

Arrêt N° 28/17 - VIII - Travail

Exempt – appel en matière de droit du travail

**Audience publique extraordinaire du dix-sept février deux mille dix-sept à
16 :50 heures salle CR.2.28 de la Cour d'appel**

Numéro 42138 du rôle.

Composition:

M. Étienne SCHMIT, président de chambre;
M. Serge THILL, premier conseiller;
Mme Agnès ZAGO, premier conseiller;
M. Alain BERNARD, greffier.

Entre:

Mme A.), demeurant à PT-(...) (Portugal), (...),

appelante aux termes d'un acte de l'huissier de justice Carlos CALVO de Luxembourg du 21 novembre 2014,

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

et:

1) la société anonyme INTERNATIONAL AIRLINES TECHNICAL POOL (I.A.T.P.) S.A., établie et ayant son siège social à L-1466 Luxembourg, 12, rue Jean Engling, représentée par son conseil d'administration,

intimée aux fins du prédit acte CALVO,

comparaissant par Maître Isabelle GIRAULT, avocat à la Cour, demeurant à Luxembourg,

2) L'ÉTAT DU GRAND-DUCHE DE LUXEMBOURG, représenté par le ministre d'Etat, dont les bureaux sont établis à L-1352 Luxembourg, 4, rue de la Congrégation, et pour autant que de besoin, par le ministre du travail et de l'emploi, ayant dans ses attributions le Fonds pour l'emploi, dont les bureaux sont établis à L-2763 Luxembourg, 26, rue Zithe,

intimé aux fins du présent acte CALVO,

comparaissant par Maître Georges PIERRET, avocat à la Cour, demeurant à Luxembourg.

LA COUR D'APPEL:

Les avocats ont marqué leur accord à ce que M. le président de chambre Étienne SCHMIT, chargé de faire rapport, tienne seul l'audience pour entendre les plaidoiries.

Le magistrat rapporteur a indiqué la composition de la Cour et a fait son rapport oral. Il a rendu compte de l'audience à la Cour dans son délibéré.

1. La procédure

Par jugement du 13 octobre 2014, le tribunal du travail de Luxembourg a déclaré justifié le licenciement avec préavis du 13 juin 2012 de Mme **A.)** par la société IATP et rejeté ses demandes d'indemnisation des préjudices matériel et moral ainsi que la demande de l'Etat tendant au remboursement des indemnités de chômage.

Par acte d'huissier de justice du 21 novembre 2014, la salariée a régulièrement formé appel contre le jugement. Elle le critique en ce qu'il a retenu que les motifs du licenciement étaient indiqués avec la précision requise et étaient réels et sérieux et en ce qu'il a rejeté sa demande d'indemnisation.

Par conclusions du 13 janvier 2016, l'Etat a aussi régulièrement formé appel contre la décision.

2. Les conférences de 2009, 2010 et 2011

Mme **A.)** a été engagée comme secrétaire de direction de la société IATP à partir du 15 septembre 2008.

L'une de ses missions était l'organisation de deux conférences par an des compagnies aériennes membres de la société IATP. Elle visitait le site de la conférence, organisait le déroulement de la conférence dans l'hôtel choisi, notamment en réservant les salles et en prévoyant l'équipement requis.

Par courrier du 13 juin 2012, Mme **A.)** a été licenciée avec préavis du 15 juin au 14 août 2012.

A sa demande, les motifs du licenciement lui ont été communiqués par courrier du 20 juillet 2012.

L'employeur lui reproche de très faibles compétences et un manque de professionnalisme tant dans l'exécution de ses tâches de support et d'assistance que dans l'organisation des conférences.

Dans ce contexte, il lui reproche notamment différents faits en rapport avec les conférences en Suisse du 8 au 14 octobre 2009, en Thaïlande du 6 au 10 mars 2010, en Turquie du 9 au 13 octobre 2010, en Chine du 5 au 9 mars 2011, et en Hongrie du 8 au 12 octobre 2011.

Mme **A.)** conteste ces motifs, relève qu'elle n'a pas fait l'objet de reproches en raison de ces conférences, mais qu'au contraire elle a bénéficié de gratifications en 2009, 2010 et 2011. Ces motifs ne pourraient pas être considérés comme réels et sérieux.

L'employeur considère que les motifs sont sérieux et établis par les attestations testimoniales.

La Cour constate que Mme **A.)** a touché des gratifications de 3.592,21 euros en décembre 2009 (salaire mensuel : 4.838 euros), 3.198,52 euros en décembre 2010 (salaire mensuel : 4.958,95 euros), et 3.744,59 euros en décembre 2011 (salaire mensuel : 5.082,92 euros).

Si l'employeur était contractuellement tenu de verser treize rémunérations mensuelles, il n'avait pas d'obligation de payer une gratification ou un bonus à Mme **A.)**.

Il n'est pas établi que Mme **A.)** ait été avertie pour des faits de 2009 à 2011.

La Cour relève que les faits invoqués comme motivation du licenciement, à supposer qu'ils soient réels, ne constituaient pas un obstacle au paiement de ces trois gratifications représentant chacune plus de la moitié d'une rémunération mensuelle, chaque fois en décembre, soit deux mois après les conférences d'octobre. La Cour en déduit que ces faits ne peuvent pas être considérés comme motifs sérieux d'un licenciement en juin 2012.

3. La conférence de Madrid du 3 au 7 mars 2012 : la précision des motifs

La salariée critique le jugement en ce qu'il a retenu que la lettre de motivation répond, dans son ensemble, aux exigences de précision.

Elle considère qu'au moins certains motifs seraient imprécis et devraient être écartés.

L'employeur conclut à la confirmation du jugement.

La Cour retient qu'à la demande du salarié l'employeur est tenu d'indiquer les motifs du licenciement avec préavis avec une précision telle que le salarié puisse les connaître et décider si une action en indemnisation est indiquée et que les juridictions soient en mesure d'apprécier leur caractère réel et sérieux.

L'employeur reproche à Mme **A.)** de ne pas avoir remis aux membres du conseil d'administration, dès le premier jour, tous les documents nécessaires en vue de la réunion du conseil, tenue à l'occasion de la conférence de Madrid.

Le motif n'est pas assez précis en ce qu'il n'indique pas les documents que la salariée aurait omis de remettre.

Le reproche que des réservations et locations faites dans l'urgence (p.ex. la location d'écrans) auraient causé des coûts supplémentaires est imprécis, faute d'éléments chiffrés du coût effectif et du surcoût, ainsi que de la précision des réservations autres que la location d'écrans.

L'employeur soutient que la salariée aurait eu, le 4 mars 2012, un comportement agressif à l'égard du personnel de l'hôtel et d'une secrétaire de la société IBERIA. Elle aurait eu une discussion virulente avec Mme **B.)**, secrétaire de cette société.

Faute d'indication du nom des membres du personnel de l'hôtel ou d'autres précisions, telle l'heure ou le lieu des faits, et de description des faits et propos pouvant être qualifiés d'agressifs et virulents, ce reproche manque de la précision nécessaire.

Il en est de même du reproche que la salariée se serait moquée et aurait tenu des propos désobligeants à l'égard des membres du conseil d'administration. Les détails du comportement et les propos tenus ne sont pas indiqués.

L'observation générale que la salariée aurait eu une attitude agressive et grossière vis-à-vis des administrateurs, des membres de la société IATP et de son sponsor manque de la précision requise, et ne permet pas de connaître les faits concrets qui sont visés.

Dès lors, ces motifs qui ne sont pas indiqués avec la précision requise ne sont pas à prendre en considération.

4. Les attestations testimoniales

Afin d'établir la réalité des motifs invoqués, la société IATP s'appuie sur diverses attestations testimoniales, notamment celles de MM. **C.)**, **D.)**, **E.)** et **F.)**.

La salariée invoque l'égalité des armes et considère que les attestations ne devraient pas être prises en considération. Ces personnes seraient administrateurs de la société IATP, auraient pris la décision de procéder au licenciement et rédigé la lettre de motivation, et seraient à considérer comme parties en cause. M. **F.)** manquerait d'objectivité.

L'employeur aurait la charge de prouver les motifs du licenciement et ne pourrait pas être cru sur parole, par la prise en considération d'attestations émises par ces personnes.

Ces attestations ne seraient pas plus pertinentes que les pièces versées par la salariée, qui contrediraient les motifs.

La Cour relève que la lettre de licenciement est signée, par délégation, au nom de MM. **C.)** et **E.)**. Ces deux administrateurs de la société IATP ont personnellement signé la lettre contenant les motifs du licenciement.

Ces deux personnes ont donc agi dans la procédure de licenciement en tant que représentants de la société IATP. Dès lors, elles sont à considérer comme parties en cause et leurs attestations ne peuvent pas être prises en considération.

M. **F.)** est business manager de la société IATP depuis janvier 2012. Il a établi des attestations testimoniales les 2 mai 2013 et 4 février 2016.

Dans cette dernière attestation, M. **F.)** précise qu'il était le manager de Mme **A.)**. Il déclare que c'est normalement l'hôtel où a lieu la conférence qui fournit une estrade, mais que tel n'était pas le cas de l'hôtel de Madrid. M. **F.)** considère que du point de vue de l'organisation de la conférence, la location d'une estrade en dernière minute par Mme **A.)** constitue un dysfonctionnement majeur (« *a major failure* »). M. **F.)** précise ensuite qu'à trois reprises Mme **A.)** a failli à sa mission, rendant ainsi nécessaire une location au dernier moment : lors de sa visite préliminaire de l'hôtel en août 2011 et lors de son séjour dans l'hôtel, à l'occasion de la réunion du conseil d'administration en décembre 2011, elle aurait dû vérifier la disponibilité d'une estrade. En troisième lieu, elle aurait dû explicitement faire insérer la mise à disposition d'une estrade au contrat conclu avec l'hôtel madrilène.

M. **F.)** ne dépose pas sur des faits constatés personnellement, mais porte une appréciation sur le travail de Mme **A.)** et plaide contre celle-ci en soumettant des éléments de son enquête à l'appui du motif du licenciement.

Compte tenu de la prise de position partisane de M. **F.)**, ses dépositions ne peuvent pas être considérées comme émanant d'une personne neutre par rapport à la procédure de licenciement et la Cour ne les prend pas en considération.

La déposition de Mme **G.)** concerne deux motifs du licenciement qui sont écartés au point 3 ci-avant : la remise de documents et le comportement lors du conseil d'administration.

Il en est de même de celle de M. **D.)**.

Sous ce rapport, ces deux dépositions n'ont donc pas d'intérêt.

La déposition de M. **D.)** concerne aussi le reproche relatif au service de boissons qui sera examiné ci-dessous.

5. La conférence de Madrid du 3 au 7 mars 2012 : la réalité et le sérieux des motifs

L'employeur fait une série de reproches quant à cette conférence, qui sont examinés ci-dessous.

La Cour retient que, à la différence des motifs examinés au point 3 ci-avant, ces motifs sont indiqués avec une précision suffisante quant aux dates, lieux, circonstances et faits concrets, et répondent à l'exigence d'une indication précise des motifs.

La salariée conteste le caractère réel et sérieux des faits reprochés.

Elle soutient que l'employeur qui reproche des insuffisances professionnelles devrait prouver que :

« - *Les objectifs fixés au salarié résultent du contrat de travail, d'un « business plan » ou des fonctions mêmes du salarié ;*
- *Les objectifs fixés et non atteints étaient réalistes et réalisables par le salarié ;*
- *La non atteinte des objectifs provient de la faute du salarié ou de son insuffisance professionnelle (preuve pouvant notamment être rapportée en comparant les résultats obtenus par les collègues de travail exerçant les mêmes fonctions) ;*
- *Le salarié a été averti par ses responsables de son manque de performance au cours de l'exécution du contrat de travail. »*

Cette preuve ne serait pas rapportée.

5.1. L'employeur soutient que, le 22 février 2012, Mme **A.)** n'avait pas engagé de modérateur et même le 1^{er} mars 2012, deux jours avant le début de la conférence elle n'avait pas organisé le divertissement de la soirée du 6 mars 2012.

Mme **A.)** soutient que normalement c'est la compagnie aérienne du lieu de la conférence qui prend soin du modérateur pour la soirée de gala.

En décembre 2011, elle aurait à trois reprises fait savoir par courriel à MM. **C.)** et **E.)**, administrateurs, que la société IBERIA MAINTENANCE ne fournissait pas le support nécessaire à l'organisation de la conférence. Elle aurait aussi mentionné à plusieurs reprises le problème lors d'entretiens téléphoniques avec M. **C.)**.

Elle demande à l'employeur de communiquer les courriels de décembre 2012.

Fin février 2012, elle aurait appris de la part de la secrétaire **B.)** de la société IBERIA que cette compagnie ne paierait pas ni ne s'occuperait du modérateur pour la soirée de gala du 6 mars 2012.

Elle aurait d'urgence contacté des agences et demandé des devis, et immédiatement continué les devis à MM. **C.)**, **E.)** et **D.)** pour décision quant à l'option à prendre.

Le coût plus élevé incomberait à la société IBERIA.

Elle considère ne pas avoir commis de faute.

L'employeur soutient ne pas disposer des courriels revendiqués, mais il verse des courriels de février 2012 (farde 5, pièce no 29).

Au vu des développements des parties et notamment de ces courriels échangés du 13 au 17 février 2012 entre Mme **A.)** et les administrateurs **E.), C.)** et **D.)**, il est établi que c'est une compagnie aérienne établie au pays de la tenue de la conférence qui s'occupe de l'animation de la soirée de gala. La compagnie IBERIA a fait connaître en février 2012 qu'elle ne s'occuperait pas de trouver un modérateur pour cette soirée.

Ces courriels, que M. **F.)** a reçus en copie, ont pour objet l'organisation de la soirée de gala : Mme **A.)** a contacté des agences et soumet des options et leur prix à la décision des administrateurs. Elle fait rapport du résultat de ses négociations des prix, et communique le commentaire de l'agence sur le modérateur disponible au prix de 4.071 euros (après négociation d'une réduction de 850 euros).

Dans ces courriels, les administrateurs n'expriment aucune critique quant à la date à laquelle ces questions sont soumises par Mme **A.)**. L'un des administrateurs fait l'observation qu'ils sont responsables de l'organisation de la conférence. Ils peuvent essayer de faire baisser le prix, mais que si tel n'était pas possible il faudrait payer et qu'à son avis cela ne constituerait pas un problème.

Il n'est dès lors pas établi que Mme **A.)** ait commis une faute dans l'organisation de la soirée de gala.

Il convient aussi de retenir qu'il ne lui est pas reproché que la soirée de gala fût un échec.

5.2. La location de l'estrade

L'employeur soutient que, le 1^{er} mars 2012, deux jours avant la conférence, Mme **A.)** n'avait pas loué d'estrade. Elle aurait trouvé une estrade, dans l'urgence. Elle n'aurait cependant pas veillé à la signature d'un contrat avec le prestataire de service, exposant la société IATP à de grands risques.

La salariée conteste une faute en lien avec l'estrade.

Elle soutient que pour les conférences qu'elle organisait, elle confirmait à l'hôtel l'ensemble de l'événement. Elle soumettait un tableau Excel reprenant pour chaque jour le programme de la conférence ainsi que les éléments nécessaires tels une estrade.

Elle verse ce tableau relatif à la conférence de Budapest d'octobre 2011 et soutient qu'elle aurait procédé de la même manière pour Madrid. Ainsi elle aurait prévu une estrade pour dix personnes dans les colonnes « set-up » et « arrangement and set-up ».

Le document concernant la conférence de Madrid n'est versé par aucune des parties. Il n'est cependant pas établi que Mme **A.)** n'ait pas procédé de cette manière à l'égard de l'hôtel de Madrid.

La Cour constate que le contrat de réservation signé le 3 février 2012 par deux administrateurs (MM. **C.)** et **E.))** au nom de la société IATP avec l'hôtel madrilène, contient notamment une partie consacrée au matériel audio visuel que l'hôtel s'engage à fournir.

Suivant le tableau Excel de Budapest, ce contrat précise par jour de conférence et par salle d'hôtel réservée le nombre et le type de matériel requis ainsi que le nombre de jours de location ainsi que le coût de location.

Pour la journée du 7 mars 2012, le contrat prévoit pour la réunion principale dix microphones de table pour l'estrade, ainsi que quatre écrans pour le podium.

La Cour en déduit que Mme **A.)** a bien soumis un tableau à l'hôtel contenant la précision qu'une estrade pour dix personnes était requise pour cette réunion (comme dans le tableau de Budapest).

Il résulte des développements des parties qu'usuellement l'hôtel fournissait l'estrade, mais que tel n'était pas le cas à Madrid.

Il est vrai qu'il n'est pas formellement convenu dans un contrat écrit que l'hôtel fournirait l'estrade.

Mais, il convient de noter que la réservation pour des salles de réunion avec indication du nombre de participants ne nécessite pas non plus une réservation expresse du nombre de chaises.

Mme **A.)** pouvait s'attendre à ce que l'estrade soit fournie par l'hôtel, conformément aux usages des lieux de conférences, pour la salle prévue pour une réunion de plus de 200 participants, en tant qu'équipement standard.

L'hôtel ayant reçu le tableau du programme avec la précision qu'une estrade pour dix personnes était nécessaire, et signant un contrat prévoyant à deux reprises de l'équipement audio-visuel pour une estrade dans la grande salle de réunion, aurait pu informer Mme **A.)** qu'il ne fournirait pas d'estrade.

Une estrade n'étant pas installée deux jours avant la conférence, Mme **A.)** a organisé la location d'une estrade, dans l'urgence, de sorte que la conférence a pu se dérouler comme prévu.

Il n'est pas établi qu'un contrat en bonne et due forme ait pu être signé par les représentants de la société IATP dans l'urgence ni que l'estrade ait été louée sans devis.

Certes, Mme **A.)** n'a pas songé à demander expressément à l'hôtel si une estrade prévue dans son tableau et au contrat de réservation serait bien fournie. Elle n'a pas non plus vérifié lors de la première visite de l'hôtel ou lors de la réunion du conseil d'administration si l'hôtel possédait une estrade et allait installer une estrade.

Mme **A.)** s'est fait surprendre par l'hôtel qui ne procédait pas conformément aux usages, et qui avait omis de signaler que l'estrade prévue au contrat devrait être organisée par le client et non par l'hôtel louant la salle de réunion avec son équipement.

La faute reprochée n'est pas établie.

5.3. Le bandeau publicitaire

Le 3 mars, premier jour de la conférence, le bandeau publicitaire de la société IATP n'était pas installé.

Il n'est pas établi que l'affirmation de Mme **A.)** qu'elle avait bien préparé le bandeau, mais qu'il y avait une difficulté quant au support du bandeau mis à disposition par l'hôtel ne soit pas exacte.

Mme **A.)** soutient que lors de la préparation avec l'hôtel la question du bandeau avait été évoquée mais que les représentants de l'hôtel n'auraient pas signalé qu'ils ne disposaient pas de système d'attache.

Dans l'urgence, elle aurait loué une structure permettant d'installer le bandeau.

Il est établi qu'au début de la conférence le bandeau publicitaire n'était pas installé. La mission de Mme **A.)** n'était donc pas complètement accomplie en début de conférence. Cette faute est cependant minime, le bandeau publicitaire n'ayant pas d'influence sur le bon déroulement de la conférence.

5.4 Les écrans de 17 pouces

Il ne résulte d'aucun élément du dossier que Mme **A.)** ait reçu l'instruction de louer des écrans plus grands que ceux à 17 pouces qu'elle avait loués et que des écrans de 42 et 50 pouces aient été indispensables pour les personnes se trouvant face à l'audience et ne pouvant voir les projections sur grand écran derrière elles.

Le reproche d'une location d'écrans trop petits n'est pas justifié.

5.5. Le refus de commander des boissons alcoolisées

Il est reproché à Mme **A.)** d'avoir « *rudement répondu non* » à M. **D.)** qui souhaitait des boissons additionnelles lors du déjeuner du 3 mars du comité ISS.

De même, elle aurait « *sèchement répondu non* » à M. E.), souhaitant aussi des boissons additionnelles lors du déjeuner du 7 mars des membres du conseil d'administration. Elle aurait eu cette attitude, bien que M. F.) lui ait fait une remarque après l'incident du 3 mars 2012.

Dans son attestation testimoniale, M. D.), administrateur déclare qu'il avait souhaité des boissons additionnelles non mentionnées sur la liste des boissons. Mme A.) lui a rudement refusé d'accéder à sa demande.

Mme A.) déclare que suivant instructions d'administrateurs, les boissons alcoolisées seraient exclues lors des déjeuners. Elle aurait refusé d'accéder à des demandes de boissons alcoolisées.

La Cour déduit de l'existence de la liste des boissons que l'explication de la salariée correspond à la réalité. On ne peut lui imputer à faute de ne pas avoir accédé à la demande de boissons alcoolisées lors du déjeuner du 3 mars.

L'appréciation que le refus était exprimé rudement est subjective et peut correspondre à la perception d'un refus clair.

Il n'est pas établi que Mme A.) ait commis une faute le 3 mars 2012.

Cependant, son supérieur M. F.) lui ayant fait une remarque après cet incident (ce qui n'est pas contesté), et que la Cour interprète dans le sens d'une recommandation de ne pas s'opposer au souhait d'un administrateur, la Cour admet que Mme A.) n'a pas eu raison d'opposer un refus à M. E.) lors du déjeuner du 7 mars 2012.

5.6. Les absences lors de la conférence

L'employeur reproche à Mme A.) de ne pas avoir assisté, le dimanche 4 mars, à la préparation de la principale salle de réception pour la réunion du Consolidated Meeting I du 5 mars. MM. C.) et E.) auraient dû vérifier la salle de réception, en remplacement de Mme A.).

Sans avoir au préalable informé ses collègues et supérieurs, Mme A.) aurait aussi été absente pendant le déjeuner du Consolidated Meeting I et pendant l'Hospitality Suite. M. C.) aurait dû demander, en remplacement de Mme A.), des tables supplémentaires pour les délégués.

Mme A.) soutient que durant la conférence de Madrid du 3 au 7 mars 2012 elle n'aurait jamais été absente et que les reproches ne seraient pas fondés.

Le dimanche 4 mars, elle aurait été en salle plénière pour gérer les derniers détails. Elle aurait plusieurs fois fait la navette entre cette salle à l'étage - 2 et le secrétariat localisé au sixième étage. En effet, MM. E.) et H.) n'ayant pas préparé une partie de leur discours du lendemain, elle aurait été tenue de faire d'urgence une présentation Power Point. Elle en aurait informé la secrétaire Mme I.) et aurait pu être jointe à tout instant sur son portable.

Les absences lors du Consolidated Meeting ne seraient pas établies et les affirmations de l'employeur ne correspondraient pas à la réalité.

Le 3 mars, elle aurait été bien présente à l'Hospitality Suite. M. C.) l'aurait présentée à un délégué venant pour la première fois à une conférence IATP. Elle aurait présenté M. F.), qui assistait pour la première fois à une conférence, à différents participants qu'il souhaitait rencontrer.

Il n'est pas établi que Mme A.) ait dû et pu assister, le dimanche 4 mars, à la préparation de la principale salle de réception pour le Consolidated Meeting. Il n'est pas non plus prouvé qu'elle n'ait pas été occupée par les préparatifs de la salle plénière à l'étage - 2 et la préparation des documents d'appui des discours de MM. E.) et H.).

Les faits allégués en rapport avec le Consolidated Meeting et l'Hospitality Suite ne sont pas non plus établis.

Une faute de Mme A.) n'est pas prouvée.

5.7. Le refus d'assistance à un participant

M. J.), directeur d'une compagnie aérienne, a demandé à ce que Mme A.) fasse une démarche auprès de l'hôtel afin qu'il réduise la facture établie pour six nuits, vu qu'il n'y avait séjourné que quatre nuits.

L'employeur reproche à Mme A.) d'avoir refusé d'intervenir en faveur de ce participant.

Mme A.) explique que la société IATP avait convenu des réservations avec l'hôtel et que l'hôtel avait indiqué qu'en cas d'annulation après une date limite, le prix intégral de la réservation serait à payer. La politique de l'hôtel en cas d'annulation aurait été portée à la connaissance des participants avant leur réservation. Elle aurait eu comme instruction de ne pas s'occuper des divergences des participants avec l'hôtel.

Au vu des courriels communiqués par la société IATP (farde 2, pièce 17), M. J.) s'adresse par courriel du 8 mars à Mme A.) et lui demande d'intervenir avec le poids de la société IATP pour une réduction de la facture. Il n'est pas d'accord avec la facturation de six nuits, mais accepte le paiement de 4,5 nuits, compte tenu du séjour de 4 nuits et d'un départ tardif.

Il indique que, par mégarde, il avait une réservation pour six jours. En fait, il a quitté après quatre nuits.

Mme A.) a demandé, le 8 mars 2012, au secrétariat de M. J.) des précisions relatives à sa réservation.

Le 9 mars 2012, M. F.) envoie un courriel à l'hôtel, indiquant qu'il y avait malentendu quant aux dates de réservation, que le client était disposé à payer

4,5 nuits au lieu de six nuits. M. F.) demande si un geste peut être fait en faveur du client.

Le 12 mars, M. F.) reçoit la réponse que l'hôtel envoie une facture redressée à M. J.) et que la différence serait remboursée.

La Cour déduit de ces courriels et de l'explication de Mme A.) qu'elle n'a pas voulu faire de demande à l'hôtel en vue d'obtenir un geste et que, dès lors, M. F.) a pris soin de la demande du participant.

Il est exact que suivant les conditions d'annulation de l'hôtel, convenues et portées à la connaissance des participants, M. J.) devait payer six nuits compte tenu de sa réservation et de la date d'annulation.

Mme A.) s'est conformée à ce qui avait été convenu avec l'hôtel.

Cependant, elle n'a pas demandé à l'hôtel de faire un geste commercial à l'égard d'un participant de la conférence, directeur d'une compagnie aérienne très importante.

Ce refus pouvait déplaire à l'employeur et n'était pas bien réfléchi de la part d'une secrétaire de direction. Le refus d'un petit courriel était de nature à froisser un participant important.

6. Les autres motifs de licenciement

L'employeur reproche à la salariée d'avoir, lors de son séjour privé en Afrique du Sud en janvier 2012, utilisé à des fins privées le portable de l'entreprise, pour un montant total de 80 euros.

La salariée soutient que, dans la limite du raisonnable, l'utilisation privée du portable était convenue avec l'employeur. Avant janvier 2012, cette utilisation n'aurait jamais été remise en question.

Elle soutient qu'elle devait pouvoir être jointe pendant ses congés de même qu'au-delà de ses heures de bureau. Elle aurait eu des conversations téléphoniques avec sa collègue de travail et non des appels privés.

La Cour constate que, le 1^{er} janvier 2012, Mme A.) a fait quatre appels pour moins de 4 euros hors taxe. Compte tenu de la date, la Cour admet que ses appels pourraient être considérés comme étant de nature privée. Le fait n'est que probable et est tellement minime qu'il doit être négligé.

Il n'est pas établi que d'autres appels aient été de nature privée.

Il convient de relever que le coût des abonnements et services était de 146,52 euros HT et le prix total de la facture s'élevait à 293,2650 euros.

Le fait reproché n'est pas établi.

En deuxième lieu l'employeur reproche aussi à Mme **A.)** d'avoir communiqué, le 4 avril 2012, à un étudiant l'adresse électronique de M. **F.)**.

La salariée a effectivement communiqué l'adresse électronique de M. **F.)** à une personne souhaitant un renseignement qu'elle n'était pas habilitée à donner.

Ainsi que le soutient la salariée, le caractère fautif de cette communication n'est pas établi, d'autant moins que le nom et les fonctions de M. **F.)** étaient mentionnés sur le site Internet de la société IATP, avec possibilité d'un envoi électronique à son attention.

En troisième lieu, l'employeur reproche à Mme **A.)** d'avoir fait une réservation erronée d'un vol de Rome à Madrid pour M. **K.)**. La modification du vol aurait engendré un coût de 55 euros. Mme **A.)** n'aurait pas pris l'initiative d'informer M. **F.)** quant à cette erreur et au coût engendré.

Mme **A.)** reconnaît qu'elle a fait une erreur de date et a offert, à plusieurs reprises, de prendre en charge le coût de 55 euros. Elle n'aurait jamais fait une telle erreur depuis son engagement en septembre 2008, avant février 2012.

Il est établi qu'en février 2012, M. **K.)** avait précisé à Mme **A.)** qu'il souhaitait prendre le vol de Rome vers Madrid le 2 mars 2012 et qu'il rentrerait le 11 mars. Par erreur, elle a fait une première réservation d'un vol du 1^{er} février. Le changement de réservation du vol pour le 2 février a causé un coût de 55 euros, que Mme **A.)** a effectivement voulu prendre en charge.

Cette erreur de réservation, humaine, constitue une faute.

Il est exact que Mme **A.)** n'a expliqué cette erreur qu'au moment de sa découverte par M. **F.)**, lors de l'examen de la facture VISA du 25 février 2012.

La Cour admet comme plausible l'explication de la salariée que, compte tenu de sa charge de travail, elle avait oublié d'en parler à son supérieur.

En quatrième lieu, l'employeur soutient que Mme **A.)** aurait omis de contrôler sérieusement une facture d'hôtel à l'occasion du séjour à Dubai, lors de la tenue du conseil d'administration le 21 mai 2012. Elle n'aurait pas relevé que deux nuits avaient été facturées par erreur. M. **F.)** aurait relevé cette erreur.

La salariée soutient qu'elle n'aurait pas eu pour mission de contrôler les factures, « *sans la présence de ses supérieurs* ».

Il n'est pas établi que la salariée ait manqué à l'une de ses obligations en lien avec cette facture.

Ensuite, l'employeur reproche à sa salariée d'avoir pris la housse de l'ordinateur portable de M. **F.)** sans l'en informer et la housse n'aurait jamais été retrouvée.

Le reproche est contesté et il ne résulte d'aucun élément du dossier que Mme **A.)** soit à l'origine de la disparition de cette housse.

En sixième lieu, l'employeur reproche à sa salariée d'avoir régulièrement apporté ses déchets recyclables au bureau, vu qu'elle n'aurait pas eu de possibilité de stockage dans son appartement.

L'employeur n'énonçant pas les dates, les quantités et la nature précise des déchets, ni le lieu de stockage ni la durée de leur passage dans l'entreprise, ce motif ne répond pas à l'exigence d'une indication précise et ne sera pas pris en considération.

Enfin, en septième lieu, l'employeur reproche à la salariée d'avoir été fréquemment absente en 2012, à savoir les 24, 25 et 26 janvier, 31 janvier et 1^{er} février, 14, 15 et 16 mars, 2 et 3 avril, ainsi que 25 mai, soit pendant 11 jours ouvrables.

La gêne que ces absences de janvier 2012 au 13 juin 2012, jour du licenciement, ont pu causer à l'entreprise ne dépasse pas le risque normal de l'entreprise qui emploie des êtres humains, susceptibles d'être malades.

Il convient de relever que ces absences sont couvertes par des certificats de maladie et ne concernent que les cinq et demi derniers mois d'une période de service d'environ trois ans et neuf mois.

7. Conclusions quant au caractère réel et sérieux des motifs

Au vu des développements qui précèdent, quatre faits reprochés sont établis.

Mme **A.)** a fait l'erreur d'une réservation d'un vol de Rome à Madrid pour le 1^{er} février 2012, au lieu du 2 février, et la modification de la réservation a coûté 55 euros, qu'elle était disposée à rembourser à l'employeur. (Point 6, troisième fait).

En début de conférence, le bandeau publicitaire n'était pas installé. (Point 5.3.)

Le 7 mars 2012, Mme **A.)** a refusé de faire servir des boissons alcoolisées à un administrateur, malgré la recommandation de son supérieur. (Point 5.5.)

Les 8 et 9 mars 2012, Mme **A.)** n'a pas fait de courriel à l'hôtel en vue d'un geste commercial en faveur d'un représentant d'une importante compagnie aérienne. (Point 5.7.)

Par contre, la conférence de Madrid a eu lieu pendant cinq jours, avec plus de 200 participants, et l'affirmation dans la lettre de motivation que cette conférence aurait été un fiasco et que tout aurait été fait par Mme **A.)** à la dernière minute est démentie par l'examen des reproches.

Il convient de relever, ainsi que le fait la salariée, que la directrice des opérations a fait parvenir, le 9 mars 2012, un courriel à M. **C.)**, et qu'elle indique que le succès de la conférence n'a pu être atteint que par le travail de tous dans un esprit d'équipe. La directrice ajoute le passage suivant, qu'elle n'était pas obligée d'insérer et qui ne peut pas être qualifié de « *pure courtoisie* » :

« I am really glad that all of you feel happy with the outcome of the event, however I would like to say that nothing could be done without the effort, supervision, following up and dedication of Ms A.), she really helped us a lot with her job and it was a real pleasure to work with her. »

La conférence de Madrid, organisée par Mme A.), a eu lieu. Le travail et l'organisation des conférences en 2009, 2010 et 2011 ont amené l'employeur à accorder des gratifications à Mme A.).

Les quatre motifs invoqués qui sont prouvés ne constituent pas des motifs sérieux qui justifieraient le licenciement de Mme A.).

Son appel est justifié et le licenciement est à déclarer abusif.

Il convient de relever que l'employeur offre de prouver les faits invoqués dans la lettre de licenciement par l'audition des témoins suivants :

M. F.), M. E.), M. C.), M. D.), Mme G.), Mme H.), M. J.) et M. K.).

Dans ses conclusions du 27 août 2015, la société IATP expose que M. F.) se tient à la disposition de la Cour pour être entendu comme témoin. Les autres témoins habitent à travers le monde et n'ont jamais l'occasion de se déplacer au Luxembourg. Leur audition engendrerait des frais disproportionnés occasionnés par leur déplacement, raison pour laquelle les attestations testimoniales ont été déposées.

La Cour en déduit qu'elle n'est saisie que de conclusions tendant, le cas échéant, à l'audition du témoin F.). Compte tenu de ces conclusions, et la Cour ayant apprécié les attestations testimoniales, l'audition de témoins ne sera pas ordonnée. La Cour a retenu que M. F.) a fait des dépositions qui ne peuvent pas être considérées comme celles d'une personne neutre par rapport au licenciement.

8. L'indemnisation

Mme A.) soutient avoir subi du fait du licenciement abusif une perte de revenus de 78.425,30 euros durant la période d'août 2012 à novembre 2014, soit pendant 24,5 mois, et conclut à l'allocation de ce montant au titre du préjudice matériel.

En raison de l'atteinte à sa dignité et à son honneur professionnel, ainsi que des soucis quant à son avenir professionnel elle conclut à l'indemnisation de son préjudice moral.

Elle expose aussi que le conflit déclenché par l'employeur aurait rendu nécessaire un traitement psychiatrique du 19 mars 2012 au 22 janvier 2014. La décompensation psychique serait aussi à l'origine de ses soucis quant à l'avenir professionnel.

Elle évalue son préjudice moral en lien avec le licenciement au montant de 20.000 euros.

L'employeur soutient que le licenciement serait régulier et que les demandes d'indemnisation ne seraient pas justifiées.

En ordre subsidiaire, il conteste le principe et le montant des demandes et soutient que Mme **A.)** n'aurait pas activement recherché un emploi.

La Cour retient que l'employeur qui procède à un licenciement abusif est tenu de réparer l'intégralité du préjudice en lien causal avec le licenciement fautif.

Mme **A.)** était sous certificat d'incapacité de travail du 15 juin au 21 septembre 2012.

Suivant certificat d'un psychiatre du 22 janvier 2014, elle était en traitement psychiatrique du 19 février 2012 jusqu'au 22 janvier 2014. Le médecin atteste une dépression réactive majeure suite au conflit avec son ancien employeur avec comme conséquence le licenciement.

Mme **A.)** a été licenciée le 13 juin avec préavis du 15 juin au 14 août 2012. Elle était âgée de 40 ans au moment du licenciement et était au service de la société IATP depuis le 15 septembre 2008 suivant le contrat de travail et depuis le 8 septembre 2008 suivant les fiches de rémunération de juillet et août 2012.

Elle s'est inscrite le 24 septembre 2012 comme demanderesse d'emploi auprès de l'ADEM. Elle a touché des indemnités de chômage de septembre 2012 à juin 2013, à l'exception des mois de mars et avril, ainsi que d'une partie du mois de février.

Du 4 février au 3 mai 2013, elle était sous contrat de mission à durée déterminée auprès d'une entreprise de travail temporaire. Elle a travaillé auprès de la société ARCELOR MITTAL en remplacement d'un congé de maternité à raison de 40 heures par semaine au taux horaire de 23,7749 euros.

Suivant le décompte de l'ADEM, elle n'a pas touché d'indemnités de chômage pour les mois de juillet à septembre 2013.

Dans ses fiches ADEM relatives aux recherches personnelles d'un emploi, la salariée fait état de démarches écrites et orales, à savoir auprès de 8 entreprises en octobre 2012, 6 entreprises en novembre et 8 entreprises en décembre 2012, 5 entreprises en janvier 2013.

En mai et juin 2013, elle fait état de démarches auprès de 9 et 4 entreprises. Du 25 juin au 20 décembre 2013, elle a travaillé sous contrat à durée déterminée auprès de la société MACH. Durant cette période, elle n'a pas activement recherché un autre emploi.

Les démarches inscrites sur les fiches ADEM sont aussi documentées par des envois de candidatures ou des réponses d'employeurs.

La rémunération touchée auprès de la société MACH n'est pas documentée.

Compte tenu des recherches d'emploi effectuées par Mme **A.**), la Cour admet que la différence de rémunération durant le contrat à durée déterminée auprès de la société ARCELOR MITTAL, par l'intermédiaire de la société RANDSTAD, et l'inactivité durant la période du 15 août 2012 jusqu'au 24 juin 2013 sont en lien causal avec le licenciement fautif.

Mme **A.**) n'a pas subi de perte de revenus du 15 août au 21 septembre 2012, durant la période de maladie.

En juillet 2012, le salaire mensuel de Mme **A.**) auprès de la société IATP était de 5.082,92 euros, soit une rémunération horaire de 29,3810 euros (173 heures de travail par mois).

Comme elle avait droit à treize salaires par an, c'est à raison que la salariée calcule la rémunération qu'elle aurait pu toucher en intégrant le treizième mois, soit : $5.082,92 \times 13 = 66.077,96$: $12 = 5.506,50$ euros par mois.

Compte tenu du salaire horaire de 23,7749 euros convenu avec la société RANDSTAD, elle a gagné du 4 février au 3 mai 2013 le montant de 12.339,18 euros ($23,7749 \times 173 = 4.113,06 \times 3$).

Elle a perçu des indemnités brutes de chômage à hauteur de 24.897,30 euros pour la période de septembre 2012 à juin 2013.

Durant la période du 22 septembre 2012 au 24 juin 2013 elle aurait pu gagner auprès de la société IATP le montant de 49.558,50 euros ($5.506,50 \times 9$).

Le préjudice matériel subi par Mme **A.**) du fait du licenciement fautif est dès lors de 12.322,02 euros ($49.558,50 - [12.339,18 + 24.897,30]$).

Au vu des éléments d'ancienneté et de durée de la période d'inactivité en lien causal avec la faute de l'employeur, du licenciement sans motifs sérieux d'une salariée qui a réussi l'organisation de grandes conférences pour son employeur, la Cour évalue le préjudice moral à 10.000 euros.

Les intérêts sur l'indemnité allouée au titre de la perte de revenus sont dus à partir du 5 février 2013, date moyenne de la naissance du préjudice, compte tenu de chaque échéance mensuelle des rémunérations. Les intérêts sont de nature compensatoire jusqu'à la veille de l'arrêt et de nature moratoire à compter de l'arrêt qui fixe l'indemnité.

Les intérêts sur l'indemnité allouée au titre du préjudice moral sont dus à partir du 13 juin 2012, jour du licenciement fautif.

9. Les conclusions de l'Etat

Dans l'hypothèse où le licenciement est déclaré abusif, l'Etat forme appel incident et conclut à la condamnation de l'employeur à lui payer le montant de 24.897,30 euros.

Le licenciement étant abusif, ces conclusions sont justifiées, les indemnités de chômage ayant été réglées pour la période couverte par l'indemnité allouée pour la perte de revenus subie.

Les intérêts sont dus sur cette somme d'argent à partir de la demande du 9 octobre 2013 devant le tribunal du travail.

10. Les indemnités de procédure

Au titre de l'article 240 du nouveau code de procédure civile, la salariée conclut à l'allocation d'une indemnité de 750 euros pour la première instance et de 1.500 euros pour l'instance d'appel et l'employeur conclut à l'allocation de deux indemnités de 2.500 euros.

Il serait inéquitable de laisser à charge de la salariée l'intégralité des frais non compris dans les dépens qu'elle a exposés.

Il y a lieu de fixer les indemnités à 750 euros pour la première instance et à 1.500 euros pour l'instance d'appel.

L'employeur n'obtenant pas gain de cause et devant supporter les dépens, son appel et sa demande sont à rejeter.

PAR CES MOTIFS:

la Cour d'appel, huitième chambre, siégeant en matière de droit du travail, statuant contradictoirement, sur le rapport de M. Étienne SCHMIT, président de chambre,

déclare l'appel de Mme **A.)** recevable et partiellement fondé,

déclare l'appel de l'Etat recevable et fondé,

condamne la société INTERNATIONAL AIRLINES TECHNICAL POOL (I.A.T.P.) SA à payer à Mme **A.)** le montant de 12.322,02 euros avec les intérêts au taux d'intérêt légal au sens de l'article 14 de la loi modifiée du 18 avril 2004 relative au délai de paiement et aux intérêts de retard à partir du 5 février 2013 jusqu'à solde,

condamne la société INTERNATIONAL AIRLINES TECHNICAL POOL (I.A.T.P.) SA à payer à Mme **A.)** le montant de 10.000 euros avec les intérêts au taux d'intérêt légal au sens de l'article 14 de la loi modifiée du 18 avril 2004 relative au délai de paiement et aux intérêts de retard à partir du 13 juin 2012 jusqu'à solde,

condamne la société INTERNATIONAL AIRLINES TECHNICAL POOL (I.A.T.P.) SA à payer à l'Etat le montant de 24.897,30 euros avec les intérêts au taux d'intérêt légal au sens de l'article 14 de la loi modifiée du 18 avril 2004 relative au délai de paiement et aux intérêts de retard à partir du 9 octobre 2013 jusqu'à solde,

condamne la société INTERNATIONAL AIRLINES TECHNICAL POOL (I.A.T.P.) SA à payer à Mme **A.**) le montant de 2.250 euros sur base de l'article 240 du nouveau code de procédure civile,

rejette l'appel et la demande de la société INTERNATIONAL AIRLINES TECHNICAL POOL (I.A.T.P.) SA formés sur base de cette disposition,

condamne la société INTERNATIONAL AIRLINES TECHNICAL POOL (I.A.T.P.) SA aux dépens des deux instances et ordonne la distraction des dépens de l'instance d'appel au profit de Maîtres Jean-Marie BAULER et Georges PIERRET.

La lecture de cet arrêt a été faite à l'audience publique indiquée ci-dessus par M. Étienne SCHMIT, président de chambre, en présence de M. Alain BERNARD, greffier.