Arrêt N° 108/16 - III – TRAV

Exempt - appel en matière de droit du travail.

Audience publique du quatorze juillet deux mille seize.

Numéro 42223 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 Carlos CALVO de Luxembourg du 20 mars 2015,

comparant par Maître Lionel SPET, avocat à la Cour à Luxembourg,

e t :

1)la succursale de droit luxembourgeois B, établie et ayant son siège social à L-(…), représentée par ses administrateurs sinon par ses mandataires actuellement en fonctions, succursale luxembourgeoise de la société anonyme de droit portugais B S.A., établie et ayant son siège social à P-(…),

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

sinon par ses organes légaux dûment habilités, exerçant l'activité bancaire à Luxembourg par sa succursale sous la dénomination B,

intimées aux fins du susdit exploit CALVO,

les deux comparant par Maître Anne-Laure JABIN, avocat à la Cour à Luxembourg,

3) l'ETAT DU GRAND-DUCHE DE LUXEMBOURG, pris en sa qualité de gestionnaire du Fonds pour l'emploi, représenté par son Ministre d'Etat, établi à L-1352 Luxembourg, 4, rue de la Congrégation,

intimé aux fins du susdit exploit CALVO,

comparant par Maître Georges PIERRET, avocat à la Cour à Luxembourg.

LA COUR D'APPEL:

Vu l'ordonnance de clôture de l'instruction du 8 mars 2016.

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

Par requête déposée au greffe du tribunal du travail de Luxembourg le 25 juillet 2013, A réclama à ses anciens employeurs, à savoir la succursale de droit luxembourgeois B et la société anonyme de droit portugais B S.A., suite à son licenciement qu'elle qualifia d'abusif les montants plus amplement repris dans la prédite requête.

Au service de l'employeur depuis le 2 juillet 2002 en qualité d'employée administrative polyvalente, A fut licenciée avec effet immédiat en date du 10 juin 2013.

L'employeur lui reprocha :

1) de ne pas avoir respecté les procédures de blocage de comptes bancaires sur base des saisies pénales.
2) ensuite, d'avoir divulgué son mot de passe associé à son nom d'utilisateur en mettant celui-ci à disposition d'un autre salarié travaillant temporairement à l'agence qu'elle dirigeait et d'avoir ainsi contrevenu à une instruction de service de 2010 sur la gestion et l'utilisation des mots de passe, rappelée au personnel en 2011. L'employeur précise qu'il a pris connaissance dudit fait le 15 mai 2013.
3) enfin, de ne pas avoir respecté la procédure de la banque concernant les pouvoirs de signature en signant seule un courrier engageant la responsabilité de la banque le 18 avril 2012, fait qui aurait été découvert vers la mi-mars 2013.
   Le texte du courrier de réclamation est reproduit dans la lettre de licenciement.
4) la lettre de licenciement se réfère encore à un rapport daté du 6 mai 2013 établi par C, « compliance officer », relatif à des manquements commis par la requérante en tant que responsable de l'agence de Z au sein de laquelle de nombreux dysfonctionnements auraient été constatés à partir de mars 2013. Si le rapport daté du 6 mai 2013 et les rapports précédents ne sont pas joints à la lettre de licenciement, celle-ci en reprend néanmoins les différents points de façon circonstanciée.

Par un jugement contradictoire du 2 février 2015, le tribunal du travail a :

- déclaré irrecevable la demande de A à l'égard de la succursale luxembourgeoise de B ;
- déclaré recevable la demande de A à l'égard de la société anonyme de droit portugais B S.A., établie et ayant son siège social à P-(…), inscrite au Registre de Commerce et des Sociétés de Lisbonne sous le numéro X, exploitant au Luxembourg une succursale sous la dénomination B, établie et ayant son siège social à L-(…), représentée par son conseil d'administration actuellement en fonctions, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Luxembourg sous le numéro B Y ;
- donné acte à A qu'elle réduit sa demande en paiement d'une indemnité de congé non pris au montant de 413,83 euros et qu'elle augmente sa demande en indemnisation de son préjudice matériel au montant de 22.227,78 euros ;
- déclaré non fondée la demande de A tendant au rejet de pièces versées par la société anonyme de droit portugais B S.A. ;
- déclaré non fondée la demande de la société anonyme de droit portugais B S.A. tendant au rejet de pièces versées par A ;
- déclaré justifié le licenciement avec effet immédiat intervenu le 10 juin 2013 à l'égard de A ;
- déclaré non fondée la demande de A en paiement d'une indemnité de préavis ;

- déclaré non fondée la demande de A en paiement d'une indemnité de départ ;
- déclaré non fondée la demande de A en indemnisation de préjudices matériel et moral ;
- déclaré fondée la demande de A en paiement d'une indemnité de congé non pris à concurrence de 218,96 euros ;
- condamné la société anonyme de droit portugais B S.A., exploitant au Luxembourg une succursale sous la dénomination B, à payer à A le montant de 218,96 euros, avec les intérêts légaux à partir du 25 juillet 2013, jusqu'à solde ;
- dit que le taux d'intérêt sera majoré de trois points à l'expiration d'un délai de trois mois à partir de la notification du présent jugement ;
- déclaré non fondée la demande reconventionnelle de la société anonyme de droit portugais B S.A. en remboursement d'indemnités de congé ;
- déclaré fondée la demande de l'Etat du Grand-Duché de Luxembourg, pris en sa qualité de gestionnaire du Fonds pour l'emploi, à égard de A à concurrence de 42.777,71 euros ;
- condamné A à payer à l'Etat du Grand-Duché de Luxembourg, pris en sa qualité de gestionnaire du Fonds pour l'emploi, le montant de 42.777,71 euros, avec les intérêts légaux à partir de la demande en justice, jusqu'à solde.

Pour statuer comme il l'a fait, le tribunal a, après avoir retenu que les motifs de licenciement répondaient au critère de précision requis par la loi et la jurisprudence, décidé que l'employeur avait établi de graves manquements de la salariée au niveau de la gestion de l'Agence dont elle était responsable, qui s'ajoutent aux fautes graves prémentionnées, consistant dans la divulgation de son mot de passe et le blocage incomplet de comptes et que les fautes relevées sont de nature à rompre définitivement la confiance qu'un employeur doit avoir en son salarié et rendent impossible, avec effet immédiat, le maintien des relations de travail.

De ce jugement, A a régulièrement relevé appel par exploit d'huissier du 25 mars 2015.

L'appelante demande de déclarer son appel fondé et par réformation du jugement de première instance, de déclarer le licenciement abusif pour défaut de précision des motifs indiqués dans le courrier de licenciement avec effet immédiat, sinon pour défaut de caractère réel et sérieux desdits motifs, par réformation du jugement de première instance, de déclarer les demandes indemnitaires formées par elle justifiées, partant de condamner l'employeur à lui payer 50.000 € à titre de préjudice moral pour licenciement abusif, 22.227,78 € à titre de préjudice matériel pour licenciement abusif, 26.224,14 € à titre d'indemnité de préavis, 8.741,38 € à titre d'indemnité de départ et 413,83 € à titre d'indemnité pour congés non pris ;

L'appelante demande encore de déclarer l'arrêt à intervenir commun à l'ETAT, de débouter l'ETAT de son recours récursoire contre elle et de la décharger de toute condamnation prononcée en première instance à son encontre, à titre subsidiaire,

d'ordonner des enquêtes et d'entendre les auteurs des attestations testimoniales versées par l'employeur en première instance et de réserver la contre-preuve à la partie intimée, en tout état de cause, de lui réserver le droit de prouver sa version des faits telle que figurant en partie I) de son acte d'appel par toutes voies de droit et plus particulièrement par voie d'offre de preuve, à formuler en cours d'instance suivant qu'il appartiendra.

L'appelante rappelle le contexte difficile dans lequel elle et les autres salariés de l'agence devaient travailler, elle conteste toujours la précision, la réalité et la gravité des motifs lui reprochés, finalement elle les explique pour partie.

Elle formule également une offre de preuve par témoins aux fins d'établir sa version des faits et demande la communication des rapports d'audit interne concernant l'agence de Z sur base de l'article 280 du NCPC.

Les intimées demandent acte qu'elles se rapportent à prudence de justice quant à la recevabilité de l'appel et quant aux délais d'introduction, de confirmer le jugement entrepris en ce qu'il a déclaré irrecevable la demande de A à l'égard de la Banque, de dire que la lettre de licenciement avec effet immédiat repose sur une motivation suffisante, partant, par confirmation, de dire que le licenciement est régulier,
par réformation, d'écarter les attestations testimoniales produites par A pour défaut de pertinence, de confirmer le jugement entrepris en ce qu'il a déclaré justifié le licenciement de A, partant par confirmation, de débouter A de l'ensemble de ses demandes ;
à titre subsidiaire et pour le cas où le licenciement serait déclaré abusif, quod non, les intimées demandent de déduire de l'indemnité compensatoire de préavis de A les indemnités de chômage perçues pendant les six premiers mois, de débouter A de sa demande à voir réparer un préjudice matériel faute de recherche active d'emploi, sinon de dire que la période de référence est limitée à deux mois, de débouter encore A de sa demande en réparation de son préjudice moral, faute de souci face à son avenir, sinon de la réduire à de plus justes proportions.

Les intimées donnent leur version du contexte dans lequel la salariée devait travailler, plus précisément sur le fonctionnement de l'unité commerciale de Z, sur la mise en place du système informatique ALNOVA, sur les circonstances de la découverte des fautes de la salariée, notamment par l'audit de la Compliance Officer du 11 mars 2013.

Elles relèvent appel incident quant au non rejet des attestations testimoniales des témoins D, E, F, G, H.

Elles prennent finalement position quant aux montants réclamés par la salariée.

Elles concluent au rejet de l'offre de preuve formulée par A et demandent le rejet de sa demande en communication des rapports d'audit de l'agence de Z ; elles demandent encore d'apprécier la conformité de la signature de la salariée sur le document intitulé *« attestation »,* sinon d'ordonner la vérification des écritures conformément à l'article 1324 du code civil.

L'ETAT pris en sa qualité de gestionnaire du Fonds pour l'emploi réclame à la partie mal fondée le remboursement de la somme de 42.777,71 euros versée à la salariée au titre d'indemnités de chômage.

Chacune des parties réclame une indemnité de procédure sur base de l'article 240 du NCPC.

Dans la mesure où l'appelante a relevé appel contre le jugement rendu contradictoirement le 2 février 2015 à l'égard tant de la succursale de droit luxembourgeois B et de la société anonyme de droit portugais B S.A., alors que le tribunal du travail avait déclaré la demande de la salariée dirigée contre la succursale irrecevable, les intimées soulèvent l'irrecevabilité de la demande en tant que dirigée contre la succursale au motif que cette dernière n'a pas de personnalité morale.

L'appel est à déclarer non fondé à l'égard de la succursale, le tribunal ayant à bon droit déclaré la demande irrecevable à l'égard de la succursale qui n'a pas de personnalité juridique.

L'appel est recevable en tant que dirigé contre l'intimée sub 2).

I) <u>Demande de rejet des attestations testimoniales et demande relative à « l'attestation » du 18 avril 2012 ainsi que demande relative à la communication des audits de la banque.</u>

La société anonyme de droit portugais B S.A. interjette appel incident et réitère sa demande tendant au rejet des 5 attestations testimoniales versées par la salariée.

Or, par adoption des motifs de la juridiction de première instance qui a sainement apprécié les dispositions de l'article 405 du NCPC, le jugement est à confirmer en ce qu'il a décidé que « *le simple fait que les auteurs de certaines des attestations testimoniales sont des proches de la requérante ou d'anciens salariés de la partie défenderesse ayant, le cas échéant, quitté celle-ci en mauvais termes, ne rend pas irrecevables lesdites attestations. Il faut encore relever que le décès de l'auteur d'une attestation testimoniale n'enlève pas sa force probante à celle-ci.*

Il appartient par ailleurs au tribunal d'apprécier la pertinence des attestations versées en cause dans le cadre de l'analyse du litige au fond, de sorte qu'il n'y a qu'il n'y a pas lieu d'écarter d'office les attestations litigieuses ».

La société anonyme de droit portugais B S.A. demande encore d'apprécier la conformité de la signature de la salariée sur le document intitulé « attestation » du 18 avril 2012, sinon d'ordonner la vérification des écritures conformément à l'article 1324 du code civil.

Cette demande est à réserver en attendant le résultat des enquêtes.

L'appelante demande en vertu de l'article 280 du NCPC la communication des différents audits faits par la banque au sujet de l'agence de Z.

Cette demande doit également être réservée en attendant le résultat des enquêtes.

II) <u>Quant au licenciement avec effet immédiat prononcé à l'égard de A le 10 juin 2013.</u>

Concernant les faits et rétroactes de la présente affaire ainsi que les motifs du licenciement, la Cour renvoie à la relation correcte et exhaustive faite par le tribunal du travail pour la faire sienne dans son intégralité.

A réitère en instance d'appel ses contestations à l'égard de la précision de la motivation du licenciement.

Or et à l'instar du tribunal du travail, qui a fait une application correcte des dispositions de l'article L.124-10 (3) du code du travail, soumettant l'énonciation par l'employeur des motifs d'un licenciement avec effet immédiat à des exigences de précision permettant à la salariée, ainsi qu'aux juridictions du travail saisies, de connaître exactement les faits reprochés au salarié et de juger de l'opportunité d'une action en justice le cas échéant, d'empêcher l'employeur de formuler a posteriori des faits différents et finalement, de rendre possible l'appréciation par les tribunaux de la gravité des fautes commises et d'examiner si les griefs invoqués s'identifient avec les motifs notifiés, le jugement est à confirmer en ce qu'il a retenu que *« Il résulte de ce qui précède qu'à la lecture de la lettre de licenciement, la requérante a dû comprendre quels faits concrets ont mené à son congédiement. Les informations contenues dans la lettre de licenciement sont, par ailleurs, de nature à permettre au tribunal d'apprécier la gravité des fautes reprochées à la salariée.*
La lettre de licenciement répond partant aux critères de précision définis par la loi et la jurisprudence. »

A maintient encore ses contestations de première instance concernant la réalité et le sérieux, respectivement la gravité des faits lui reprochés, pour conclure au caractère abusif du licenciement.

Pour pouvoir justifier un licenciement avec effet immédiat privant le salarié des indemnités légales, telles que l'indemnité de préavis et, le cas échéant, l'indemnité de départ, ainsi que des indemnités de chômage, les motifs invoqués doivent non seulement être avérés, mais également être sérieux, à savoir d'une gravité suffisante pour rompre définitivement et irrémédiablement la confiance qu'un employeur doit avoir en son salarié.

A cet égard, la Cour constate que les différents reproches faits à A, s'ils sont non seulement établis, comme l'a, à juste titre retenu le tribunal du travail, par les pièces soumises à son appréciation, mais encore reconnus d'une certaine manière par la salariée, force est cependant de constater que cette dernière soumet actuellement à la Cour des explications plausibles de nature, sinon à la décharger de la responsabilité des fautes commises, du moins à atténuer l'imputation de ces fautes à elle seule.

En effet, concernant :

- tout d'abord la faute consistant dans le blocage non correct des comptes bancaires sur base de saisies pénales, elle soutient sur base des emails versés, qu'elle a exécuté l'ordre de blocage des comptes lui donné par F en date du 20 décembre 2012, mais qu'en raison d'un dysfonctionnement informatique toujours lié au nouveau système informatique « Alnova », certains comptes n'avaient pas été bloqués entièrement.

Elle offre de prouver ces explications par témoins.

Dès lors que les explications données par la salariée ci-avant ne sont pas d'ores et déjà sur base des pièces soumises à la Cour, dénuées de pertinence, il y a lieu de lui permettre de les établir par témoins.

- Ensuite, concernant le reproche relatif à la divulgation par elle de son mot de passe à un autre salarié, ses explications justificatives afférentes sont également plausibles et de nature à enlever à la faute la gravité nécessaire pour justifier un licenciement sans préavis, de sorte qu'il y a également lieu d'admettre son offre de preuve sur ce point.

- Concernant la violation par elle du pouvoir de signature et, dans la mesure où la nouvelle *« attestation »* litigieuse du 18 avril 2012, versée par l'employeur à la Cour en instance d'appel n'est pas forcément plus éloquente que la première, à savoir une attestation pourvue d'une signature

peu lisible et ne correspondant pas nécessairement au spécimen des signatures versé par la banque, il y a lieu dans un premier temps de réserver ce point, en attendant le résultat de la mesure d'instruction ordonnée par la Cour.

- Concernant finalement la profusion de fautes et négligences détaillées dans le rapport complémentaire du 6 mai 2013 rédigé par la « compliance officer » C, la salariée, qui ne les nie pas, explique ces problèmes de gestion et d'organisation de l'agence de Z par un sous-effectif chronique du personnel de l'agence, bien qu'elle ait demandé à la direction d'y pallier, ainsi que par l'installation d'une nouvelle plate-forme informatique « Alnova » entraînant encore une indisponibilité au travail des salariés formés à ce nouveau système, étant pour partie la cause du dysfonctionnement de l'agence.

Dès lors et à supposer ces explications réelles et avérées, la cause des négligences résiderait plutôt dans des éléments objectifs indépendants de la salariée et non dans le chef de la salariée, de sorte à atténuer la gravité des fautes lui imputées.

Il appert enfin de l'attestation rédigée le 1er mai 2014 par le témoin I, employée de la succursale de la banque B depuis 17 ans, dont les fonctions étaient celles de responsable du service opérationnel et responsable du service contentieux, laquelle a travaillé sur une certaine période avec la salariée à l'agence de Z que :

« Madame A a été engagée à la banque afin d'intégrer mon équipe à l'agence Luxembourg-ville où j'exerçais, à cette époque, la fonction de gérante.
L'arrivée de Madame A a provoqué de la « gêne » au sein de l'équipe à cause des conditions particulières de son engagement et de l'absence totale de connaissances professionnelles du milieu bancaire. Son caractère humble et volontaire lui a permis de trouver une certaine place au sein de l'équipe.
J'ai travaillé directement (en tant que sa supérieure directe) avec Madame A au cours de ses premières années de travail auprès de la banque, pendant lesquelles j'ai pu observer les respect de mes instructions de travail ainsi que du mode de l'exécuter. Malgré ses faibles connaissances, le fait de noter et exécuter les tâches conformément aux instructions reçues l'a conduit à assimiler les connaissances de base necessaires à l'exécution du travail basic d'employé d'agence (opérations de caisse, de constitution de dossiers de crédit, etc.).
(...)
Le manque de connaissances amples ou approfondies sur les matières bancaires se remarquait, mais était cohérent avec son absence de formation de base et le fait qu'elle ait acquis ses connaissances en exécutant les tâches.
Plus tard Madame A a assumé le poste de responsable de l'extension d'agence de Z. Normalement un responsable est une personne qui sert d'appui à son équipe, qui éclaircit les doutes de son personnel avec des explications d'application pratique

dans la résolution des situations qui se présentent. Sur ce point j'ai pu constater que, très souvent, le personnel de son équipe était obligé de chercher ces réponses auprès des services centraux.
En parallèle, un responsable a la fonction d'organiser et de faire fonctionner son équipe. Le responsable doit être capable d'imposer ses orientations de travail et d'amener chacun de ses éléments à exécuter ses tâches. Sur ce point, il était évident que Madame A ne réussissait pas à faire fonctionner son équipe. Les éléments ne suivaient pas ses instructions et ne la respectaient pas. Régulièrement, lors des Comités de Crédit, il lui était reproché une absence de contrôle du travail de l'agence. Je crois qu'elle était dépassée par la tâche et n'a pas réussi à correspondre aux exigences, notamment de caractère, organisation et connaissances, que ce poste comporte.
Je suis presque sûre que Madame A avait conscience de ne pas réussir à concrétiser les spécificités de travail et d'organisation (notamment d'équipe) que ce poste de responsable exige. »

Il en découle que la salariée qui n'avait ni la formation requise, ni les compétences suffisantes pour s'occuper seule de la gestion et de l'organisation d'une agence bancaire telle que l'agence de Z, s'est quand-même vue confier par la direction de B la lourde et difficile tâche de gérer une agence, de sorte que l'employeur est d'une certaine manière malvenu de la rendre seule responsable des dysfonctionnements référencés dans l'audit interne pré-mentionné.

Il suit des considérations qui précèdent et avant de statuer sur le sérieux, la gravité des fautes reprochées à la salariée, il est nécessaire et opportun pour la recherche de la vérité et pour la solution du litige, qu'avant tout autre progrès en cause, de l'admettre à son offre de preuve par témoins, qui est précise, pertinente et concluante.

L'Etat pris en sa qualité de gestionnaire du Fonds pour l'emploi réclame le remboursement à la partie mal-fondée des indemnités de chômage versées à la salariée d'un montant de 42.777,71 euros pour la période allant du mois de juin 2013 à juin 2014 sur base de l'article L.521-4 du code du travail.

Il échet de réserver le bien-fondé de la susdite demande en attendant le résultat de la mesure d'instruction ordonnée par la Cour.

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,

dit l'appel principal recevable mais non fondé à l'égard de la succursale de droit luxembourgeois B,

dit l'appel principal recevable à l'égard de la société anonyme de droit portugais B S.A.,

dit l'appel incident recevable,

dit l'appel incident partiellement non fondé,

partant confirme le jugement déféré en ce qu'il a décidé de ne pas rejeter les attestations testimoniales versées par les parties,

dit l'appel principal partiellement fondé,

dit l'offre de preuve formulée par A précise, pertinente et concluante,

partant et avant tout autre progrès en cause, admet A à prouver par les témoins :

1) Monsieur J, demeurant à (…),
2) Monsieur K, demeurant à (…)
3) Monsieur L, demeurant professionnellement à (…),
4) Madame M, demeurant professionnellement à (…),
5) Madame H, demeurant professionnellement à (…),
6) Monsieur N, demeurant professionnellement à (…),
7) Madame F : demeurant professionnellement à (…),
8) Monsieur H, demeurant à (…),
9) Madame O, demeurant professionnellement à (…),
10) Monsieur P,: demeurant professidhnellement à (…),
11) Madame I, demeurant professionnellement à (…),

les faits suivants :

« Sur le contexte général du fonctionnement de l'agence de Z :
que Madame A est entrée au service de la succursale luxembourgeoise B (la Banque) le 2 juillet 2002 en qualité de guichetière, et a, au fil des ans, en raison de sa motivation et de son professionnalisme, été promue jusqu'à devenir responsable

de l'agence bancaire de Z à compter du mois de septembre 2011, sans préjudice quant à la date exacte,
qu'à partir du 19 septembre 2011, le service des clients préférentiels de la succursale B devait être géré par l'agence de Z dont était responsable la partie appelante,
qu'au sein de cette agence, la banque avait affecté 5 personnes
- Madame A comme responsable, -
- Monsieur J en qualité de gestionnaire client,
- Madame H en qualité de gestionnaire
- Monsieur K en qualité de gestionnaire client,
- Madame O en qualité d'assistante administrative.

qu'il est important de connaître la situation dans laquelle les 5 salariés en question travaillaient au sein de l'agence bancaire B de Z, ce afin de remettre dans leur contexte les prétendus reproches formulés par la Banque à l'encontre de la partie appelante,
qu'à compter du 12 janvier 2012 jusque début janvier 2013, Madame H était en congé maternité, puis parental, et n'a pas été remplacée durant toute son absence par la Banque, l'effectif de l'agence bancaire de Z étant dès lors amputé d'un poste de travail,
qu'à son retour en février 2013, le directeur général de la Banque a affecté Madame H au siège, cette dernière n'étant jamais revenue à l'agence de Z et n'ayant jamais été remplacée. Son travail a donc dû être répercuté et pris en charge par les quatre autres salariés de l'agence de Z,
que courant de l'année 2012 et début 2013, sans préjudice quant à la date exacte, la Banque a décidé d'installer une nouvelle plate-forme informatique dénommée « Alnova »,
qu'ainsi, au mois de mai 2012 durant cinq semaines consécutives, par roulement de 2 personnes, la Banque formait son personnel sur ce nouvel outil informatique « Alnova ». De fait, seuls les deux salariés qui n'étaient pas en formation à ce moment, restaient à l'agence de Z pour s'occuper des clients, du traitement des virements (qui étaient toujours réalisés manuellement), du traitement des demandes clients au guichet et de toutes autres tâches administratives tels archivage ou classement,
qu'afin de réaliser des tests informatiques sur ce nouveau système, la direction de la Banque a demandé à A d'affecter une personne de son équipe pour se dédier entièrement aux tests informatiques en question,
que, par conséquent, le travail de la personpechargée de suivre les fameux tests informatiques sur la nouvelle plate-forme dénommée «Alnova » devait être assuré par les trois salariés restants,
qu'au vu de ses nombreuses difficultés et de la surcharge de travail importante, Madame A s'était rapprochée de la direction de la Banque afin de demander l'autorisation de fermer l'agence de Z plus tôt au public, afin de lui permettre de traîter les tâches en retard et d'absorber la surcharge de travail, sachant que la

direction ne souhaitait pas détacher d'autres salariés du groupe en renfort sur cette agence,
que la direction n'a toutefois pas donné son autorisation pour ce faire.
que la direction était pourtant parfaitement au courant de la situation critique et pénible et des conditions de travail très difficiles des salariés sur site,
qu'enfin, au moment du démarrage de la nouvelle plate-forme informatique «Alnova », il était au départ prévu qu'une équipe de 3 salariés venant de la maison mère au Portugal encadrerait l'équipe de l'agence bancaire de Z. Ces salariés sont effectivement arrivés sur site, mais la mise en place de la plate-forme informatique n'a débuté que le 11 novembre 2012, et ces salariés sont partis quelques jours plus tard.
que la partie appelante et ses collègues se sont dopc retrouvés démunis, avec une formation datant d'environ 7 mois, face à un nouvel outil informatique posant de nombreuses difficultés et dysfonctionnements. Seule une assistance téléphonique dont s'occupait une seule personne était prévue, solution insuffisante pour gérer les problèmes informatiques rencontrés par les agences bancaires B, sachant que la plupart des soucis rencontrés devaient être reportés par e-mail et attendre plusieurs jours voire plusieurs semaines pour être résolus.

que l'agence de Z souffrait donc d'un sous-effectif chronique, ne permettant pas de rattraper le retard accumulé vu la continuité des suppressions de postes et de traiter les demandes des différents clients, ainsi que l'archivage des dossiers de manière satisfaisante,

que l'agence de Z a finalement fermé ses portes.

Sur le prétendu non-blocage de comptes bancaires suite à une demande de saisie judiciaire :

Quant au non-respect des procédures de blocage des comptes bancaires, le 20 décembre 2012, suite à l'ordre de Madame F, Madame A a effectué la procédure de blocage informatique des comptes bancaires appartenant à quatre clients de la banque. Il semble que la Banque se soit plusieurs mois plus tard aperçue que certains comptes n'étaient pas bloqués, notamment des comptes à terme ainsi qu'une carte bancaire.

Ce dysfonctionnement informatique ne peut être mis en rapport avec une quelconque négligence de la part de la partie appelante, qui a effectivement donné ordre informatiquement à ce que tous ces comptes soient bloqués.

Le déblocage des comptes bancaires et le fait que l'ordre donné par l'appelante de les rebloquer n'a pas été suivi d'effet, provient en réalité de la migration informatique dans le nouveau système « Anolva » et ces dysfonctionnements sont à

mettre en rapport avec les problèmes informatiques rencontrés suite à l'installation de cette nouvelle plate-forme « Anolva ».

Quant à la divulgation par Madame A de son mot de passe :

Sur instruction du directeur adjoint Monsieur Q, Madame A a affecté Monsieur L au guichet de l'agence de Z.

Monsieur L a été affecté par la direction de la banque à l'agence de Z, sur ordre du Directeur Général qui s'était déplacé à l'agence pour en informer Madame A, en lui demandant de considérer ce salarié comme un employé de l'agence et de le « booster au travail ».

Or, courant du mois de mars 2013 sans préjudice quant à la date exacte, sur une équipe théorique de cinq personnes, l'agence ne s'est retrouvée qu'avec deux salariés.

En effet, un lundi matin vers 8h45, alors que les 2 autres agences bancaires du groupe étaient fermées, une collaboratrice Madame M (guichetière) a appelé Madame A pour l'informer de son absence pour cause de maladie.

La partie appelante a aussitôt prévenu son directeur adjoint Monsieur Q, lequel avait marqué son accord à remplacer M par Monsieur. L au guichet.

Or, l'agence ouvrant ses portes au public à compter de 9 heures, et le service informatique injoignable à ce moment, Madame A n'a eu d'autre choix que de transmettre à son collègue L son mot de passe afin que ce dernier puisse accéder à la machine distributrice de billets, ce dernier devant en effet servir les clients au guichet.

Par la divulgation de ce mot de passe, le salarié L ne pouvait avoir un accès à des droits d'utilisateur aussi larges que ceux d'un responsable d'agence, son droit ne concernant que la machine distributrice de billets ».

contre-preuve réservée,

commet à ces devoirs d'instruction Madame le premier conseiller Ria LUTZ,

dit que les témoins sub 3), 4), 7) et 11) seront convoqués pour l'enquête du **mercredi, 12 octobre 2016 à 9.00 heures,**

chaque fois en la chambre du conseil dans la salle des enquêtes n° CR.4.28, 4e étage, en les locaux de la Cour Supérieure de Justice à L-2080 Luxembourg, Cité Judiciaire, Bâtiment CR, Plateau du St. Esprit,

dit qu'il y a lieu de réserver l'audition des autres témoins de l'enquête et de ceux de la contre-enquête en attendant le résultat de l'enquête fixée au 12 octobre 2016,

dit qu'il y a lieu de réserver les demandes pour le surplus ainsi que les frais et dépens.

La lecture du présent arrêt a été faite en la susdite audience publique par Monsieur le président de chambre Carlo HEYARD, en présence du greffier Isabelle HIPPERT.