invoque comme motifs de licenciement :

- des manquements constatés dans l'exécution de son contrat de travail dont une liste était donnée
- des difficultés relationnelles avec certains collègues du service « personnes âgées et personnes handicapées » avec des précisions de dates

- des manquements commis dans le cadre de ses nouvelles fonctions au sein du service « Smr et compétences résiduelles avec des illustrations ».

Madame A fait valoir qu'Iriscare lui est redevable d'une indemnité équivalente à 17 semaines de rémunération en raison des motifs fallacieux du licenciement et plus particulièrement, eu égard à son caractère manifestement déraisonnable, aucun des motifs fondement son licenciement n'étant de nature à démontrer un quelconque manquement dans son chef, qu'il s'agisse de son comportement ou de son aptitude à réaliser le travail convenu. Les motifs invoqués par Iriscare ne sont pas la cause réelle de son licenciement qui est en réalité une mesure de représailles à la suite de sa contestation, amiable puis judiciaire, de la réaffectation illégale dont elle a fait l'objet. Même à considérer que les motifs du licenciement sont démontrés et qu'ils en constituent la cause réelle, une mesure de licenciement est néanmoins disproportionnée et ne se justifie aucunement.

Madame A a la charge de la preuve du caractère manifestement déraisonnable de son licenciement et du dommage subi en lien de causalité avec ce caractère.

La cour constate que les pv des 3 entretiens de fonctionnement tenus le 24 septembre 2019, le 2 décembre 2019 et le 16 décembre 2019, qui ont été remis à madame A, mentionnent tant des reproches sur la manière dont madame A a géré certains dossiers que sur son attitude envers la nouvelle responsable du service « personnes âgées et personnes handicapées », madame Q et envers deux collègues étant venues se plaindre d'elle. Mise à part le premier pv qui a entraîné une critique de pure forme, les deux autres pv n'ont pas entraîné de réaction de madame A.

Iriscare dépose à son dossier des pièces qui établissent la réalité de ces griefs.

Sans examiner l'intégralité de ceux-ci, la cour relève que :

-le grief relatif au dossier V concerne le retard mis par madame A avant de mettre en œuvre la procédure de fermeture de cette résidence. Le pv de la réunion de crise du 16 juillet 2019 (figurant à la pièce 30 du dossier d'Iriscare) à laquelle madame A était présente, décrivait la procédure à mettre en œuvre. Il faudra pourtant attendre plusieurs mails adressés fin novembre 2019 par madame Q à madame A (pièces 19, 20 et 27 d'Iriscare) pour que cette dernière adresse une note récapitulative. Un reproche lui fut fait à ce propos lors de l'entretien de fonctionnement du 2 décembre 2019. La pièce 15 du dossier de madame A (dont il n'est pas prouvé qu'elle ne concerne que les procédures d'octroi des agréments et non les procédures de retrait des agréments) met bien en évidence que la résidence Vivaldi était de sa responsabilité et non de celle de sa collègue, madame P. La surcharge de travail invoquée par madame A ne peut à elle seule expliquer ce retard alors que comme le précisa madame Q lors de l'entretien du 16 décembre 2019, si madame A estime ne pas pouvoir répondre aux demandes de sa hiérarchie, elle a le

devoir de venir en parler avec elle et que la note Vivaldi ne lui est finalement parvenue que le 3 décembre 2019 après un rappel lors d'une réunion de service du 2 décembre 2019.

-le grief lié à l'envoi de 53 courriers vers des partenaires du service « personnes âgées et personnes handicapées » sans avoir été validés ni par madame D ni par madame Q et ne comportant pas de signature ne fut pas réellement contesté par madame A lors de l'entretien de fonctionnement du 2 décembre 2019. Si madame A a admis à cette occasion ne pas avoir suivi de façon rigoureuse le travail demandé à ce sujet à une collaboratrice de niveau C et avoir manqué d'attention dans le suivi de ces courriers, la fiche de circulation déposée en pièce 38 par Iriscare (dont la date du 27 janvier 2022 est expliquée de manière crédible par cette dernière par une adaptation automatique de la date à chaque ouverture du document) met en évidence que madame A avait la responsabilité de rédiger le courrier et d'ensuite l'adresser à madame Q et à madame D pour relecture, ce qui n'a pas été le cas. Elle ne peut dès lors se retrancher derrière une erreur commise par une collaboratrice à qui elle aurait confié cette tâche.

-le pv de l'entretien de fonctionnement du 16 décembre 2019 aborde les plaintes de deux collègues de travail de madame A qui ont exprimé à madame D leur intention de changer d'emploi tant les relations professionnelles avec madame A étaient devenues difficiles. Madame D fait état d'une attitude méprisante de madame A envers ces deux personnes. Madame A a manifestement bien compris de qui il s'agissait lors de la réunion étant donné qu'elle a précisé à cette occasion ne pas avoir été suffisamment présente pour l'une des deux mais pas pour la seconde. Iriscare fait figurer à son dossier de pièces des attestations conformes au code judiciaire des 2 plaignantes (pièces 34 et 35). Le simple fait qu'elles sont encore employées d'Iriscare est insuffisant à refuser d'accorder une valeur probante à ces attestations et ce d'autant plus qu'elles ne font que préciser l'attitude adoptée par madame A envers elles qu'elles dénoncèrent à madame Q, ce qui justifia des remarques lors de l'entretien de fonctionnement du 16 décembre 2019.

Iriscare fait valoir que madame A a également commis des manquements dans sa nouvelle fonction occupée à partir du mois de mai 2020 et dépose pour en convaincre différentes pièces:

-un mail du 31 juillet 2020 de monsieur S reprochant à madame A de refuser d'assumer les tâches urgentes confiées en rapport avec les subventions facultatives. Il y précise qu'on en reparlera à son retour de congés le 11 août 2020. Il est curieux de voir madame A s'étant vue confier des tâches urgentes par son nouveau chef de service répondre notamment que lors de l'entretien de fonctionnement du 3 (lire 2) décembre 2019, mesdames Q et D lui avaient dit de ne plus s'occuper des subventions. Pareille excuse ne

saurait justifier son refus d'exécuter les tâches confiées par son nouveau supérieur hiérarchique 7 mois plus tard. Il est de même étonnant de voir madame A expliquer à son supérieur hiérarchique lui ayant confié des tâches urgentes qu'elle consacre une partie de son temps à suivre ce qui se passe dans les maisons de repos en espérant reprendre son ancienne fonction.

-un mail du 2 septembre 2020 de monsieur S réitérant une demande d'aider son collègue A dans le contrôle et la vérification des dossiers de responsabilité pour les dossiers de subvention, après avoir indiqué qu'elle faisait partie d'une équipe et que l'on devait s'aider là où le besoin existait le plus.

-le même mail du 2 septembre 2020 de monsieur S dans lequel il expose avoir essayé de la contacter à 2 reprises le 1^{er} septembre 2020 et à 2 reprises le 2 septembre 2020 en matinée. Si madame A y a répondu le 4 septembre 2020 en expliquant le problème rencontré avec les applications, elle ne dépose aucun commencement de preuve que les applications l'empêchèrent de prendre les communications à 4 reprises entre le 1^{er} et le 2 septembre 2020 ou à tout le moins d'identifier le numéro appelant (lui permettant ainsi de prendre l'initiative de le rappeler ou de lui envoyer un mail de suite).

Quand bien-même madame A contestait la décision de mutation d'office prise par Iriscare, ces pièces illustrent une certaine désinvolture dans sa nouvelle affectation.

Au vu des développements qui précèdent, la cour estime qu'Iriscare démontre de manière suffisante qu'elle a licencié madame A en raison de motifs liés à sa conduite.

Le fait que la décision de licenciement soit intervenue quelques jours avant l'audience de référé prévue pour examiner la demande formulée par madame A de suspendre la décision de la changer de service est insuffisant à démontrer que son licenciement serait une mesure en représailles à sa volonté de contester cette décision et ne serait pas lié aux manquements constatés tant dans le service « personnes âgées et personnes handicapées » que dans le service « Smr et compétences résiduelles ».

Madame A n'établit aucunement qu'aucun employeur normal et raisonnable placé dans les mêmes circonstances n'aurait jamais licencié son employée.

Le caractère manifestement déraisonnable du licenciement n'est pas prouvé.

La demande d'indemnité de ce chef n'est dès lors pas fondée.

2. Des dommages et intérêts en raison des circonstances abusives du licenciement et de l'absence d'audition préalable à ce dernier

Les principes.

- Sur l’abus de droit de licencier

Les critères de l’abus de droit ont été rappelés au point précédent dans le cadre de la demande d’indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable réclamée dans le secteur public.

Les circonstances du licenciement peuvent également constituer un abus de droit, étant entendu que ces circonstances n’interviennent pas pour déterminer si un licenciement est manifestement déraisonnable au sens de la CCT n°109 dont il convient de s’inspirer pour les travailleurs du secteur public, raison pour laquelle lesdites circonstances sont examinés séparément de la demande d’indemnité pour licenciement manifestement déraisonnables.

- Sur le principe d’audition préalable

La cour partage l’interprétation donnée par la jurisprudence et la doctrine dans les arrêts et articles cités ci-après.

La Cour Constitutionnelle a rendu deux arrêts de principe quant à l’obligation d’audition préalable d’un agent contractuel dans le secteur public aux termes desquels elle a décidé que :

« Le principe général de bonne administration audi alteram partem impose à l’autorité publique d’entendre préalablement la personne à l’égard de laquelle est envisagée une mesure grave pour des motifs liés à sa personne ou à son comportement.

Ce principe s’impose à l’autorité publique en raison de sa nature particulière, à savoir qu’elle agit nécessairement en tant que gardienne de l’intérêt général et qu’elle doit statuer en pleine et entière connaissance de cause lorsqu’elle prend une mesure grave liée au comportement ou à la personne de son destinataire.

Le principe audi alteram partem implique que l’agent qui risque d’encourir une mesure grave en raison d’une appréciation négative de son comportement en soit préalablement informé et puisse faire valoir utilement ses observations. La différence objective entre la relation de travail statutaire et la relation de travail contractuelle ne peut justifier, pour les agents d’une autorité publique, une différence de traitement dans l’exercice du droit garanti par le principe de bonne administration audi alteram partem » (Cour const., arrêt n° 86/2017 du 6 juillet 2017, B.7 ; arrêt n° 22/2018 du 22 février 2018, B.7 ; J. de Wilde d’Estmael, « L’audition préalable au licenciement dans le secteur public : un partout? », J.L.M.B., 2017, p. 1700 et s.).

L’arrêt de la Cour Constitutionnelle au contentieux préjudiciel a une autorité de chose

jugée « relative renforcée » en ce sens que la réponse donnée par la Cour à l'occasion d'un litige particulier est appelée à s'imposer dans tous les litiges identiques à celui-là. C'est ainsi qu'il faut comprendre la dispense de poser une nouvelle question préjudicielle prévue à l'article 26 §2 alinéa 2,2° de la loi spéciale sur la Cour Constitutionnelle du 6 janvier 1989 (B. Renauld, Saisir la Cour constitutionnelle d'une question préjudicielle in Saisir la Cour Constitutionnelle et la Cour de Justice de l'Union européenne, C.U.P.,Anthemis,2012,p. 137).

Un arrêt rendu par la Cour constitutionnelle sur question préjudicielle a par ailleurs un effet rétroactif; la disposition querellée est censée avoir été affectée, depuis son entrée en vigueur, par l'inconstitutionnalité diagnostiquée (voir les références citées par S. Verstraelen, Note d'observations sous Cass., (1^{ère} ch. Aud.plén.),5 février 2016,J.T.,2016,p. 514, note infrapaginale 7). Il est fait exception à cette règle lorsque la Cour Constitutionnelle décide de maintenir les effets de la disposition invalidée.

Conformément aux principes rappelés ci-avant, toute juridiction autre que celle ayant posé la question préjudicielle est tenue de se conformer, dans le cadre d'un litige ultérieur, à la réponse donnée par la Cour Constitutionnelle dans ses arrêts du 6 juillet 2017 et du 22 février 2018.

Pour que la responsabilité d'une personne soit établie et débouche sur l'octroi de dommages et intérêts, la victime doit démontrer la faute, le dommage et le lien de causalité entre les deux.

S'agissant du lien de causalité, parmi les différentes théories existantes au sein de la doctrine, la Cour de Cassation a fait choix de la théorie de l'équivalence de conditions, interprétation que la Cour de céans partage. Dans son arrêt de principe du 1^{er} avril 2014 (Cass.,ch. réunies,C01.0211.F-C01.0217.F,1^{er} avril 2004,www.juportal.be), la Cour de Cassation a ainsi considéré :

*« Attendu qu'il incombe au demandeur en réparation d'établir l'existence d'un lien de causalité entre la faute et le dommage tel qu'il s'est réalisé ; que ce lien suppose que, sans la faute, le dommage n'eût pu se produire tel qu'il s'est produit ;
Que le juge ne peut condamner l'auteur de la faute à réparer le dommage réellement subi s'il décide qu'une incertitude subsiste quant au lien causal entre la faute et ce dommage ».*

Le professeur P. Van Ommeslaghe a à juste titre résumé la portée de ce principe en ces termes :

« La causalité entre une faute et un dommage est établie dès lors que sans cette faute, le dommage ne se serait pas produit tel qu'il s'est réalisé in concreto. C'est le test dit de la condition sine qua non. L'application de ce critère suppose que la causalité soit certaine ; il ne peut s'agir de conjectures ou d'hypothèses. Le juge doit constater qu'à défaut de la

faute, il est certain que le dommage n'aurait pas eu lieu, tel qu'il s'est produit in concreto. La constatation de la vraisemblance, même forte, d'un lien causal entre la faute et le dommage ne peut justifier une mise en cause de la responsabilité.

(...)

Pour appliquer le critère ainsi dégagé par la Cour de Cassation, le juge doit imaginer quelle aurait été la situation si la faute n'avait pas été commise ou, plus généralement, si le fait générateur ne s'était pas produit, qu'il s'agisse d'un fait positif ou d'une omission. Si le fait générateur consiste en un fait positif, le juge doit reconstituer ce qui se serait produit si ce fait positif n'avait pas été commis. Dans le cas d'une omission, il faut déterminer quelles auraient été les conséquences d'un comportement selon lequel la personne en cause aurait accompli le fait commis » (P. Van Ommeslaghe, tome II. Les obligations, p. 1612 et 1613).

En ce qui concerne le dommage, il résulte de l'enseignement de la Cour de Cassation que la cour de céans partage que « *lorsque le dommage subi, en relation causale avec la faute, est la perte d'une chance d'obtenir un avantage espéré, sa réparation ne peut consister en l'octroi de l'avantage qu'aurait procuré cette chance si elle s'était réalisée mais doit être mesurée à la chance perdue* » (Cass.,23 octobre 2015, C14.0589.F,www.juportal.be). *“Seule la valeur économique de la chance perdue est réparable. Cette valeur ne saurait constituer le montant total du préjudice finalement subi ou de l'avantage finalement perdu”* (Cass.,22 septembre 2013,C.12.0559.N; Cass.,17 décembre 2009, C.09.0190.N, www.juportal.be).

En principe, il faut donc pouvoir évaluer le pourcentage de chance, le degré de probabilité d'obtenir l'avantage espéré ou d'éviter le préjudice subi et ensuite multiplier l'avantage perdu ou le préjudice réellement subi par ce pourcentage (voir pour un cas d'espèce Mons,28 novembre 2017,R.G.A.R.,2018,n° 15481 dans lequel la Cour d'appel de Mons évalue le pourcentage de chance qu'aurait eu le travailleur d'obtenir des indemnités si son conseil avait dans le délai requis agi contre son réel employeur).

Comme la cour du travail de Bruxelles, autrement composée, le décida à juste titre, « *la perte d'une chance de conserver son emploi constitue un dommage distinct du préjudice matériel et moral causé par le licenciement lui-même, qui est indemnisé forfaitairement par le paiement de l'indemnité de rupture* » (C.T. Bruxelles, 8 juin 2011, Chr.D.S., 2012, p.364).

Comme déjà précisé, la Cour de cassation admet néanmoins qu'il puisse être recouru à une évaluation ex aequo et bono aux conditions suivantes:

« Le juge du fond apprécie en fait l'existence d'un dommage causé par un acte illicite et le montant destiné à le réparer intégralement. Il peut recourir à une évaluation ex aequo et bono s'il indique la raison pour laquelle le mode de calcul proposé par la victime ne peut être admis, et constate en outre l'impossibilité de déterminer autrement le dommage qu'il

a défini » (Cass., 2 mars 2016, P. 15.0929.F, www.juportal.be).

En matière de perte d'une chance, il sera procédé à une évaluation ex aequo et bono, soit lorsque le juge ne peut pas cerner scientifiquement la probabilité de réalisation de la chance soit lorsque l'enjeu lui-même ne peut être approché que forfaitairement, faute de données matérielles objectives (A. Cataldo et A. Putz, La preuve des conditions de la responsabilité aquilienne: le recours à la perte de chance in C. Delforge, La preuve en droit privé: quelques questions spéciales, Larcier, 2017, p. 61, n°35).

Application.

Madame A fait valoir que les circonstances de son licenciement sont abusives, en pointant notamment son absence d'audition préalablement à son licenciement. Elle précise qu'en ne l'auditionnant pas dans le cadre précis de la mesure de licenciement qu'il envisageait, Iriscare n'a pas raisonnablement pu anticiper quelle serait la position de madame A, cette dernière n'ayant par ailleurs jamais laissé entendre que toute poursuite des relations professionnelles serait exclue si elle n'était pas réintégrée à son poste. Aussi, l'audition aurait pu permettre aux différents interlocuteurs d'aplanir leurs griefs réciproques et, pourquoi pas, d'aboutir à une solution leur convenant à tous. Cette volonté de mettre un terme de façon précitée au contrat de travail de madame A dénote d'une volonté de lui nuire : Iriscare n'a pas entendu s'exprimer ou se justifier sur la modification unilatérale du contrat de travail qu'il a tenté d'imposer à madame A. Plutôt que de laisser la procédure judiciaire suivre son cours, Iriscare a préféré adopter la mesure la plus dommageable vis-à-vis de madame A et la licencier sans autre forme d'égards. Le dommage moral de la concluante peut être chiffré à 5.000,00 euros nets ex aequo et bono.

Il n'est ni contesté ni contestable qu'Iriscare aurait dû entendre madame A préalablement à son licenciement, en lui permettant de prendre connaissance des faits reprochés, de recevoir la possibilité d'être assistée d'un conseil pour se défendre sur ceux-ci et de tenter de convaincre son employeur soit que ceux-ci n'étaient pas exacts ou devaient être nuancés, soit qu'il existait d'autres mesures que son licenciement, soit que le timing était mal choisi.

Iriscare a manifestement commis une faute en décidant de licencier madame A sans respecter les droits qu'elle tirait du principe « audi alteram partem », quelques jours avant l'audience devant le juge des référés qui aurait permis d'examiner la demande de madame A de suspendre provisoirement la décision de mutation d'office.

Iriscare est malvenue d'invoquer que madame A n'a subi aucun dommage du fait de l'absence d'audition préalable au motif que cette audition n'aurait pas permis d'infléchir la position d'Iriscare de la licencier.

Si madame A ne rapporte de fait pas la preuve que cette audition lui a fait perdre un dommage matériel lié à une chance sérieuse de conserver son emploi dans le contexte précité de manquements répétés, la cour considère par contre que la faute d'Iriscare relative au défaut d'audition préalable replacée dans les circonstances de temps, est bien en lien de causalité avec un dommage moral, qui est d'autant plus grand en l'espèce que madame A espérait convaincre le juge des référés de suspendre à tout le moins provisoirement la décision de mutation prise par Iriscare et que le fait de la licencier quelques jours avant l'audience de référés, sans lui permettre de se défendre au préalable sur l'intention d'Iriscare de la licencier, a manifestement créé un sentiment important d'injustice dans le chef de madame A.

S'agissant d'un dommage moral lié à un sentiment d'injustice, il est difficile d'évaluer celui-ci autrement qu'ex aequo et bono.

Dans les circonstances de la cause, la cour estime que l'octroi de dommages et intérêts de 2.500 euros indemniserait équitablement le dommage moral subi. Cette somme doit être augmentée des intérêts judiciaires à partir du 28 juin 2021, date de dépôt de la requête introductive d'instance.

L'indemnité compensatoire de préavis ne saurait couvrir le dommage moral causé à madame A non pas en raison du licenciement en tant que tel mais en raison des circonstances du licenciement intervenu, sans audition préalable, quelques jours avant une audience de référé qui aurait permis au juge des référés d'examiner les critiques formulées par madame A sur la décision de mutation d'office.

3. Des dommages et intérêts pour harcèlement moral au travail commis par un membre de sa ligne hiérarchique

Les principes.

La cour partage l'interprétation donnée par la jurisprudence et doctrine citées ci-après des dispositions légales évoquées.

1) La définition du harcèlement moral au travail .

Le harcèlement moral au travail est défini par l'article 32ter alinéa 1^{er}, 2^o de la loi du 4 août 1996 dans sa version applicable à partir du 1^{er} septembre 2014 comme un « ensemble abusif de plusieurs conduites similaires ou différentes, externes ou internes à

l'entreprise ou l'institution, qui se produisent pendant un certain temps, qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne à laquelle la présente section est d'application, lors de l'exécution de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux. Ces conduites peuvent notamment être liées à l'âge, à l'état civil, à la naissance, à la fortune, à la conviction religieuse ou philosophique, à la conviction politique, à la conviction syndicale, à la langue, à l'état de santé actuel ou futur, à un handicap, à une caractéristique physique ou génétique, à l'origine sociale, à la nationalité, à une prétendue race, à la couleur de peau, à l'ascendance, à l'origine nationale ou ethnique, au sexe, à l'orientation sexuelle, à l'identité et à l'expression de genre ».

Pour qu'il y ait harcèlement moral, il faut donc :

1° Un ensemble abusif de plusieurs conduites.

Le législateur de 2014 a modifié la définition du harcèlement moral qui jusque-là exigeait plusieurs conduites abusives.

L'exposé des motifs justifie comme suit cette modification :

« Suite à l'examen préconisé par la recommandation I.A.4 de la Chambre des représentants, la définition du harcèlement moral au travail fait l'objet d'une modification. Jusqu'alors la loi exigeait "plusieurs conduites abusives" pour pouvoir établir le harcèlement moral au travail. Désormais, la loi exige "un ensemble abusif de plusieurs conduites", que ces conduites, prises individuellement soient, ou non, abusives. Cette modification permet de prendre en considération un ensemble de conduites qui, prises individuellement, peuvent être considérées comme bénignes mais dont l'accumulation porte atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité de la personne visée ou crée un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant. Ceci est confirmé par les auteurs scientifiques ayant étudié le phénomène qui insistent sur le fait de prendre en compte le "processus harcelant" (Daniel Faulx, "Harcèlement moral et hyperconflit au travail", Editions universitaires européennes, p. 58).

Selon M-F Hyrigoyen, "le harcèlement moral est une violence à petites touches qui ne se repère pas mais qui est pourtant très destructrice. Chaque attaque prise séparément n'est pas vraiment grave, c'est l'effet cumulatif des micro-traumatismes fréquents et répétés qui constitue l'agression." (Hyrigoyen, "malaise dans le travail: harcèlement moral-démêler le vrai du faux", Paris, Syros, p. 12-13).

Cette définition a également été proposée par M. Van Putten ("Regelgeving ter bescherming tegen intimidatie op het werk: juridische grenzen en mogelijkheden", TSR 2004, 120-121). A titre exemplatif, dans le cadre d'un litige soumis au tribunal du travail de Bruxelles (29.01 2009-Rép.09/002031), le tribunal relevait les conduites suivantes: le

fait de fermer la porte de garage à l'arrivée de la personne, l'utilisation du local des compteurs commun aux deux immeubles comme dépotoir, le fait de jeter un sceau d'eau vers les pieds de la personne. Ces faits, relève le tribunal, font montre d'un manque de courtoisie, restent bénins de sorte qu'ils ne peuvent pas être qualifiés d'abusifs sauf dans la mesure où ces conduites se répètent ou s'ajoutent à d'autres: gestes obscènes, moqueries et sifflements, présence sans motif devant les fenêtres de l'immeuble. Ce qui perturbe, sans raison, la tranquillité de la personne vu le conflit installé entre les parties depuis plusieurs mois au point de former ensemble un comportement abusif (Doc.parl.,Ch.,sess.ord. 2010-2011,n°53,3101/001,p.33).

2° Il peut s'agir de conduites similaires ou différentes.

3° ces conduites doivent se produire pendant un certain temps.

4 ° elles peuvent être externes ou internes à l'entreprise ou à l'institution.

5° elles doivent avoir pour objet ou pour effet :

- soit de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique de la personne qui en est l'objet lors de l'exécution de son travail
- soit de mettre en péril son emploi
- soit de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

En d'autres termes, sont visés tant les comportements intentionnels que les comportements non intentionnels.

6° elles peuvent se manifester, sans que cette liste soit exhaustive, par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux.

2) Régime probatoire.

L'article 32undecies de la loi du 4 août 1996 dispose :

« Lorsqu'une personne qui justifie d'un intérêt établi devant la juridiction compétente des faits qui permettent de présumer l'existence de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail, la charge de la preuve qu'il n'y a pas eu de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail incombe à la partie défenderesse ».

Pour que le travailleur qui se prétend victime de violence et/ou harcèlement moral, puisse bénéficier du partage de la charge de la preuve prévu par l'article 32undecies de la loi du 4 août 1996 précitée, les faits permettant de présumer l'existence d'une violence et/ou d'un harcèlement et dont il a la charge de la preuve, doivent être décrits avec

suffisamment de précision dans le temps et dans l'espace et être imputables à des personnes identifiables (voir dans le même sens C.T. Bruxelles, 16 février 2021, R.G. n°2017/AB/1124 ; J.-P. Cordier et P. Brasseur, *Le bien-être psychosocial au travail : harcèlement moral, harcèlement sexuel, violence, stress, conflits...*, Etudes pratiques de droit social, 2009, pp 138-139 et la jurisprudence citée).

3) La sanction.

L'article 32decies §1/1 de la loi du 4 août 1996 dispose :

« Toute personne qui justifie d'un intérêt peut intenter une procédure devant le tribunal du travail pour demander des dommages et intérêts.

En réparation du préjudice matériel et moral causé par la violence ou le harcèlement moral ou sexuel au travail, l'auteur des faits est redevable de dommages et intérêts correspondant, au choix de la victime:

1° soit au dommage réellement subi par elle, à charge pour elle de prouver l'étendue de ce dommage;

2° soit à un montant forfaitaire correspondant à trois mois de rémunération brute. Le montant s'élève à six mois de rémunération brute dans l'une des trois hypothèses suivantes:

a) les conduites sont liées à un critère de discrimination visé dans les lois tendant à lutter contre les discriminations;

b) l'auteur se trouve dans une relation d'autorité vis-à-vis de la victime;

c) en raison de la gravité des faits.

(...) La rémunération mensuelle brute servant de base à la fixation du montant forfaitaire visé à l'alinéa 2, 2°, ne peut pas dépasser le montant des salaires mentionné à l'article 39 de la loi du 10 avril 1971 sur les accidents du travail, divisé par douze ».

Application.

Madame A fait valoir qu'elle a été victime de harcèlement moral de la part de madame D et de madame Q. Elle n'a pas déposé de plainte formelle auprès du conseiller en prévention externe.

Elle détaille les faits constitutifs de harcèlement comme suit :

- Absence de réponse aux interpellations de madame A concernant l'organisation du travail, les difficultés rencontrées par le service ainsi que concernant sa place au sein du service ; manque d'aide et de soutien dans la réalisation de son travail ; aucune réponse aux difficultés rencontrées dans le service ; surcharge de travail ; demandes urgentes sans objectifs clairs.

Toute déception d'un travailleur ne fait pas preuve d'un acte permettant de présumer qu'il a été victime de harcèlement. La cour renvoie à la définition donnée ci-avant du harcèlement.

Les faits invoqués ci-avant par madame A ne répondent pas à cette définition.

La cour constate que madame A a exprimé sa déception sur le contenu de la fonction à plusieurs reprises, en reconnaissant que cela entraînait une démotivation dans son chef lors d'une réunion du 3 mai 2019.

Le transfert de compétences vers Iriscare dans le cadre de la 6^{ème} réforme de l'Etat à partir du 1^{er} janvier 2019 qui a conduit madame A à arriver dans le service « institutions pour personnes handicapées et pour personnes âgées » a nécessairement créé des difficultés d'organisation au départ.

Iriscare n'est pas rester les bras croisés puisque dès le 4 septembre 2019, elle a confié la gestion de ce service à madame Q. Iriscare détaille par ailleurs en terme de conclusions (page 38, note infrapaginale 26) les engagements de personnel auxquels elle a procédé le 1^{er} avril 2019 et au cours de l'année 2020.

Madame Q a priorisé les tâches de madame A pour lui permettre de gérer les dossiers en fonction de leur urgences, en décidant d'effectuer elle-même certaines tâches avec l'aide d'autres personnes pour que madame A puisse se consacrer aux tâches prioritaires (voir la pièce 27 du dossier d'Iriscare). Une répartition des dossiers a bien eu lieu entre elle et madame P le 22 novembre 2019 (voir la pièce 21 du dossier d'Iriscare).

Lors de l'entretien de fonctionnement du 24 septembre 2019, le contenu de sa fonction a été abordé par ses responsables hiérarchiques en expliquant que les tâches confiées correspondaient à la description de fonctions de l'offre d'emploi postulé en 2017 pour un poste d'attaché A1 et non de chef de service et que si cela l'intéressait, pareil poste de premier attaché-chef de service A2 au sein du département « politique des institutions de soins » venait de s'ouvrir au Selor.

La cour ne rejoint dès lors pas l'allégation de madame A selon laquelle Iriscare n'a apporté aucune réponse aux difficultés rencontrées.

- Elle n'a plus été invitée à certaines réunions relatives à la reprise des compétences par Iriscare et les informations concernant ses matières lui parvenaient de moins en moins (elle n'était, par exemple, plus mise en copie des emails).

Iriscare expose sans que le contraire soit démontré, que madame A ne faisait pas partie du comité de pilotage qui date d'avant le transfert de madame A vers Iriscare.

Madame A n'établit pas en quoi madame D ou madame Q aurait une quelconque responsabilité dans une éventuelle éviction de madame A de ce comité qui ne constitue pas un acte permettant de présumer du harcèlement

- La promotion promise par madame D ne lui a finalement pas été octroyée

Madame A ne dépose pas de pièce démontrant que lors d'une réunion du 18 juin 2018, madame D aurait pris un engagement ferme de lui confier la direction du service « institutions pour personnes handicapées et pour personnes âgées » à partir du mois de janvier 2019 (qui aurait pu être exercée comme « faisant fonction » et donc sans respecter la procédure de recrutement ad hoc pour une fonction de cheffe de service).

Les mails qu'elle a adressés à ses collègues le 20 juin 2018 sans mettre madame D en copie (ce qui aurait permis le cas échéant à cette dernière de clarifier ou d'infirmer ce que madame A y affirmait) illustrent tout au plus qu'elle a compris de cette réunion qu'elle se verrait confier une telle responsabilité.

Madame A ne dépose pas de preuve qu'elle aurait été trouver madame D ou aurait adressé un mail à madame D en janvier 2019 pour marquer son étonnement sur le fait qu'une prétendue promesse n'aurait pas été tenue. Figure (parmi les nombreuses pièces identifiées comme pièce 15 du dossier de madame A) un mail du 15 janvier 2019 de madame A à madame L l'informant que suite à une réunion avec T (madame D) et A le 8 janvier 2019, il a été question de lister les différentes tâches du service dans la perspective de partager les responsabilités entre elle et sa collègue madame P.

Lors de l'entretien de fonctionnement du 24 septembre 2019, elle n'a pas fait état d'une telle promesse mais a simplement exprimé le fait que le contenu de sa fonction ne correspondait au profil de la fonction annoncé lors de l'offre d'emploi.

Le fait invoqué n'est dès lors pas démontré.

A supposer même que madame D aurait pu évoquer une telle « possibilité » lors de l'entretien du 18 juin 2018, la circonstance que six mois plus tard, cette possibilité ne se soit pas concrétisée, ne constitue pas la preuve d'un acte de harcèlement.

- Reproches incessants et non fondés, particulièrement depuis la prise de fonction de madame Q, en qualité de directrice du service personnes âgées et handicapées, en date du 5 septembre 2019

A l'examen des dossiers de pièces et explications données par les parties, il n'y a pas eu de désignation claire d'un chef de service pour diriger le service « institutions pour personnes handicapées et pour personnes âgées » durant les premiers mois de l'année 2019.

Madame A s'est d'ailleurs plainte lors d'une réunion du 3 mai 2019 du manque de clarté du rôle de madame V L et de l'absence d'évaluation et/ou de feedbacks donnés.

Iriscare a désigné madame Q comme cheffe de service « institutions pour personnes handicapées et pour personnes âgées » le 4 septembre 2019.

Il relève du pouvoir hiérarchique dont dispose un supérieur hiérarchique de vérifier le travail effectué par le travailleur, qui dépend de lui et lui est subordonné dans le cadre de la relation de travail et d'exprimer si nécessaire ses doléances sur la manière dont il accomplit son travail ou sur son attitude à l'égard de ses collègues.

En l'espèce, les griefs dont la réalité est établie par le dossier de pièces d'Iriscare, ont été émis lors d'entretiens de fonctionnement tenus le 24 septembre 2019, le 2 décembre 2019 et le 16 décembre 2019, en permettant à madame A de se défendre. La tenue de pareils entretiens répond à l'une des pistes de solutions envisagées lors de l'entretien de madame A avec madame D le 3 mai 2019 de mettre en place un système d'évaluation ou de transmettre des feedbacks réguliers (pièce 25 du dossier de madame A).

La cour peut admettre que madame A qui n'avait jusque là pas été évaluée ni reçu de feedbacks réguliers sur la manière dont elle accomplissait son travail, ait pu mal ressentir que divers reproches lui soient faits.

La répétition de ces entretiens de fonctionnement sur une courte période, qui s'explique par la découverte de nouveaux manquements professionnels, ne fait toutefois pas preuve d'un harcèlement.

- Stigmatisation et concentration des reproches sur l'unique personne de madame A alors que madame P, avec qui elle gérait le service, n'a jamais été inquiétée.

Madame A ne démontre pas que sa collègue madame P, qui traitait des dossiers distincts, a commis des manquements qui auraient justifié qu'elle soit également conviée à des entretiens de fonctionnement.

- Refus d'apporter des éclaircissements complémentaires quant aux reproches qui lui sont faits et non-transmission des PV de fonctionnement pour observations ou approbation.

Madame A a reçu les pv des entretiens de fonctionnement et il lui appartenait de réagir si elle n'était pas d'accord avec ceux-ci ou voulait nuancer certaines mentions. La seule réaction qu'elle a eu est son mail du 16 octobre 2019 dans lequel elle est restée très évasive sur sa critique du pv de la réunion du 24 septembre 2019 qui lui avait été transmis.

Elle reste en défaut d'expliquer les éclaircissements qui ne lui auraient pas été donnés.

- A partir d'octobre / novembre 2019, retrait de l'accès au logiciel Arnoweb.

Selon ce qu'Iriscare a compris, le reproche tient au fait que madame A n'avait pas ou plus accès aux agendas des autres travailleurs de son service.

La cour n'aperçoit pas en quoi Iriscare pourrait se voir reprocher cela alors que le service était dirigé par madame Q depuis le 4 septembre 2019 et non pas par madame A qui n'avait dès lors pas de compétence pour valider les congés des collaborateurs.

- Remarques désobligeantes

Madame A n'apporte aucun commencement de preuve de prétendus propos désobligeants tenus envers elle par madame D ou madame Q.

- Madame Q a hurlé à plusieurs reprises sur madame A et l'a mise dehors de son bureau à deux reprises, et ce en présence de collègues.

Madame Q a reconnu lors de l'entretien de fonctionnement 16 décembre 2019 s'être emportée à 2 moments bien précis (alors que madame A faisait état d'une période répartie sur plusieurs semaines) et avoir mis madame A dehors de son bureau. Elle explique cela par l'attitude de mauvaise foi de madame A qu'elle détaille.

Madame A ayant précisé dans son mail du 16 octobre 2019 que sa nouvelle cheffe de service, madame Q était à l'écoute et motivait l'équipe, les incidents dans le bureau de madame Q doivent avoir eu lieu ultérieurement à l'envoi de ce mail, soit entre le 17 octobre et le 16 décembre 2019.

Un supérieur hiérarchique doit rester maître de ses émotions.

En l'espèce, le fait de s'être emporté à 2 reprises sur une brève période de temps dans un contexte particulier de tensions, est certes critiquable mais ne suffit pas à constituer la preuve d'un ensemble abusif de conduites répondant à la définition du harcèlement, laquelle exige que les conduites se produisent pendant un certain temps.

- Entretiens de fonctionnement systématiquement réalisés en présence de multiples personnes, alors qu'il est censé se réaliser uniquement entre l'agent et le supérieur hiérarchique.

Les 3 entretiens de fonctionnement ont eu lieu en présence de madame Q (supérieure hiérarchique direct de madame A) et de madame D (fonctionnaire dirigeante), ce qui ne paraît pas anormal alors que madame Q venait de prendre la direction du service depuis le 4 septembre 2019 et que des tensions étaient rapidement apparues entre madame A et madame D, comme le mettent en évidence les pv des entretiens de fonctionnement. Par contre, il ne ressort aucunement des pv qu'une personne des ressources humaines était présente. Madame A a confirmé lors de l'instruction faite à l'audience l'absence à ces entretiens d'une personne des ressources humaines. La seule personne additionnelle à la réunion du 24 septembre 2019 fut madame P pour évoquer l'un des points à l'ordre du jour.

Il n'y a aucun acte permettant de présumer un fait de harcèlement.

- Le 12 novembre 2019, retrait soudain et injustifié de la possibilité de télétravailler pour madame A

Figure au dossier de madame A un mail de madame Q du 12 novembre 2019 (pièce 28) par lequel cette dernière reproche à madame A d'avoir pris un congé pour le jour même malgré les différentes tâches qu'elle devait accomplir, et sans avoir averti ses collègues. C'est dans ce contexte que madame Q a informé madame A qu'elle serait désormais hypervigilante par rapport à chacune de ses demandes (visant vraisemblablement les demandes de congés) et lui a précisé que plus aucune demande de télétravail ne sera acceptée jusqu'à nouvel ordre.

Iriscare dépose un avenant au contrat de travail de madame A concernant le télétravail en vigueur à partir du 17 septembre 2019 qui dispose que le télétravail est une facilité offerte aux collaborateurs sans impliquer la création d'un droit pour le télétravailleur ou d'une obligation dans le chef de l'employeur, auquel il peut être mis fin ou qui peut être suspendu dans plusieurs cas de figure :

- il peut y être mis fin à l'initiative de chacune des parties, moyennant un préavis de 10 jours ouvrables.
- il peut être suspendu à tout moment et par écrit, moyennant un préavis de 10 jours ouvrables, avec rédaction d'un écrit par les ressources humaines. Dans pareil cas le télétravail reprendra lors que la hiérarchie du collaborateur marque son accord à ce sujet.

-il peut être d'office mis un terme au télétravail dans 3 cas distincts, parmi lesquels des manquements répétés au niveau de la réalisation des objectifs et de l'atteinte des résultats.

La suspension du télétravail est intervenue en l'espèce parce que madame A avait sollicité un congé pour un jour auquel elle était censé remplir un certain nombre de tâches qu'elle n'avait pas remplies.

Iriscare invoque sans être contredite que cette suspension a été limitée dans le temps.

Quand bien-même Iriscare n'a pas respecté le délai de 10 jours ouvrables et qu'il n'y a pas trace d'un document des ressources humaines ayant formalisé la suspension, la décision prise par madame Q de suspendre le télétravail qui est motivée par un contexte bien particulier ne constitue pas en l'espèce un acte de harcèlement.

- Mise à l'écart de madame A qui n'a reçu ni cagnotte ni carte pour son anniversaire le 16 juin 2020

Madame A n'explique pas en quoi madame D ou madame Q seraient responsables du fait reproché alors qu'en date du 16 juin 2020, elle était depuis moins d'1 mois dans le service « Smr et compétences résidiaires » dirigé par monsieur S.

- Burn-out professionnel du 13 janvier 2020 au 18 mai 2020

Le médecin de madame A a diagnostiqué un burnout professionnel suite aux déclarations faites par cette dernière.

Madame A a expliqué dans le questionnaire préalable au premier entretien qu'elle a eu avec la conseillère en prévention psychosociale le 20 janvier 2020 le contexte de son burnout qui décrit deux raisons distinctes:

- elle est stressée au travail, ce qu'elle met en lien avec le fait d'avoir été convoquée en 3 mois en présence de la fonctionnaire dirigeante, de la directrice RH et de la directrice du département pour lui reprocher des tâches qu'elle ne comprenait pas très bien et alors que l'autre personne responsable n'avait jamais été convoquée pour rendre compte, ce qui lui donne l'impression qu'on s'acharne sur elle
- le service est surchargé.

Il a été précisé ci-avant que la directrice des ressources humaines n'était pas présente lors des entretiens de fonctionnement et que ceux-ci qui furent organisés dans un contexte bien précis, ne constituaient pas un acte de harcèlement.

La cour n'aperçoit pas en quoi la circonstance que madame A ait mal vécu la tenue de ces entretiens de fonctionnement et les griefs émis à cette occasion dont la réalité est démontrée et ait considéré qu'elle était surchargée (comme le service en général selon la précision donnée à la conseillère en prévention psychosociale en janvier 2020) malgré les tentatives de madame Q de lui venir en aide, pour finir par se voir diagnostiquer un burn-out, ferait preuve de harcèlement à son égard.

- Absence d'accompagnement moral et social durant la période d'incapacité de travail de longue durée de madame A, alors que cela est pourtant prévu dans le règlement de travail.

Il n'est pas contesté que le service social n'a pas assuré un suivi de madame A à partir du 3^{ème} mois d'absence comme le prévoit l'article 11.5 du règlement de travail. Ce suivi aurait dû débuter le 14 avril 2020. Madame A est revenue travailler le 18 mai 2020.

Cette négligence survenue durant la 1^{ère} phase du Covid et dont il n'est pas démontré que madame D ou madame Q en seraient responsable, ne constitue pas un fait de harcèlement.

- Changement de fonction irrégulier et injustifié ; perte de responsabilité ; perte d'autonomie ; et dénaturation substantielle des tâches au sein du service SMR.

Le changement de fonction est intervenu dans le contexte bien décrit de manquements professionnels.

La mutation d'office est autorisée par l'article 150 de l'arrêté du 21 mars 2018 portant le statut administratif et pécuniaires des fonctionnaires et stagiaires de l'Office bicommunautaire de la santé, de l'aide aux personnes et des prestations familiales de la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale (applicable au personnel contractuel par l'article 7 de l'arrêté du Collège réuni de la Commission communautaire commune du 6 décembre 2018 « portant réglementation de la situation administrative et pécuniaire des membres du personnel contractuel de l'Office bicommunautaire de la santé, de l'aide aux personnes et des prestations familiales ») si elle est justifiée par les besoins ou les nécessités du service.

Si la décision de mutation d'office relève en principe de la compétence du comité général de gestion, l'article 14 alinéa 2 de l'arrêté du Collège réuni de la Commission communautaire commune du 12 juillet 2018 approuvant le règlement d'ordre intérieur du Comité général de gestion de l'Office bicommunautaire de la santé, de l'aide aux

personnes et des prestations familiales de la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale, publié au Moniteur Belge le 11 février 2019 dispose que « *le fonctionnaire dirigeant prend tous les actes nécessités par l'exécution des décisions prises par le Comité et pour la bonne marche des services* » (parmi lesquels celui précisé au point 14 d'engager, diriger et licencier le personnel contractuel) et l'article 15 précise que « *les pouvoirs délégués par le comité concernent les matières suivantes :*
(...)

2. *Affecter le personnel selon les besoins des services, conformément au plan de personnel et à l'organigramme des services, sauf pour les agents de rang A3 et les titulaires d'un mandat.*

3. *Appliquer au personnel de l'Office, les dispositions des statuts pécuniaire et administratif en vigueur.*

4. *Gérer le personnel, notamment, les évaluations, les démissions, les mises en disponibilité, les mises à la pension, anticipée ou non, et l'octroi de congés. (...) ».*

Iriscare n'explicite pas en terme de conclusions dans quel pouvoir délégué il fait rentrer la décision de mutation d'office.

L'explication donnée en terme de plaidoiries selon laquelle il s'agirait de la possibilité d'affecter le personnel selon les besoins du service pose question alors que cette compétence doit être exercée conformément au plan de personnel et à l'organigramme des services.

Cela étant, et même à considérer que cette décision n'aurait pas pu être prise par madame D, la cour constate :

- que cette décision a été prise pour les besoins et les nécessités du service expliqués lors de l'entretien du 10 juin 2020.
- dans un contexte dans lequel malgré les griefs reprochés à madame A, Iriscare au lieu de prendre une décision de licenciement, lui laissait une opportunité de repartir sur de nouvelles bases
- sans qu'il soit démontré que ce changement de service s'est accompagné d'une perte de responsabilité ou d'autonomie.

Cette décision de la changer de service ne constitue pas pour la cour un acte de harcèlement dans le contexte dans lequel elle a été prise, quand bien-même madame A l'a mal ressentie.

- Alors qu'elle disposait jusqu'au 30 août 2020 pour déménager ses affaires du service « aide aux personnes handicapées et aux personnes âgées », son bureau a été entièrement vidé avant le 28 août 2020 et ses affaires furent mises dans des cartons à la cave de l'administration.

Ce fait n'est pas démontré.

A le supposer exact, madame A n'apporte aucun commencement de preuve que cette situation serait le fait de madame D ou de madame Q.

- Les informations et outils utiles à la réalisation des tâches au sein du service SMR ne sont pas fournis, malgré une demande en ce sens – ce qui deviendra à terme un motif de licenciement.

Madame A ne donne pas de précisions sur le contenu de ce grief.

- 30 minutes après l'annonce de son licenciement, tous les accès de madame A ont été bloqués.

La décision de bloquer les accès de madame A à son ordinateur suite à son licenciement n'a rien d'anormal.

Il ressort d'ailleurs d'un mail adressé le 1^{er} octobre 2020 par madame V à madame A qu'on lui a donné la possibilité de spécifier les fichiers personnels qu'elle souhaitait récupérer pour qu'ils puissent être enregistrés sur une clef usb qui lui sera remise.

Au vu de l'ensemble des développements qui précèdent, la cour considère que madame A ne fait pas la preuve qu'elle a été victime de faits permettant de présumer du harcèlement ou constituant du harcèlement.

Sa demande d'indemnité pour harcèlement est dès lors non fondée.

4. La délivrance de documents de sortie

Madame A ne justifie pas sa demande de voir Iriscare lui délivrer un C4 rectifié.

Iriscare doit par contre remettre à madame A les documents sociaux et/ou fiscaux relatifs au paiement des dommages et intérêts qu'elle est condamnée à lui verser par la présent arrêt.

5. A titre subsidiaire, une indemnité équivalent à 3 mois de rémunération en raison de la charge psychosociale importante subie du fait de manquements d'Iriscare

Les principes.

Pour que la responsabilité d'une personne soit établie et débouche sur l'octroi de dommages et intérêts, la victime doit démontrer la faute, le dommage et le lien de causalité entre les deux.

Il est renvoyé aux développements déjà consacrés à ce principe ci-avant.

Application.

Madame A invoque à titre subsidiaire, que la charge psychosociale importante qu'elle a subie par le fait des manquements d'Iriscare justifie à elle seule qu'elle soit indemnisée à concurrence d'une somme équivalente à 3 mois de rémunération:

- elle a interpellé à plusieurs reprises sa ligne hiérarchique quant à la surcharge de travail, au manque de personnel et aux défauts organisationnels. Le management hostile de ses supérieurs hiérarchiques n'a naturellement rien arrangé. Iriscare n'a jamais réagi et reste en toute hypothèse en défaut de démontrer que tel a été le cas. Ces circonstances sont à l'origine de la souffrance de la concluante et du burn-out professionnel qui en a résulté.
- Une fois en incapacité de travail, aucun suivi et accompagnement moral, social ou autre ne lui a été proposé, ce en méconnaissance de son propre règlement de travail : Iriscare n'a pas accordé le moindre suivi, ni initié aucune prise de contact.
- L'analyse de risques réalisée par le service des ressources humaines d'Iriscare ne convainc pas : outre que l'on ignore pour quelle raison l'analyse de risques n'a pas été réalisée par le SEPPT d'Iriscare – agréé et disposant des compétences pour ce faire –, cette analyse de risque ne permet pas d'écarter l'existence d'un contexte de stress et de surtravail favorable à la survenance de risques psychosociaux. Une mission d'analyse diligentée par un autre organe que le SEPPT agréé pour ce faire ne suffit pas pour répondre à la problématique urgente qui avait maintes et maintes fois été soulignée par elle et par ses collègues. Enfin, l'embauche de personnel supplémentaire – à considérer qu'elle soit démontrée – est tardive dès lors qu'elle intervient postérieurement à son burn-out.
- A défaut pour Iriscare de démontrer avoir pris les mesures nécessaires pour prévenir les risques psychosociaux identifiés par madame A, Iriscare a méconnu ses obligations légales en matière de bien-être au travail, ce qui a causé un dommage dans le chef de la concluante : son burnout professionnel du 13 janvier 2020 au 18 mai 2020.

La cour a déjà précisé lors de l'examen des nombreux faits invoqués par madame A au titre de harcèlement qu'Iriscare avait pris différentes mesures pour renforcer le personnel (parmi lesquels l'engagement d'un collaborateur en 2019 avant le burn-out de madame A), allouer un chef au service « institutions pour personnes handicapées et pour personnes âgées » et aider madame A dans l'accomplissement de son travail. L'absence

de contact du service social à l'issue du troisième mois d'incapacité ne saurait expliquer une incapacité ayant débuté trois mois plus tôt.

Iriscare évoque par ailleurs en terme de conclusions une analyse RH effectuée durant l'été 2019 avec des entretiens organisés par l'équipe RH avec chaque membre du service avec un temps de parole spontané et trois questions portant sur (1) les aspects satisfaisants/insatisfaisants de la fonction occupée, (2) les besoins au niveau professionnel qui pourraient rendre le travail plus satisfaisant et (3) les propositions de solution à mettre en place. Chaque entretien a fait l'objet d'un pv qui a été validé par le collaborateur. L'instruction faite à l'audience n'a pas permis de clarifier le résultat concret de cette analyse RH.

Madame A ne démontre pas qu'une administration normalement prudente et diligente placée dans les mêmes circonstances (celle d'un transfert de nouvelles compétences au 1^{er} janvier 2019 créant nécessairement des difficultés d'organisation du départ), aurait nécessairement pris des mesures autres qui aurait permis d'éviter le burn-out de madame A, et ce alors qu'il n'est même pas certain que cette période de maladie diagnostiquée comme un burn-out par son médecin est le résultat d'une surcharge au travail et non pas une réaction à des entretiens de fonctionnement mettant en évidence des griefs qu'elle a mal vécus alors qu'elle s'est plainte à la conseillère en prévention en janvier 2020 qu'elle avait l'impression qu'on s'acharnait sur elle.

En conclusion, madame A reste en défaut de prouver qu'Iriscare a commis une faute en lien de causalité avec un dommage.

6. Les dépens

En vertu de l'article 1017 alinéa 1^{er} du Code judiciaire, les dépens sont à charge de la partie succombante.

L'article 1017 alinéa 4 autorise le juge à compenser les dépens si les parties succombent respectivement sur quelque chef. Tel est notamment le cas lorsque qu'une partie n'obtient pas totalement gain de cause (Cass.,19 janvier 2012,Pas.,2012,p. 158), voire même lorsqu'en présence d'une seule demande, bien que celle-ci soit totalement rejetée, le défendeur se voit débouter de l'un des moyens de défense qu'il avait soulevé (Cass.,23 novembre 2012, Pas., 2012, p. 1316 ; Cass.,25 mars 2010, Pas., 2010,p. 1004 ; H.

Boularbah, Les frais et les dépens, spécialement l'indemnité de procédure in Actualités en droit judiciaire, CUP, 2013, volume 145, p. 353).

Madame A a obtenu gain de cause sur une partie de ses demandes.

Elle bénéficie de l'aide juridique de seconde ligne en manière telle que si elle avait succombé à l'ensemble de ses demandes, elle n'aurait pu en principe être condamnée qu'à l'indemnité de procédure minimale et ce en application de l'article 1022 alinéa 4 du Code judiciaire, laquelle s'établit à un montant de 1.400 euros pour la procédure de 1^{ère} instance et de 1.569,77 euros pour la procédure en appel.

A titre de compensation des dépens, la cour estime devoir mettre à sa charge une partie des indemnités de procédure de 1^{ère} instance et d'appel à concurrence d'un montant de 500 euros par instance, soit 1.000 euros au total.

VI. La décision de la cour du travail

La cour déclare l'appel principal recevable et partiellement fondé.

La cour déclare l'appel incident recevable mais non fondé et en déboute Iriscare.

La cour réforme partiellement le jugement dont appel.

La cour condamne Iriscare à payer à madame A la somme de 2.500 euros à titre de dommages et intérêts réparant le dommage moral causé par les circonstances du licenciement intervenu sans audition préalable, à augmenter des intérêts moratoires à partir du 28 juin 2021.

La cour condamne Iriscare à délivrer à madame A les documents sociaux et/ou fiscaux relatifs au paiement de ces dommages et intérêts.

La cour déclare les autres demandes de madame A non fondées et l'en déboute.

La cour condamne madame A aux dépens de 1^{ère} instance et d'appel d'Iriscare à concurrence d'un montant total de 1.000 euros à titre d'indemnités de procédure (soit 500 euros par instance).

La cour met à charge de madame A la contribution de 24 euros au fonds budgétaire relatif à l'aide juridique de deuxième ligne, déjà payée.

Cet arrêt est rendu et signé par :

P. K, conseiller,
S. D, conseiller social au titre d'employeur
N. DE C, conseiller social au titre d'employé
Assistés de J. A, greffier

J. A, N. DE C, S. D, P. K,

et prononcé, à l'audience publique de la 4ème Chambre de la Cour du travail de Bruxelles,
le 4 mars 2026, où étaient présents :

P. K, conseiller,
J. A, greffier

J. A P. K