

Texte pseudonymisé

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

**Arrêt N° 85/24 - III – TRAV**

**Exempt - appel en matière de droit du travail.**

**Audience publique du six juin deux mille vingt-quatre.**

**Numéro CAL-2023-00435 du rôle**

Composition:

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

Entre :

**la société anonyme SOCIETE1.) S.A. (anciennement SOCIETE2.) S.A.),**  
établie et ayant son siège social à L-ADRESSE1.), représentée par son conseil  
d'administration actuellement en fonctions,

e n t

r e :

appelante aux termes d'un exploit de l'huissier de justice Laura GEIGER de  
Luxembourg du 19 avril 2023,

intimée sur appel incident,

comparant par Maître Pierre REUTER, avocat à la Cour, demeurant à  
Luxembourg,

et :

**PERSONNE1.), demeurant à F-ADRESSE2.),**

intimé aux fins du susdit exploit GEIGER,

appelant par incident,

comparant par la société à responsabilité limitée KRIEG AVOCAT CONSEIL s.à r.l., inscrite sur la liste V du tableau de l'Ordre des avocats du barreau de Luxembourg, établie et ayant son siège social à L-2324 Luxembourg, représentée aux fins de la présente procédure par Maître Frédéric KRIEG, avocat à la Cour, demeurant professionnellement à la même adresse.

#### **LA COUR D'APPEL:**

Par contrat de travail à durée indéterminée conclu le 19 mai 2014, la société anonyme SOCIETE1.) SARL (ci-après SOCIETE1.) a engagé PERSONNE1.) en qualité de « *service desk operator* ».

Elle l'a licencié avec préavis, par courrier recommandé du 15 octobre 2020.

Le requérant a fait demander les motifs de son licenciement, par l'intermédiaire de son mandataire, suivant courrier daté du 27 octobre 2020, et SOCIETE1.) lui a fourni ces motifs par courrier du 27 novembre 2020, qui se lit comme suit :

PERSONNE1.) a fait contester les motifs de son licenciement par courrier daté du 8 décembre 2020.

Par requête déposée au greffe de la Justice de Paix de et à Luxembourg en date du 4 mai 2021, PERSONNE1.) a fait convoquer son ancien employeur devant le tribunal du travail aux fins de s'y entendre condamner à lui payer, suite à son licenciement qu'il qualifiait d'abusif, des dommages et intérêts d'un montant de 20.000 euros, à raison de 10.000 euros, pour réparation de son préjudice matériel, et de 10.000 euros, pour réparation de son préjudice moral, outre les intérêts légaux.

Le requérant réclamait finalement une indemnité de procédure d'un montant de 2.500 euros, sur base de l'article 240 du Nouveau Code de procédure civile.

A l'audience du 14 février 2023, le requérant a augmenté sa demande en réparation du préjudice matériel au montant de 14.849,28 euros, en principal.

Le requérant faisait valoir que les motifs communiqués par la défenderesse seraient imprécis, qu'ils ne correspondraient pas à la réalité et qu'ils ne seraient pas de nature à justifier le licenciement litigieux.

La défenderesse concluait au rejet de la demande en prenant une position contraire sur chacune des trois exigences légales mentionnées ci-dessus.

Par jugement rendu le 7 mars 2023, le tribunal du travail a déclaré le licenciement abusif et condamné la défenderesse à payer au requérant une indemnité de 7.500 euros pour réparation de son préjudice moral.

Il a débouté le requérant pour le surplus.

Pour statuer ainsi, les juges de première instance ont considéré que les motifs communiqués par l'employeur répondaient à l'exigence légale de précision, mais que celui-ci restait en défaut de les prouver.

Ils ont constaté que le relevé des activités du requérant pour la période comprise entre le 16 mars et le 13 mai 2020 constituait un document établi unilatéralement par la défenderesse elle-même, que nul ne peut se constituer de preuve à soi-même et que les documents contenant les plaintes de cinq usagers ne permettaient pas non plus d'identifier le requérant comme étant l'auteur des interventions critiquées.

De plus, « *le fait pour le requérant d'avoir mal effectué ces cinq interventions, à le supposer établi* », ne serait «  *finalement, au vu du grand nombre d'interventions effectuées par le requérant, pas suffisamment graves pour justifier son licenciement* ».

Le tribunal a ensuite débouté le requérant de sa demande en réparation du préjudice matériel, au motif que ce dernier n'avait pas recherché activement un nouvel emploi.

Il a évalué *ex aequo et bono* l'indemnité revenant au salarié pour atteinte à sa dignité au montant de 7.500 euros.

Par exploit du 19 avril 2023, SOCIETE1.) a régulièrement relevé appel de ce jugement qui lui avait été notifié le 10 mars 2023.

L'appelante demande à la Cour de déclarer justifié le licenciement de l'intimé et de décharger l'appelante des condamnations prononcées à son encontre, par réformation du jugement entrepris.

L'appelante réclame encore une indemnité de procédure de 1.500 euros pour chaque instance.

Selon SOCIETE1.), les motifs du licenciement seraient indiqués avec une précision suffisante, ainsi que les juges de première instance l'auraient décidé à bon droit.

Les pièces versées par l'appelante établiraient en outre la véracité des reproches adressés à l'intimé quant à son activité insuffisante, la mauvaise qualité de multiples interventions et son comportement fréquemment inapproprié.

Le principe selon lequel nul ne peut se constituer de preuve à soi-même ne serait pas applicable à la preuve d'un fait juridique. Or, il s'agirait en l'occurrence d'établir des faits juridiques.

De plus, les pièces en question émaneraient de la Commission européenne, et non pas de l'appelante.

Quant à l'insuffisance professionnelle reprochée à son ancien salarié, SOCIETE1.) considère notamment que les appels traités par l'intimé étaient largement en-dessous des objectifs fixés par la direction et que l'intimé se comportait de manière peu compréhensive et discourtoise avec les clients.

Quant à l'appel incident, SOCIETE1.) fait valoir que l'intimé a été intégralement dispensé de prêter son préavis qui courait du 1<sup>er</sup> novembre 2020 au 28 février 2021, mais qu'il n'a présenté sa première demande d'emploi qu'en date du 19 mars 2021, autrement dit plus de quatre mois après son licenciement.

L'intimé conclut au rejet de l'appel.

Il rappelle que les interventions des trois techniciens de l'équipe dont il faisait partie, en charge de la maintenance informatique, consistaient soit en des interventions par connexion (« *dans laquelle l'opérateur se substitue à l'utilisateur pour résoudre le problème en prenant la main de son pc à distance* »), soit en des interventions sans connexion, par téléphone, soit en des interventions sur site et que les interventions relevant des deux dernières catégories ne sont pas recensées dans les relevés produits par l'appelante, élaborés par la partie adverse elle-même et qui ne sauraient en conséquence valoir comme éléments de preuve.

L'intimé soutient d'autre part que l'appelante reste en défaut de fournir « *un document un tant soit peu crédible recensant l'ensemble des prestations de l'intimé sur une période donnée* » et que ni les prétendues périodes d'inactivité ni les prétendues performances insuffisantes ne sont établies.

De plus, une appréciation faisant abstraction des problèmes soulevés lors des appels en cause serait dépourvue de pertinence, dans la mesure où il serait évident qu'un appel donné « *peut être résolu en deux minutes tandis qu'un autre nécessite deux heures, en fonction de la nature de la panne concernée* ».

Le seul nombre d'appels traités ne permettrait donc pas d'apprécier « *la réelle performance d'un salarié* ».

L'intimé aurait respecté le quota de 20 appels par jour en moyenne, fixé d'un commun accord et plusieurs attestations testimoniales établiraient, au contraire, les grandes qualités professionnelles de l'intimé.

L'intimé conteste que les cinq commentaires négatifs cités dans la lettre de motifs, se rapportent à sa personne et donne à considérer que le nombre total de ses interventions auprès de l'appelante peut être estimé à environ 30.000.

Au regard de ce très grand nombre d'interventions, le nombre de 5 plaintes devrait être regardé « *comme un record de satisfaction* ».

L'intimé soutient que l'objectif de 30 appels par jour, exigé par l'employeur à partir du 12 juin 2020, ne lui serait pas opposable au regard de la jurisprudence, étant donné qu'il aurait été imposé de façon totalement unilatérale, et qu'il n'aurait pas été réaliste compte tenu de la crise sanitaire, de la mauvaise conjoncture économique et du ralentissement important de l'activité humaine en général.

L'intimé demande le rejet des pièces numéros 12 à 28, celles-ci étant étrangères aux faits invoqués dans la lettre de motivation du licenciement.

Interjetant appel incident, il demande à la Cour de lui allouer les dommages et intérêts réclamés en première instance, pour réparation de son préjudice matériel.

Il demande la confirmation du jugement entrepris concernant l'indemnité allouée pour réparation du préjudice moral.

Les motifs du licenciement communiqués par l'employeur seraient imprécis et ne seraient ni réels ni suffisamment sérieux pour justifier un licenciement.

### **Appréciation de la Cour**

Aux termes de l'article L. 124-10 (3) du Code du travail « *la notification de la résiliation immédiate pour motif grave doit être effectuée au moyen d'une lettre recommandée à la poste énonçant avec précision le ou les faits reprochés au salarié et les circonstances qui sont de nature à leur attribuer le caractère d'un motif grave* ».

Le motif grave est défini à l'article L. 124-10 (2) du même Code comme « *tout fait ou faute qui rend immédiatement et définitivement impossible le maintien des relations de travail* ».

L'énoncé des motifs doit être suffisamment précis, non seulement pour permettre le contrôle des juges, mais aussi pour permettre au salarié de vérifier le bien-fondé des motifs invoqués et de rapporter, le cas échéant, la preuve de leur inexactitude (cf. Cour de cassation, 12.11.1992, arrêt n° 30/92).

En l'espèce, la lettre recommandée avec demande d'avis de réception, datée du 15 octobre 2020 (cf. pièce n° 2 de la farde de Me KRIEG) donne une description très complète des fautes reprochées à l'intimé, tant en ce qui concerne leur nature et leur gravité que les circonstances de temps et de lieu dans lesquelles elles auraient été commises.

Cette description permet au juge et au salarié de savoir exactement ce qui est reproché à ce dernier et d'effectuer leur contrôle.

Elle permet aussi au salarié de contredire l'employeur et d'établir le bien-fondé de ses contestations par des éléments de preuve.

Le reproche de l'intimé tenant au manque de précision de la lettre de licenciement doit dès lors être rejeté, par confirmation de la décision déférée.

L'appelante reproche à l'intimé d'avoir traité un nombre insuffisant d'appels par jour et d'en avoir traité nettement moins que ses collègues.

L'intimé admet avoir été censé traiter une moyenne de 20 appels par jour et conteste les quotas supérieurs allégués par l'appelante.

SOCIETE1.) reconnaît que « *l'objectif initial fixé à Monsieur PERSONNE1.) s'élevait à 20 appels par jour* » (cf. conclusions notifiées le 22 décembre 2023, page 3), mais soutient que cet objectif à atteindre aurait été, par la suite, porté au nombre de 30 appels par jour.

Se pose donc d'abord la question de savoir quel était l'objectif exact de nombres d'appels à traiter par l'intimé.

L'appelante ne justifie pas d'un accord entre les parties au litige concernant un objectif supérieur à celui admis par l'intimé, à savoir 20 appels.

Dans son attestation testimoniale dressée le 1<sup>er</sup> mars 2021 (cf. pièce n° 12 de la même farde), PERSONNE2.) déclare qu'en temps normal, l'objectif à atteindre, fixé au demeurant de manière unilatérale et plutôt indicative, consistait à traiter 10, puis 20 appels, tous types de prestations confondus (« *on ne nous demandait pas de quotas de prises d'appel bien spécifique, au départ il était question de 10 appels téléphoniques et ensuite 15 y compris les interventions sur site* »).

Il ajoute cependant que son service subissait un véritable « *harcèlement* » de la part de la direction pour en faire toujours plus.

Ainsi que l'intimé le fait valoir à juste titre, il est permis de présumer, en l'absence de tout élément probant en sens contraire, que l'activité du service dont faisait partie l'intimé ait nettement ralenti en 2020, l'année dont il s'agit en l'espèce, marquée par le début de la pandémie, le confinement et les mesures étatiques réduisant fortement la vie économique et institutionnelle.

L'objectif de trente appels à traiter par jour ne paraît dès lors pas raisonnable, outre que cet objectif aurait été fixé de façon parfaitement unilatérale dans des conditions sur lesquelles l'employeur ne donne aucun éclaircissement.

Il convient partant de s'en tenir à la référence de vingt appels par jours.

Pour preuve de l'insuffisance reprochée à son ancien salarié, la partie appelante se prévaut, en des termes généraux et indépendamment du reproche de l'insuffisance par rapport à l'objectif de trente appels, de relevés d'activité de l'intimé relatifs au printemps et à l'été 2020 (cf. pièces n<sup>os</sup> 4 à 6 de la farde de l'appelante).

L'appelante soutient par ailleurs que l'intimé n'aurait parfois même pas atteint l'objectif de vingt appels par jours, alors que ses collègues en auraient traité bien davantage.

Elle estime que les relevés susvisés doivent être pris en considération comme moyens de preuve, au motif que les griefs à la base du licenciement sont « *constitutifs de faits juridiques et non d'actes juridiques, de sorte que les pièces produites par la société appelante (...) ne peuvent être écartées au simple motif qu'il s'agirait de preuves auto constituées* », s'agissant de faits dont la preuve peut être administrée « *par tous les moyens* ».

S'il est vrai que l'administration de la preuve de simples faits, tels que ceux susceptibles de justifier le licenciement en cause, n'exige nullement le recours à la preuve littérale conformément aux articles 1341 à 1344 du Code civil, il n'en demeure pas moins que l'élément invoqué à ce titre doit pouvoir être considéré par le juge comme un élément de preuve.

Or, un relevé de l'activité du salarié licencié, établi de manière purement unilatérale par l'employeur, ne saurait être considéré comme moyen de preuve de l'insuffisance professionnelle reprochée au salarié licencié.

A cela s'ajoute que ces relevés, même à les supposer probants, ne donneraient pas un aperçu complet et d'une pertinence absolue de l'activité de l'intimé.

En effet, l'intimé devait réaliser trois types de prestations distinctes, à savoir, premièrement des interventions par connexion directe sur le PC du client, deuxièmement, des interventions hors connexion, consistant à guider la personne par téléphone lorsque la connexion n'était pas possible et, troisièmement, des interventions de proximité, sur place.

Or, il est acquis en cause que les interventions du deuxième type ne sont pas listées dans les relevés litigieux et les informations dont dispose la Cour, ne lui permettent pas de déterminer l'ampleur des tâches accomplies au titre des interventions du deuxième type.

Par ailleurs, il est constant en cause et confirmé par l'attestation testimoniale de PERSONNE2.) du 1<sup>er</sup> mars 2021 (cf. pièce n° 12 de la farde de Me KRIEG) que l'intimé devait également s'occuper du « *support de la salle RUE* », avec une trentaine d'ordinateurs, parce qu'il en connaissait le fonctionnement mieux que les autres informaticiens.

D'autre part, il va de soi qu'afin d'apprécier les compétences professionnelles d'un salarié informaticien, le juge ne saurait avoir égard exclusivement au nombre d'appels traités par celui-ci sur une certaine période, sans tenir compte de la nature des pannes ou des problèmes dont il a été saisi, ni de la pertinence des informations données par le client.

Dans ce contexte, l'intimé relève à juste titre ce qui suit « *il est évident qu'un appel donné peut être résolu en 2 minutes tandis qu'un autre peut nécessiter 2 heures, en fonction de la nature de la panne concernée. Le seul nombre d'appels ne permet pas d'apprécier la réelle performance d'un salarié* » (cf. conclusions notifiées le 15 janvier 2023, page 4).

En outre, il convient de ne pas perdre de vue qu'il est exigé du salarié qu'il se montre non seulement performant, mais aussi compréhensif, patient et aimable à l'égard du client qui le saisit d'un problème et qu'à partir d'un certain niveau d'appels à traiter, il devient malaisé de concilier ces deux exigences.

Enfin et surtout, il est constant en cause que, pendant l'année 2020, l'intimé a géré en moyenne une vingtaine d'appels par jour, sauf pendant le mois d'août 2020 où il n'aurait traité en moyenne qu'une dizaine d'appels par jour.

Il convient cependant d'avoir égard au fait que l'activité était fortement ralentie pendant ces quelques semaines, non seulement en raison de la pandémie, mais aussi du grand nombre de congés du mois d'août posés par les fonctionnaires de la Commission européenne, le client concerné.

L'auteur de l'attestation susvisée estime, quant à lui, que l'intimé a toujours réalisé l'objectif du quota des appels à traiter et que son travail était toujours « *bien fait* », ce qui confirme la version présentée par ce dernier.

Il suit de ce qui précède que le reproche concernant l'activité insuffisante du salarié n'est pas établi.

L'appelante reproche encore à l'intimé d'avoir fourni un travail de « *mauvaise qualité* » et se prévaut à ce titre de plusieurs critiques émises par des agents de la Commission européenne concernant les qualités professionnelles ou le comportement de l'intimé.

L'intimé conteste, en premier lieu, que les critiques citées dans la lettre de motifs du 27 novembre 2020 aient visé sa personne.

Sur les cinq commentaires en cause, seul le commentaire du 3 juin 2020 permet d'identifier l'intimé.

Ainsi que l'a relevé à juste titre la juridiction de première instance, même à supposer que ces cinq commentaires aient réellement visé l'intimé, il conviendrait de les mettre en relation avec les quelques 30.000 interventions auquel l'intimé évalue – sans être contesté sur ce point par l'appelante - le nombre total de ses interventions réalisées au service de l'appelante et d'en conclure que cette circonstance n'est «  *finalement, au vu du grand nombre d'interventions effectuées par le requérant, pas suffisamment grave pour justifier son licenciement* ».

Il importe de relever en dernier lieu que l'intimé a été au service de l'appelante pendant plus de six ans, sans jamais faire l'objet du moindre avertissement, selon les renseignements incontestés fournis par l'intimé.

En conséquence, c'est à bon droit que les juges du premier degré ont déclaré que le licenciement ne reposait pas sur des motifs réels et sérieux et qu'il était partant abusif.

En application des principes généraux de la responsabilité civile, le salarié victime d'un licenciement abusif n'en peut obtenir réparation que s'il établit l'existence d'un préjudice en relation causale directe avec la faute commise par son ancien employeur.

Si l'indemnisation du préjudice matériel du salarié licencié doit être aussi complète que possible, seules les pertes de revenus subies pendant la période qui aurait raisonnablement dû suffire pour lui permettre de trouver un nouvel emploi à peu près équivalent sont indemnisées.

En effet, le salarié licencié est obligé de faire tous les efforts pour trouver, dès que possible, un emploi de remplacement et partant minimiser son préjudice matériel, faute de quoi la perte de revenus dont il se plaint ne peut être considérée comme étant en relation causale directe avec son licenciement.

La simple inscription comme demandeur d'emploi ne dispense pas le salarié licencié de prendre des initiatives personnelles pour rechercher un emploi, une simple attitude passive étant insuffisante à cet égard.

En l'espèce, il ne résulte pas des éléments du dossier que PERSONNE1.) ait entrepris des efforts conséquents afin de trouver un nouvel emploi.

Ce dernier ne verse aucune demande d'emploi antérieure au mois de mars 2021, alors que son licenciement date du 15 octobre 2020 et qu'il avait été dispensé de toute prestation de travail pendant la durée du préavis.

Dans ces conditions, c'est à juste titre que la juridiction de première instance a rejeté comme infondée la demande en indemnisation du préjudice matériel.

C'est à bon droit que la juridiction du premier degré a évalué à 7.500 euros le montant indemnitaire revenant au salarié licencié abusivement pour réparation de son préjudice moral, consistant dans l'atteinte portée à sa dignité professionnelle, eu égard aux circonstances de l'espèce, et notamment à l'âge de l'intimé au moment du licenciement, à son ancienneté et à sa rémunération.

Comme SOCIETE1.) succombe à l'instance et devra supporter la charge des dépens, sa demande en allocation d'une indemnité de procédure est à rejeter, tant pour la première instance, par confirmation du jugement entrepris, que pour l'instance d'appel.

Eu égard à l'issue du litige et aux soins requis, il convient de confirmer la décision d'allouer au salarié licencié une indemnité de procédure de 1.250 euros pour la première instance et de lui accorder une autre indemnité de même nature à hauteur de 1.500 euros pour l'instance d'appel.

#### **PAR CES MOTIFS :**

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

reçoit les appels principal et incident,

les dit non fondés,

confirme le jugement entrepris,

condamne la société anonyme SOCIETE1.) SARL à payer à PERSONNE1.) une indemnité de procédure de 1.500 euros,

déboute la société anonyme SOCIETE1.) SARL de sa demande en obtention d'une indemnité de procédure pour l'instance d'appel,

condamne la société anonyme SOCIETE1.) SARL aux frais et dépens de l'instance d'appel.

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.