Exempt - appel en matière de droit du travail.

Audience publique du treize novembre deux mille quatorze.

Numéro 40711 du rôle

Composition:

Carlo HEYARD, président de chambre,
Ria LUTZ, premier conseiller,
Théa HARLES-WALCH, premier conseiller,
Isabelle HIPPERT, greffier.

E n t r e :

A, demeurant à L-(…),

appelante aux termes d'un exploit de l'huissier de justice Martine LISÉ du 6 décembre 2013,

comparant par Maître Jean-Marie BAULER, avocat à la Cour à Luxembourg,

e t :

la société anonyme B S.A., établie et ayant son siège social à L-(…), représentée par son conseil d'administration actuellement en fonctions,

intimée aux fins du susdit exploit LISÉ,

comparant par Maître André MARC, avocat à la Cour à Luxembourg.

LA COUR D'APPEL:

Vu l'ordonnance de clôture de l'instruction du 17 juin 2014.

Ouï le magistrat de la mise en état en son rapport oral à l'audience.

Par contrat de travail à durée indéterminée du 28 juin 2007, A a été engagée par la banque B s.a. (ci-après : la société B) avec une période d'essai à partir du 1er août 2007 jusqu'au 31 janvier 2008 moyennant paiement d'un salaire mensuel brut de 4.200 euros. Elle a été affectée au service *« Custody Services, Operations Department to act as Settlement Officer without prejudice to another assignement by the Employeur in the future ».*

Par requête du 9 août 2010, A fit convoquer la société B devant le tribunal du travail de Luxembourg pour l'entendre condamner à lui payer du chef d'actes de harcèlement moral les montants indemnitaires plus amplement spécifiés dans la requête introductive d'instance. Elle demanda également une indemnité de procédure de 750 euros.

A l'audience des plaidoiries, elle réduisit sa demande du chef de préjudice matériel au montant de 13.979,45 euros et maintint sa demande en paiement du montant de 25.000 euros du chef de préjudice moral.

La requérante exposa que peu après son entrée en service, elle devint victime d'actes de harcèlement moral, alors qu'elle subissait des mutations de travail et se voyait attribuer des tâches de plus en plus dégradantes et humiliantes. Elle aurait, à plusieurs reprises, informé la délégation du personnel et le département des ressources humaines de sa situation. Or, elle n'aurait obtenu aucun soutien ni de la direction de la banque ni des ressources humaines. En raison de sa maladie prolongée, due à ses conditions de travail, elle aurait subi un reclassement externe par décision de la Commission mixte du 31 mai 2010.

La société B contesta tout acte de harcèlement moral et tout préjudice en relation causale directe avec l'exécution du contrat de travail entre parties. Les faits offerts en preuve seraient partiellement contredits par d'autres éléments de la cause, notamment une lettre de prise de position de la requérante du 10 septembre 2008.

La défenderesse fit valoir qu'elle avait réagi face aux problèmes soulevés par la requérante en lui proposant des entrevues, en faisant intervenir un consultant externe et en cherchant à affecter la requérante à des postes lui évitant la collaboration avec des personnes avec lesquelles elle avait des difficultés relationnelles ; qu'il résulterait du rapport médical du docteur C, médecin

spécialiste en psychiatrie, que la requérante suivait un traitement psychiatrique et psychothérapeutique depuis octobre 2005 en raison d'un épisode comparable à celui actuellement en cause et qu'au vu des périodes de maladies prolongées de la requérante, il était difficile de l'affecter à d'autres tâches « intéressantes ».

Par jugement contradictoire du 26 novembre 2012, le tribunal du travail a, avant tout autre progrès en cause, fait droit à l'offre de preuve par témoins formulée par A.

Par jugement contradictoire du 23 octobre 2013, le tribunal du travail a, au vu du résultat des enquêtes, dit la demande de A non fondée au motif que la requérante n'avait pas réussi à établir qu'elle ait été victime d'une conduite fautive émanant de l'employeur ou de l'un de ses représentants dont le caractère vexatoire, humiliant ou attentatoire à la dignité aurait perturbé l'exécution du contrat de travail ou aurait porté atteinte à l'intégrité physique ou psychique de la salariée.

Pour statuer comme il l'a fait, le tribunal a retenu en ce qui concerne l'affectation de la requérante au département *« Transfer free of payment »* que s'il s'était avéré que la requérante a mal vécu sa collaboration avec D, toujours est-il que des actes de harcèlement moral émanant de cette dernière à son égard n'ont pas été établis et qui plus est, les enquêtes ont montré que l'employeur a pris des mesures en vue de remédier à la situation en faisant appel à une psychologue et en affectant la requérante à un département dans lequel elle ne dépendait plus d'D.

En ce qui concerne l'affectation au département *« Transfer Agency »* au secteur *« payment »* et à un *« pool of operations »*, le tribunal a considéré que l'affectation de la requérante aux tâches litigieuses n'a pas été constitutive d'un harcèlement moral et que le fait que la partie défenderesse n'a, malgré les mesures entreprises, pas réussi à remédier aux souffrances psychiques de la requérante, à la suite de la prolongation de son incapacité de travail, a finalement fait l'objet d'un reclassement externe, n'engage pas la responsabilité de la société et ne permet pas ipso facto de conclure à une situation de harcèlement moral.

Par exploit d'huissier du 6 décembre 2013, A a régulièrement interjeté appel du jugement du 23 octobre 2013.

Elle conclut, par réformation, à entendre dire fondée sa demande en indemnisation du chef de préjudice matériel et moral.

Elle demande encore une indemnité de procédure de 750 euros pour la première instance et de 1.500 euros pour l'instance d'appel.

L'intimée de son côté conclut à la confirmation du jugement entrepris par adoption de ses motifs. Elle demande également une indemnité de procédure de 2.000 euros.

A reproche aux premiers juges d'avoir fait une mauvaise appréciation des circonstances de fait et de droit de la cause. Elle soutient avoir à l'évidence rapporté la preuve d'une violation grave par l'employeur de ses obligations contractuelles et plus particulièrement celles découlant de l'article 1134 du code civil, mais également des articles L.312-1 et L.312-2 du code du travail ; que l'employeur est responsable de ce qui se passe au sein de son entreprise, qu'il doit garantir à ses salariés un environnement de travail sain et exempt de tout harcèlement et veiller à leur santé et sécurité, s'agissant en l'espèce d'une véritable obligation de résultat.

Selon l'appelante les témoignages recueillis lors des enquêtes et contre-enquêtes, ensemble les pièces du dossier, sont de nature à corroborer sa version des faits. Il en résulterait qu'elle ne s'était certainement pas trouvée dans une situation conflictuelle, voire de stress normal et acceptable. Les témoignages recueillis auraient, au contraire, mis en lumière le peu de considération de l'employeur à son égard. Tous les témoins auraient témoigné de sa souffrance perceptible. Elle se serait sentie totalement délaissée et non soutenue par la banque suite à ses plaintes concernant le comportement inacceptable d'D pendant des mois à son égard et elle aurait ressenti les évènements qui ont suivi, notamment au cours des mois de novembre 2008 jusqu'à son reclassement externe, comme des mesures de rétorsion de l'employeur ayant pour seul but de la contraindre à démissionner.

La banque ne lui aurait jamais fait part de ce qu'elle ne correspondait pas au poste pour lequel elle avait été engagée, mais au contraire se serait contentée de lui attribuer des tâches de plus en plus subalternes et aurait ainsi « clairement validé, soutenu et approuvé » sa « mise au placard ». L'inertie totale de l'employeur face à ses nombreuses dénonciations constituerait un manquement grave de la part de l'employeur à son devoir d'exécution loyale du contrat de travail de nature à engage sa responsabilité. Elle insiste enfin sur le caractère essentiellement subjectif de la notion de harcèlement moral dans le chef de la victime.

La société B, de son côté, fait valoir que les faits offerts en preuve par A ne sont pas établis et qu'il n'y a aucun lien de causalité entre la prétendue faute et les préjudices allégués.

Selon l'intimée, il ne résulte ni des pièces, ni des enquêtes et contre-enquêtes que les changements de poste de A avait une autre cause que celle liée aux nécessités du fonctionnement du service. Les faits offerts en preuve seraient vagues et ne porteraient sur aucun fait précis et concret susceptible de constituer un harcèlement moral, aucun acte de harcèlement moral n'aurait été décrit, ni à plus forte raison,

rapporté. Il relèverait du pouvoir de direction de l'employeur de procéder aux réaffectations qu'il juge nécessaires, pour autant qu'il n'y ait pas d'abus de droit. Par ailleurs, toute activité professionnelle pourrait être à l'origine de contraintes, de difficultés relationnelles ou de stress sans que les problèmes de santé qui en découlent soient ipso facto rattachés à des situations de harcèlement moral. Aussi, A avait-elle été en janvier 2005, alors qu'elle n'était pas encore au service de la banque, victime d'un accès dépressif majeur en présentant les mêmes symptômes que ceux qu'elle invoque à l'heure actuelle, ce qui témoignerait encore du fait que la situation de travail au sein de la société B ne peut être à l'origine de la pathologie de la salariée.

L'intimée fait encore valoir qu'il est impossible de transposer l'approche subjective au harcèlement moral sous peine de rendre impossible la détermination d'un agissement pouvant être constitutif d'un harcèlement moral, la prise en compte d'un ressenti purement subjectif d'une situation de harcèlement moral conduisant inévitablement à des abus de la part de prétendues victimes.

Concernant les faits et circonstances de l'affaire, la Cour renvoie à la relation correcte et exhaustive faite par le tribunal du travail pour la faire sienne dans son intégralité.

C'est à bon droit que le tribunal du travail a cité, en l'absence de définition légale, la définition du harcèlement moral, reprise dans la directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail (article 2 alinéa 3).

C'est encore à bon escient que les juges de première instance ont rappelé que la charge de la preuve des éléments constitutifs du harcèlement moral incombe au salarié et qu'en l'espèce A était restée en défaut d'en rapporter la preuve.

En ce qui concerne d'abord le changement d'affectation intervenu vers la fin de la période d'essai de A, il se dégage des déclarations concordantes des témoins E, F et G que ce changement a été opéré, alors que A, nonobstant son expérience dans ce domaine, ne répondait pas aux attentes du département « settlement », qu'elle a eu des problèmes de communication avec le chef de service G et qu'elle n'a pas su remplir les tâches lui confiées, de sorte qu'en février 2008, elle a intégré le team *« transfert free of payment»* où elle travaillait avec D. Selon le témoin G ce changement d'affectation, avait été initialement bien accueilli par A qui *« était contente de ce changement ».*

En ce qui concerne le comportement d'D à l'égard de A, les témoins ont fait les déclarations suivantes : *« D avait un comportement très agressif et moqueur à son*

égard, qu'elle criait souvent avec elle » (H) ; *« Mme D était impulsive et agressive, je dirais même colérique. Elle élevait facilement le ton. Il était très difficile de travailler avec elle »* I ; *« elle était d'humeur changeante »* (J) ; « *Mme D était quelqu'un de très spécial. Elle était agressive et parlait fort (…). A mes yeux, elle ne voulait pas intégrer Madame A dans le département » (*K) ; *« J'étais conscient du fait que l'atmosphère n'était pas bonne dans le département (..) »* (L) ; « *Madame D s'énervait facilement lorsque quelqu'un ne met pas en pratique ce qu'elle explique. Elle a tendance à réagir de façon intempestive avec ses collaborateurs qui ne lui donnent pas satisfaction. Madame A avait été engagée « comme senior », ce qui explique que Madame D s'attendait à plus d'expérience et de compréhension technique de sa part » (*E) ; *« Quant au comportement de Madame D, il est vrai qu'elle a tendance a crier quant elle est stressée » (*F) ; *Madame A s'est plainte auprès de mois que Madame D était rigide dans son travail. Il est vrai que Madame D n'aimait pas beaucoup le changement (…). Le fait que Madame D était mécontente du travail de Madame A a créé des tensions par la suite »* (G).

Force est de constater que ces déclarations ne portent pas sur des exemples ou faits concrets et objectifs, aucun témoin n'ayant par ailleurs déclaré qu'D eût insulté A ou refusé de travailler avec elle, tel que celle-ci l'avait offert en preuve.

En ce qui concerne le reproche de A que l'employeur serait resté inerte face à ses nombreuses plaintes en se contentant, par le biais notamment d'F, de la mettre à l'écart, de la transférer de service en service et de la cantonner à des tâches de plus en plus subalternes tels que le rassemblage de documents, le classement, l'archivage, le désagrafage de documents, la copie de documents, de façon à lui signifier qu'elle n'était plus désirée au sein de la banque et que cette dernière n'avait plus d'affectation stable à lui proposer alors qu'elle était souvent absente pour cause de maladie, force est de constater qu'il dégage d'un courrier électronique du 8 juin 2008, que G avait d'abord proposé à A de se mettre autour d'une table, avec D, afin de discuter des conflits existants et de résoudre ainsi les problèmes persistant entre les deux collègues. Les déclarations de la société B suivant lesquelles A avait cependant refusé une confrontation avec sa collègue de travail, ne sont pas contestées par cette dernière.

Il est encore constant que la société B avait fait appel en été 2008 à une psychologue suédoise laquelle, d'après le témoin E, était venue à la conclusion que les deux collègues de travail ne pouvaient pas travailler ensemble ; que A n'était plus résistante au stress, de sorte que le travail dans ce département ne lui convenait pas et qu'il y avait lieu de l'affecter dans un autre département et de lui attribuer des tâches plus faciles, avec le cas échéant un salaire moins élevé.

Il résulte par ailleurs des pièces versées en cause par l'appelante que le 4 septembre 2008, un entretien avait eu lieu entre elle et G dont l'objet était de discuter du

niveau d'études de la salariée, de son intégration au sein de la société, ses performances, sa baisse de motivation et les suggestions d'amélioration.

Le 10 septembre 2008, A avait elle-même rédigé une note dans laquelle elle conclut que *« Speed and efficiency have to improve but are not totally dependant on my motivation or will to learn. I appreciate a lot that G agreed to support me in the future to achieve my goals ».*

En ce qui concerne les affectations de A depuis novembre 2008, soit après les résultats des élections de la délégation du personnel, au projet *« transfer agency files »,* il s'est avéré au vu des témoignages recueillis que A n'a pas dû déménager *« dans un coin sombre, sans fenêtre, sans voisin direct, et sans travail dans l'immédiat »,* mais qu'il s'agissait d'un *« open space »* ou les bureaux étaient alignés et que dans cet alignement se trouvait une table pour quatre personnes prévue pour la réalisation de projets, table à laquelle était également assise l'assistante de F.

Le témoin F a encore relaté que ce travail fonctionnait bien, mais qu'il fallait lorsqu'il n'y avait plus assez de travail affecter A à un autre travail, en l'occurrence celui du *« payment ».* Or, il se serait avéré que A avait des problèmes de communication avec l'équipe et qu'elle commettait beaucoup d'erreurs. Elle aurait souvent pleuré et aurait été souvent malade. A son retour, elle aurait été affectée à un *« pool of operations »* où elle devait effectuer des tâches administratives *« nécessaires, mais sans date d'échéance »* et il aurait alors été décidé qu'il n'avait pas de poste approprié pour elle au sein de la banque.

Selon le témoin, les problèmes essentiels qui se posaient étaient la faible tolérance de A au stress, son incapacité d'apprendre, l'interférence entre la vie privée et la vie professionnelle, et son instabilité.

Il se dégage des considérations qui précèdent que le ressenti subjectif par A de ses relations de travail ne correspond pas à la réalité objective des faits. A n'a en effet pas rapporté la preuve d'une dégradation délibérée de ses conditions de travail résultant d'agissements fautifs caractéristiques d'un harcèlement moral de la part de son employeur, ni celle d'une inertie de son employeur face à sa « souffrance insupportable » sur son lieu de travail.

Au contraire, il s'est avéré que l'employeur a, à chaque fois, compte tenu encore des nombreuses et variables absences de A en 2009, essayé de trouver une solution pour résoudre une situation conflictuelle entre collègues de travail et pour assurer le bon fonctionnement de l'entreprise.

Ainsi que l'ont relevé à juste titre les premiers juges, le fait que la société B n'a, malgré les mesures entreprises, pas réussi à remédier aux souffrances psychiques de

sa salariée qui, à la suite de la prolongation de son incapacité, a finalement fait l'objet d'un reclassement externe, n'engage pas la responsabilité de la société et ne permet pas de conclure ipso facto à une situation de harcèlement moral.

Il y a finalement lieu de confirmer la décision entreprise en ce qu'elle a retenu que les dispositions applicables en matière de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs dans l'entreprise (article L.312-1 du code du travail) n'ont pas vocation à s'appliquer aux comportements fautifs de harcèlement moral.

Il s'ensuit qu'il y a lieu de confirmer le jugement entrepris en ce qu'il a décidé qu'il que A n'a pas établi qu'elle ait été victime d'une conduite fautive émanant de l'employeur ou de l'un de ses représentants dont le caractère vexatoire, humiliant ou attentatoire à la dignité aurait perturbé l'exécution du contrat de travail ou aurait porté atteinte à l'intégrité physique ou psychique de la salariée et qu'il a partant débouté A de sa demande en indemnisation.

Au vu de l'issue du litige, c'est pas bon droit que le tribunal a dit la demande de A en obtention d'une indemnité de procédure non fondée.
Pour le même motif sa demande en obtention d'une indemnité de procédure pour l'instance d'appel n'est pas fondée.

La société B ne justifiant pas, au vue de l'issue du litige, l'iniquité requise par l'article 240 du NCPC, sa demande en obtention d'une indemnité de procédure n'est pas non plus fondée.

PAR CES MOTIFS :

la Cour d'appel, troisième chambre, siégeant en matière de droit du travail, statuant contradictoirement, sur le rapport oral du magistrat de la mise en état,

reçoit l'appel ;

le dit non fondé ;

partant **confirme** le jugement entrepris ;

dit non fondées les demandes respectives des parties sur base de l'article 240 du NCPC,

condamne A à tous les frais et dépens de l'instance d'appel.