



Expédition

Numéro du répertoire

2026 /

Date du prononcé

4 février 2026

Numéro du rôle

2022/AB/566

Décision dont appel
tribunal du travail du Brabant
Wallon, division Wavre
26 avril 2022
20/552/A

Délivrée à

le
€
JGR

Cour du travail de Bruxelles

quatrième chambre

ARRÊT

DROIT DU TRAVAIL - contrats de travail-employé

Arrêt contradictoire

Définitif

Madame A VAN D, domiciliée à

N° R.N. :

partie appelante,

comparaissant en personne et représentée par Maître S W, avocat à 1170 WATERMAEL-BOITSFORT,

contre

La S.A. EUROPCAR, inscrite auprès de la Banque Carrefour des Entreprises sous le n°0413.087.168 et dont le siège social est établi à 1050 BRUXELLES, Avenue Louise 231,

partie intimée,

représentée par Maître Y A loco Maître F T, avocat à 2180 EKEREN,

*

*

*

I. La procédure devant la cour du travail

La cour a pris connaissance des pièces de la procédure, en particulier :

- le jugement attaqué rendu le 26 avril 2022 par le tribunal du travail du Brabant wallon, division Wavre (R.G. :20/552/A)
- la requête d'appel reçue le 22 août 2022 au greffe de la cour
- les dernières conclusions déposées par les parties ainsi que les pièces des parties.

Les parties ont plaidé à l'audience publique du 7 janvier 2026.

La cause a été prise ensuite en délibéré.

La cour a fait application de la loi du 15 juin 1935 concernant l'emploi des langues en matière judiciaire.

L'appel est recevable.

II. Le jugement dont appel

Madame A Van D a demandé au tribunal du travail du Brabant wallon, division Wavre, ce qui suit :

« Au terme de ses conclusions reçues le 2/8/2021, Madame VAN D postule la condamnation de la SA EUROPCAR à:

- *Paiement d'une somme brute de 110074.02 € à titre d'indemnité compensatoire de préavis, correspondant à 19 mois et 18 semaines de rémunération*
- *Paiement d'une somme de 1.802.69 € à titre de PFA prorata temporis*
- *Paiement d'un euro brut provisionnel à titre de bonus pour l'année 2019, outre les PFA*
- *Paiement d'une somme de 5.500 € à titre de dommages et intérêts pour le préjudice découlant de l'absence de reclassement professionnel*
- *Paiement d'une somme de 5.000 € à titre de dommages et intérêts pour licenciement abusif*
- *Paiement des intérêts sur ces sommes à dater de leur exigibilité*
- *Paiement des dépens, dont l'indemnité de procédure ».*

Par un jugement du 26 avril 2022 (R.G. n° 20/552/A), le tribunal du travail du Brabant wallon, division Wavre, a décidé ce qui suit :

« STATUANT CONTRADICTOIREMENT SUR PIED DE L'ARTICLE 747 DU CODE JUDICIAIRE :

- *DIT la demande recevable mais non fondée.*
- *CONDAMNE Madame VAN D aux frais et dépens de l'instance, dont l'indemnité de procédure évaluée par la SA EUROPCAR à 6500€*
- *DELAISSE à Madame VAN D sa contribution de 20€ au Fond d'Aide Juridique de seconde ligne ».*

III. Les demandes en appel

L'objet de l'appel de madame A Van D et ses demandes

Madame A Van D demande à la cour du travail ce qui suit :

« De déclarer les demandes de Madame Van D recevables et fondées ;

Par conséquent, condamner la S.A. EUROPCAR à lui payer :

- **110.074,02 EUR bruts** à titre d'indemnité compensatoire de préavis de 19 mois et 18 semaines ;
- **1.802,69 EUR bruts** à titre de prime de fin d'année prorata temporis (7/12) ;

- **5.500 EUR** à titre de dommages et intérêts pour préjudice matériel (procédure de reclassement professionnel) ;
- **5.000,00 EUR** à titre de dommages et intérêts pour préjudice moral ;

à majorer des intérêts de retard, légaux et judiciaires sur les montants susvisés à dater de leur exigibilité.

Condamner la S.A. EUROPCAR aux dépens des deux instances, en ce compris les indemnités de procédure visées à l'article 2 de l'arrêté royal du 26 octobre 2007.

Dépens :

Citation :	268,74 EUR
Indemnité de procédure de première instance :	6.500,00 EUR
<u>Indemnité de procédure d'appel :</u>	<u>7.500,00 EUR</u>
Total :	14.268,74 EUR ».

Les demandes en appel de la s.a. Europcar

La s.a. Europcar demande à la cour du travail ce qui suit :

« Dire l'appel principal à tout le moins non fondé,

À titre principal, confirmer le jugement en ce qu'il condamne Madame Van D aux frais et dépens de l'instance, dont l'indemnité de procédure évaluée par la SA Europcar à 6.500,00 €.

Par conséquent, condamner Madame Van D aux frais et dépens de la procédure d'appel liquidés, dans le chef de la concluante, à la somme de 7.500,00 € correspondant à l'indemnité de procédure ».

IV. Les faits

La sa Europcar a pour activité la location de véhicules aux particuliers et aux entreprises.

Madame Van D, née le 10 août 1966, a été engagée dans les liens d'un contrat de travail par la sa Europcar le 1^{er} juin 1995.

Madame Van D a travaillé comme « acting supervisor » de la station de Wavre à partir du 1^{er} novembre 2015 pendant le crédit temps du « station manager ».

Un avenant a été conclu le 14 novembre 2018 prévoyant qu'elle était nommée au poste de « station manager » de Wavre à dater du 1^{er} novembre 2018. Cette fonction comporte de nombreuses tâches décrites dans le « Job description » parmi lesquelles celle de communiquer et de faire appliquer les politiques et stratégies d'Europcar Belgique et du groupe.

Par mail du 20 mars 2019, madame G (District Operations Manager South) a adressé le mail suivant à madame Van D en joignant des tableaux afférents à un contrat de location de véhicule :

« Ce cas est arrivé à nous par voie officielle.

Comment pouvez-vous nous expliquer que ce client a fait 2.000 kms en quelques heures ?

De mon point de vue, on a voulu faire gagner des kms à ce client en faisant 1 RA en illimité ECMR>falsification de données>faute grave pour fraude.

J'espère me tromper et j'aimerais des explications valables.

Je t'appelle ce matin 10h car j'ai une réunion juste après à ce sujet.

Merci pour ton retour ».

Par lettre du 21 mars 2019, madame De M (Operations & IT Director) et madame G ont adressé un avertissement à madame Van D après avoir constaté que dans le cadre d'une location mensuelle, son collaborateur, monsieur M P avait clôturé un contrat de location et l'avait ensuite rouvert pour le même conducteur entre le 18 février 2019 à 9h17 et le 18 mars 2019 à 14h52 et qu'il s'agissait de « *manipulations de falsification des données kilométriques, de catégorie du véhicule et des tarifs appliqués* » permettant au client de bénéficier d'un kilométrage supérieur (la comparaison entre les relevés kilométriques au 18 mars 2019 montrant l'accomplissement de 2.000 km le même jour). Elles ont invité madame Van D à faire le nécessaire pour que cela ne se reproduise plus, étant donné qu'en tant que « station manager », sa responsabilité était de s'assurer du strict respect des procédures de location par elle et son équipe.

Par mail du 25 mars 2019, madame G a demandé à madame Van D si elle avait pu en parler à M et a espéré qu'il n'y aurait pas d'autres cas, ce à quoi madame Van D a répondu le jour même :

*« Effectivement, il nous arrive de faire de temps à autre un geste quand aux km dépassés. Dans ce cas ci, le client aurait du garder le VU 3 mois et donc les km auraient été réparti sur la durée du contrat mais il est rentré plus tôt que prévu (lundi matin) et M débordé n'a pas mesuré l'ampleur du cadeau...
Ce n'est qu'après le départ du client qu'il s'est rendu compte de l'erreur.
Il est parfois difficile d'argumenter avec les gens du voyage surtout quand ils arrivent à plusieurs le lundi matin au comptoir, je comprends qu'il ait pu se tromper ».*

Madame G a adressé un mail en réponse le jour même en demandant à madame Van D de veiller à ce que cela ne se reproduise plus car ces cadeaux étaient considérés par Europcar comme une entorse grave et fraude aux procédures de location, en l'informant que M recevrait une lettre d'avertissement et que la direction était au courant. Elle a par ailleurs souligné dans le mail ce qui suit :

*« Donc ni toi ni lui ne devez plus agir de la sorte. La sanction serait beaucoup trop sévère. Le jeu n'en vaut pas la chandelle. N'engagez pas votre responsabilité pour des clients. Donc, comme on en a discuté à plusieurs reprises, plus de gestes commerciaux ou d'entorses quelconques , cautions en ordre et suffisante, pas de clôtures en rétroactif avec des km
Je ne peux que te conseiller dans ce sens et si tu perds du chiffre lgvd, tant pis, on saura pourquoi ».*

Madame Van D lui a alors répondu que c'était bien noté.

Par mail du 28 mai 2019, madame Van D a demandé à monsieur N A (responsable de la société We Drive, cliente de l'agence Europcar de Wavre) sur quelles cartes de crédit les loyers à échéance pouvaient être débités, expliquant ne plus s'en sortir.

Le 3 juin 2019, madame Van D a adressé un mail à monsieur A et à monsieur D P (travaillant quant à lui pour la société A Pneus) en précisant ce qui suit :

*«Je commence sincèrement à m'inquiéter du suivi de la location des 14 voitures.
J'ai déjà envoyé un mail la semaine passée, resté sans réponse et j'ai appelé ce matin mais toujours pas de nouvelles de votre part.
Toutes les cartes de crédit sont bloquées et je n'arrive plus à prendre 1 cent pour régler le solde des contrats à échéances.
Pourriez-vous réagir et surtout remettre les voitures au plus vite si il s'agit d'un problème de paiement !
J'ai mes boss sur le dos et je risque ma place si ce n'est pas réglé au plus vite...*

Merci de vous manifester au plus vite ! ».

Par mail du 11 juin 2019, madame Van D a écrit ce qui suit à monsieur A :

« Peux-tu passer au plus vite stp ?

Il faut vraiment que l'on discute à propos du paiement des locations et aussi de cette voiture endommagée sur un parking à Jambes...

Nous avons des procédures à respecter et ici on est vraiment loin de le faire !

Merci de me contacter au plus vite ».

Par mail en réponse quelques minutes plus tard, monsieur A lui a répondu ce qui suit :

« Tu serais déjà m'envoyer le montant ouvert pour venir avec ma carte et payer le nécessaire et on regardera ensemble tout ce dont tu as besoin administrativement pour te les préparer aujourd'hui. Je suis en congé le reste de la semaine donc j'aurai le temps de régler tout ce dont tu as besoin.

Je passe dans 1h si cela te va ? ».

Par mail du 13 juin 2019 adressé à monsieur A et en copie à monsieur P, madame Van D s'est inquiétée de la tournure des choses :

« (...) Vous m'aviez promis D et toi que tout se passerait bien et ce n'est que problèmes sur problèmes, je commence donc à remettre en question notre collaboration d'autant plus que je ne vous vois plus jamais.

Alors que j'attendais un paiement de 7984.33 €, ton chauffeur n'a réglé que 3000 € ce qui est loin de couvrir le montant des locations en cours. Pour éviter une hémorragie, je crois qu'il serait temps de rendre les voitures.

J'attends une réaction rapide de ta part ».

Madame Van D fut en congé du 13 juillet 2019 au 31 juillet 2019.

Par lettre recommandée du jeudi 1^{er} août 2019 signée par monsieur P (Managing Director), la sa Europcar a notifié à madame A D son licenciement pour motif grave.

Par lettre recommandée du 5 août 2019, la sa Europcar a notifié à madame Van D les motifs à l'origine du licenciement pour motif grave :

« (...)

Dans cette lettre, vous trouverez une description des faits et de votre comportement répréhensible et totalement inacceptable, qui a rendu toute collaboration professionnelle future immédiatement et définitivement impossible.

1.

Au sein de notre société, vous étiez employée en tant que Station Manager.

A ce poste, en tant que responsable opérationnel hiérarchique le plus élevé de notre bureau de Wavre, vous avez exercé toute la gestion opérationnelle quotidienne de ce bureau, y compris le soutien et la supervision des autres employés. Vous avez notamment contrôlé l'application correcte de nos procédures prescrites

2.

Le 1er août 2019, nous avons acquis la connaissance suffisante de faits très graves, qui constituent indéniablement un motif grave.

Suite à plusieurs appels téléphoniques des forces de police de Bruxelles, d'Overijse et de Beauvechain concernant plusieurs contrats de location de M. «A N», nous avons constaté, suite à une enquête, que M. N était lié dans notre système depuis le 31 janvier 2019 à pas moins de 20 contrats de location de véhicules, qui se chevauchent d'ailleurs dans une large mesure.

M. N est le gérant de la S.P.R.L. We Drive, dont le siège social est situé à 3090 Overijse, et dont le numéro d'entreprise est 0713.459.843.

Selon le code Nacebel, We Drive fournit des services liés au transport terrestre (52.210) - vente au détail de voitures et de véhicules utilitaires légers (= 3,5 tonnes) (45.113) et au transport de marchandises par route, à l'exception des entreprises de déménagement (49.410).

Ces constatations nous ont étonnés, car M. N a loué plusieurs de nos véhicules en même temps et il est interdit en vertu de l'article 5.15 de nos conditions générales de location de sous-louer nos véhicules ou de les utiliser pour le transport de passagers à titre onéreux ou payant.

3.

Nous avons ensuite étudié en détail les 20 contrats retrouvés de M. A N, qui ont tous été conclus et gérés par vous. Il s'agit des contrats portant les numéros suivants:

- 4012177641 (nommé contrat 1)*
- 4012179308 (nommé contrat 2)*
- 4012179310 (nommé contrat 3)*
- 4012179312 (nommé contrat 4)*
- 4012185440 (nommé contrat 5)*
- 4012185443 (nommé contrat 6)*
- 4012186572 (nommé contrat 7)*
- 4012196141 (nommé contrat 8)*
- 4012197388 (nommé contrat 9)*
- 4012205006 (nommé contrat 10)*
- 4012205011 (nommé contrat 11)*
- 4012210626 (nommé contrat 12)*
- 4012217098 (nommé contrat 13)*

84012217466 (nommé contrat 14)

4012224930 (nommé contrat 15)

•4012239543 (nommé contrat 16)

•4012252017 (nommé contrat 17)

•4012252027 (nommé contrat 18)

4012252036 (nommé contrat 19)

•4012252048 (nommé contrat 20)

4.

Notre enquête sur les contrats susmentionnés a montré que vous aviez commis un certain nombre d'actes déloyaux graves, par lesquels vous avez privé votre employeur d'importants revenus, en faveur de M. N et de sa société We Drive.

Tous ces actes déloyaux réunis et chacun de ces actes déloyaux constituent un manquement grave à vos obligations légales et contractuelles en tant qu'employée et ont rendu toute forme de collaboration professionnelle future immédiatement et définitivement impossible.

I) Première faute grave: à plusieurs reprises vous n'avez pas facturé à M. N et à sa société We Drive la période complète de location du véhicule:

•Contrat 1: location véhicule jusqu'au 13 juin 2019 facturé jusqu'au 5 juin 2019

•Contrat 2: location véhicule jusqu'au 13 juin 2019 —facturé jusqu'au 8 juin 2019;

•Contrat 9: location véhicule jusqu'au 13 juin 2019 facturé jusqu'au 12 juin 2019

•Contrat 12: location véhicule jusqu'au 13 juin 2019 -n facturé jusqu'au 4 juin 2019;

•Contrat 13: location véhicule jusqu'au 23 mai 2019 facturé jusqu'au 16 mai 2019;

•Contrat 14: location véhicule jusqu'au 17 mai 2019 facturé jusqu'au 12 avril 2019 ;

• Pour les autres contrats 3, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 15, 16, 17, 18, 19, 20, la période de location est déjà passée, mais vous n'avez pas établi de facture pour la période de location supplémentaire.

Quand vous autorisez M. N et sa société We Drive à utiliser de manière répétée nos véhicules plus longtemps que convenu, sans toutefois facturer ce délai supplémentaire, vous privez votre employeur d'un revenu considérable et vous agissez en toute mauvaise foi, ce qui est un acte déloyal grave, que nous ne pouvons en aucun cas accepter.

En tant que Station Manager vous devez bien sûr facturer correctement la période louée. Pourtant, vous ne l'avez pas fait, à plusieurs reprises, ce qui est sans aucun doute une faute grave.

II) Deuxième faute grave: vous avez répétitivement omis de facturer à M. N et à son entreprise We Drive le type de véhicule correct:

Pour les contrats 1, 2, 3 (même 2x), 4 (même 2x), 6 (même 2x), 11, 15 et 18, la catégorie correcte du véhicule loué n'est pas facturée par vous à M. N et à sa société We Drive, mais vous leur avez émis une facture basée sur une catégorie de véhicule moins coûteuse.

Lorsque vous facturez à plusieurs reprises à M. N et son entreprise We Drive sur base d'une catégorie de véhicule moins chère, vous privez à nouveau votre employeur d'un revenu considérable et vous agissez de mauvaise foi, ce qui constitue à nouveau une faute grave de votre part, ce que nous ne pouvons accepter d'aucune façon.

En tant que Station Manager il est de votre devoir de facturer la catégorie de véhicule correcte. Pourtant, à plusieurs reprises, vous ne l'avez pas fait, ce qui est sans aucun doute une faute grave.

III) Troisième faute grave: M. N et sa société We Drive n'ont pas payé la garantie requise à plusieurs reprises:

Conformément au numéro 42 de nos instructions «Deposit Management», vous êtes expressément tenue de demander une garantie au client pour chaque contrat de location. Cette garantie est destinée à couvrir les coûts supplémentaires encourus pendant la location. Le montant de la caution est calculé comme suit conformément à nos instructions:

-En cas de prépaiement de la location: 300,00€;

- Autres: prix de la location + 300,00€.

Vous avez de manière flagrante et répétée ignoré ces instructions en faveur de M. N et de sa société We Drive. Notre enquête interne a montré que M. N et sa société We Drive n'avaient dû payer la garantie correctement que pour 2 des 20 contrats, à savoir les contrats 12 et 15.

Pour les 18 autres contrats, M, N et sa société We Drive ont versé une garantie beaucoup moins élevée, ce qui signifie que votre employeur court un risque financier considérable. Il s'agit d'un montant total de 19.991,78 € de caution:

Contrat 1: 1.11,86 €

Contrat 2: 1.268,36 €

Contrat 3 : 1.112,40 €

Contrat 4: 1.103,40 €

Contrat 5: 1.248,56 €

Contrat 6: 1.571,81 €

Contrat 7: 748,56 €

Contrat 8: 1.649,01 €

Contrat 9: 598,20 €

Contrat 10: 681,61 €

Contrat 11 : 781,61 €

Contrat 13: 1.800,00 €

Contrat 14: 1.710,00 €

Contrat 16: 1.710,00 €

Contrat 17: 724,10 €

Contrat 18: 724,10 €

Contrat 19: 724,10 €

Contrat 20: 724,10€

Le fait que M. N et sa société We Drive n'aient pas été tenus de verser un montant de 19.991,78 € à titre de caution constitue une violation grave de nos instructions obligatoires «Deposit Management», mais est également de nature à vous licencier pour motif grave. Si vous n'exigez pas la caution correcte, votre employeur court un risque financier considérable.

IV) Quatrième faute grave: dans le cas de M. N et de sa société We Drive vous ne lisez pas la carte de crédit de manière électronique dans notre lecteur de carte du terminal de paiement sécurisé EMV/POS mais vous saisissez toujours le numéro de carte de crédit manuellement lorsque vous effectuez une réservation. Ce qui à nouveau constitue un risque financier considérable pour votre employeur.

Conformément au numéro 62 de nos instructions «EMV / POS», lorsque vous utilisez une carte de crédit, vous êtes explicitement obligée de la lire électroniquement avec notre lecteur de carte. Cette instruction sert de mesure de sécurité pour s'assurer qu'il s'agit d'une carte de crédit valide et acceptée, et non d'une carte de crédit contrefaite ou bloquée.

M. N et son entreprise We Drive ont utilisé l'une des deux cartes de crédit portant les numéros "554591 xxxxxx3960" et "520697xxxxxx5880" lors de la réservation de leurs 20 contrats.

Toutefois, dans aucun de ces 20 contrats, vous avez lu électroniquement la carte de crédit utilisée avec notre lecteur de carte, mais vous avez simplement entré un numéro de carte manuellement, ce qui est absolument interdit.

Un tel comportement est à nouveau totalement inacceptable. Parce que vous ignorez à nouveau de manière répétée et flagrante nos instructions, vous créez un risque financier considérable pour notre société, car nous n'avons aucun contrôle sur le fait qu'il s'agit d'une carte de crédit valide et acceptée, ce que nous ne pouvons absolument pas accepter.

5.

Nous sommes vraiment très choqués par ces quatre actes déloyaux. Une telle ligne de conduite est totalement inacceptable pour nous et anéantit immédiatement toute la confiance qui doit exister entre employeur et employé.

Vous avez agi de manière manifeste et répétée en violation de l'exécution de bonne foi de votre contrat de travail

Il s'agit indéniablement d'un motif grave. Bien entendu, nous ne pouvons accepter que vous émettiez de manière répétée les mauvaises factures de mauvaise foi (mauvaises périodes de location, types de véhicules incorrects), tout cela en faveur de M. N et de sa société We Drive, ce qui prive votre employeur d'un revenu considérable. En outre, vous facturez également une caution incorrecte et prenez des risques financiers encore plus importants en ne faisant pas lire électroniquement la carte de crédit de M. N et de sa société We Drive dans aucun des 20 contrats. Cela, alors que c'est explicitement prescrit dans nos instructions. De telles pratiques sont complètement déloyales et absolument inacceptables!

Vous avez donc manifestement violé vos obligations en vertu de l'article 17 de la loi relative aux contrats de travail, selon lequel vous devez agir en tant que travailleur conformément aux instructions de l'employeur et obéir à ses ordres. Vos actes déloyaux constituent individuellement une forme totalement inacceptable et catégorique d'empiètement sur l'autorité de l'employeur, qui ne peut être acceptée.

6.

Si les actes déloyaux graves susmentionnés ne devaient pas suffire, nous avons également déterminé que vous tentiez de dissimuler votre comportement inacceptable à votre employeur en associant systématiquement des données incorrectes aux 20 contrats de M. N et de son entreprise We Drive.

Cela est également totalement répréhensible et constitue également une violation grave de nos instructions obligatoires et une confirmation supplémentaire de votre mauvaise foi. Notre enquête a montré que vous avez lié les contrats 2, 3, 4, 10, 11, 13, 17, 18, 19 et 20 à la S.A. A Pneus, une société active dans le commerce de détail de pièces et accessoires de véhicules à moteur, ayant leur siège social à 1160 Auderghem, et le numéro d'entreprise 0439.800.176.

Cependant, A Pneus S.A. n'a rien à voir avec M. N et sa société We Drive. De cette façon, vous essayez d'induire votre employeur en erreur afin de dissimuler vos actes déloyaux, De plus, l'utilisation abusive des données de la S.A. A Pneus n'est pas un cas isolé. Pour le contrat 1, vous faites référence à M, "Marc O. M. O nous est inconnu et vous n'avez inclus aucune donnée de M. O.

Pour les contrats 8 et 15, vous répétez votre procédure. Vous faites référence à un certain "D" alors qu'aucune donnée n'est enregistrée.

7.

Nous avons par ailleurs constaté que vous avez également saisi de manière incorrecte les données de M, N dans notre système afin de créer encore plus de confusion pour votre employeur.

Comme indiqué expressément dans notre instruction 11 "Driver Id Management", il est strictement interdit de créer une identité de conducteur non nommée ou incomplète. En ce qui concerne l'identité du conducteur de M. N, vous ne déclarez pas son adresse privée, qui est néanmoins obligatoire, mais l'associez à l'adresse du siège social de We Drive. En tant que Station Manager, vous savez que cela est absolument interdit. Nous devons toujours connaître l'identité et l'adresse privée du conducteur de notre voiture de location.

Pour rendre tout cela encore plus difficile à tracer pour votre employeur, vous associez tout cela à la S.A. A Pneus en tant que données de la partie contractante.

Vous faites cela non seulement pour l'identité du conducteur de M. N, mais apparemment aussi pour B K. L'identité du chauffeur est également liée au siège social de We Drive, bien que cela doive toujours être lié à son adresse privée, ce que vous n'avez à nouveau pas fait, ce qui enfreint à nouveau sérieusement nos instructions.

8.

Vous savez d'ailleurs très bien que vous avez agi de manière totalement fautive en commettant les actes déloyaux susmentionnés et que, ce faisant, vous ne vous êtes pas conformée à nos procédures obligatoires. Vous avez également explicitement reconnu cela.

Par exemple, dans le cadre de notre enquête du 1er août 2019, nous avons également vérifié le courrier général du bureau de Wavre en ce qui concerne les contacts avec M. N et sa société We Drive. Les e-mails récupérés montrent noir sur blanc que vous saviez que vous aviez complètement tort.

Dans votre courriel du 3 juin 2019 à M. N de We Drive, vous déclarez mot pour mot:

« Pourriez-vous réagir et surtout remettre les voitures au plus vite si il s'agit d'un problème de paiement

J'ai mes boss sur le dos et je risque ma place si ce n'est pas réglé au plus vite... »

Dans votre courrier électronique du 11 juin 2019 à M. N de We Drive, vous confirmez à nouveau expressément que vous n'avez pas respecté nos procédures:

« Il faut vraiment que l'on discute à propos du paiement des locations et aussi de cette voiture endommagée sur un parking à Jambes...

Nous avons des procédures à respecter et ici on est vraiment loin de le faire! »

9.

Votre comportement tout à fait inacceptable a été accompagné de diverses circonstances qui rendent ces manquements extrêmement graves encore plus graves et constituent indéniablement des circonstances aggravantes.

Une circonstance aggravante très grave est avant tout qu'en tant que Station Manager, vous exerciez une fonction d'exemple à l'égard de vos collègues subordonnés, à tout le moins en ce qui concerne le respect de nos procédures applicables.

Cela signifie que, plus encore que pour les autres membres du personnel, nous devons à tout moment pouvoir avoir une confiance aveugle en vous, que vous montriez l'exemple, ce que vous n'avez pas fait du tout. Vous avez à plusieurs reprises rédigé des factures par lesquels votre employeur a perdu des revenus considérables et vous avez ignoré à répétition nos procédures, ce que nous ne pouvons aucunement accepter.

10.

De plus, il n'y a même pas six mois, nous avons été contraints de vous reprocher votre comportement au moyen d'une mise en demeure formelle, Notre mise en demeure ne semble pas avoir fait forte impression.

La mise en demeure suivante vous avait été envoyée par courrier recommandé le 21 mars 2019:

Objet : Avertissement Lettre recommandée avec accusé de réception

Madame Van D,

Nous avons constaté que, dans le cadre d'une location mensuelle, votre collaborateur, M P, a clôturé un contrat de location et l'a ensuite ré-ouvert immédiatement pour le même conducteur entre le 18 février 2019 9h17 et le 18 mars 2019 14h52

Client D W avec les n ° de contrat : 4012183813 & 4012199731.

Les manipulations de falsification des données kilométriques, de catégorie du véhicule et des tarifs appliqués impliquent que le client a bénéficié d'un kilométrage supérieur alors que nous souhaitons le limiter dans le cadre des locations mensuelles.

Ceci est donc contraire aux procédures Europcar

En tant que Station Manager, votre responsabilité est de vous assurer du strict respect des procédures de location tant pour vous que pour votre équipe.

Nous vous prions dès lors de faire le nécessaire afin que cette situation ne se reproduise plus.

En attendant une reprise imminente dans le respect de votre fonction, nous vous prions d'agréer, Madame Van D, nos respectueuses salutations.

Malgré cet avertissement formel, par lequel vous avez été expressément informée du fait que vous êtes responsable de respect strict de nos procédures par vos collègues subordonnés, vous avez encore réussi à rester sur le mauvais chemin en commettant les actes déloyaux ci-dessus et en ignorant à répétition nos règles applicables.

Vous aviez pourtant été avertie clairement, ce qui ne semble pas avoir fait forte impression sur vous. Que vous ayez été mise en demeure, constitue une deuxième circonstance aggravante.

11.

Ces faits sont d'autant plus graves pour une troisième raison, au sein de l'article 32 de notre règlement de travail, il est en effet déterminé:

"Il est strictement interdit à chaque travailleur de fournir des avantages à des tiers, ou d'obtenir des avantages de tiers, qui dépassent une transaction pure, commerciale et axée sur le marché dans le sens le plus strict, comme par exemple:

-Offrir (ou obtenir à titre personnel) des rabais, des modalités de paiement, un délai de paiement, un financement avantageux ou favorable (à titre personnel, cela doit être considéré comme étant dans l'intérêt du travailleur, de sa famille, de ses proches ou de ses connaissances), plus importants ou plus élevés que ceux accordés normalement.

-Fournir (ou obtenir à titre personnel) des biens, des services, des prestations, des livraisons à des conditions non conformes au marché(...)"

L'article 49 de notre règlement de travail ajoute encore que constitue une faute grave:

- Le fait de causer un préjudice grave à l'employeur, ou d'utiliser sa position auprès de l'employeur pour effectuer des opérations commerciales, à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise de l'employeur, pour son propre compte, pour le compte de clients ou d'autres tiers ;*
- Se rendre directement ou indirectement coupable ou complice de malhonnêteté.*

Malgré ces dispositions claires de notre règlement de travail, qui contiennent un avertissement clair, vous avez tout de même commis ces agissements inacceptables. Cela constitue une troisième circonstance aggravante.

12.

Les faits susmentionnés et les circonstances aggravantes, tous ensemble et séparément, ont rendu toute collaboration professionnelle ultérieure immédiatement et définitivement impossible.

Nous confirmons par la présente votre licenciement pour motif grave du 1er août 2019. (...) ».

Par lettre du 29 août 2019, le premier conseil de madame Van D a contesté le licenciement pour motif grave. Il a demandé que lui soit fournie la preuve que la connaissance certaine des faits avait eu lieu le 1^{er} août 2019. Il a contesté les faits invoqués comme motif grave.

Par lettre du 23 décembre 2019, le conseil de la sa Europcar a répondu que madame Van D avait été licenciée à bon droit pour motif grave.

Par lettre du 3 juin 2020, le nouveau conseil de madame Van D a mis en demeure la société Europcar de payer différents sommes parmi lesquelles une indemnité compensatoire de préavis. Europcar fut à nouveau invitée à prouver la date de la connaissance des faits par le signataire de la lettre de licenciement.

Madame A Van D a saisi le tribunal du travail du Brabant Wallon, division Wavre par une citation du 30 juillet 2020.

V. L'examen de la contestation par la cour du travail

1. L'indemnité compensatoire de préavis et la prime de fin d'année.

Les principes.

La cour partage l'interprétation donnée par la jurisprudence des règles et principes qui suivent.

- Sur le licenciement pour motif grave

L'article 35 alinéa 1^{er} de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail dispose :

« Chacune des parties peut résilier le contrat sans préavis ou avant l'expiration du terme pour un motif grave laissé à l'appréciation du juge et sans préjudice de tous dommages et intérêts s'il y a lieu.

L'article 35 alinéa 2 de la loi du 3 juillet 1978 définit le motif grave comme suit :

Est considérée comme constituant un motif grave, toute faute grave qui rend immédiatement et définitivement impossible toute collaboration professionnelle entre l'employeur et le travailleur ».

Cette définition du motif grave comporte donc trois éléments :

- une faute
- la gravité de cette faute
- l'impossibilité immédiate et définitive de poursuivre toute collaboration professionnelle, en raison de cette faute.

Si ces 3 conditions sont réunies, le licenciement pour motif grave ne peut être refusé sous prétexte d'une disproportion entre la faute et la perte de l'emploi (Cass., 6 juin 2016, S.15.0067.F, www.juportal.be).

Pour apprécier la gravité du motif invoqué pour justifier le congé sans préavis ni indemnité, le juge peut prendre en considération des faits qui sont étrangers à ce motif et ne sont pas invoqués dans la lettre de congé et sont antérieurs au délai de trois jours, lorsqu'ils sont de nature à l'éclairer sur la gravité du motif allégué (Cass., 6 septembre 2004, J.T.T., 2005, p. 140 ; Cass., 3 juin 1996, J.T.T., 1996, p. 437 ; Cass., 21 mai 1990, R.G. n° 20.608, J.T.T., 1990,

p. 435). Il est toutefois nécessaire qu'au moins un fait connu dans le délai de trois jours soit lui-même fautif. Le juge qui dénie tout caractère fautif aux faits situés dans le délai de trois jours ouvrables n'est pas tenu d'examiner un fait antérieur, qui n'est pas de nature à influencer la gravité du comportement de la personne licenciée (Cass., 11 septembre 2006, J.T.T., 2007, p. 4).

Les faits qui sont découverts après la rupture peuvent être pris en considération s'ils constituent une preuve complémentaire du motif invoqué (Cass., 28 février 1978, Bull., 1978, p. 737 ; Cass., 24 septembre 1979, J.T.T., 1980, p. 98 ; Cass., 13 octobre 1986, J.T.T., 1986, p. 462). De tels faits ne peuvent toutefois valoir, par eux-mêmes, comme motif grave.

En vertu de l'article 35 dernier alinéa de la loi précitée du 3 juillet 1978, « *la partie qui invoque le motif grave doit prouver la réalité de ce dernier* ».

L'article 35, alinéa 3, de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail dispose:

« Le congé pour motif grave ne peut plus être donné sans préavis ou avant l'expiration du terme, lorsque le fait qui l'aurait justifié est connu de la partie qui donne congé, depuis trois jours ouvrables au moins ».

Il ressort de cette disposition que le licenciement pour motif grave doit être notifié dans les trois jours ouvrables suivant le jour où l'employeur a connaissance du fait qui le justifie. Le dimanche ne constitue pas un jour ouvrable. C'est à l'employeur de le démontrer.

Le délai de 3 jours ne commence à courir qu'à partir du moment où la personne ayant le pouvoir de décider du licenciement du défendeur a, pour prendre une décision en connaissance de cause quant à l'existence du fait et aux circonstances de nature à lui attribuer le caractère d'un motif grave, une certitude suffisant à sa propre conviction et aussi à l'égard de l'autre partie et de la justice (Cass., 14 mai 2001, J.T.T., 2001, p. 390 ; Cass., 8 novembre 1999, J.T.T., 2000, p. 210 ; Cass., 7 décembre 1988, R.W., 1999-2000, p. 848). Un congé n'est pas irrégulier par le simple fait que celui qui notifie le congé aurait déjà pu prendre connaissance des faits plus tôt (Cass., 14 mai 2001, J.T.T., 2001, p. 390 ; Cass., 28 février 1994, J.T.T., 1994, p. 286). La connaissance suffisante du fait qui constitue le motif grave ne s'identifie pas à la possibilité, pour l'employeur, de se procurer les moyens de preuve de ce fait (Cass., 22 janvier 1990, rôle n° 8681, www.juportal.be).

- Sur les modes de preuve

Le Code judiciaire a réglementé la production d'attestations en justice en insérant des articles 961/ à 961/3.

La ratio legis exprimée par le législateur était la suivante :

« La loi du 16 juillet 2012 modifiant le Code civil et le Code judiciaire en vue de simplifier les règles qui gouvernent le procès civil, a introduit les articles 961/1 à 961/3 dans le Code judiciaire. L'idée à la base de ces nouveaux textes était d'apporter une solution au problème de l'arriéré judiciaire, en réglementant la production d'attestations par des tiers, de manière à éviter la lourdeur et la lenteur excessives des procédures judiciaires avec convocations de témoins »(Doc. parl., Chambre, sess. ord. 2011-2012, Doc 53, 0075/001, pp. 4 et 5 et 0075/003, p. 4).

Comme le précise l'article 8.1 du Code civil, la déclaration faite par un tiers dans les conditions des articles 961/1 et suivants du Code judiciaire constitue un témoignage au même titre qu'une déclaration faite par un tiers dans les conditions des articles 915 et suivants du Code judiciaire.

S'agissant desdites attestations, la Cour de cassation a jugé que:

« (...) il appartient au juge, même si l'attestation remplit toutes les conditions prévues aux articles 961/1 et 961/2 du Code judiciaire, d'apprécier souverainement la valeur probante de ce document, en tenant compte à cet égard de tous les éléments utiles à sa crédibilité.

Les formalités prévues à l'article 961/2 du Code judiciaire ne sont pas prescrites à peine de nullité.

Par conséquent, l'absence, dans l'attestation, d'une mention requise par cette disposition légale n'empêche pas le juge de recevoir ladite attestation, pourvu qu'il indique les raisons pour lesquelles il l'estime malgré tout crédible alors qu'elle ne remplit pas toutes les conditions posées » (Cass., 28 juin 2018, C.17.0319.N, www.juportal.be ; voir aussi sur la question : C.T. Bruxelles, 17 juin 2016, J.T.T., 2016,p. 336-338).

L'article 8.28 alinéa 2 du Code civil dispose désormais que la valeur probante des témoignages est laissée à l'appréciation du juge.

S'agissant desdites formalités, il fut relevé à juste titre par la jurisprudence que :

« Il convient toutefois d'apprécier dans chaque cas d'espèce la force probante à leur attacher, en tenant compte du fait que si le législateur a entendu réglementer la production d'attestations par des tiers, en définissant les mentions qu'elles doivent contenir, il y aura lieu en règle d'être plus prudent alors qu'il s'agit d'apprécier la force probante d'attestations qui ne répondent pas à cette définition.

Ainsi, il va de soi qu'une personne se prétendant témoin de faits auxquels elle a assisté ou qu'elle a personnellement constatés, sera moins encline à mentir si ses nom, prénom, domicile, profession sont communiqués, avec une copie de sa carte d'identité, si l'attestation est rédigée de sa main et si elle reconnaît en toutes lettres que l'attestation est établie pour être produite en justice et qu'elle a connaissance qu'une fausse attestation l'expose à des sanctions pénales » (C.T. Bruxelles, 17 juin 2016, J.T.T., 2016, p. 336-338).

L'attestation non conforme aux dispositions de l'article 961/2 du Code judiciaire n'a d'autre force probante que celle d'une simple présomption (comme relevé à juste titre par Liège (civ.) (7ème ch.), 21 janvier 2016, R.D.J.P., 2016, liv.3, p. 121. Tel est par exemple le cas d'un mail (a fortiori non signé) déposé par une partie dans lequel une tierce personne décrit une situation à la demande de cette partie.

Conformément aux règles de preuve, « *l'incertitude subsistant à la suite d'une production d'une preuve, d'où qu'elle vienne, doit nécessairement être retenue au détriment de celui qui avait la charge de la preuve* » (Cass., 17 septembre 1999, Pas., 1999, I, n° 467, p.1164 ; N. Verheyden-Jeanmart, Droit de la preuve, Larcier, 1991, p.43 ; D. Mougenot, La preuve, Rép. Not., Larcier, 1997, p.86, n°27).

Ce principe se retrouve désormais inscrit dans l'article 8.4 alinéa 4 du Code civil relatif aux règles déterminant la charge de la preuve qui dispose :

« En cas de doute, celui qui a la charge de prouver les actes juridiques ou faits allégués par lui succombe au procès, sauf si la loi en dispose autrement (...) ».

L'article 8.5 dudit Code dispose :

« Hormis les cas où la loi en dispose autrement, la preuve doit être rapportée avec un degré raisonnable de certitude ».

Application.

- Sur le délai de 3 jours à partir de la connaissance des faits

Europcar expose que suite à plusieurs appels téléphoniques des forces de police de Bruxelles, Overijse et Beauvechain concernant plusieurs contrats de location du client Monsieur "N A", dont un accident avec une voiture de location, madame N G (District Operations Manager South) et Madame L De M (Operations & IT Director) ont ouvert une enquête sur la relation commerciale avec Monsieur A et que la personne compétente pour effectuer les licenciements, monsieur S P a été mis au courant des faits le 1^{er} août 2019.

Elle dépose pour en convaincre :

- un mail adressé par monsieur P B (Head of Finance Belgium & Luxembourg) le 1^{er} août 2019 à 14h41 à monsieur S P, qui peut être traduit en français comme suit :

*« Bonjour S,
En annexe **un dossier** sur A Van d duquel il ressort clairement qu'elle ne suit pas les procédures. De ce que j'en comprends, il y a même des faits graves.
Pourriez-vous regarder ceci et me tenir au courant des conséquences qui doivent suivre ?
Merci pour votre feedback ».*

-un mail en réponse adressé le jour même à 15h42 par monsieur P à monsieur B, qui peut être traduit en français comme suit :

*« Bonjour P,
J'ai lu ton e-mail et **les documents annexés** avec attention. Il s'agit de faits graves.
Je t'appelle plus tard pour pouvoir discuter de la manière de procéder.
Bien à toi,
S ».*

Europcar n'a pas déposé à son dossier de 1^{ère} instance les documents dont question dans le mail du 1^{er} août 2019. Madame Van D le faisait remarquer dans ses conclusions datées du 2 août 2021 déposées en 1^{ère} instance en pointant un manque de collaboration loyale d'Europcar et estimait que la production de ce dossier était nécessaire pour permettre au tribunal de vérifier le respect du délai de 3 jours par la personne ayant le pouvoir de licencier. Europcar n'a toutefois pas complété son dossier de pièces annexé à ses conclusions datées du 2 novembre 2021 par le dossier dont question en annexe du mail du 1^{er} août 2019. Le dépôt de cette pièce était pourtant nécessaire pour vérifier le respect du délai de 3 jours à partir de la connaissance des faits telle que définie par la jurisprudence précitée et approuvée par la cour de céans.

Par sa requête d'appel, madame Van D a sollicité que la cour ordonne avant dire droit à Europcar la production de ce document sur base des articles 19 alinéa 2 et 877 du Code judiciaire.

Europcar s'est engagée à l'audience d'introduction devant la cour du 5 octobre 2022 de « déposer avec ses premières conclusions le document communiqué en pièce jointe du mail adressé par Monsieur B à Monsieur P le 1^{er} août 2019 à 14h41 ».

Europcar a ainsi joint une pièce 33 à son dossier de pièces.

Europcar a la charge de prouver que le licenciement pour motif grave de madame Van D a été notifié dans les 3 jours ouvrables de la connaissance des faits par la personne ayant le pouvoir de licencier, en l'occurrence monsieur P.

La cour constate ce qui suit :

-Europcar fait état d'une enquête entamée par madame G et madame De M suite à plusieurs appels téléphoniques des forces de police de Bruxelles, Overijse et Beauvechain concernant plusieurs contrats de location du client monsieur "N A", dont un accident avec une voiture de location mais Europcar ne précise pas quand ces appels ont eu lieu ni quand l'enquête a été débuté et ne dépose ni rapport d'enquête ni aucune attestations de ces personnes. Ce flou pose question alors qu'Europcar adressait le 21 mars 2019 un avertissement signé précisément par mesdames G et De M à madame Van D pour un manquement commis par son collaborateur, monsieur P et que madame G écrivait le 25 mars 2019 que la direction était au courant et qu'elle espérait qu'il n'y aurait pas d'autre cas. Cela met en lumière qu'Europcar avait examiné de près à tout le moins un dossier de l'agence de Wavre en mars 2019 et que sa direction en était alors informée, sans que l'on sache à quel moment d'autres dossiers furent examinés (alors que madame Van D expose qu'Europcar a accès à distance au système informatique et est en mesure de vérifier ce qui a été encodé) et sans que l'on puisse exclure que cet examen avait déjà débuté en mars 2019.

-Europcar ne dépose pas davantage de mails adressés par les personnes qui auraient mené une enquête à quiconque, comme par exemple à monsieur B qui a adressé le mail du 1^{er} août 2019 à monsieur P.

-Europcar n'a pas déposé en 1^{ère} instance le « dossier » que monsieur B annonçait annexer à son mail du 1^{er} août 2019 malgré la demande de madame Van D. Europcar n'explique pas la raison de cette absence de dépôt d'une pièce essentielle pour vérifier le respect du délai de 3 jours à partir de la connaissance des faits. La cour ne comprend pas cette réticence à déposer dès le début de la procédure une pièce qui ne devrait a priori poser aucune difficulté, alors qu'Europcar a la charge de la preuve.

-Europcar dépose en appel, suite à une demande de production de documents formulée par

madame Van D, une pièce 33 qui se présente comme un tableau excell paraissant issu du système informatique d'Europcar qui reprend les données afférentes à 20 contrats de location accompagnées de certaines remarques dans la dernière colonne. Europcar n'a pas déposé le mail du 1^{er} août 2019 sur support informatique, ce qui aurait permis de vérifier le « dossier » annoncé par monsieur B.

La cour n'est pas convaincue que ce tableau est bien le « dossier » annexé au mail de monsieur B du 1^{er} août 2019 (qui selon Europcar aurait fait débiter le délai de 3 jours ouvrables dans lequel le licenciement devait intervenir) et ce pour les raisons suivantes :

- Monsieur P précise en réponse à ce mail avoir lu les documents annexés (usage du pluriel) alors que la pièce 33 est composé d'un unique tableau excell.
- A titre surabondant, ce tableau reprend dans la dernière colonne relative aux remarques la mention pour certains véhicules loués de kms supplémentaires effectués et mentionne la clôture de différents dossiers par madame G le 25 juillet 2019. Or comme le fait remarquer madame Van D, il y a lieu de s'interroger sur la raison pour laquelle le grief lié aux kms supplémentaires non facturés n'apparaît pas dans la lettre de notification des motifs du 5 août 2019 mais est invoqué pour la première fois dans les conclusions déposées en 1^{ère} instance par Europcar, alors que madame G a établi des facturations supplémentaires le 25 juillet 2019. Aucune explication n'est donnée sur la raison pour laquelle, bien qu'Europcar prétende avoir eu connaissance des faits par le biais de la pièce 33 qui pointe l'accomplissement de kilomètres supplémentaires non facturés par madame Van D et une clôture desdits dossiers par madame G le 25 juillet 2019 (qui a nécessité l'établissement de facturations supplémentaires le 25 juillet 2019), la lettre très circonstanciée du 5 août 2019 qui détaille sur 9 pages les griefs reprochés à madame Van D en rapport avec la client « We Drive » (monsieur A), ne reprend pas ce grief lié à la non-facturation de kms supplémentaires.

Ce constat est problématique alors qu'Europcar, qui a la charge de la preuve du respect du délai, doit collaborer loyalement à l'administration de la preuve et que dans les circonstances de la cause, le doute qui existe sur le dépôt par Europcar du dossier effectivement adressé par monsieur B à monsieur P le 1^{er} août 2019 ne permet pas à la cour de vérifier si monsieur P a par le biais du mail reçu de monsieur B eu à cette date pour prendre une décision en connaissance de cause quant à l'existence du fait et des circonstances de nature à lui attribuer le caractère d'un motif grave, une certitude suffisant à sa propre conviction et aussi à l'égard de l'autre partie et de la justice.

Dans les circonstances de la cause et vu les différentes zones d'ombre pointées ci-avant, la cour n'estime pas que le dépôt par Europcar d'un mail adressé le 1^{er} août 2019 à la personne ayant le pouvoir de rompre suffit à démontrer que c'est à cette date que cette personne a

eu une connaissance suffisante des faits invoqués à l'appui du licenciement pour motif grave.

Au vu des développements qui précèdent, la cour estime qu'Europcar n'établit pas qu'elle a respecté le délai prescrit par l'article 35, alinéa 3, de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail.

Le licenciement pour motif grave est dès lors irrégulier.

Madame Van D a par conséquent droit à une indemnité compensatoire de préavis.

Il n'est ni contesté ni contestable qu'au regard de son ancienneté acquise du 1^{er} juin 1995 au 31 décembre 2013 et du 1^{er} janvier 2014 au 1^{er} août 2019, madame Van D a droit à une indemnité compensatoire de préavis de 19 mois et 18 semaines.

Madame Van D reprend dans son calcul une rémunération annuelle à prendre en compte de 57.048,33 euros se décomposant comme suit :

Rémunération fixe :	3.090,34 euros x 13,92 =	43.017,53 euros
Rémunération variable :		5.861,44 euros
Pécule de vacances sur variable :	5.861,44 euros x 15,34% =	899,14 euros
Avantage voiture :	350,00 euros x 12 =	4.200,00 euros
Frais de représentation :	90,00 euros x 12 =	1.080,00 euros
Chèques repas :	6,91 euros x 231 =	1.596,21 euros
GSM et internet :		144,00 euros
Ecochèques :		250,00 euros

Europcar fait valoir que madame Van D ne présente aucune pièce justificative pour justifier sa rémunération variable et qu'elle n'invoque aucune raison justifiant la prise en compte de cette indemnité de représentation de 90 euros dans la détermination de la rémunération annuelle brute.

Europcar ne précise pas quelle devrait être la rémunération variable à retenir.

Madame Van D ne détaille pas comment elle est arrivée au chiffre de 5.861,44 euros à titre de rémunération variable mais renvoie à ses fiches de paie des 12 mois précédant la rupture.

En additionnant les postes « ancillaries cars », « ancillaries trucks » (qui sont tous deux accordés en sus de la rémunération pour les heures prestées), « bonus operations » et « rémunération variable absence » mentionnés dans les fiches de paie déposées pour la période d'août 2018 à août 2019, la cour arrive à un total de 5.816,93 euros qui peut être retenue comme rémunération variable.

Madame Van D ne justifie pas à quelle titre des frais de représentation de 90 euros par mois

qui sont raisonnables pour sa fonction de « station supervisor » » représenterait de la rémunération déguisée en manière telle que ce poste doit être exclu pour déterminer sa rémunération annuelle.

La rémunération annuelle à prendre en compte s'élève dès lors à 55.916,99 euros brut.

Madame Van D a dès lors droit à une indemnité compensatoire égale à 107.891,11 euros bruts (55.916,99 euros / 12 x 19 + 55.916,99 euros / 52 x 18), à augmenter des intérêts moratoires au taux légal à partir de l'exigibilité.

Elle a par ailleurs droit à une prime de fin d'année prorata temporis pour l'année 2019 de 1.802,98 euros bruts, à augmenter des intérêts moratoires au taux légal à partir de l'exigibilité.

2. Les dommages et intérêts pour absence d'outplacement

Les principes.

Les principes en matière d'outplacement :

Le chapitre 5 de la loi du 5 septembre 2001 visant à améliorer le taux d'emploi des travailleurs contient une section 1^{ère} relative au régime général de reclassement professionnel applicable au travailleur dont l'employeur a mis fin au contrat de travail moyennant un préavis, obtenu conformément aux dispositions de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail et des articles 67 à 69, d'au moins 30 semaines ou une indemnité égale à la rémunération en cours correspondant soit à la durée d'un délai de préavis d'au moins 30 semaines, soit à la partie de ce délai restant à courir.

L'article 11/3 prévoit le droit du travailleur précité à un reclassement professionnel mais exclut pareil droit lorsque le travailleur est licencié pour faute grave.

Les mesures à prévoir sont déterminées à l'article 11/5 en cas de licenciement moyennant une indemnité calculée sur la base de la rémunération en cours correspondant soit à la durée d'un délai de préavis d'au moins trente semaines, soit à la partie de ce délai restant à courir, libellé comme suit :

« § 1er. Lorsque le contrat de travail est résilié par l'employeur moyennant une indemnité calculée sur la base de la rémunération en cours correspondant soit à la durée d'un délai de préavis d'au moins trente semaines, soit à la partie de ce délai restant à courir, le travailleur a droit à l'ensemble de mesures composées de :

1° un reclassement professionnel de 60 heures correspondant à la valeur d'un douzième de la rémunération annuelle de l'année civile qui précède le licenciement, avec une valeur

minimale de 1.800 euros et une valeur maximale de 5.500 euros. En cas de régime de travail à temps partiel, cette fourchette minimale et maximale est proratisée en fonction de la durée des prestations de travail. Ce reclassement professionnel est évalué pour l'ensemble de mesures à 4 semaines de rémunération;

2° une indemnité de préavis qui correspond soit à la durée d'un délai de préavis d'au moins 30 semaines, soit à la partie de ce délai restant à courir, sur laquelle quatre semaines sont imputées pour la valeur de reclassement professionnel.

§ 2. Le travailleur visé au § 1er a droit au reclassement professionnel durant une période maximum de douze mois selon les conditions et modalités suivantes :

1° pendant un délai de deux mois au maximum, à compter de la date de début du programme de reclassement professionnel, le travailleur reçoit, au total, vingt heures d'accompagnement, sauf s'il a averti l'employeur qu'il a trouvé un emploi auprès d'un nouvel employeur ou développé une activité professionnelle en tant qu'indépendant et qu'il ne souhaite pas entamer cet accompagnement;

2° la procédure se poursuit pendant le délai suivant de quatre mois au maximum, à concurrence, au total, de vingt heures, sauf si le travailleur a averti l'employeur qu'il a trouvé un emploi auprès d'un nouvel employeur ou développé une activité professionnelle en tant qu'indépendant et qu'il ne souhaite pas poursuivre le reclassement;

3° le reclassement se poursuit encore pendant le délai suivant de six mois au maximum, à concurrence, au total, de vingt heures, sauf si le travailleur a averti l'employeur qu'il a trouvé un emploi auprès d'un nouvel employeur ou développé une activité professionnelle en tant qu'indépendant et qu'il ne souhaite pas poursuivre le reclassement; 4° l'avertissement visé aux deuxième et troisième alinéas interrompt la procédure de reclassement professionnel.

§ 3. Lorsque le travailleur qui a averti l'employeur qu'il a trouvé un emploi auprès d'un nouvel employeur perd cet emploi dans les trois mois suivant son entrée en service, la procédure de reclassement professionnel débute ou reprend à sa demande. En cas de reprise, celle-ci débute à la phase pendant laquelle le programme de reclassement professionnel avait été interrompu et pour les heures restantes. La procédure de reclassement professionnel prend en tout cas fin à l'expiration de la période de douze mois après qu'elle a débuté ».

L'article 11/7 dispose à cet égard :

« § 1er. Lorsqu'un contrat de travail est résilié par l'employeur moyennant une indemnité qui correspond à un délai de préavis d'au moins 30 semaines soit à la partie de ce délai restant à courir, l'employeur fait une offre de reclassement valable par écrit au travailleur dans un délai de quinze jours après que le contrat de travail a pris fin.

§ 2. Si l'employeur ne fait pas une offre de reclassement professionnel au travailleur dans le délai précité de quinze jours, ce dernier met l'employeur en demeure par écrit dans les 39 semaines après expiration de ce terme.

§ 3. L'employeur fait une offre de reclassement professionnel valable par écrit au travailleur dans un délai de quatre semaines après la date de la mise en demeure.

§ 4. Le travailleur dispose d'un délai de quatre semaines, à compter du moment où l'offre est faite par l'employeur, pour donner ou non son consentement par écrit à cette offre.

§ 5. Le travailleur peut, au plus tôt au moment où le congé est donné, donner son consentement pour entamer le reclassement professionnel.

L'écrit, par lequel le travailleur donne son consentement, ne peut se rapporter qu'au reclassement professionnel proprement dit ».

En vertu de l'article 11/10, « la demande en vue d'obtenir, d'entamer ou de reprendre une procédure de reclassement professionnel, la mise en demeure, le consentement à la procédure ou le refus éventuel de celle-ci, la demande de report de la date de début ainsi que l'avertissement relatif à un nouvel emploi ou à une activité indépendante, se font par lettre recommandée à la poste ou par la remise d'un écrit dont le double est signé par l'employeur pour réception.

L'offre de reclassement professionnel de l'employeur, le refus éventuel d'une demande de procédure de reclassement professionnel, l'acceptation ou le refus d'une demande de report de la date de début se font par lettre recommandée à la poste ».

L'article 11/11 dispose :

« Le travailleur visé à l'article 11/5 recouvre le droit à une indemnité de préavis égale à la rémunération en cours correspondant soit à la durée d'un délai de préavis, soit à la partie de ce délai restant à courir, obtenu conformément aux dispositions de la loi du 3 juillet 1978 précitée, et des articles 67 à 69, si l'employeur :

- ne lui offre aucune procédure de reclassement professionnel après avoir suivi la procédure déterminée à l'article 11/7;*
- lui propose une offre de reclassement professionnel qui n'est pas conforme aux conditions et modalités déterminées par ou en vertu de la présente section;*
- bien que lui ayant offert une procédure de reclassement professionnel conforme aux conditions et modalités déterminées par ou en vertu de la présente section, ne met pas en œuvre effectivement ladite procédure ».*

Les principes en matière de responsabilité :

Pour que la responsabilité d'une personne soit établie et débouche sur l'octroi de dommages et intérêts, la victime doit démontrer la faute, le dommage et le lien de causalité entre les deux.

La cour partage l'interprétation donnée par la jurisprudence et doctrine citées ci-après des principes qui gouvernent la responsabilité.

S'agissant du lien de causalité, parmi les différentes théories existantes au sein de la doctrine, la Cour de cassation a fait choix de la théorie de l'équivalence de conditions, interprétation que la cour de céans partage. Dans son arrêt de principe du 1^{er} avril 2014 (Cass.,ch. réunies,C01.0211.F-C01.0217.F,1^{er} avril 2004,www.juportal.be), la Cour de

cassation a ainsi considéré :

« Attendu qu'il incombe au demandeur en réparation d'établir l'existence d'un lien de causalité entre la faute et le dommage tel qu'il s'est réalisé ; que ce lien suppose que, sans la faute, le dommage n'eût pu se produire tel qu'il s'est produit ;

Que le juge ne peut condamner l'auteur de la faute à réparer le dommage réellement subi s'il décide qu'une incertitude subsiste quant au lien causal entre la faute et ce dommage ».

Le professeur P. Van Ommeslaghe a à juste titre résumé la portée de ce principe en ces termes :

« La causalité entre une faute et un dommage est établie dès lors que sans cette faute, le dommage ne se serait pas produit tel qu'il s'est réalisé in concreto. C'est le test dit de la condition sine qua non. L'application de ce critère suppose que la causalité soit certaine ; il ne peut s'agir de conjectures ou d'hypothèses. Le juge doit constater qu'à défaut de la faute, il est certain que le dommage n'aurait pas eu lieu, tel qu'il s'est produit in concreto. La constatation de la vraisemblance, même forte, d'un lien causal entre la faute et le dommage ne peut justifier une mise en cause de la responsabilité.

(...)

Pour appliquer le critère ainsi dégagé par la Cour de Cassation, le juge doit imaginer quelle aurait été la situation si la faute n'avait pas été commise ou, plus généralement, si le fait générateur ne s'était pas produit, qu'il s'agisse d'un fait positif ou d'une omission. Si le fait générateur consiste en un fait positif, le juge doit reconstituer ce qui se serait produit si ce fait positif n'avait pas été commis. Dans le cas d'une omission, il faut déterminer quelles auraient été les conséquences d'un comportement selon lequel la personne en cause aurait accompli le fait commis » (P. Van Ommeslaghe, tome II. Les obligations, p. 1612 et 1613).

En ce qui concerne le dommage, il résulte de l'enseignement de la Cour de cassation que la cour de céans suit que *« lorsque le dommage subi, en relation causale avec la faute, est la perte d'une chance d'obtenir un avantage espéré, sa réparation ne peut consister en l'octroi de l'avantage qu'aurait procuré cette chance si elle s'était réalisée mais doit être mesurée à la chance perdue »* (Cass., 23 octobre 2015, C14.0589.F, www.juridat.be). *« Seule la valeur économique de la chance perdue est réparable. Cette valeur ne saurait constituer le montant total du préjudice finalement subi ou de l'avantage finalement perdu »* (Cass., 22 septembre 2013, C.12.0559.N; Cass., 17 décembre 2009, C.09.0190.N, www.juridat.be).

Conformément à l'enseignement de la Cour de Cassation avec laquelle la cour de céans est d'accord, *« lorsque le dommage subi, en relation causale avec la faute, est la perte d'une chance d'obtenir un avantage espéré, sa réparation ne peut consister en l'octroi de l'avantage qu'aurait procuré cette chance si elle s'était réalisée mais doit être mesurée à la chance perdue »* (Cass., 23 octobre 2015, C14.0589.F, www.juridat.be). *« Seule la valeur économique de la chance perdue est réparable. Cette valeur ne saurait constituer le montant total du préjudice finalement subi ou de l'avantage finalement perdu »* (Cass., 22 septembre 2013, C.12.0559.N; Cass., 17 décembre 2009, C.09.0190.N, www.juridat.be).

En principe, il faut donc pouvoir évaluer le pourcentage de chance, le degré de probabilité d'obtenir l'avantage espéré ou d'éviter le préjudice subi et ensuite multiplier l'avantage perdu ou le préjudice réellement subi par ce pourcentage (voir pour un cas d'espèce : Mons, 28 novembre 2017, R.G.A.R., 2018, n° 15481 dans lequel la cour d'appel de Mons évalue le pourcentage de chance qu'aurait eu le travailleur d'obtenir des indemnités si son conseil avait dans le délai requis agi contre son réel employeur).

La Cour de cassation admet néanmoins à juste titre qu'il puisse être recouru à une évaluation ex aequo et bono aux conditions suivantes:

« Le juge du fond apprécie en fait l'existence d'un dommage causé par un acte illicite et le montant destiné à le réparer intégralement. Il peut recourir à une évaluation ex aequo et bono s'il indique la raison pour laquelle le mode de calcul proposé par la victime ne peut être admis, et constate en outre l'impossibilité de déterminer autrement le dommage qu'il a défini » (Cass., 2 mars 2016, P. 15.0929.F, www.juridat.be).

En matière de perte d'une chance, il sera procédé à une évaluation ex aequo et bono, soit lorsque le juge ne peut pas cerner scientifiquement la probabilité de réalisation de la chance soit lorsque l'enjeu lui-même ne peut être approché que forfaitairement, faute de données matérielles objectives (comme relevé à bon droit par A. Cataldo et A. Putz, La preuve des conditions de la responsabilité aquilienne: le recours à la perte de chance in C. Delforge, La preuve en droit privé: quelques questions spéciales, Larcier, 2017, p. 61, n°35).

Application.

Madame Van D expose qu'elle avait droit à un reclassement professionnel qui ne lui a pas été accordé, ce qui crée un dommage matériel supplémentaire équivalent à 5.500 euros.

Europcar fait valoir que conformément à l'article 11/3 de la loi du 5 septembre 2001 visant à améliorer le taux d'emploi des travailleurs, le droit à un reclassement professionnel n'est pas accordé lorsque le travailleur est licencié pour faute grave. Elle invoque par ailleurs que les dommages et intérêts réclamés constituent une double demande étant donné qu'elle est incluse dans l'indemnité compensatoire de préavis due.

La cour a décidé que le licenciement pour motif grave n'était pas régulier.

Europcar aurait dû dès lors accorder un outplacement à madame Van D.

Si madame Van D avait bénéficié de l'outplacement, l'indemnité compensatoire de préavis accordée aurait dû être diminuée d'une somme égale à 4 semaines de rémunération.

Conformément à l'article 11/11 de la loi du 5 septembre 2001 et à défaut de s'être vue octroyer un outplacement, madame Van D recouvre ainsi son droit à bénéficier d'une indemnité compensatoire de préavis sans déduction de 4 semaines de rémunération

Madame Van D ne dépose aucune pièce susceptible d'établir l'existence d'un préjudice distinct de celui consistant en la perte de son emploi qui est déjà réparé par l'octroi d'une indemnité compensatoire de préavis complète sans déduction des 4 semaines de rémunération.

La cour ne considère pas que l'absence d'octroi d'un outplacement crée un dommage matériel distinct de celui réparé par l'indemnité compensatoire de préavis consistant dans le coût qu'aurait représenté pour Europcar la mise en place d'un outplacement.

Il n'y aurait de sens à évaluer le préjudice d'un travailleur privé d'un outplacement en tenant compte du coût d'un outplacement que si ce travailleur avait à ses frais fait appel aux services d'une société lui octroyant les services pour retrouver un emploi, ce qui n'est pas démontré.

En conclusion, madame Van D ne justifie pas le bien-fondé de sa demande de dommages et intérêts pour non-octroi d'un outplacement.

3. Les dommages et intérêts pour préjudice moral.

Les principes.

La cour partage l'interprétation donnée par la jurisprudence citée ci-après.

L'exercice d'un droit peut apparaître excessif et constituer un abus de droit s'il dépasse manifestement l'exercice normal du droit par un employeur normalement prudent et diligent (Cass., 1^{ère} ch., 6 janvier 2011, R.G.D.C., 2012, note P. Bazier, p. 388-403 ; Cass., 18 février 2008, J.T.T., 2008, p. 117, note P. Joassart ; Cass., 12 décembre 2005, J.T.T., 2005, p. 155 ; Cass., 1^{er} février 1996, Pas., 1996, I, p. 158), ce qui recouvre plusieurs critères, tels que l'intention de nuire (Cass., 19 février 2010, R.G. n° C.09.118.F, www.juportal.be ; Cass., 10 septembre 1971, Pas., 1972, I, p. 28), l'exercice d'un droit sans intérêt raisonnable et suffisant

(Cass., 4 mars 2010, R.G. n° 08.0324.N, www.juportal.be ; Cass., 30 janvier 2003, R.G. C.00.0632.F, www.juportal.be), ce qui est le cas spécialement lorsque le préjudice causé est sans proportion avec l'avantage recherché ou obtenu par le titulaire du droit (Cass., 17 février 2012, R.G. n° C.10.0651.F, www.juportal.be : la Cour de cassation ajoutant dans cet arrêt : dans l'appréciation des intérêts en présence, le juge doit tenir compte de toutes les circonstances de la cause ; Cass., 17 janvier 2011, R.G. n° C.10.0246.F, www.juportal.be; Cass., 14 octobre 2010, R.G. n° C.09.0608.F, www.juportal.be; Cass., 9 mars 2009, R.G.D.C., 2010, note J. Germain ; Cass., 17 mai 2002, R.G. n° 01.0101.F, www.juportal.be, Cass., 30 novembre 1989, RG n° 8458, www.juportal.be), le détournement du droit de sa finalité économique et sociale (Cass., 24 septembre 2001, J.T.T., 2002, p. 63). Les circonstances du licenciement peuvent également révéler le caractère abusif du licenciement.

Conformément au droit commun, c'est au travailleur qui invoque avoir été victime d'un abus de droit qu'il incombe de le démontrer et ce conformément à l'article 1315 de l'ancien Code civil et 870 du Code judiciaire. Cette règle de charge de la preuve se retrouve désormais consacrée par l'article 8.4 alinéa 1^{er} du Code civil qui dispose que « *celui qui veut faire valoir une prétention en justice doit prouver les actes juridiques ou faits qui la fondent* ».

Ledit travailleur a également la charge de la preuve que cette faute est en lien de causalité avec un dommage distinct de celui réparé par l'indemnité de préavis. L'indemnité de préavis couvre de manière forfaitaire tout le dommage, matériel et moral, qui découle de la rupture irrégulière du contrat, tandis que l'indemnité pour abus de droit couvre le dommage extraordinaire qui n'est pas causé par le congé lui-même (Cass., 7 mai 2001, J.T.T., 2001, p.410 et suiv., note C. Wantiez).

Pour déterminer l'étendue d'un dommage causé par une faute, il peut être recouru à une évaluation ex aequo et bono aux conditions suivantes:

« Le juge du fond apprécie en fait l'existence d'un dommage causé par un acte illicite et le montant destiné à le réparer intégralement. Il peut recourir à une évaluation ex aequo et bono s'il indique la raison pour laquelle le mode de calcul proposé par la victime ne peut être admis, et constate en outre l'impossibilité de déterminer autrement le dommage qu'il a défini » (Cass., 2 mars 2016, P. 15.0929.F, www.juportal.be).

Application.

Madame Van D fait valoir qu'en la licenciant aussi légèrement pour motif grave après 25 ans de bons et loyaux services, la société Europcar a porté atteinte à son honorabilité

professionnelle et que la modalité du licenciement et les circonstances qui l'entourent révèlent une intention méchante.

Europcar conteste que les conditions d'octroi de dommages et intérêts soient réunies.

En examinant les faits invoqués dans la lettre du 5 août 2019 et dans les conclusions d'Europcar, il peut être retenu, en détaillant les faits reprochés un par un, ce qui suit :

1° Madame Van D n'a pas systématiquement facturé à M. N et à sa société We Drive la période complète de location du véhicule.

La société Europcar fournit 3 exemples :

-Exemple 1.

La société Europcar invoque que pour le contrat concerné portant le numéro 4012179308, il peut être constaté à la lecture du système d'enregistrement d'Europcar, que le véhicule a été loué le 8 février 2019 à 14:59 avec 4.387 km au compteur et a été restitué le 13 juin 2019 à 15:22 avec 16.387 km au compteur (pièce 8 n° 1 et 31, a)) et que bien que le véhicule loué ait été restitué le 13 juin 2019, seule une période de location jusqu'au 8 juin 2019 a été facturée par Madame Van D (cfr facture déposée en pièce 11).

Elle reproche à madame Van D d'avoir introduit de fausses données de date et de kilométrage en indiquant un retour rétroactif au 8 juin 2019, alors que le véhicule a réellement été restitué le 13 juin 2019 et un mauvais kilométrage, étant donné qu'il est impossible que le client ait exactement fait 12.000 kilomètres tout ronds (16.487 - 4.387), comme le contrat le prévoyait (3.000 km par mois étant prévus), alors qu'il a dépassé le nombre de jours contractuellement prévus (+ 5 jours).

-Exemple 2.

La société Europcar explique que pour le contrat concerné portant le numéro 4012217098, il peut être constaté à la lecture du système d'enregistrement d'Europcar, que le véhicule a été loué 16 avril 2019 à 15h00 (lire en réalité 14h54) avec 965 km au compteur et a été restitué le 23 mai 2019 à 16h56 avec 5.975 km au compteur (pièce 8 n° 2 et 32, a)) et que bien que le véhicule loué ait été restitué le 23 mai 2019, seule une période de location jusqu'au 16 mai 2019 a été facturée par madame Van D.

-Exemple 3

La société Europcar expose que pour le contrat concerné portant le numéro 4012217466, il peut être constaté à la lecture du système d'enregistrement d'EUROPCAR, que le véhicule a été loué le 29 avril 2019 à 8h50 et a été restitué le 17 mai 2019 à 10:15 (pièce 8 n° 3) et que

bien que le véhicule loué ait été restitué le 17 mai 2019, seule une période de location jusqu'au 29 avril 2019 a été facturée.

Quelles que soient les explications fournies par la société Europcar, la cour constate que madame Van D a bien facturé l'entièreté des périodes de location dans les exemples 1 et 2 en faisant signer de nouveaux contrats au client (contrat n° 4012252027 et contrat n° 4012239543).

Par contre, il n'est pas démontré qu'elle a facturé l'ensemble de la période de location pour l'exemple 3.

2° Madame Van D a facturé à plusieurs reprises à Monsieur A et sa société We Drive un type de véhicule d'un segment inférieur à celui mis à disposition.

La société Europcar fournit des exemples, après avoir précisé les différents segments des véhicules de location existants avec un prix de location qui augmente au fur et à mesure des segments :

Mini (M - segment): ex. Fiat 500
Eco (E - segment): ex. VW Polo
Compact (C - segment): ex. VW Golf
Intermediate (I - segment): ex. Mercedes CLA
...

-exemple 1 : pièce 8 n°4

Pour la période de location du 8 février 2019 au 8 juin 2019, un véhicule de type CCAR de C-segment est réservé ("Acriss réservé") par le client, soit une Citroën C3.
Lors du retrait du véhicule, un véhicule de type CCMR de C-segment est mis à disposition du client ("Act"). Le véhicule est cependant facturé par Madame Van D suivant un type de véhicule moins cher ECMV du segment E ("Chg Veh") (pièce 8 n° 4)

-exemple 2 : pièce n° 8 n°5

Pour la période de location du 8 février 2019 au 10 mars 2019, un véhicule de type CCMV de C-segment est réservé ("Acriss réservé") par le client, soit une Peugeot 2008.

Lors du retrait du véhicule, un véhicule de type CCMD de C-segment est mis à disposition du client ("Act"), mais le véhicule est facturé par Madame Van D suivant un type de véhicule moins cher ECMV du segment E (pièce 8 n° 5).

Les pièces 8 n°4 et 8 n°5 établissent ces faits.

Madame Van D fait valoir que le contrat déposé en pièce 8.4 par la société Europcar est établi non par elle mais par son collaborateur en son absence, monsieur P, qui l'a signé.

La société Europcar rétorque à juste titre que le contrat initial (pièce 13) qui prévoit déjà la facturation pour un véhicule C a été établi par madame Van D, ce que cette dernière ne conteste pas.

Madame Van D allègue qu'Europcar avait donné pour instruction de diminuer les frais du centre de distribution et à cette fin d'inviter chaque agence à privilégier l'utilisation des voitures de sa propre flotte et de ne faire appel au centre de distribution que si c'était réellement nécessaire. Cette instruction, contestée par Europcar, n'est aucunement démontrée.

Cela étant, la cour constate que l'article 32 du Règlement de travail (déposé en pièce 19 du dossier d'Europcar) stipule que :

« Il est strictement interdit à chaque travailleur de fournir des avantages à des tiers, ou d'obtenir des avantages de tiers, qui abuseraient d'une transaction propre, professionnelle et conforme au marché tels que :

-octroyer (ou obtenir à titre personnel) des réductions de prix, des termes de paiement, des reports de paiement, des financements favorables ou avantageux plus larges ou supérieures à la normale (à titre personnel signifie dans l'intérêt du travailleur, de sa famille, de ses proches ou de ses connaissances),

-octroyer (ou obtenir à titre personnel) des biens, des services, des prestations, des livraisons à des conditions non conformes au marché (...). ».

A la lumière des seules pièces déposées, la cour n'est pas en mesure de juger si le fait de facturer à la société We Drive (qui était une cliente fidèle vu l'existence de 20 contrats de location distincts) des véhicules d'une certaine catégorie à une catégorie inférieure (sans du reste qu'Europcar dépose des pièces permettant d'évaluer la différence de prix entre les deux catégories de véhicules) constituait un avantage fourni à un tiers dépassant les conditions du marché.

3° Madame Van D n'a pas facturé à Monsieur A et à sa société We Drive le nombre de kilomètres parcourus

La société Europcar donne les exemples suivants :

« Exemple 1: il convient de lire la pièce 8 n°7 – contrat 4012179312

La période de location s'étend du 8 février 2019 au 20 mai 2019. En l'espèce, 18.982 km ont été parcourus avec le véhicule de location (24.973 km – 5.991 km).

Par la suite, le 20 mai 2019, le véhicule loué est échangé contre un autre véhicule de location, et la période de location a été prolongée jusqu'au 10 juillet 2019 = 4.491 km sont parcourus avec le deuxième véhicule de location (18.111 km – 13.620 km).

Au total, 23.473 km (18.982 + 4.491) ont été parcourus (pièce 8 n° 7).

Étant donné que seuls 15.200 kilomètres étaient compris dans le prix de location (pour une période de 152 jours), Madame Van D devait facturer le 10 juillet 2019 un total de 8.273 kilomètres supplémentaires. Toutefois, Madame Van D ne va pas facturer la période du 20 mai au 10 juillet 2019 et ces 8.723 km supplémentaires, privant ainsi une fois de plus son employeur de revenus ».

Lorsque Madame N G découvre, au cours de son enquête interne, que ces kilomètres supplémentaires n'ont pas été facturés par Madame Van D, elle a encore tenté d'en obtenir le paiement auprès de Monsieur A et sa société We Drive. C'est pourquoi Madame G a facturé ces kilomètres supplémentaires le 25 juillet 2019 (pièce 8 n° 7). Cette facture ne sera finalement jamais honorée”.

Exemple 2: il convient de lire la pièce 8 n°8 – contrat 4012179310

La période de location s'étend du 8 février 2019 au 20 mai 2019. En l'espèce, 24.932 km ont été parcourus avec le véhicule de location (34.054 km – 9.122 km).

Par la suite, le 20 mai 2019, le véhicule loué est échangé contre un autre véhicule de location, et la période de location a été prolongée jusqu'au 2 juillet 2019 = 6.065 km sont parcourus avec le deuxième véhicule de location (6.688 km - 623 km).

Au total, 30.997 km (24.932 + 6.065) ont été parcourus (pièce 8 n° 8) :

Le prix de la location comprend 14.400 kilomètres (forfait), de sorte que Madame Van D devait facturer le 2 juillet 2019 un total de 16.597 kilomètres supplémentaires. Ce qu'elle n'a, à nouveau, pas fait, privant ainsi une fois de plus son employeur de revenus.

Lorsque Madame G constate que ces kilomètres supplémentaires n'ont pas non plus été facturés par Madame Van D, elle a tout de même encore facturé le 25 juillet 2019 ces kilomètres supplémentaires (pièce 8 n° 8). Cependant, cette facture n'a jamais été payée”.

Exemple 3: il convient de lire la pièce 8 n°9 – contrat 4012239543

La période de location s'étend du 16 mai 2019 au 28 juin 2019. En l'espèce, 7.651 km ont été parcourus avec le véhicule de location (13.626 km – 5.975 km).

Étant donné que seuls 7.181 kilomètres sont comptés forfaitairement dans le prix de location, Madame Van D devait facturer le 28 juin 2019 un total de 470 kilomètres supplémentaires. Ce qu'elle n'a pas fait, privant ainsi encore une fois son employeur de revenus.

Lorsque Madame N G a constaté, au cours de son enquête, que ces kilomètres supplémentaires n'avaient pas été facturés par Madame Van D, elle a également essayé de récupérer ces kilomètres supplémentaires auprès de Monsieur A et sa société We Drive. C'est pourquoi Madame N G a facturé ces kilomètres supplémentaires le 25 juillet 2019 (pièce 8 n° 9). Cette facture n'a finalement jamais été payée".

L'examen des pièces permet d'établir la réalité de ce fait.

Madame Van D n'établit pas qu'elle a ouvert de nouveaux contrats pour facturer les km supplémentaires.

Par ailleurs, Europcar expose en déposant sa pièce 24 pour l'étayer, que la location doit être clôturée dans les 24h du retour et démontre que tel n'a pas été le cas dans les exemples précités pour lesquels les voitures louées ont été retournées respectivement le 10 juillet 2019, le 2 juillet 2019 et le 28 juin 2019.

4° Monsieur A et sa société We Drive n'ont pas été tenus, à plusieurs reprises, par madame Van D de verser la caution obligatoire.

En l'espèce, la faute reprochée à madame Van D consistait à ne pas comptabiliser au client une garantie locative.

La société Europcar explique ainsi qu'à chaque location, le client doit verser une caution destinée à couvrir les frais supplémentaires éventuels encourus pendant la période de location et renvoie pour en convaincre à l'instruction obligatoire n°42 "Deposit Management" comprenant effectivement les règles suivantes (pièce 14):

- En cas de paiement anticipé du prix de la location: 300,00 €;
- Dans les autres cas: prix total de la location + 300,00 €.

La société Europcar donne ensuite des exemples :

« **Exemple 1:** il convient de lire la pièce 8 n°10

La location pour la période du 12 mars 2019 au 11 mai 2019 s'élève à 3.249,01 €. Le client n'effectue aucun paiement anticipé.

Par conséquent, un montant de 3.549,01 € de caution (3.249,01 € + 300,00 €) doit être versé lors du retrait de la voiture louée.

Toutefois, Madame Van D ne compte qu'un montant de 1.900,00 € (300,00 € + 1.600,00 €) à titre de caution. En conséquence, EUROPCAR court un risque financier de 1.649,01 € (pièce 8 n° 10).

Exemple 2: *il convient de lire la pièce 8 n°11*

La location pour la période du 16 avril 2019 au 16 mai 2019 s'élève à 1.800,00 €. Là encore, le client n'effectue aucun paiement anticipé.

Par conséquent, un montant de 2.100,00 € de caution (1.800,00 € + 300,00 €) doit être versé lors du retrait.

Toutefois, Madame Van D ne compte qu'un montant de 300,00 € à titre de caution. EUROPCAR court donc un risque financier de 1.800,00 € (pièce 8 n° 11).

Exemple 3: *il convient de lire la pièce 8 n°12*

La location pour la période du 17 avril 2019 au 17 mai 2019 s'élève à 1.710,00 €. Le client n'effectue aucun paiement anticipé. Par conséquent, un montant de 2.010,00 € de caution (1.710,00 € + 300,00 €) doit être versé.

Madame Van D ne compte qu'un montant de 300,00 € à titre de caution. En conséquence, EUROPCAR court à nouveau un risque financier de 1.710,00 € (pièce 8 n° 12) ».

L'examen des pièces démontre la réalité de ce grief.

Madame Van D soutient qu'Europcar accepte, comme c'était le cas pour tous les contrats des « gens du voyage » depuis 2 ans, qu'elle limite la caution à 300 euros. Le fait que l'avertissement adressé à madame Van D le 21 mars 2019 lui demandant le strict respect par elle et son équipe des procédures de location, n'ait pas fait de remarque spécifique sur ce point alors que la caution exigée fut réduite, rend vraisemblable l'existence d'une certaine pratique tolérée à l'époque.

Cela étant, madame Van D ne peut plus invoquer cette tolérance après la réception le 25 mars 2019 d'Europcar l'invitant à exiger des cautions « *en ordre et suffisantes* ». Or les exemples 2 et 3 concernent des locations ayant débuté postérieurement à la réception de ce mail.

5° Dans le cas de monsieur A et de sa société We Drive, la carte de crédit n'a pas été lue électroniquement par madame Van D dans le lecteur de carte du terminal de paiement sécurisé EMV / POS. Madame Van D saisit manuellement le numéro de carte de crédit lors des réservations, ce qui crée à nouveau un risque financier sérieux pour son employeur.

Europcar expose que selon l'instruction obligatoire n° 62 "EMV / POS", une carte de crédit valide doit être lue via le lecteur de carte sécurisé (pièce 15) à chaque location.

Cette instruction est une mesure de sécurité visant à garantir que le client utilise une carte de crédit valide et acceptée, et donc que le client n'utilise pas une carte de crédit fausse ou bloquée. Monsieur A et sa société We Drive ont à chaque fois utilisé l'une des deux cartes de crédit portant les numéros "554591xxxxx3960" et "520697xxxxx5880" lors de la réservation de leurs 20 contrats. Pour aucun de ces 20 contrats, Madame Van D n'a lu électroniquement la carte de crédit utilisée avec le lecteur de carte d'Europcar.

Madame Van D a uniquement saisi manuellement un numéro de carte, de sorte qu'aucun contrôle ne peut être effectué dessus. La saisie manuelle d'une carte de crédit est pour cette raison strictement interdite. Madame Van D crée ainsi un risque financier considérable, ce qui ne peut nullement être accepté.

Madame Van D explique que si elle ne passait pas systématiquement la carte de crédit dans l'appareil ad hoc, force est de constater que celle-ci avait pu vérifier que la carte n'était pas contrefaite ou bloquée puisque les paiements étaient régulièrement effectués avec cette carte. En outre, le numéro d'accord de la caution avait été demandé via « Greenway » (le système informatique demande un numéro d'autorisation à l'organisme financier de la carte de crédit qu'elle soit introduite manuellement ou pas) qui constitue un contrôle de sécurité semblable au POS.

Quelle que soit l'explication donnée par madame Van D, elle n'a pas respecté l'instruction donnée.

En conclusion, et à la lumière des développements qui précèdent, il est établi que madame Van D n'a pas respecté l'ensemble des procédures existantes, en rapport avec les griefs 1, 3, 4 et 5.

Même si la cour n'y voit que des négligences commises sans aucune intention frauduleuse démontrée, dans un contexte vraisemblable où il était demandé à madame Van D de faire réaliser du chiffre par le bureau de Wavre qu'elle dirigeait (madame Van D précisant lors des plaidoiries que son bureau était le 3^{ème} meilleur de la Belgique en terme de nombre de locations de véhicules), il n'en reste pas moins que ces négligences ont été commises en connaissance de cause et en sachant qu'elle risquait d'être licenciée comme l'admet madame Van D dans ses messages adressés à monsieur A les 3 juin et 11 juin 2019 (*« J'ai mes boss sur le dos et je risque ma place si ce n'est pas réglé au plus vite » / « Nous avons des procédures à respecter et ici on est vraiment loin de le faire »*) et malgré une demande de sa hiérarchie exprimée par mail du 25 mars 2019 de ne plus agir de la sorte : *« plus de gestes commerciaux ou entorses quelconques, cautions en ordre et suffisante, pas de clôture rétroactif avec des km »*.

Dans ce contexte, et même si Europcar a décidé de licencier madame Van D pour un motif grave contesté et que la cour a jugé que le licenciement pour motif grave n'était pas

régulier, il n'en reste pas moins qu'Europcar n'a pas abusé de son droit de licenciement. Ni l'ancienneté ni les mails de collègues et anciens clients vantant les qualités de madame Van D (ne respectant du reste pas les formes prévues par le Code judiciaire pour des attestations de témoins) ne permettent de conduire à une autre conclusion, pas plus que le fait qu'Europcar ait expurgé de ses conclusions d'appel certains passages des conclusions de 1^{ère} instance contredits par la pièce 33 qu'elle a déposée en appel.

La demande de dommages et intérêts est dès lors non fondée.

4. Les dépens

Madame Van D a obtenu en grande partie gain de cause. Les montants qui lui sont reconnus rentrent dans la fourchette de demandes comprises entre 100.000 et 250.000 euros, sans influence du rejet de ses demandes de dommages et intérêts.

Europcar est dès lors tenue aux dépens de 1^{ère} instance et d'appel liquidés au montant de 14.268,74 euros à titre de frais de citation et d'indemnités de procédure mais taxés par la cour à la somme de 14.617,58 euros (frais de citation de 268,74 euros, indemnité de procédure de 1^{ère} instance de 6.500 euros et indemnité de procédure d'appel indexée de 7.848,84 euros), auquel il convient d'ajouter la contribution forfaitaire au fonds d'aide juridique de seconde ligne payée en appel.

VI. La décision de la cour du travail

La cour déclare l'appel recevable et en partie fondé.

La cour réforme le jugement dont appel.

La cour condamne la s.a. Europcar à payer à madame A Van D une indemnité compensatoire de préavis d'un montant brut de 107.891,11 euros, à augmenter des intérêts moratoires au taux légal à partir de l'exigibilité.

La cour condamne la s.a. Europcar à payer à madame A Van D une prime de fin d'année prorata temporis pour l'année 2019 de 1.802,98 euros bruts, à augmenter des intérêts moratoires au taux légal à partir de l'exigibilité.

La cour déclare la demande de dommages et intérêts pour absence d'outplacement et la demande de dommages et intérêts pour licenciement abusif non fondées et en déboute madame Van D.

La cour condamne la s.a. Europcar à payer à madame Van D les dépens des deux instances d'un montant de 14.617,58 euros à ce jour, à savoir :

-frais de citation : 268,74 euros

-indemnité de procédure de première instance : 6.500,00 euros

-indemnité de procédure d'appel : 7.848,84 euros

La cour met à charge de la s.a. Europcar la contribution de 22 euros au fonds budgétaire relatif à l'aide juridique de deuxième ligne, déjà payée et à rembourser à madame Van D.

Cet arrêt est rendu et signé par :

P. K, conseiller,

B C, conseiller social suppléant au titre d'employeur,

G. H, conseiller social employé,

Assistés de J. A, greffier

J. A,

B. C

G. H,

P. K,

et prononcé, à l'audience publique de la 4ème Chambre de la Cour du travail de Bruxelles, le 4 février 2026, où étaient présents :

P. K, conseiller,

J. A, greffier

J. A

P. K