

Texte pseudonymisé

Avertissement: Ce document pseudonymisé a une valeur purement informative. Le document original seul fait foi.

Arrêt N° 14/24 - III – TRAV

Exempt - appel en matière de droit du travail.

Audience publique du vingt-cinq janvier deux mille vingt-quatre.

Numéro CAL-2023-00032 du rôle

Composition:

Alain THORN, président de chambre,
Anne-Françoise GREMLING, premier conseiller,
Marc WAGNER, conseiller,
Isabelle HIPPERT, greffier.

Entre :

PERSONNE1.), demeurant à L-ADRESSE1.),

appelante aux termes d'exploits de l'huissier de justice suppléant Christine KOVELTER, en remplacement de l'huissier de justice Frank SCHAAL de Luxembourg, et de l'huissier de justice Patrick MULLER de Diekirch, du 8 décembre 2022,

comparant par Maître Claude SPEICHER, avocat à la Cour, demeurant à Diekirch,

et :

1) la société à responsabilité limitée SOCIETE1.) (SOCIETE1.), établie et ayant son siège social à L-ADRESSE2.), représentée par son ou ses gérant(s) actuellement en fonctions,

intimée aux fins du susdit exploit MULLER,

comparant par Maître Alain BINGEN, avocat à la Cour, demeurant à Diekirch,

2) L'ÉTAT DU GRAND-DUCHE DE LUXEMBOURG, pris en sa qualité de gestionnaire du Fonds pour l'emploi, représenté par son Ministre d'État, établi à L-1341 Luxembourg, 2, place de Clairefontaine,

intimé aux fins du susdit exploit KOVELTER,

comparant par Maître François KAUFFMAN, avocat à la Cour, demeurant à Luxembourg.

LA COUR D'APPEL:

Vu l'ordonnance de clôture de l'instruction du 23 mai 2023.

Par requête déposée le 15 juin 2022 au greffe de la justice de paix de Diekirch, PERSONNE1.) a fait convoquer son ancien employeur, la société à responsabilité limitée SOCIETE1.), pour s'y entendre condamner à lui payer les montants respectifs de 5.000 euros et de 2.500 euros, outre les intérêts légaux, à titre d'indemnisation de ses dommages matériel et moral, du chef de son licenciement avec préavis, qu'elle a qualifié d'abusif, ainsi qu'une indemnité de procédure de 1.500 euros.

Par la même requête, PERSONNE1.) a mis en intervention l'ÉTAT DU GRAND-DUCHE DE LUXEMBOURG, pris en sa qualité de gestionnaire du Fonds pour l'Emploi, ci-après l'ÉTAT.

L'ÉTAT a sollicité la condamnation de la société SOCIETE1.) à lui rembourser les indemnités de chômage perçues par PERSONNE1.) au cours de la période de mai à juin 2022, soit le montant brut de 5.116,15 euros, avec les intérêts légaux à partir des décaissements respectifs, sinon de la demande en justice jusqu'à solde.

PERSONNE1.) a exposé être entrée au service de la société SOCIETE1.), en qualité d'employée de bureau, avec effet au 15 mars 2021.

Par lettre recommandée datée du 14 mars 2022, elle a été licenciée avec un préavis de deux mois commençant à courir le 15 mars 2022 et expirant le 14

mai 2022, avec dispense de toute prestation de travail pendant le délai de préavis.

En réponse à la demande de motifs formulée par la salariée par courrier du 14 mars 2022, l'employeur a répondu ce qui suit par courrier recommandé du 7 avril 2022 :

Par courrier du syndicat OGB-L du 21 avril 2022, PERSONNE1.) a contesté les motifs de son licenciement.

La requérante a critiqué la lettre de motivation du 7 avril 2022 pour son défaut de précision et a, par ailleurs, contesté le caractère réel et sérieux des motifs invoqués.

La partie défenderesse a demandé au tribunal du travail de déclarer le licenciement justifié et a contesté les revendications financières de la requérante.

Par jugement du 28 novembre 2022, le tribunal du travail de Diekirch, statuant contradictoirement, a reçu la demande en la forme, s'est déclaré compétent pour en connaître, a déclaré le licenciement fondé et justifié, a déclaré non fondées les demandes de PERSONNE1.) en indemnisation des dommages moral et matériel, a déclaré non fondée la demande de l'ETAT, a dit non fondée la demande de PERSONNE1.) sur base de l'article 240 du Nouveau Code de procédure civile et a condamné cette dernière aux frais et dépens de l'instance.

Pour statuer ainsi, la juridiction de première instance a retenu que si les reproches repris dans la lettre de motivation sous les intitulés « *traitement du courrier journalier* » et « *rédaction des offres* » sont à écarter pour être formulés en des termes trop génériques, les autres griefs ont été énoncés avec la précision requise, dans la mesure où l'employeur a indiqué la nature des

fautes reprochées à la requérante dans l'exercice de ses fonctions et donné des exemples concrets en détaillant les circonstances de fait et de temps.

Au vu des pièces versées par la partie défenderesse, le tribunal a dit que les reproches repris sous les intitulés « *Appels téléphoniques* » et « *Gestion des rendez-vous* », laissent d'être établis, mais que la preuve de la réalité des motifs regroupés sous les intitulés « *Gestion administrative des chantiers* » et « *Encodage factures Clients-Fournisseurs* », était rapportée au vu des pièces versées par la partie défenderesse.

Considérant que lesdits faits permettaient de conclure à l'insuffisance professionnelle de la salariée, le tribunal a déclaré justifié le licenciement et débouté PERSONNE1.) de l'ensemble de ses demandes.

Eu égard au caractère justifié du licenciement avec préavis, la demande de l'ETAT a été déclarée non fondée.

De ce jugement, qui lui a été notifié le 30 novembre 2022, PERSONNE1.) a régulièrement relevé appel par actes d'huissier signifiés le 8 décembre 2022 à la société SOCIETE1.) et à l'ETAT.

L'appelante demande à la Cour d'annuler le jugement et d'évoquer le litige, sinon de réformer le jugement.

Elle demande à voir déclarer abusif le licenciement intervenu à son encontre et réclame le montant de 2.500 euros, à titre d'indemnisation de son préjudice moral et le montant de 5.000 euros, sinon de 874,63 euros, à titre d'indemnisation de son préjudice matériel, ces montants avec les intérêts légaux à compter de la demande en justice, jusqu'à solde.

L'appelante sollicite une indemnité de procédure de 1.500 euros pour chacune des deux instances et la condamnation de la partie intimée aux frais et dépens des deux instances.

Elle fait grief au tribunal du travail de ne pas avoir suffisamment motivé sa décision en retenant que les faits reprochés à la salariée étaient établis au vu des pièces 5 à 14 de l'employeur.

Elle fait valoir qu'à admettre que des fautes aient été commises au niveau des encodages, il n'est pas établi que celles-ci lui soient imputables.

L'appelante explique avoir trouvé un nouvel emploi à ADRESSE3.) à partir du 1^{er} juillet 2022, soit un mois et demi après la fin du préavis.

Sa perte de salaire correspondrait à la différence entre le salaire qu'elle aurait normalement perçu entre le 15 mai et le 30 juin 2022 et les indemnités de chômage effectivement touchées, soit le montant de $[(3.887,27 - 3.304,18) \times 1,5 =]$ 874,63 euros.

Comme son ancien lieu de travail se serait trouvé à proximité de son domicile, elle aurait, par ailleurs, subi un préjudice matériel du fait des frais de route engendrés par son nouvel emploi, qu'elle chiffre au montant de $[300 \text{ euros} \times 13,75123 \text{ mois} =]$ 4.125 euros.

L'ETAT réitère sa demande en condamnation de la société SOCIETE1.) à lui payer le montant de 5.116,15 euros, présentée en première instance, pour autant que le licenciement soit déclaré abusif.

La société SOCIETE1.) s'oppose à la demande en annulation du jugement entrepris, en faisant valoir que ce jugement est motivé à suffisance de droit.

Elle conclut à la confirmation dudit jugement, en ce que le tribunal du travail a dit que les faits reprochés à la salariée étaient établis au vu des pièces figurant au dossier.

Elle précise que l'appelante était seule en charge du secrétariat.

A titre subsidiaire, l'intimée offre en preuve le contenu de la lettre de motivation du licenciement par l'audition du témoin PERSONNE2.).

A titre plus subsidiaire, la société SOCIETE1.) conteste les montants indemnitaires réclamés par l'appelante.

Elle fait valoir que la période de préavis de deux mois, au cours de laquelle la salariée était dispensée de travailler, aurait dû lui permettre de retrouver un nouvel emploi.

A titre très subsidiaire, elle demande à voir limiter la période de référence à 15 jours.

L'intimée conteste l'existence d'un préjudice moral dans le chef de PERSONNE1.), au vu de l'ancienneté de service réduite de cette dernière.

La société SOCIETE1.) s'oppose à la demande de l'ETAT.

Elle conclut finalement à la condamnation de PERSONNE1.) aux frais et dépens des deux instances.

L'appelante conclut au rejet de l'offre de preuve de l'intimée, pour défaut de précision de son libellé et défaut de pertinence.

Appréciation de la Cour

L'article L.124-5, paragraphe (2), du Code du travail dispose que *« l'employeur est tenu d'énoncer avec précision par lettre recommandée, au plus tard un mois après la notification de la lettre recommandée [de demande de motifs], le ou les motifs du licenciement liés à l'aptitude ou à la conduite du salarié ou fondés sur les nécessités du fonctionnement de l'entreprise, de l'établissement ou du service qui doivent être réels et sérieux »* et qu'« à défaut de motivation écrite formulée avant l'expiration du délai visé à l'alinéa qui précède, le licenciement est abusif ».

Le tribunal du travail a rappelé correctement les principes régissant l'exigence de précision des motifs d'un licenciement avec préavis.

C'est encore pour de justes motifs que la Cour adopte, que la juridiction du premier degré a retenu que l'énoncé des motifs du licenciement figurant dans la lettre du 7 avril 2022 n'était pas suffisamment précis en ce qui concernait les rubriques « *traitement du courrier journalier* » et « *rédaction des offres* », mais remplissait les critères de précision requis par rapport aux autres reproches, libellés de manière circonstanciée et étoffés par des exemples concrets.

La motivation de la décision doit être circonstanciée et ne laisser aucun doute sur le fondement juridique. Le juge doit répondre aux moyens soulevés et s'expliquer sur les éléments de fait de l'affaire.

En considérant que les motifs regroupés sous les intitulés « *Gestion administrative des chantiers* » et « *Encodages factures Clients-Fournisseurs* » se trouvaient documentés par les pièces 5) à 14) versées par la partie défenderesse et que PERSONNE1.) ne justifiait pas ses contestations à cet

égard, le tribunal a motivé sa décision de manière certes succincte, mais suffisamment circonstanciée.

Le moyen tiré de l'absence, voire de l'insuffisance de motivation n'est dès lors pas fondé.

Il s'ensuit qu'il n'y a pas lieu à annulation du jugement du 28 novembre 2022.

Contrairement à la juridiction de première instance, la Cour considère néanmoins que les pièces 5) à 14), à savoir les journaux de contrôle des ventes et des opérations financières, la liste des chantiers et les fiches de chantiers ne permettent pas, à elles seules, d'établir le bien-fondé des reproches adressés à la salariée.

Il ne résulte, en effet, pas desdites pièces que les erreurs qui ont pu être commises au niveau de la gestion administrative des chantiers et des encodages soient nécessairement imputables à PERSONNE1.).

En instance d'appel, la société SOCIETE1.) présente une offre de preuve pour établir la réalité des différents faits reprochés à PERSONNE1.).

Il y a d'emblée lieu d'écarter de l'offre de preuve les passages concernant les motifs de licenciement liés au « *traitement du courrier journalier* » et « *rédaction des offres* », lesdits motifs ayant été écartés pour leur défaut de précision.

Les autres faits reprochés à PERSONNE1.) étant libellés de façon suffisamment précise, il convient de faire droit à l'offre de preuve en ce qui les concerne et de surseoir à statuer sur les demandes des parties, pour le surplus.

PAR CES MOTIFS :

la Cour d'appel, troisième chambre, siégeant en matière de droit du travail, statuant contradictoirement,

reçoit l'appel,

dit qu'il n'y a pas lieu à annulation du jugement entrepris,

avant tout autre progrès en cause, admet la société à responsabilité limitée SOCIETE1.) (Entreprise de SOCIETE1.) à prouver par l'audition du témoin :

PERSONNE2.), demeurant à L-ADRESSE4.),

les faits suivants :

« Les tâches principales à assumer en qualité de secrétaire dans l'entreprise ont été reprises dans le contrat de travail signé entre parties le 15 mars 2021 : Gestion journalière des travaux de bureau administratifs, comprenant prise en charge des appels téléphoniques, traitement du courrier journalier, gestion administrati[ve] des chantiers (imputation des heures de facturation, suivi facturation, certificat de conformité, PPSS, autorisations, clôture des chantiers, etc.), rédaction des offres, digitalisation des projets, gestion des rendez-vous, encodage des factures clients-fournisseurs, encodage des extraits de banque, ainsi que toute activité se rattachant directement ou indirectement à ces activités.

Appels téléphoniques

Concernant la prise en charge des appels téléphoniques, l'employeur a dû constater une certaine négligence dans la communication interne. Si, au départ, l'appelante n'était pas encore familiarisée avec le système de l'entreprise, elle a fait par la suite très peu d'efforts pour gérer les appels entrants et les demandes d'offres téléphoniques de façon convenable.

Ainsi il lui a fallu environ 6 mois pour le remplissage correct de la simple fiche « Appel entrant » et nous avons dû constater que, au bout de 11 mois, elle n'a toujours pas encore maîtrisé le remplissage correct de la fiche « Checklist Travaux d'échafaudages » (fiche reprenant les données fournies par les clients (nom et adresse du client, adresse du chantier, données de contact) pour permettre à l'intimée d'établir une offre de prix correcte.

Elle a rempli un grand nombre de Checklist sans les soins nécessaires, ce qui a provoqué une perte importante de temps au conducteur des travaux pour relancer les recherches supplémentaires afin de trouver le chantier.

L'intimée considère le fait qu'elle a produit des Checklist totalement fausses et ceci après 11 mois d'ancienneté de service comme totalement inadmissible.

Ainsi, à titre d'exemple, elle mentionne sur une fiche :

Client : Daachatelier au lieu de ADRESSE5.)

Chantier : ADRESSE6.) à ADRESSE7.) au lieu de ADRESSE8.) à ADRESSE7.)

No Téléphone : +NUMERO1.) au lieu de +NUMERO2.)

La demande du chef d'entreprise pour avoir des précisions par rapport aux données incorrectes renseignées par les soins de l'appelante est restée sans réponse de sa part.

Même le rappel du client, quelques jours plus tard, ne l'a pas motivé de corriger la Checklist en y renseignant les données correctes.

Après des recherches réalisées par son supérieur hiérarchique, celui-ci lui demande de corriger la Checklist, ce qu'elle a finalement fait après des discussions inutiles.

Gestion administrative des chantiers

L'appelante était informée au début de ses activités que chaque commande client est à enregistrer dans le fichier Répertoire Chantier.

La mission étant très simple, il s'agit de mettre en relation un numéro courant avec la date de commande, le nom du client et l'adresse du chantier.

Elle n'a nullement respecté l'attribution du numéro courant et l'adresse chantier exacte, bien que essentielle pour le bon fonctionnement de l'entreprise.

Il est inadmissible qu'elle ait attribué un numéro de chantier déjà occupé depuis plusieurs semaines à une nouvelle commande. Ni une date et/ou un numéro erroné de la commande, ni le désordre dans le classement des commandes à exécuter dans le système ne l'ont dérangé et n'ont provoqué aucune réaction de correction de sa part.

Ces erreurs ne se sont pas produites au début des activités de l'appelante, mais trois semaines avant la fin de ses activités.

A titre exemplatif :

Client ADRESSE9.)

Date de l'offre : 04 février 2022

Date de la commande : 18/02/2022

Numéro attribué : NUMERO3.)

Ce numéro a déjà été attribué par l'appelante à un autre chantier (AC ADRESSE10.) le 10/01/2022.

Une autre tâche à exécuter dans ce contexte consistait à l'imputation journalière des heures prestées sur les différents chantiers en cours. Non seulement l'appelante a refusé d'utiliser le formulaire existant prévu à ces fins et ayant fait ses preuves pendant de longues années dans sa version initiale, mais elle était aussi résistante à toute tentative de motivation pour exécuter cette tâche suivant la demande de son supérieur hiérarchique. Au moins quatre modèles lui ont été présentés sans qu'elle ait adapté ses exécutions.

Dans le même contexte, elle a imputé les heures prestées et les distances parcourues de façon aléatoire sur les différents chantiers.

Ce faisant, elle a rendu définitivement impossible le contrôle approfondi sur le rendement des différents chantiers.

A titre exemplatif :

Client : Toiture ADRESSE11.) à ADRESSE12.)

Distance parcourue entre ADRESSE13.) et ADRESSE12.) suivant votre enregistrement : 15 km

Google Maps renseigne une distance de 64 à 72 km suivant itinéraire choisi.

Une autre activité présentant un souci majeur pour l'appelante était la facturation des chantiers en cours. Si, au début, une certaine insécurité dans l'exécution de cette tâche est tout à fait compréhensible, au bout de 10 mois, une personne ayant fait environ 1000 factures devrait pouvoir suivre le système de l'entreprise.

Dans ce domaine, comme pour tous les autres, l'appelante a résisté aussi jusqu'à la fin de ses activités pour présenter des préparations de factures correctes et prêtes à l'envoi. Ses préparations de factures du mois de février 2022, donc 11 mois et demi après son engagement, étaient immergées de faux tarifs.

Elle prenait le taux de location hebdomadaire comme taux de location mensuelle. L'offre spécifie de façon claire et détaillée que le taux indiqué est valable pour la semaine (Offre AC ADRESSE10.) Presbytère de ADRESSE10.)).

Elle préparait des factures pour un des plus importants clients.

Elle a écrit quelques 150 factures pour le client SOCIETE2.) en ignorant les taux de vente corrects à renseigner et d'appliquer les tarifs hebdomadaires au lieu des taux mensuels.

Par ces actes volontaires, elle a créé des pertes substantielles pour l'entreprise et elle a nui directement à la bonne réputation.

L'appelante a commis de nombreuses erreurs lors de la création des certificats de conformités.

Comme elle a travaillé essentiellement avec la méthode du « Copier-coller », elle a omis de vérifier si le certificat était bien établi au nom du client, le chantier correspondait à la réalité et les travaux indiqués étaient justes.

Elle a traité ces documents officiels d'une façon nonchalante et sans aucun intérêt.

Elle n'a, à aucun moment, tout au long de son engagement dans la société, établi un seul PPSS (Plan Particulier de Santé et de Sécurité au travail). Ceci figurait pourtant de façon claire dans le contrat de travail signé entre parties. Elle a vu et lu les demandes de PPSS entrant par courriel. Elle a pris, à aucun moment, l'initiative dans ce contexte pour préparer un tel document. Il s'agit d'un désintérêt total de sa part et elle n'a pas rempli sa mission.

Les mêmes remarques sont valables concernant les démarches administratives en vue de l'obtention des autorisations nécessaires au montage des échafaudages. Lors de votre engagement, elle a fait croire à votre employeur qu'elle a une connaissance approfondie dans ce domaine.

Malheureusement, l'intimée a dû constater le contraire de sa part dans ce domaine.

Il s'agit d'un désintéret total de sa part et elle n'a pas rempli sa mission.

A la fin des travaux sur chantier, une clôture est à réaliser.

Cette tâche étant de nature simple, il s'agit d'un côté de recueillir les données du chantier concerné, comme p.ex. : frais personnel, frais sous-traitance, frais d'autorisations et de reporter le total des frais sur la fiche chantier concernée dans une première case prédéfinie. D'un autre côté, il s'agit de reprendre les factures établies au client, de réaliser le contrôle si toutes les prestations ont été facturées et de reporter le montant total facturé sur la fiche chantier concernée dans une deuxième case prédéfinie.

L'intimée a dû constater que l'appelante n'a nullement recherché ni les frais de sous-traitance ni les frais d'autorisations. Aussi, il lui est arrivé à maintes reprises de ne pas considérer toutes les fiches pointages de sorte que le montant renseigné dans la première case prévue à cet effet était tout simplement faux. La même remarque est aussi valable pour le montant renseigné dans la deuxième case prévue à cet effet. L'appelante n'a à aucun moment vérifié les factures sortantes sur le contenu et/ou sur les montants.

A titre exemplatif :

Client : SOCIETE3.)

Chantier : ADRESSE14.)

Aucun soin donné à la recherche des factures Soustraitance

Client : PERSONNE3.)

Chantier : 13, rte de ADRESSE15.)

Pas de clôture – dossier de chantier disparu physiquement.

Gestion des Rendez-vous

Le 28 janvier 2022, le supérieur hiérarchique de l'appelante lui téléphone pour avoir un détail concernant un rendez-vous de ce jour et lui demande de regarder dans son agenda.

L'appelante lui demande sérieusement : « Je la trouve où, votre agenda ? ».

Une réplique pareille au bout de dix mois et onze jours fait preuve, toute seule, de son désintéret total envers sa tâche de secrétaire et envers la société.

L'agenda s'est toujours trouvé pendant 10 mois et 11 jours au même endroit, bien connu et accessible à tout moment.

L'appelante n'a pas rempli cette mission, ni pour le technicien, ni pour le chef d'entreprise.

Encodage factures Clients-Fournisseurs

L'appelante était initiée à cette tâche par une personne externe à l'entreprise et des suivis par cette même personne étaient assurés.

L'appelante était bien informée sur le fonctionnement du logiciel et elle était bien informée sur les opérations à ne pas faire lors de l'encodage des documents.

Malheureusement, l'intimée a dû constater que les informations reçues ainsi que les assistances données et les bases élémentaires d'un auto-contrôle ne lui ont pas permis de réaliser un travail qualifié.

Ainsi, elle n'a pas fait preuve d'une préoccupation quelconque pour s'assurer de l'attribution correcte du client et/ou fournisseur. Nombreux sont les encodages erronés concernant les clients et fournisseurs détectés lors des contrôles et qui ont nécessité des corrections.

L'appelante a omis déjà lors de la rédaction de factures clients ou du traitement des factures fournisseurs de s'assurer de la cohérence entre le No Client/Fournisseur et le nom figurant sur les documents.

L'inattention et la nonchalance de l'appelante et les erreurs en résultant l'ont poursuivi du début d'une opération jusqu'à sa fin sans que ceux-ci ont provoqué la moindre réaction de sa part.

L'intimée a appris le 13 janvier 2022 que l'appelante a fait preuve d'une ignorance totale des règles élémentaires concernant l'encodage de factures et des instructions reçues et elle n'a montré l'absence totale et absolue d'intérêt à son travail.

Lors de l'encodage des factures clients, elle a dû constater l'absence physique en papier de deux factures clients.

Au lieu, ce qui était définitivement sa tâche, de vérifier dans le fichier Facture Clients l'existence des factures manquantes, elle a violé toutes règles en procédant à l'encodage répété de factures déjà encodées pour garantir un numéro correspondant entre programme et factures.

Ainsi elle a volontairement falsifié le résultat de l'entreprise de 30.000 euros, résultat qui sert comme base pour l'établissement de la déclaration de TVA à remettre le 15 janvier 2022.

Dans ce contexte, la façon de l'appelante de rédiger les extraits de comptes et/ou rappels de paiement à l'adresse des clients de l'intimée est critiquable.

La balance âgée datée à la fin du mois précédent sert comme base pour l'exécution de cette tâche. Elle était bien informée de ce fait que les paiements « Clients » reçus après la date d'établissement de la balance âgée sont à considérer lors de l'écriture des extraits et rappels. Elle ne l'a pas fait.

Une remarque à ce sujet de son supérieur hiérarchique a provoqué un comportement désagréable de sa part. »

contre-preuve réservée,

commet à ces devoirs d’instruction Madame le premier conseiller Anne-Françoise GREMLING,

fixe jour et heure pour l’enquête au mercredi, 21 février 2024 à 9.00 heures,

fixe jour et heure pour la contre-enquête au mercredi, 20 mars 2024 à 9.00 heures,

chaque fois en la Chambre du Conseil de la salle d’audience CR.4.28, quatrième étage, en les locaux de la Cour Supérieure de Justice à Luxembourg, Bâtiment CR, Cité judiciaire, L-2080 Luxembourg,

dit que PERSONNE1.) devra déposer au plus tard le 1^{er} mars 2024 au greffe de la Cour les noms, prénoms et demeures des témoins qu’il voudra faire entendre lors de la contre-enquête,

réserve le surplus et les frais.

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