

**Arrêt N° 64/17 - III – TRAV**

Exempt - appel en matière de droit du travail.

Audience publique du premier juin deux mille dix-sept.

Numéro 43849 du rôle

Composition:

Ria LUTZ, présidente de chambre,  
Théa HARLES-WALCH, premier conseiller,  
Mireille HARTMANN, premier conseiller,  
Isabelle HIPPERT, greffier.

Entre :

A, demeurant à D-(...),

appelante aux termes d'un exploit de l'huissier de justice suppléant Laura GEIGER de Luxembourg du 11 mai 2016,

comparant par Maître Romain ADAM, avocat à la Cour à Luxembourg,

et :

**l'association sans but lucratif ASS1 a.s.b.l.**, établie et ayant son siège social à L-(...), représentée par son conseil d'administration actuellement en fonctions,

intimée aux fins du susdit exploit GEIGER,

comparant par Maître Tom BEREND, avocat à la Cour à Luxembourg.

## LA COUR D'APPEL:

Vu l'ordonnance de clôture de l'instruction du 28 mars 2017.

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

Suivant contrat du 22 décembre 2010, A a été engagée avec effet au 1<sup>er</sup> février 2011 par l'asbl ASS1 (ci-après l'asbl ASS1) en qualité d'agent psycho-social affectée au service « (...) » à Y avant d'être affectée au « X » à partir du 13 mars 2012.

Par lettre recommandée du 12 septembre 2013, la salariée a été convoquée à un entretien préalable et le 20 septembre 2013 elle a été licenciée avec un préavis de deux mois avec dispense de travail.

Suite à la demande de la salariée de lui faire parvenir les motifs à la base du licenciement, l'asbl ASS1 a répondu par lettre recommandée du 24 octobre 2013 que A ne possédait pas les capacités personnelles et professionnelles indispensables pour mener à bien la tâche qui lui a été confiée en relevant que :

*«1) En date du 18 mars 2013, malgré plusieurs discussions à ce sujet et instruction écrite du chargé de direction M. B du 7 mars 2013 (dont les termes étaient les suivants : « Was die Archivierung betrifft, möchte ich zum wiederholten Mal darauf hinweisen, dass hier momentan nichts vernichtet wird. Wir haben schon darüber gesprochen. Ungern würde ich jetzt noch einmal auf diesen Punkt zurückkommen »), Madame A a détruit des documents officiels qu'elle jugea être sans importance, à savoir des copies de certificats d'incapacité de travail des participants sous convention thérapeutique, des attestations de présence établis par les médecins traitants, etc.*

*2) En date du 22 avril 2013, à la fin de son entretien de bilan et sur demande de son supérieur M. B sur la meilleure façon d'éviter divers problèmes interpersonnels au sein de l'équipe, Mme A répliqua à plusieurs reprises : « Das ist deine Sicht der Dinge. An der kann ich sowieso nichts ändern. Ich denke systemisch. ». Cette attitude hautaine démontre un manque d'efforts en vue d'une meilleure cohésion du travail d'équipe et se trouve en opposition avec certains des objectifs spécifiés par sa fiche de poste (notamment : Savoir faire – Capacité d'initiative et d'organisation. Savoir être – Sens de l'écoute – Facilité de contact – Capacité de communication – Tolérance – Esprit ouvert – Distance professionnelle – Considération positive inconditionnelle vis-à-vis des participants – Loyauté – Flexibilité dans les tâches quotidiennes).*

3) A partir du 23 mai 2013, Mme A se mit à envoyer des courriers électroniques comportant la signature « Susanne A, agente psychosociale ». M. B l'informa aussitôt qu'il serait préférable d'utiliser le titre « agent psychosocial ». Malgré cette instruction, elle s'obstinait à utiliser celui d'« agente psychosociale » et ne changea son attitude qu'en date du 19 juillet 2013, non sans avoir reçu plusieurs rappels à ce sujet.

4) En date du 15 juillet 2013, Mme A attesta sur la fiche de pointage du participant G.G. la présence de ce dernier dès 8.00 heures sans en vérifier la réalité ou se renseigner auprès du chef d'atelier cuisine, alors qu'elle-même n'était présente qu'à partir de 10.00 heures.

5) Bien qu'elle avait été informée que la délivrance de ce genre d'attestations ne relevait pas de sa compétence, mais de celle du chef d'atelier concerné, surtout lorsqu'elle n'était pas personnellement présente pour en vérifier la réalité, elle récédait en accordant congé au participant G.F. le 6 septembre et le 9 septembre dès 15.29 heures (fin de travail prévue à 16.00 heures), au moyen d'une paraphe sur sa carte de pointage, n'étant pas personnellement présente le 6 septembre.

6) En date du 19 juillet 2013, à l'occasion du Grillfest du X, Mme A avait été chargée de s'occuper de la caisse. A 11.30 heures, au moment où cinq clients attendaient déjà à la caisse, elle préférait faire la conversation avec le personnel des stands de vente. Sur demande de M. B de bien vouloir ouvrir la caisse afin de ne pas faire attendre davantage les clients, Mme A rentre dans le bâtiment pour se rafraîchir. De nouveau interpellée par son supérieur, elle rétorqua que l'éducatrice graduée C lui aurait dit que la fête ne commencerait qu'à midi. Cette attitude s'apparente à un refus de travail, alors que votre membre était pourtant en temps de travail rémunéré à partir de 11 heures ce jour-là.

7) Pour la journée d'excursion du 25 juillet 2013, l'équipe réunie avait décidé à la date du 22 juillet 2013, de confier l'organisation d'un tournoi de pétanque à Mme A, Mme C et M. D en informant Madame A le 23 juillet 2013. Celle-ci réagit en affirmant qu'elle attendrait de prendre personnellement les instructions du chargé de direction avant de s'en occuper. Pourtant, lorsque M. B était à nouveau présent, Mme A se contenta de lui souhaiter un agréable après-midi et rentra à la maison sans s'occuper de sa tâche ou de demander les instructions du chargé de direction.

8) A partir du 9 juillet 2013, le participant E.M. était en incapacité de travail pour une durée de plusieurs mois en attendant le début d'une thérapie en institution à l'étranger. Chargée du suivi des certificats d'incapacité, Madame A constata le 27 août que celui du 24 août 2013 ne lui avait pas encore été remis et au lieu de se renseigner auprès du participant ou du responsable d'atelier, elle contacta l'assistante sociale du SNAS, ce qui constitue une initiative délicate, alors qu'elle aurait pu mener à des sanctions vis-à-vis du participant dans le cadre de la mise au

*travail. En revanche, M. B, en se renseignant auprès du participant et de l'éducatrice responsable de l'atelier a pu se rendre compte qu'un certificat d'incapacité avait bien été remis à ce dernier en date du 26 août. Au lieu d'admettre sa propre indélicatesse, Mme A tenta d'en imputer la responsabilité à sa collègue C en réclamant que celle-ci ne l'aurait pas convenablement informée.*

*9) En date du 11 septembre 2013, l'Agence pour le Développement de l'Emploi informa le chargé de direction qu'elle ne disposait toujours pas de la liste de présences des travailleurs S1 au cours du mois d'août. Ce travail n'est d'aucune difficulté particulière et peut être bouclé dans quelques jours après la fin du mois de référence. Malgré que cette tâche relève de la responsabilité de Mme A, M. B a dû se charger personnellement de l'envoi de la liste, condition indispensable pour que les travailleurs S1 puissent recevoir leur rémunération pour le mois en question.*

*Enfin, en date du 12 septembre 2013, le chargé de direction a dû constater qu'après plusieurs rappels la liste des participants n'avait toujours pas été ajournée. Il y manquait des informations importantes i.e. nom et coordonnées de la personne de référence du participant J.F. Cette information avait été transmise par mail à Mme A à la date du 28 août par l'éducatrice C. (...). »*

Par requête du 18 avril 2014, A a fait convoquer l'asbl ASS1 devant le tribunal de travail de Diekirch aux fins de voir déclarer abusif le licenciement et pour s'entendre condamner à lui payer les montants de 30.000 euros (actualisé ultérieurement à 1.266,38 euros) et de 20.000 euros à titre d'indemnisation des préjudices matériel et moral subis par suite de son licenciement qu'elle estime être abusif. La salariée a encore réclamé l'octroi d'une indemnité de procédure de 2.500 euros.

Par jugement du 25 mars 2016, le tribunal de travail a déclaré le licenciement régulier et a débouté A de ses prétentions indemnitaires.

Pour ce faire, le tribunal de travail a retenu que les motifs de licenciement invoqués répondent aux critères de précision requis par la loi et que ces motifs, à savoir les réticences de la salariée de s'intégrer et de s'adapter aux conditions de travail et de coopération, son refus d'adhérer aux stratégies mises en place par le chargé de direction et le constat de l'échec de la collaboration et de l'impossibilité de poursuivre les relations de travail, établis par les attestations testimoniales et courriels versées en cause, constituent des motifs réels et sérieux de licenciement.

Le tribunal a considéré que A a propagé un climat désagréable par son comportement égoïste et rebelle et son refus persistant de ne pas adhérer aux stratégies mises en place par la direction, qu'elle s'est immiscée dans des affaires qui ne rentraient pas dans ses attributions et qu'elle a semé la discorde au sein du personnel.

De ce jugement, A a régulièrement relevé appel par exploit d'huissier du 11 mai 2016.

Par réformation du jugement entrepris, l'appelante demande à voir déclarer abusif le licenciement intervenu le 20 septembre 2013 et à se voir allouer le montant total de 21.266,38 euros à titre d'indemnisation de ses préjudices matériel et moral subis par suite du licenciement.

L'appelante conteste tant le caractère précis que réel et sérieux des motifs de licenciement invoqués.

Elle conclut encore à l'allocation d'une indemnité de procédure de 2.000 euros pour la première instance et de 2.500 euros pour l'instance d'appel.

L'asbl ASS1 conclut principalement à la confirmation du jugement entrepris et subsidiairement au rejet des demandes indemnitaires de l'appelante, sinon à leur réduction à un strict minimum. Pour autant que de besoin, elle formule une offre de preuve testimoniale pour établir les motifs à la base du licenciement.

L'intimée réclame finalement une indemnité de procédure de 2.500 euros.

- **Quant à la précision des motifs de licenciement :**

A soutient que l'énoncé des motifs ne lui permettait pas de connaître exactement les raisons du licenciement et au tribunal de les apprécier.

Or, à l'appui du prétendu manque de capacités personnelles et professionnelles invoqué par l'employeur dans la lettre de motivation du licenciement, ce dernier s'est référé à neuf faits concrets différents, datés et décrits avec suffisamment de précision pour permettre à la salariée de savoir ce qui lui est reproché et d'apprécier l'opportunité d'intenter une action en justice. Il résulte de la prise de position écrite de la salariée par rapport à ces faits que l'appelante ne s'est pas méprise sur les motifs de la rupture du contrat. La motivation permet également aux juges de vérifier si les motifs débattus devant eux correspondent à ceux de la lettre de motivation et d'examiner s'ils sont réels et suffisamment graves pour justifier le licenciement.

C'est dès lors à juste titre que la juridiction de première instance a retenu que la lettre de motivation répond aux critères de précision requis par la loi et qu'il a rejeté ce moyen.

- **Quant au caractère réel et sérieux des mS1fs de licenciement :**

Quant au reproche sub 1)

A conteste avoir détruit des documents de sa propre initiative et sans l'ordre de son supérieur hiérarchique.

Il résulte cependant de l'attestation testimoniale de B que ce dernier, en tant que supérieur hiérarchique de l'appelante, avait refusé à de multiples reprises au début de l'année 2013 les demandes orales récurrentes de la salariée de pouvoir détruire des documents, que sur l'insistance de la salariée il a été amené à lui répéter cette interdiction par écrit dans un mail du 7 mars 2013: « *Was die Archivierung betrifft, möchte ich zum wiederholten Male darauf hinweisen, dass hier momentan nichts vernichtet wird....* », mais que malgré cet ordre clair, il a vu l'appelante commencer à détruire des documents le 18 mars 2013. « *Umso erstaunter, gar entzetzter war ich, als ich im Beisein von Herrn D am 18 März 2013 Zeuge wurde, wie Frau A mit einer Kiste voller Dokumente zum Aktenvernichter schritt und anfang Dokumente zu zerstören* ». Ce fait, confirmé par J.D. dans sa propre attestation testimoniale, est dès lors établi.

Quant au reproche sub 2)

A conteste avoir affiché une attitude hautaine lors de l'entretien de bilan.

B précise dans son attestation testimoniale que lorsqu'il a demandé à la salariée lors de son entretien de bilan comment remédier aux problèmes relationnels interpersonnels causés par son comportement, l'appelante lui a répondu « *Weisst du, ich denke systemisch. Daher ist alles deine Sicht der Dinge. An der kann ich sowieso nichts ändern* ». Contrairement à l'avis de la salariée, cette attitude reflète bien le manque d'efforts de A de s'intégrer dans l'équipe et de s'adapter.

Ce reproche est donc à prendre en considération.

Quant au reproche sub 3) :

La salariée conclut au rejet de ce mS1f en relation avec l'utilisation du titre « *agente psychosociale* » qui, d'après elle, n'est pas de nature à justifier un licenciement, d'autant plus que l'employeur aurait lui-même indiqué dans son certificat de travail qu'elle était « *agente psychosociale* », titre qui figurait également sur le tampon qu'elle avait reçu au moment de son entrée en services.

Si le reproche est établi par l'attestation testimoniale de B, le refus de signer ses courriels par son nom suivi d'«*agent psychosocial*» au lieu d'«*agente psychosociale*» ne revête cependant pas le caractère de gravité nécessaire pour justifier un licenciement, même pris avec d'autres faits établis, d'autant plus que l'employeur est muet quant aux conséquences préjudiciables que cette attitude a entraînées pour lui. Il n'est donc pas à prendre en considération.

Quant aux reproches sub 4) et 5) :

Il résulte des attestations testimoniales concordantes de C et de J.D. que l'appelante a, malgré l'interdiction de son supérieur hiérarchique d'apporter des changements aux cartes de pointages, attesté que le participant G.G. était présent dès 8 heures le 15 juillet 2013, alors que l'appelante n'est arrivée ce jour-là que vers 10 heures. B a confirmé que l'établissement de telles attestations ne relevait pas du domaine de compétence de la salariée et il a ajouté que A a récidivé en date des 6 et 9 septembre 2013 en accordant congé au participant G.F. Ces reproches sont donc également établis.

Quant au reproche sub 6) :

A conteste ce reproche en relevant qu'elle s'est tenue aux indications reçues par ses collègues de travail C et J.D. d'ouvrir la caisse à partir de 11 :45. Elle donne à considérer qu'elle a même changé son horaire de travail pour venir travailler lors du « *Grillfest* ».

Il résulte néanmoins de l'attestation de B que la salariée, qui avait commencé à travailler à 11 heures et qui recevait son salaire à partir de 11 heures, n'avait pas ouvert la caisse malgré la présence de différents clients en attente devant la caisse vers 11 :30 heures et qu'elle n'a pas réagi à ses instructions répétées d'ouvrir la caisse en rétorquant que C lui avait signalé que la fête ne commencerait qu'à midi. Il s'ensuit que l'employeur a établi que la salariée a refusé d'exécuter les instructions du responsable du X.

Ce reproche est partant également établi.

Quant au reproche sub 7) :

A conteste ce reproche en relevant qu'elle s'est acquittée de sa tâche et qu'elle avait organisé et exécuté le tournoi avec succès.

La Cour relève que l'employeur ne reproche pas à la salariée de ne pas avoir organisé le tournoi, mais il lui reproche d'avoir refusé d'exécuter les ordres du responsable du « X » reçus par l'intermédiaire de ses collègues de travail et d'être partie de son lieu de travail sans s'être renseignée à cet égard auprès du responsable dès le retour de ce dernier comme elle l'avait signalé à ses collègues.

Il résulte de l'attestation de B qu'il avait chargé C et J.D. d'informer la salariée en date du 23 juillet 2013 qu'elle était prévue pour organiser un concours de pétanque lors de l'excursion du 25 juillet 2013, que la salariée leur a cependant répliqué qu'elle ne suivrait que les instructions personnellement reçues par le chargé de direction, mais qu'après son retour elle est partie sans lui demander des renseignements, de sorte qu'après avoir été informé de l'attitude de l'appelante par C et J.D., il était obligé de lui donner des instructions par SMS pour assurer que cette activité puisse avoir lieu le surlendemain.

Le reproche est donc établi.

Quant au reproche sub 8) :

A soutient avoir respecté les règles telles qu'établies par son supérieur hiérarchique suivant lesquels le SNAS devait être informé de l'absence injustifiée d'un participant pendant plus de trois jours.

B et C attestent néanmoins que la salariée avait envoyé en date du 26 août 2013 un « sms » au SNAS concernant E.M. sans demander l'accord de son supérieur et sans se renseigner au préalable si un certificat d'incapacité de travail du participant a été remis. Même si au vu des « sms » échangés avec B en date du 27 août 2013, il n'est pas établi à suffisance que la salariée avait déjà en date du 26 août 2013 l'obligation de demander l'accord du responsable ou de son remplaçant avant d'informer le SNAS d'une absence injustifiée, tel que le relatent B et C, il reste que la salariée ne s'est pas renseignée avant d'envoyer le « sms » si un certificat d'incapacité de travail a finalement été remis et a essayé de rejeter la responsabilité de ce fait sur C.

Le reproche est donc également à prendre en considération.

Quant au reproche sub 9) :

A conteste ce reproche en faisant valoir qu'elle s'est occupée dès les 2 et 3 septembre 2013 de la liste des travailleurs S1.

Cette affirmation est contredite par l'attestation testimoniale de B qui explique avoir été contacté en date du 11 septembre 2013 par l'ADEM qui n'avait pas encore

reçu la liste des travailleurs S1 que A devait compléter à la fin de chaque mois et que le 12 septembre 2013 cette liste ne contenait pas encore les changements dont elle avait été informées par courriel du 28 août 2013.

Les faits reprochés à A résultant à suffisance de droit des attestations de B, J.D. et C, il devient superfétatoire de statuer sur la recevabilité de l'attestation de E.

Les faits sub 1)-2) et 4)-9) sont, pris dans leur ensemble, de nature à justifier le licenciement avec préavis, l'attitude de l'intimé dénotant, tel qu'il lui a été reproché à juste titre par l'employeur, une insubordination et une désinvolture inadmissible rendent impossible le maintien des relations de travail.

L'attestation de F, versée par A, n'est pas de nature à énerver cette considération étant donné que les faits invoqués à la base du licenciement se sont produits au « X » et que l'auteur de l'attestation n'y a pas travaillé.

Il suit des développements qui précèdent que la juridiction de première instance est à confirmer en ce qu'elle a retenu que le licenciement intervenu est régulier et justifié et qu'elle a débouté, en conséquence, A de toutes ses prétentions indemnitaires.

Il suit de ce qui précède que l'appel est à déclarer non fondé.

Eu égard au résultat du présent litige, la demande de l'appelante en allocation d'une indemnité de procédure pour l'instance d'appel est à rejeter.

Comme il paraît inéquitable de laisser à la charge exclusive de l'asbl ASS1, qui a été contrainte de défendre ses intérêts en instance d'appel, l'entièreté des frais par elle dépensés et non compris dans les dépens, il y a lieu de lui accorder une indemnité de procédure de 1.000 euros.

#### **PAR CES MS1FS :**

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 en la forme,

le dit non fondé,

partant **confirme** le jugement entrepris,

dit non fondée la demande de A en allocation d'une indemnité de procédure pour l'instance d'appel,

condamne A aux frais et dépens de l'instance d'appel et en ordonne la distraction au profit de Maître Tom BEREND qui la demande, affirmant en avoir fait l'avance.

La lecture du présent arrêt a été faite en la susdite audience publique par Madame la présidente de chambre Ria LUTZ, en présence du greffier Isabelle HIPPERT.