

Texte pseudonymisé

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

Arrêt N°52/21 - VIII - Travail

Exempt – appel en matière de droit du travail

Audience publique du vingt mai deux mille vingt-et-un

Numéro CAL-2019-00912 du rôle.

Composition:

Valérie HOFFMANN, président de chambre;
Monique HENTGEN, président de chambre;
Jeanne GUILLAUME, premier conseiller;
Marcel SCHWARTZ, adjoint du greffier en chef.

Entre:

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

appelante aux termes d'un acte de l'huissier de justice Carlos CALVO de Luxembourg du 24 juillet 2019,

comparant par Maître Jean-Jacques SCHONCKERT, avocat à la Cour, demeurant à Luxembourg,

et:

la société anonyme **SOCIETE1.),** établie et ayant son siège social à L-(...) LIEU1.), (...), Centre CENTRE1.) représentée par son conseil d'administration actuellement en fonctions,

intimée aux fins du prédit acte CALVO,

comparant par la société à responsabilité limitée **LOYENS & LOEFF LUXEMBOURG,** établie et ayant son siège social à L-2540 Luxembourg, 18-20, rue

Edward Steichen, inscrite à la liste V du Tableau de l'ordre des avocats du Barreau de Luxembourg, représentée aux fins de la présente procédure par **Maître Véronique HOFFELD**, avocat à la Cour, demeurant à Luxembourg,

LA COUR D'APPEL:

Par requête du 20 décembre 2018, PERSONNE1.) (ci-après « la salariée ») a fait convoquer son ancien employeur, la société anonyme SOCIETE1.) SA (ci-après « l'employeur ») devant le tribunal du travail de Luxembourg pour le voir condamner au paiement des montants de 100.000 euros au titre du dommage matériel et de 100.000 euros au titre du dommage moral ainsi que d'une indemnité de procédure de 2.500 euros.

Par jugement rendu en date du 1^{er} juillet 2019, le tribunal a dit que le licenciement prononcé à l'encontre de la salariée par courrier du 20 juin 2018 est régulier et a débouté celle-ci de ses demandes. De même, le tribunal a débouté l'employeur de sa demande reconventionnelle en allocation d'une indemnité de procédure.

Pour statuer ainsi, le tribunal a retenu que l'employeur n'a pas invoqué de faits trop anciens à l'appui du licenciement, que les motifs ont été invoqués avec la précision requise par la loi et la jurisprudence et qu'ils étaient réels et sérieux. Il a notamment retenu que la salariée a reconnu ne pas avoir suivi les ordres et instructions reçus de sa hiérarchie concernant la gestion du magasin et du personnel ainsi que les actions commerciales à organiser.

Par exploit d'huissier du 24 juillet 2019, la salariée a relevé appel du jugement du 1^{er} juillet 2019. Elle demande à la Cour, par réformation, de déclarer le licenciement irrégulier et abusif et de condamner l'employeur à lui payer le montant de 200.000 euros au titre des dommages matériel et moral subis par elle de ce chef. En outre, elle sollicite une indemnité de procédure de 3.000 euros pour l'instance d'appel.

Elle fait plaider à l'appui de son appel que ce serait à tort que les juges de première instance ont retenu qu'elle n'aurait pas contesté « *ne pas avoir donné suite aux instructions reçues de la part de sa hiérarchie* » et se réfère à sa lettre de contestation du licenciement et à sa requête introductive d'instance. De même, ce serait à tort qu'ils auraient retenu que « *des faits précis en relation avec les insuffisances professionnelles reprochées sont établis* », sans préciser de quels faits il s'agirait. En tout état de cause, elle conteste toute insuffisance professionnelle dans son chef et donne à considérer qu'elle aurait dès le départ dirigé le point de vente à la CENTRE1.) et que celui-ci aurait généré chaque année un chiffre d'affaires de plus en plus important.

L'employeur soulève *in limine litis* l'irrecevabilité de l'acte d'appel pour libellé obscur, la salariée s'étant contentée de réclamer le montant de 200.000 euros au titre de son dommage matériel et moral, sans ventiler ledit montant et sans préciser en quoi consistent ses préjudices matériel et moral.

Quant au fond, il fait plaider que les motifs du licenciement seraient précis, réels et sérieux.

L'employeur sollicite partant la confirmation du jugement entrepris.

A titre subsidiaire, il conteste les montants réclamés par la salariée et offre, pour autant que de besoin, de prouver les griefs invoqués dans la lettre de motivation du licenciement par l'audition des témoins PERSONNE2.) et PERSONNE3.).

En tout état de cause, il sollicite une indemnité de procédure de 3.000 euros pour chacune des deux instances. Il relève partant appel incident sur ce point.

Dans ses conclusions notifiées le 20 mai 2020, la salariée conteste encore la précision des motifs du licenciement et demande à la Cour d'enjoindre à l'employeur, sous peine d'astreinte, de verser dans les 15 jours de l'arrêt à intervenir les chiffres documentant l'évolution du chiffre d'affaires du magasin ENSEIGNE1.) CENTRE1.) au courant des deux années précédant la reprise de la direction par la salariée et jusqu'à la fin de son engagement, sous peine d'une astreinte de 10.000 euros par jour de retard, et en particulier les bilans pour ces années.

Quant au préjudice subi, elle précise qu'elle aurait été abusivement licenciée à quelques années de sa retraite et qu'elle n'aurait pas pu retrouver un nouvel emploi.

Quant à la recevabilité de l'acte d'appel

L'article 585 du Nouveau code de procédure civile, renvoyant à l'article 154 du même code, exige, à peine de nullité, que l'assignation contienne « l'objet et un exposé des moyens », l'article 154 du Nouveau code de procédure civile précisant in fine que « l'assignation vaut conclusions ».

Il résulte de la lecture de l'acte d'appel que la salariée sollicite la réformation du jugement entrepris en ce qu'il a déclaré son licenciement justifié et qu'elle conteste notamment la réalité et le sérieux des motifs invoqués. Elle fait notamment valoir que contrairement à ce qu'ont retenu les juges de première instance, elle aurait contesté dans sa lettre de réclamation et dans sa requête introductive d'instance ne pas avoir donné suite aux instructions données par l'employeur. Par ailleurs, même à supposer qu'elle n'ait pas donné suite à ses instructions, l'employeur n'aurait subi aucun préjudice de ce chef.

Il suit de ce qui précède que l'assignation contient l'objet et un exposé sommaire des moyens. Le montant réclamé au titre des dommages et intérêts est également précisé. La demande ayant été ventilée en première instance et l'employeur ayant partant pu organiser sa défense, ce dernier reste en défaut d'établir avoir subi un grief en raison du fait que la salariée n'a, dans son acte d'appel, ni ventilé le montant réclamé, ni précisé en quoi consisteraient son dommage.

Il y a partant lieu de rejeter le moyen tiré du libellé obscur et de déclarer l'appel recevable pour avoir été interjeté dans les forme et délai de la loi.

Quant à la précision des motifs du licenciement

La Cour fait sienne la motivation des juges de première instance concernant l'interprétation de l'article L.124-5 du Code du travail.

Il résulte de la lecture de la lettre de motivation du licenciement que l'employeur, après un bref historique et le rappel des fonctions et obligations incombant à la salariée en tant que Directrice du magasin exploité sous l'enseigne « ENSEIGNE2.) » dans le centre commercial CENTRE1.) à LIEU1.), a reproché sur plus de dix pages à la salariée de ne pas avoir respecté les instructions et procédures internes relatives à l'organisation du travail, de ne pas avoir suffisamment mis en œuvre le Plan d'Action et d'Animation Managérial du Magasin (PAAM), de n'avoir planifié aucune action de vente, de n'avoir effectué aucun coaching à la vente, de ne pas avoir respecté les instructions concernant l'évaluation des attentes des clients, à savoir le Net Promoter Score (NPS), de ne pas avoir évalué les équipes, d'avoir eu une mauvaise communication avec son équipe, de ne pas avoir organisé suffisamment de réunions « petit-déjeuner » avec les membres de son équipe, de ne pas avoir suffisamment préparé la réunion du 17 novembre 2017 avec la direction générale, d'avoir manqué d'anticipation dans l'organisation du travail de son équipe, et enfin, de ne pas avoir impliqué cette dernière dans la livraison et la présentation visuelle des articles présentés à la vente, et ce, malgré d'itératives demandes et instructions de la part de ses supérieurs hiérarchiques PERSONNE2.), PERSONNE4.) et PERSONNE3.). Pour chaque grief, l'employeur a cité des exemples concrets, tels que « *malgré ses instructions claires et précises lors de l'entretien du 10 octobre 2017, pendant ses visites du 21 mars 2018 et du 5 juin 2018, Monsieur PERSONNE2.) a constaté que vous continuiez à faire des plannings d'une semaine sur l'autre alors même que l'usage de ENSEIGNE2.) est de réaliser des plannings 3 semaines à l'avance. C'est en effet une attente forte des Guides Conseils (vendeurs travaillant dans le magasin) de toute l'entreprise pour pouvoir concilier la vie privée et professionnelle* », « *vous avez prévenu tard (soit la dernière semaine de novembre 2017) votre équipe des dimanches qu'ils devraient travailler en décembre 2017 et de leurs horaires de ces journées* », « *vous n'avez jamais impliqué les Guides Conseils dans la livraison, alors que vos supérieurs vous ont rappelé à plusieurs reprises cette règle lors de leur venue en janvier, mars et mai. Vous avez reconnu que vous n'osiez pas le leur demander....* », « *en dépit des nombreux rappels d'PERSONNE2.) à ce sujet, notamment en date du 30 mars et du 25 mai, vous n'avez jamais modifié vos pratiques et continué à réaliser la livraison seule.....entraînant un retard dans le traitement de la réception des produits et de leur présentation en magasin* », « *au séminaire Directeurs de Magasin des 23 et 24 janvier 2018 auquel vous avez participé, des instructions précises ont été expliquées pour réaliser le PAAM....., ces attentes ont été réexpliquées les 6 et 7 février 2018...par PERSONNE2.)....Au cours de la réunion « petit-déjeuner » du 21 mars 2018 PERSONNE2.) a constaté que vous n'aviez pas suivi les instructions communiquées en séminaire, puisqu'il manquait de nombreux éléments chiffrés et objectivés comme la part des chiffres d'affaires sur les nouveautés attendues, le plan d'action sur la carte club, les priorités du magasin ou encore le NPS* », « *En juin 2017, Monsieur PERSONNE3.)..... formateur de vente est venu dans votre magasin à LIEU1.), pour vous réexpliquer le lancement des « actions de vente » et vous aider à mettre en place cette organisation dans votre magasin,puis Monsieur PERSONNE2.) a organisé une réunion le 28 août 2017, à LIEU2.), Belgique, à laquelle vous avez participé....une fois de plus Monsieur PERSONNE2.) fait le constat que vous n'aviez pas planifié les actions de vente et que vous n'aviez*

pas mis en place les instructions qui avaient été présentées par PERSONNE3.), telles que l'accompagnement personnalisé de chaque Guide Conseil sur sa posture de vente », « au cours d'une réunion organisée à LIEU3.) les 6 et 7 février 2018 par PERSONNE2.) à laquelle vous avez participé, PERSONNE2.) vous a demandéde contacter Madame PERSONNE5.) (Responsable Service Client en charge de NPS) pour que votre responsable service client, PERSONNE6.),....ait accès au site NPS (...) afin de pouvoir présenter les explications concernant l'outil NPS à l'équipe du magasin. En date du 16 avril 2018, vous n'avez toujours pas fait le nécessaire auprès de Madame PERSONNE5.)..... », « Un atelier des huiles essentielles aurait dû être planifié pour le 21 avril 2018.....en dépit des instructions précises qui ont été diffusées dans le « calendrier annuel des actions » transmis aux directeurs des magasins en janvier 2018 et rappelées dans la publication interne « pour action » transmis par courriel le 29 mars 2018 par PERSONNE7.)....vous n'avez pas organisé cet atelier « huiles essentielles » sur votre magasin », « En tant que directrice du magasin, vous aviez la responsabilité d'organiser deux fois par an un entretien individuel avec chacun des collaborateurs du magasin, l'un avant fin mars, l'autre avant fin septembre. Toutefois vous n'avez mené aucun de ces entretiens en septembre 2017 ni en mars 2018. Par conséquent.....vous n'avez fixé aucun objectif à vos collaborateurs pour l'année 2018 », « vous n'avez pas impliqué votre équipe dans la préparation ni dans la présentation du PAAM.....présenté seule le 21 mars 2018....vous n'avez à aucun moment sollicité PERSONNE6.), responsable service clients, ni PERSONNE8.), Guide Conseil Réseau Vert. », « Lorsque Monsieur PERSONNE2.) a pris ses fonctions en 2016, il a constaté que vous n'organisez pas suffisamment de réunions « petit-déjeuner » pour informer votre équipe et partager les informations et la culture de l'entreprise.....Monsieur PERSONNE2.) vous a alors expliqué que ces réunions sont une pratique importante dans l'entreprise à laquelle vous devez vous conformer. Les magasins organisent en moyenne 1 à 2 petits déjeuners par mois. Pour vous aider, il vous a suggéré de faire des réunions « petits déjeuner » en deux fois afin de passer l'information à toute l'équipe sans pénaliser le fonctionnement du magasin.....vous n'avez organisé aucune réunion « petit-déjeuner » avec votre équipe entre juin 2016 et août 2017.....A la fin de la réunion du 21 août 2017....il vous a demandé d'organiser une réunion « petit-déjeuner »qui a finalement eu lieu en date du 16 septembre 2017. Il vous a demandé de lui envoyer votre projet de contenu de cette réunion afin qu'il puisse vous aider à l'organiser. Toutefois vous ne lui avez pas envoyé votre préparation de ce petit déjeuner. Il vous a fait une dernière relance par mail le 15 septembre 2017, restée sans réponse. Vous n'avez même pas pris la peine d'expliquer pourquoi vous ne l'avez pas fait....Le petit-déjeuners'est tenu sans aucune présentation précise, aucun document, aucun contenu, aucune projection car vous n'aviez rien préparé et vous ne vous étiez même pas concertée avec vos collaborateurs à ce sujet», « par exemple, lors de sa visite en date du 17 novembre 2017, PERSONNE2.) a constaté que le Guide Conseil de la zone de jeux et jouets s'est senti désarçonné par le fait que vous avez réalisé l'implantation de la zone à sa place et sans le consulter.....PERSONNE2.) a constaté que la mise en place de Noël 2017 a montré un magasin avec de nombreuses erreurs de présentation visuelle, un magasin très chargé....le produit PRODUIT1.) mis en avant en plein hiver, alors que c'est un produit d'été....PERSONNE2.) a pourtant organisé le 30 octobre 2017 une réunion de préparation de Noël d'une journée avec les cadres de la région Benelux à laquelle vous étiez présente » etc....

C'est partant à bon droit que les juges de première instance ont retenu que la lettre de motivation du licenciement répond au degré de précision exigé par la loi et la jurisprudence, la salariée ne pouvant ignorer ce qui lui était concrètement reproché et étant en mesure d'en apporter la contre-preuve. De même, les juges sont en mesure de vérifier si les faits invoqués devant eux correspondent à ceux énoncés dans la lettre de motivation du licenciement et d'en apprécier la gravité.

Quant à la réalité et au sérieux des motifs invoqués

La salariée a été engagée par la société anonyme SOCIETE1.) en qualité de Directrice de magasin par contrat de travail à durée indéterminée avec effet au 4 avril 2013, l'ancienneté de la salariée auprès d'une société sœur ayant été reprise au 23 juillet 2001.

En 2016, l'employeur, qui était précédemment une société franchisée de l'enseigne « ENSEIGNE2.) » a été rachetée par le groupe français « GROUPE1.) ».

La salariée, qui était depuis quelques années Directrice du magasin « ENSEIGNE2.) » exploité à LIEU1.), dans le centre commercial CENTRE1.), a été licenciée par courrier recommandé du 6 août 2018 avec un préavis de 6 mois et dispense de prêter le préavis.

Il résulte de la lecture du courrier envoyé par le mandataire de la salariée à l'employeur en date du 3 septembre 2018 (pièce 3 de la farde de Maître SCHONCKERT) que ce dernier, après avoir contesté de façon générale les motifs du licenciement (« *vos motifs sont formellement contestés* »), a uniquement contesté que la salariée ait mal fait son travail en donnant à considérer que l'employeur n'aurait jamais réagi d'une quelconque façon et lui aurait même donné une prime en 2018. Il en est de même de la requête introductive d'instance.

Force est partant de constater que si la salariée conteste avoir mal fait son travail, de même que tout préjudice commercial dans le chef de l'employeur, elle ne conteste à aucun moment avoir reçu les instructions auxquelles l'employeur se réfère dans la lettre de motivation du licenciement, ni ne pas les avoir suivies.

Ces instructions, de même que leur non-respect par la salariée, sont établis en grande partie par les pièces intitulées « entretien de développement professionnel du 10 octobre 2017 » (pièce 8 de la farde de pièces de Maître HOFFELD) et « entretien d'appréciation individuel du 4 juin 2018 » (pièce 9 de la farde de pièces de Maître HOFFELD) ainsi que par le procès-verbal de l'entretien préalable du 18 juin 2018 (pièce 2 de la farde de pièces de Maître HOFFELD), tous trois signés par la salariée. S'il est vrai que la signature ne vaut pas acceptation des reproches formulés, force est cependant de constater que la salariée n'a fait état d'aucune contestation ou justification concernant les reproches qui lui ont été communiqués. Elle a juste précisé lors de l'entretien du 18 juin 2018 que « *il n'y a qu'un atelier qui n'a pas été fait, celui des huiles essentiels* » et que concernant la communication avec l'équipe, elle « *a trop misé sur l'arrivée du DA pour mettre en place des choses sur le coaching à la vente* ».

La salariée, pour sa part, ne verse aucune pièce (attestation testimoniale, courriel ou autre) de laquelle il résulterait qu'elle aurait suivi les instructions de son supérieur hiérarchique, ni ne précise les raisons pour lesquelles elle ne les a pas suivies.

L'attestation testimoniale d'PERSONNE9.) n'est pas pertinente puisqu'elle se réfère à l'époque antérieure au rachat de la société par le groupe français « GROUPE1.) » en juin 2016 et à la mise en place par ce dernier des règles de stratégie commerciale et managériale propres au groupe « GROUPE1.) ».

De même, eu égard aux explications fournies par l'employeur concernant la prime perçue par la salariée (8 primes d'un montant de 400 à 900 euros bruts par mois pendant la période d'avril 2017 à août 2018) - cette prime étant selon lui fonction de la rentabilité du magasin et partant en grande partie de la performance des autres salariés du magasin - il n'est pas établi, à défaut de tout autre élément de preuve, qu'elle aurait été versée à la salariée en raison de ses seules performances. En effet, le contrat de travail ne fait état d'aucune prime en relation avec les prestations de la salariée et sur les fiches de salaire figure uniquement l'intitulé « prime » sans autre précision. Or, le versement d'une prime liée aux performances du magasin ne remet pas en cause les reproches tirés du non-respect des instructions données à la salariée.

De même, le fait que PERSONNE2.) ait encore donné procuration à la salariée de le représenter aux assemblées générales ordinaires et extraordinaires de l'Association des exploitants du centre commercial CENTRE1.) du 5 juillet 2018 n'est pas de nature à contredire, à lui seul, les faits établis et non contestés.

Force est partant de constater que malgré d'itératives demandes de la part de ses supérieurs hiérarchiques concernant la préparation des plannings trois semaines à l'avance, la participation des Guides conseils à la réception des livraisons, l'application du PAAM, la préparation et la planification des actions de vente, la mise en œuvre des méthodes de communication, de formation et de management du groupe, et bien que la salariée ait bénéficié d'un accompagnement et de formations destinés à lui permettre de s'adapter aux nouvelles mesures de stratégie commerciale et à la politique interne du groupe, la salariée n'a fait aucun effort pour s'y conformer, et ce, sans fournir aucune justification.

Indépendamment des conséquences financières ayant résulté, le cas échéant, de l'attitude récalcitrante de la salariée, il y a lieu de dire que le refus, même implicite, de suivre les instructions de l'employeur pendant presque deux ans est de nature à nuire à la bonne mise en œuvre de la politique commerciale de l'employeur et à ébranler la confiance de ce dernier dans les capacités professionnelles de sa salariée, et partant, à justifier un licenciement avec préavis.

Il y a partant lieu de confirmer le jugement entrepris en ce qu'il a déclaré le licenciement avec préavis justifié et de débouter le salarié de sa demande en indemnisation pour préjudice subi de ce chef.

Les parties n'ayant pas établi en quoi il serait inéquitable de laisser à leur charge les frais exposés au cours des deux instances et non compris dans les dépens, il y a lieu de confirmer le jugement entrepris en ce qu'il a débouté les parties de leurs demandes

en allocation d'une indemnité de procédure et il y a lieu de les débouter également de leurs demandes afférentes présentées en instance d'appel.

PAR CES MOTIFS :

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

dit l'appel principal recevable,

reçoit l'appel incident en la forme,

dit les appels principal et incident non fondés,

confirme le jugement entrepris,

déboute les parties de leurs demandes respectives en allocation d'une indemnité de procédure pour l'instance d'appel

condamne PERSONNE1.) aux frais et dépens de l'instance d'appel, avec distraction au profit de Maître Véronique HOFFELD sur ses affirmations de droit.

La lecture de cet arrêt a été faite à l'audience publique indiquée ci-dessus par Monique HENTGEN, président de chambre, en présence de l'adjoint du greffier en chef, Marcel SCHWARTZ.

Madame la Présidente de chambre Valérie HOFFMANN, qui a pris part au délibéré, étant dans l'impossibilité de signer le présent arrêt, la minute du présent arrêt est signée, conformément à l'article 82 de la loi modifiée du 7 mars 1980 sur l'organisation judiciaire, par le magistrat le plus ancien en rang ayant concouru à l'arrêt.