



Numéro du répertoire 2022 /
R.G. Trib. Trav. 20/65/A
Date du prononcé 22 juin 2022
Numéro du rôle 2021/AU/38
En cause de : VAN DER VALK HOTEL LUXEMBOURG SA C/ B.

Expédition

Délivrée à Pour la partie
le € JGR

Cour du travail de Liège

Division Neufchâteau

Chambre 8-B

Arrêt

DROIT DU TRAVAIL - contrats de travail-employé
Arrêt contradictoire
Interlocutoire - réouverture des débats

*** contrat de travail employé – CP 302 Horeca**
1/ licenciement -aptitude et conduite du travailleur – motifs non prouvés – licenciement manifestement déraisonnable – hauteur de la sanction – 12 semaines
2/ régularisation barémique
Réouverture des débats

EN CAUSE :

VAN DER VALK HOTEL LUXEMBOURG SA, BCE 0598.803.962, dont le siège social est établi à 6700 ARLON, Route de Longwy 596,

partie appelante au principal, intimée sur incident, ci-après dénommée la SA VDV ou l'employeur

comparaissant par Maître Xavier GUIOT, avocat, qui se substitue à Maître Frédéric URBAING, avocat à 6800 LIBRAMONT-CHEVIGNY, Avenue de Bouillon 51

CONTRE :

Monsieur B., RRN 79.03.18-073.97, domicilié à 6880 BERTRIX, Rue de l'Aérodrome 22,

partie intimée au principal, appelante sur incident, ci-après dénommée Monsieur B. ou le travailleur

comparaissant par Maître Anne DE BIE, avocat à 6840 NEUFCHATEAU, Avenue de la Gare 70

•
• •

INDICATIONS DE PROCEDURE

Vu en forme régulière les pièces du dossier de la procédure à la clôture des débats le 25 mai 2022, et notamment :

- le jugement attaqué, rendu contradictoirement entre parties le 11 juin 2021 par le tribunal du travail de Liège, division Arlon, 3^e chambre (R.G. 20/65/A) ;
- la requête formant appel de ce jugement, reçue au greffe de la Cour du travail de Liège, division Neufchâteau, le 12 juillet 2021 et notifiée à la partie intimée par pli

- judiciaire le 26 juillet 2022 invitant les parties à comparaître à l'audience publique du 22 septembre 2022 ;
- les avis de remise anticipatifs du 27 août 2021 sur base de l'article 754 du Code judiciaire reportant la cause à l'audience publique du 27 septembre 2021 ;
 - l'ordonnance rendue le 27 septembre 2021 sur pied de l'article 747, § 1er du Code judiciaire fixant la cause pour plaidoiries à l'audience publique du 25 mai 2022 ;
 - la notification de l'ordonnance précitée par courriers du 29 septembre 2021 ;
 - les conclusions et le dossier de pièces de la partie intimée au principal, remis au greffe de la cour le 22 octobre 2021 ;
 - les conclusions d'appel et le dossier de pièces de la partie appelante au principal, remis au greffe de la cour le 25 novembre 2021 ;
 - les conclusions et conclusions additionnelles, ainsi que le dossier de pièces de la partie intimée au principal, remis au greffe de la cour le 21 décembre 2021 ;
 - les conclusions de synthèse et le dossier de pièces d'appel de la partie appelante au principal, remis au greffe de la cour le 1^{er} février 2022 ;
 - les conclusions de synthèse et le dossier de pièces de la parties intimée au principal, remis au greffe de la cour le 21 février 2022 ;

Les parties ont comparu et ont été entendues en leurs explications à l'audience publique du 25 mai 2022.

A cette audience, elles ont marqué leur accord sur la remise et/ou l'envoi des conclusions et/ou pièces hors des délais prévus par l'ordonnance de mise en état et de fixation prise sur base de l'article 747 du Code judiciaire.

A l'issue des débats, la cause a été prise en délibéré lors de la même audience.

I. LA DEMANDE ORIGINNAIRE – LE JUGEMENT DONT APPEL – LES DEMANDES EN APPEL

I.1. La demande originaire

La demande originaire a été introduite par requête du 09.04.2020.

Sur base du dispositif de ses conclusions de synthèse prises devant le tribunal, Monsieur B. postule la condamnation de son employeur au paiement :

- d'une somme de 11.584,77 euros bruts à majorer des intérêts moratoires et judiciaires à dater du 26.06.2019, à titre d'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable,
- d'une somme de 13.535,91 euros bruts à majorer des intérêts moratoires et judiciaires à dater du 26.06.2019, à titre d'arriérés de rémunération (régularisation barémique fonction 307-classe 9, chef de réception FO Manager).

-d'une somme de 2.400 euros à titre l'indemnité de procédure + 20 euros à titre de contribution au fonds d'aide juridique.

L'employeur conclut à la recevabilité mais au non fondement de la demande.

A titre subsidiaire, il est demandé de réduire l'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable à l'équivalent de 3 semaines de rémunération.

Les dépens sont liquidés à la somme de 1.080 euros et de 20 euros à titre de contribution au fonds d'aide juridique. Il est à tout le moins demandé de les compenser.

I.2. Le jugement dont appel

Par jugement du 11.06.2021, le tribunal a dit la demande recevable et pour partie fondée.

Il a condamné l'employeur à payer à Monsieur B. les sommes de:

-13.535,91 euros bruts à majorer des intérêts moratoires et judiciaires à dater du 29.06.2019, à titre de rémunération,

-20,00 euros à titre de dépens (compensation des dépens à l'exception de la contribution).

Monsieur B. est débouté de sa demande de condamnation à une indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable.

I.3. Les demandes en appel

I.3.1° - La partie appelante, l'employeur : appel principal

Sur base de sa requête d'appel et du dispositif de ses conclusions de synthèse prises en appel, l'employeur demande à la cour de déclarer son appel recevable et fondé et de débouter intégralement Monsieur B. de ses prétentions.

Les dépens sont liquidés à 2.620 euros.

I.3.2° - La partie intimée, Monsieur B. : appel incident

Par voie de premières conclusions reçues au greffe de la cour le 22.10.2021, Monsieur B. a introduit un appel incident en ce que le jugement dont appel l'a débouté de sa demande de condamnation au paiement d'une indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable.

Sur base du dispositif de ses conclusions de synthèse prises en appel, Monsieur B. demande à la cour de dire l'appel principal recevable mais non fondé et donc de confirmer la condamnation retenue par le tribunal.

Il est demandé de dire l'appel incident recevable et fondé et donc de condamner en outre l'employeur à la somme de 11.584,77 euros à titre d'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable, à majorer des intérêts moratoires et judiciaires à dater du 29.06.2019.

Les dépens sont liquidés à la somme de 5.220 euros (2 X 2.600 euros +20 euros).

II. LES FAITS PERTINENTS DE LA CAUSE

La SA VDV exploite un hôtel à Arlon.

Les gérants-directeurs-administrateurs sont Monsieur Z. et son épouse, Madame K.

Monsieur B. a été engagée par la SA VDV en qualité d'employé dans la fonction de réceptionniste de nuit (fonction 316, catégorie 2, rémunération mensuelle de 1.924,236 euros bruts) dans le cadre d'un contrat de travail à durée indéterminée prenant cours le 15.05.2018. Le régime horaire est variable sur une base hebdomadaire de 38 heures.

Un avenant au contrat de travail est signé le 01.09.2018 : à dater du 01.09.2018, Monsieur B. occupe la fonction de caissier (fonction 220, catégorie 4, rémunération mensuelle de 2.020,54 euros bruts) ; les prestations s'exécutent exclusivement de nuit.

Il est licencié par courrier recommandé du 28.02.2019, moyennant un préavis de 7 semaines prenant cours le 11.03.2019.

Le formulaire C4 renseigne une date d'entrée en service le 15.05.2018 et une date de fin d'occupation le 29.06.2019.

Le motif précis du chômage est le suivant : « *Non-respect et négligence des procédures de base d'accueil des clients ; refus de vendre des chambres ; engagement et la qualité du travail lacunaires* ».

Monsieur B. a, par courrier recommandé du 06.03.2019, demandé les motifs concrets de son licenciement en application de la convention collective de travail n°109.

Par courrier recommandé du 25.04.2019, l'employeur apporte la réponse suivante :

« (...) Nous avons reçu de nombreuses plaintes émanant de nos clients à votre propos ; Notamment le non-respect et négligence des procédures de base d'accueil des clients lors du check-In, refus de vendre des chambres à certains clients qui viennent spontanément lors de votre shift de nuit, refus de servir les clients ou encore regarder des films lors du service au lieu de faire toutes les tâches du night audit. Votre engagement et la qualité du travail que vous fournissez sont devenu lacunaires et rend impossible une collaboration pour ce poste de night audit à responsabilité ».

Par courrier recommandé du 21.11.2019, l'organisation syndicale de Monsieur B. met l'employeur en demeure de payer l'amende civile forfaitaire dès lors que la preuve des motifs concrets du licenciement n'est pas rapportée.

La fiche de paie du mois de juin 2019 mentionne le paiement d'une indemnité de « licenciement arbitraire » de 1.254,52 euros bruts.

Un échange de courriels est intervenu le 30.10.2018 entre Monsieur B. (qui utilise toujours une adresse gmail) et Madame K. (depuis son adresse professionnelle ; l'échange est aussi adressé à Madame H. sur une adresse gmail) relativement à une réunion/formation en

préparation : Monsieur B. communique à Madame K. le document de travail qu'il a préparé pour cette réunion/formation ; Madame K. lui fait part de ses observations en précisant « *De plus, j'ouvrirai la réunion d'équipe en vous présentant (Madame H. et Monsieur B.) tous deux comme responsable de la réception. Après l'introduction, je vous laisserai le soin de mener la réunion. Je pense qu'ils devraient vraiment comprendre que c'est vous qui vérifierez leur travail et que vous vous adresserez à eux lorsqu'ils feront quelque chose de bien ou le cas échéant, de moins bien* » .

Le lendemain, 01.11.2018, Madame K. remercie Monsieur B. et Madame H. pour les efforts fournis lors de cette formation. Le courriel leur est adressé sur leur adresse gmail et sur l'adresse « Front Office Manager » de l'hôtel. Elle annonce la recherche de nouveaux candidats et l'ouverture à nouveau de tous les postes pour le « FO ». Il a par ailleurs été décidé de disposer d'un agent de réservation dédié chaque jour de la semaine pendant les heures de bureau en vue d'améliorer la qualité des réservations et la communication avec les clients.

Par courriel du 16.11.2018 adressé à Madame K. (et au service RH), Monsieur B. (au départ de son adresse gmail) demande de prester des heures supplémentaires pour augmenter ses revenus d'une part et d'autre part, pour disposer de plus de temps avec l'équipe pour discuter de ce qui va et de ce qui ne va pas et permettre aux membres de l'équipe de lui poser des questions. Il précise avoir ajouté d'importants contrôles pendant sa session de travail concernant les arrivées et les départs pour être en mesure de voir les problèmes arriver. Il n'est pas vraiment satisfait de la manière dont les membres de l'équipe travaillent depuis la formation, la liste de problème est toujours la même. Il en a déjà discuté avec trois membres de l'équipe (dont Madame H.).

Par courriel du 17.11.2018 envoyé depuis son adresse gmail, Monsieur B. demande un entretien à Madame K. pour discuter d'un problème qu'il rencontre avec l'équipe dans la manière de gérer les cartes de crédit pour les clients business (formulaire de préautorisation - facturation).

Madame K. marquera son accord sur l'utilisation du formulaire de préautorisation comme le suggère Monsieur B. et elle le charge de prendre les mesures nécessaires.

Par courriel du 18.12.2018 envoyé depuis son adresse gmail, Monsieur B. demande à Madame K. si leur accord sur la prestation d'une heure supplémentaire quotidienne est remise en cause.

En réponse, Madame K. lui signifie qu'effectivement en raison des mois plus calmes à venir, elle ne peut plus autoriser la prestation d'heures supplémentaires de façon quotidienne mais uniquement y consentir de manière ponctuelle.

Par ailleurs, elle s'inquiète d'une défaillance (ignorance de la procédure à suivre en cas d'alarme incendie) dans la formation d'un nouveau membre de l'équipe (Monsieur P.) qui avait été assurée par Monsieur B.

Ce dernier précise qu'il a communiqué à Monsieur P. toutes les informations dont il a connaissance et ce dès la première nuit de travail commune. Il souligne qu'il n'a pas lui-même reçu de formation sur cette procédure pour l'hôtel (uniquement dans des hôtels où il a précédemment travaillé) et qu'il serait utile de l'envisager en ce y compris pour lui.

Monsieur B. produit encore un important échange de courriels entre lui et Madame K. entre le 01.12.2018 et le 28.02.2019:

-l'ambition et l'intérêt de Monsieur B. pour le poste de Front Office Manager est acté et il lui est en conséquence proposé, dans une phase de préparation, de modifier partiellement son horaire et de prester durant la journée pour le former et voir si ce travail rencontre ses ambitions

-Monsieur B. émet des réserves quant aux prestations de jour qu'il ne souhaite pas assumer durant une trop longue période tout en étant conscient que cette phase est nécessaire et qu'il s'y engage à 100%. Il s'inquiète de la manière dont ce changement d'horaire sera présenté à ses collègues qui ne sont pas au courant de ses ambitions.

- Madame K. l'invite à bien réfléchir quant au fait de travailler à temps plein en journée et l'interpelle quant à sa savoir si cela est vraiment ce qu'il souhaite car l'essentiel du travail de Front Office Manager (en abrégé FOM) (gérer le personnel et les réclamations de clients) est tout le contraire de celui du travail de nuit (trouver des erreurs)

-Monsieur B. répond qu'il est certain de devoir saisir l'opportunité de devenir FOM et est prêt à apprendre

-après plusieurs jours, Monsieur B. interpelle Madame K. sur le suivi de ce projet, rappelant sa candidature au poste de FOM et son souhait d'arrêter de travailler la nuit à court ou à moyen terme. Il précise qu'il peut envisager d'autres postes

-les deux parties conviennent d'un rendez-vous le 26 décembre

-le 24 janvier, Monsieur B. précise à Madame K. qu'il est intéressé par un poste de commercial (réservation/sales corporate) disponible ayant compris qu'elle n'était pas prête à lui offrir le poste de FOM pour l'instant ; il en comprend les raisons (qui ne sont pas expliquées dans le courriel) ; il réitère sa volonté de travailler en journée « tôt ou tard » et d'évoluer sans plus être simplement auditeur de nuit.

-le 09.02.2019, Monsieur B. et sa collègue H. invitent, à la demande de Madame K., les membres du personnel de la réception à une formation obligatoire fixée le 11.02.2019 sur la mise au point des nouvelles procédures

-le 28.02.2019, Monsieur B. s'étonne d'un changement d'horaire en journée sans autre discussion. Il est intéressé par le poste d'agent de réservation mais pas par celui de réceptionniste et souhaite une modification du contrat en ce sens pour démarrer ses nouvelles fonctions sachant que jusqu'alors, il respectera le contrat de travail en cours avec les horaires de nuit. L'employeur s'étonne lui-même de cette réaction s'agissant d'un accord. Monsieur B. explique alors qu'il lui semble qu'ils n'ont pas la même vision de la fonction proposée d'agent de réservation et réitère qu'il ne veut pas travailler en pause à la réception. A défaut d'occuper le poste d'agent de réservation qu'il décrit, il précise préférer garder son travail actuel.

III. LA DECISION DE LA COUR

III.1. La recevabilité des appels

Il n'apparaît d'aucune pièce portée à la connaissance de la cour que le jugement dont appel a fait l'objet d'une signification.

L'appel, régulier en la forme et introduit dans le délai légal, est recevable.

Il en va de même de l'appel incident qui a été introduit conformément à l'article 1054 du Code judiciaire qui permet à la partie intimée de former incidemment appel contre toutes parties en cause devant le juge d'appel, même si elle a signifié le jugement sans réserve ou si elle y a acquiescé avant sa signification, pour autant qu'il soit formé dans les premières conclusions prises par l'intimé après l'appel principal ou incident formé contre lui et sachant que toutefois, l'appel incident ne pourra être admis si l'appel principal est déclaré nul ou tardif¹.

III.2. Le fondement des appels

III.2.1°- Le licenciement manifestement déraisonnable

a- Les dispositions applicables et leur interprétation

Les motifs manifestement déraisonnables

La CCT n°109 vise notamment à introduire le droit pour le travailleur d'obtenir une indemnisation si son licenciement était manifestement déraisonnable.

L'article 8 de la CCT définit le licenciement manifestement déraisonnable : il s'agit du licenciement d'un travailleur engagé pour une durée indéterminée, qui se base sur des motifs qui n'ont aucun lien avec l'aptitude ou la conduite du travailleur ou qui ne sont pas fondés sur les nécessités du fonctionnement de l'entreprise, de l'établissement ou du service, et qui n'aurait jamais été décidé par un employeur normal et raisonnable.

Le commentaire du texte de la CCT précise :

« Le contrôle du caractère déraisonnable du licenciement ne porte pas sur les circonstances du licenciement. Il porte sur la question de savoir si les motifs ont ou non un lien avec l'aptitude ou la conduite du travailleur ou s'ils sont fondés sur les nécessités du fonctionnement de l'entreprise, de l'établissement ou du service et si la décision n'aurait jamais été prise par un employeur normal et raisonnable.

En outre, l'exercice du droit de licencier de l'employeur est contrôlé à la lumière de ce que serait l'exercice de ce droit par un employeur normal et raisonnable. Il s'agit d'une compétence

¹ Article 1054 tel qu'en vigueur depuis le 09.06.2018

d'appréciation à la marge, étant donné que l'employeur est, dans une large mesure, libre de décider de ce qui est raisonnable : il faut respecter les différentes alternatives de gestion qu'un employeur normal et raisonnable pourrait envisager.

Il s'agit donc d'un contrôle marginal. Seul le caractère manifestement déraisonnable du licenciement peut être contrôlé, et non l'opportunité de la gestion de l'employeur (c'est-à-dire son choix entre les différentes alternatives de gestion raisonnables dont il dispose). L'ajout du mot " manifestement " à la notion de " déraisonnable " vise précisément à souligner la liberté d'action de l'employeur et le contrôle à la marge. Ce dernier élément est également dicté par l'impossibilité pratique de contrôler la gestion de l'employeur autrement qu'à la marge. »

Le licenciement ne sera donc pas manifestement déraisonnable au sens de l'article 8 de la CCT n° 109 s'il se base sur un motif en lien avec l'aptitude, la conduite du travailleur ou les nécessités de fonctionnement de l'entreprise et si la décision de licencier n'est pas une décision que n'aurait jamais prise un employeur normal et prudent.²

Le caractère marginal du contrôle judiciaire prévu par l'article 8 de la CCT et qui porte sur l'analyse des motifs du licenciement est exprimé par le terme *manifestement* déraisonnable et par le fait qu'il doit s'agir d'une décision qui n'aurait *jamais* été prise par un employeur normal et prudent.

Concrètement, la cour est donc amenée à vérifier la légalité du motif invoqué par l'employeur, sa réalité, le lien de causalité nécessaire entre le motif et le licenciement et sa légitimité dans les limites du contrôle marginal décrit.

La sanction

La sanction est prévue par l'article 9 : en cas de licenciement manifestement déraisonnable, l'employeur est redevable d'une indemnisation au travailleur qui correspond au minimum à trois semaines de rémunération et au maximum à 17 semaines de rémunération.

Cette indemnisation n'est pas cumulable avec toute autre indemnité qui est due par l'employeur à l'occasion de la fin du contrat de travail, à l'exception d'une indemnité de préavis, d'une indemnité de non-concurrence, d'une indemnité d'éviction ou d'une indemnité complémentaire qui est payée en plus des allocations sociales.

Le commentaire du texte de la CCT précise, quant au choix du montant de l'indemnisation, qu'il dépend de la gradation du caractère manifestement déraisonnable du licenciement sans préjudice de la possibilité laissée au travailleur de demander la réparation de son dommage réel, conformément aux dispositions du Code civil.

Les règles de preuve

² A. Fry, « La CCT n° 109 : amende civile et indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable » in Actualités et innovations en droit social, sous la dir. de J. Clesse et H. Mormont, CUP, Vol. 182, Anthémis, 2018, pp. 58-62 ; VAN EECKHOUTTE, W., NEUPREZ, V., Compendium Social. Droit du travail, contenant des annotations fiscales. 2019-2020 , 2019, liv. CSDT-YI19001, 2751-2764 (14 p.)

L'article 10 de la CCT n° 109 détermine la répartition de la charge de la preuve entre l'employeur et le travailleur en cas de contestation du motif de licenciement.

Cette répartition est liée au respect ou non de la procédure de communication des motifs concrets qui ont conduit au licenciement (articles 5 et 6 de la CCT) :

- si l'employeur a communiqué les motifs du licenciement dans le respect de l'article 5 ou de l'article 6, la partie qui allègue des faits en assume la charge de la preuve.
- il appartient à l'employeur de fournir la preuve des motifs du licenciement invoqués qu'il n'a pas communiqués au travailleur dans le respect de l'article 5 ou de l'article 6 et qui démontrent que le licenciement n'est pas manifestement déraisonnable.
- il appartient au travailleur de fournir la preuve d'éléments qui indiquent le caractère manifestement déraisonnable du licenciement lorsqu'il n'a pas introduit de demande visant à connaître les motifs de son licenciement dans le respect de l'article 4.

Le rapport précédant la CCT n°109³ mentionne :

«En cas de contestation concernant le caractère manifestement déraisonnable ou non du licenciement, il est prévu un régime de la charge de la preuve.

Si l'employeur a communiqué les motifs du licenciement dans le respect des dispositions concernées de la présente convention collective de travail, la partie qui allègue des faits en assume la charge de la preuve.

Il appartient toutefois à l'employeur de fournir la preuve des motifs du licenciement invoqués qu'il n'a pas communiqués au travailleur dans le respect des dispositions concernées de la présente convention collective de travail et qui démontrent que le licenciement n'est pas manifestement déraisonnable.

Par ailleurs, il appartient au travailleur de fournir la preuve d'éléments qui indiquent le caractère manifestement déraisonnable du licenciement lorsqu'il n'a pas introduit de demande visant à connaître les motifs de son licenciement dans le respect des dispositions concernées de la présente convention collective de travail ».

b- L'application au cas d'espèce

Dès lors que l'employeur reconnaît ne pas avoir communiqué dans le délai prescrit les motifs concrets du licenciement, il doit fournir la preuve des motifs du licenciement invoqués et démontrer que le licenciement n'est pas manifestement déraisonnable.

L'employeur s'en réfère à sa motivation du 25.04.2019 et invoque des motifs liés à l'aptitude et à la conduite de Monsieur B.

Il souligne que les échanges de courriels entre Monsieur B. et Madame K. démontrent la démotivation de Monsieur B. pour son travail de nuit. Il avait en effet postulé pour une fonction de jour.

³ MB 20.03.2014, p. 22613 et svtes.

La cour considère qu'il résulte des échanges de courriels entre Madame K. et Monsieur B. que ce dernier avait effectivement postulé une autre fonction de jour mais invoquer sur cette base sa démotivation relève de l'ordre de la supposition. Dans la majorité des échanges, Monsieur B. réaffirme au contraire sa motivation et son engagement pour son travail. Monsieur B. n'a jamais reçu la moindre remarque quant à un tel état d'esprit. Le passage en travail de jour est un souhait à court ou moyen terme mais Monsieur B. reste attaché à son horaire de nuit.

Les griefs sont les suivants, ils sont contestés et restent imprécis:

- s'être montré grossier et irrespectueux à plusieurs égards à l'encontre des clients de l'hôtel
- refuser de vendre une chambre à un client qui se présentait à l'hôtel en lui disant que l'hôtel était complet alors que ce n'était pas vrai, préférant regarder des vidéos sur son GSM

L'employeur se base sur les preuves suivantes :

-un mail de Madame K. précisant l'attitude de Monsieur B. à l'encontre d'un client (société CARLSON WAGONLIT) et la dispute avec ce client en précisant que ce n'est pas la procédure imposée pour des clients business qui pose problème mais bien l'attitude hautaine grossière et vulgaire de Monsieur B. par rapport à ces clients business et à la procédure particulière qui leur est demandée pour le *check in*.

Il s'agit de la pièce 1b étant un courriel daté du 04.02.2019 émanant du client Carlson Wagonlit (et pas directement du client L'Oreal comme le précise l'employeur) qui met en cause la manière dont le personnel réagit face à la procédure de paiement utilisée pour les employés de L'Oreal qui se plaignent de ce que ce personnel est impoli voire même grossier. Le personnel déclare en effet perdre 15% de commissions avec ce système de paiement qui laisse en outre des factures impayées et il est exigé des clients qu'ils paient séparément la taxe de séjour.

Ce courriel est commenté par Madame K. dans un courriel qu'elle adresse au service RH de l'hôtel en date du 28.09.2020, soit postérieurement au licenciement et en cours de procédure judiciaire : « *Ci-dessous, le contact de Carlson wagonlit, je leur ai téléphoné pour discuter de l'attitude de notre réceptionniste. Il s'agissait de Frédérique qui était en service à l'arrivée de leurs clients. Frédéric s'est disputé avec ce client en particulier. C'est pour quoi Carlson Wagonlit a décidé de nous contacter* ».

Ce commentaire ne peut être retenu comme preuve puisqu'il émane de l'employeur lui-même, Madame K. étant l'administrateur-délégué de la SA VDV.

Le courriel du client ne donne aucune précision quant à la date de la survenance de ces événements décrits de manière très imprécise quant aux reproches de grossièreté et d'impolitesse. Il n'identifie pas Monsieur B., pas plus qu'un autre membre du personnel.

La pièce n'est donc pas probante.

-en pièce 2b, un courriel émanant de Madame K. adressé au service RH de l'hôtel, non daté (le contenu fait référence à un dernier entretien avec Monsieur B. « vendredi dernier, le 1^{er} février à 7 heures »), avec comme sujet « réclamation concernant Frederic » : il s'agit d'ajouter à son dossier, la réception d'une autre plainte du client L'Oreal et de mentionner qu'il a déclaré regarder Netflix durant ses heures de travail et ne plus souhaiter poursuivre le travail à la réception.

A juste titre, Monsieur B. souligne que la production de ce courriel n'est pas fiable dès lors que la pièce n'est pas datée et amputée du début du texte.

De nouveau, il s'agit d'une allégation contenue dans un courriel interne qui ne peut être retenu comme preuve puisqu'il émane de l'employeur lui-même, Madame K. étant l'administrateur-délégué.

L'employeur soutient à tort, contre les pièces qu'il dépose, qu'il s'agit d'un courriel émanant de la direction des services RH.

-en pièce 3b, un courriel daté du 05.02.2019 émanant de l'adresse mail professionnelle du FOM de l'hôtel, Monsieur K. Le courriel est cependant rédigé par Monsieur B. qui explique le problème rencontré avec le client L'Oréal tout en précisant que cette situation ne justifie aucunement un comportement impoli voire grossier avec le client et qu'il veillera avec sa collègue H. à ce que toute l'équipe du personnel de la réception adopte un comportement irréprochable. Une réunion avec toute l'équipe est à prévoir dès que possible à la demande de Madame K. sur laquelle Monsieur B. marque son accord.

Ce courriel est commenté par Madame K. dans un courriel qu'elle adresse au service RH de l'hôtel en date du 28.09.2020, soit postérieurement au licenciement et en cours de procédure judiciaire : « La réponse de Frédéric sur le conflit avec le client : En jaune, il confirme qu'il a été grossier / impoli envers les clients ».

Le premier courriel semble donc être le commentaire de Monsieur B. – ce qu'il confirme – suite à la réception du courriel daté du 04.02.2019 émanant du client Carlson Wagonlit. Aucune explication n'est donnée par l'employeur quant à l'usage d'une adresse mail professionnelle attribuée au FOM, identifié par son nom alors qu'il s'agit d'un ancien employé qui a quitté l'hôtel.

L'employeur a d'ailleurs présenté cette pièce comme émanant de Monsieur Andreas K., FOM et responsable de Monsieur B. dans ses conclusions prises en première instance, ce qui ne peut être considéré comme tel.

Monsieur B. qui ne conteste pas être l'auteur de ce courriel explique que le courriel daté du 04.02.2019 émanant du client Carlson Wagonlit a été transféré sur l'adresse professionnelle FOM de l'hôtel pour obtenir des explications⁴ et qu'il a répondu au départ de cette adresse parce qu'il faisait fonction.

⁴ Ce transfert correspond à la pièce 7b.

Sur le fond, Monsieur B. ne reconnaît pas être l'auteur d'un comportement impoli ou grossier. C'est ce grief imputé personnellement à Monsieur B. qui est soutenu par l'employeur pas le fait qu'il soit responsable de la réception et donc de l'ensemble des membres du personnel de cette équipe. L'employeur le conteste d'ailleurs en s'opposant à la demande de régularisation barémique.

Le ou les clients importunés n'ont jamais pu être identifiés.

La pièce n'est donc pas probante.

-les pièces 4b et 7b (2^{ème} feuillet)

La pièce 4 est un mail daté du 21.06.2020 émanant de Madame DH. selon l'intitulé qu'en donne l'employeur dans son inventaire.

Monsieur B. précise ne pas connaître cette personne et l'employeur ne s'explique pas sur son identité et son rôle par rapport au litige.

Ce mail semble répondre au mail envoyé par Madame K. en date du 16.06.2020 à cette même adresse mail de DH. mais adressé à O.

Ce mail de Madame K. dresse le compte-rendu de la première nuit de formation de ce Monsieur O. avec Monsieur B., sans précision de date. Les griefs rejoignent les motifs invoqués à l'appui du licenciement (refuser de vendre une chambre à un client qui se présentait à l'hôtel en lui disant que l'hôtel était complet alors que ce n'étais pas vrai, regarder des vidéos sur Netflix).

Dans ce qui semble être une réponse donnée par courriel du 21.06.2020, l'interlocuteur acquiesce sur le compte-rendu des faits dressé par Madame K.

Ces deux pièces ne sont pas probantes dès lors qu'elles ne permettent pas d'identifier qui intervient sous l'adresse mail de DH. : cette dame DH. comme le soutient l'employeur sans autrement l'identifier ou Monsieur O. ?

A supposer que Monsieur O., qui utiliserait cette adresse mail, soit un collègue de Monsieur B., le récit n'émane pas de lui mais de l'employeur et les faits ne sont pas situés dans le temps.

Ce type de documents très imprécis, à lecture multiple, énigmatique même n'emporte absolument pas la conviction de la cour.

La production d'attestations conformes au Code judiciaire aurait pu permettre à l'employeur de lever les incertitudes manifestes et de répondre aux contestations formulées par Monsieur B.

-la pièce 6b est une plainte d'une cliente identifiée en la personne de Madame P. relativement à la réservation téléphonique d'une chambre avec un lit adulte supplémentaire qui n'a jamais été honorée comme cela avait été convenu par téléphone selon le client.

Cette plainte n'est pas datée et n'identifie pas les membres du service de réception concernés (celui qui a pris la réservation téléphonique et celui qui était sur place lors de l'arrivée de ces clients). Son suivi n'est pas produit.

Rien ne permet donc d'imputer les faits à Monsieur B.
La pièce n'est pas probante.

-la pièce 7B est un courriel émanant de Madame K. et daté du 04.02.2019 par lequel elle transfère la plainte du client Carlson Wagonlit (pièce 1b)
Il est précisé que ces plaintes concernant l'attitude de la réception sont récurrentes et qu'elle attend de Monsieur B. et de sa collègue H. qui sont les deux chefs d'équipe un rapport circonstancié sur les réservations L'Oréal en identifiant qui a fait l'enregistrement et le départ. Madame K. qualifie Monsieur B. et sa collègue H. de chefs d'équipe compétents et responsables desquels elle attend que tous les membres de l'équipe fournissent un excellent service.

Les motifs invoqués par l'employeur ne visent pas la compétence de Monsieur B. à assumer son travail de chef d'équipe – qui est d'ailleurs contesté en soi – mais consistent en des griefs directement imputés à Monsieur B.

En réaction et à la demande de l'employeur, le 09.02.2019, Monsieur B. et sa collègue H. invitent les membres du personnel de la réception à une formation obligatoire fixée le 11.02.2019 (mise au point des nouvelles procédures de réception).
Plus aucun échange n'intervient relativement à ce problème avant le licenciement. Les parties continuent à discuter du projet de Monsieur B.

La pièce n'est donc pas probante et ne permet pas, à tout le moins, de faire un lien avec le licenciement.

-la pièce 8 est un courriel daté du 18.02.2021 émanant de Monsieur C. et adressé à Madame K. suite à une sollicitation de sa part.
Il ne s'agit pas de l'interception d'une communication électronique comme le soutient Monsieur B. pour s'opposer à la production de cette pièce.
La cour n'estime pas cette pièce probante vu son caractère tardif et à défaut de connaître le contenu de la sollicitation à laquelle elle répond. La pièce n'est en outre pas signée et ne situe rien dans le temps.

-la pièce 9 est une déclaration (non conforme au Code judiciaire) datée du 17.02.2021 émanant de Madame H.
Pour les mêmes raisons, la cour n'estime pas cette pièce suffisamment probante.
Madame H. allègue des faits tout en précisant qu'elle ne travaillait pas en même temps que Monsieur B. qui faisait le service de nuit. Elle n'a donc pas pu être témoin de ces faits.
Elle atteste notamment qu'il était très difficile de communiquer avec Monsieur B. de façon normale, qu'il ne traitait pas correctement ses collègues étant « brutal et rabaissant ».
Un même type de comportement peu amical et peu commercial est invoqué à l'égard des clients.

Cette appréciation est en totale contradiction avec le contenu (qui n'évoque jamais ce grief) et le ton des nombreux échanges de mails produits, toujours adressés aux deux chefs d'équipe et ne repose sur aucun élément probant retenu *in tempore non suspecto* nonobstant l'allégation de l'existence de nombreuses plaintes traitées par ses soins.

-la pièce 11 est un mail envoyé au départ de l'adresse mail de Madame DH. le 01.03.19 mais rédigé au nom de Michael O.

La cour réitère les remarques qui concernaient les pièces 4b et 7b (2^{ème} feuillet).

Il s'agit en toute hypothèse d'une demande et d'une appréciation d'un travailleur pour une période postérieure au licenciement. Il ne peut donc pas s'agir d'un motif du licenciement.

La cour relève encore que ce collègue, tout comme que la dame DH., ne sont repris dans le listing des personnes travaillant avec Monsieur B. établi par l'employeur (pièce 15).

En conclusion, la légalité des motifs invoqués par l'employeur est avérée mais leur réalité n'est pas démontrée.

L'employeur est donc bien redevable d'une indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable.

Monsieur B. réclame une indemnité correspondant à 17 semaines de rémunération.

A titre subsidiaire, l'employeur demande à la cour de procéder à une évaluation plus raisonnable que ce maximum.

L'employeur ne rapporte pas la preuve des motifs qu'il invoque.

Le motif réel du licenciement reste inexpliqué.

Monsieur B. se base sur le dernier échange de courriels entre lui et son employeur, le jour même du licenciement, avant celui-ci. Cet échange lui permet de considérer comme établi que les parties ne trouvaient pas un accord sur la modification du contrat de travail portant sur une fonction d'agent de réservation pourtant convenue dans son principe.

En avançant, sans l'établir, des motifs d'inaptitude et de mauvaise conduite dans le chef de Monsieur B. et en mettant en cause la perte progressive de sa motivation et de son engagement professionnel pour son travail de nuit, sans prouver le moindre avertissement, l'employeur porte subitement et illégitimement atteinte à son parcours professionnel.

Une indemnité de 12 semaines sera donc accordée eu égard au caractère généralement vexatoire de la décision.

La rémunération mensuelle retenue est évaluée à la somme de 2.950,71€ ce qui correspond au salaire revendiqué après régularisation barémique (pour la fonction de FOM) alors que le salaire perçu est de 2.158,22€.

Compte tenu de ce qui est décidé sur la demande de régularisation barémique (voir le point suivant de la discussion), ce calcul n'est pas justifié en l'état.

Il est donc réservé à statuer sur le montant dû à titre d'indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable.

III.2.2°- La régularisation barémique

a- Les dispositions applicables

Les parties relèvent de la commission paritaire 302.

Une convention collective de travail du 14.04.2008, conclue au sein de cette Commission paritaire de l'industrie hôtelière, porte application de la classification de fonctions dans le secteur horeca.

L'article 2.5 définit la catégorie de fonctions : toutes les fonctions de référence qui, avec leur pondération individuelle, tombent dans un même intervalle de pondération parmi les neuf intervalles de pondération fixés par la Commission paritaire de l'industrie hôtelière.

L'article 4 énonce les fonctions de référence qui revêtent le statut d'employé.

Sont envisagées ci-après les fonctions contractuelles et les fonctions revendiquées :

- **Réceptionniste de nuit (pondération 105), fonction 316, reprise en catégorie de fonctions VI.**

ORGANISATION : Dépend du responsable de la réception ou du gérant.

OBJECTIF : Accueil (check-in / check-out) information et enregistrement des clients pendant la nuit. Garantir la sécurité. Administration des hôtes - caisse.

TACHES PRINCIPALES

Accueil des clients tardifs :

laisse entrer les clients après la fermeture s'occupe du check-in des clients tardifs : règle l'inscription et accompagne les clients vers leurs chambres s'occupe du check-out (compte) des clients partant très tôt assure le service nécessaire par ex. préparer des boissons chaudes ou snacks; vente de cigarettes, lecture ou bonbons, etc. est la personne à contacter pendant la nuit, fournit l'information nécessaire manipule le central téléphonique, assure le service réveil et prend note des messages.

Garantit la sécurité des clients et bâtiments :

surveille le bon déroulement des choses au sein de l'hôtel éloigne les clients indésirables est responsable de la sécurité, contrôle entrées et sorties, portes et fenêtres, issues de secours; exécute régulièrement des rondes assure la sécurité en cas d'incendie, enclenche le plan de secours et oriente les clients en cas d'urgence - règle les installations de chauffage et lumières

Exécute diverses tâches administratives :

dresse les listes des chambres, traite les données, dresse bilan du chiffre d'affaires, taux d'occupation, caisse etc. tient les statistiques pour l'INS ou sur demande de la direction peut éventuellement négocier les prix

RESPONSABILITE

1.1. Influence Est responsable de : accueillir, informer et servir aimablement durant la nuit gestion correcte de la caisse et traitement des données tenir correctement et soigneusement documents et registres téléphone et messages sécurité entrée et sortie, renvoyer les hôtes indésirables

1.2. _Conséquences pas immédiatement visibles, travaille seul

CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des activités relatives à la réception et à l'administration la méthode de travail est imposée utilisation de l'informatique connaissance de l'organisation interne et du service connaissance du plan de secours et des mesures de sécurité

SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- problèmes de diverses natures : par ex. comptes, plaintes, accueil de nuit, infractions à l'ordre, clients indésirables; suit les lignes de conduite, cherche des alternatives

COMMUNICATION ET CONCERTATION

- connaissances linguistiques : parler et correspondance verbale - écrite : transmettre des informations en contact permanent avec la clientèle comportement serviable, persuader et influencer est confronté à des intérêts divergents.

- **Caissier(ère) (pondération 61,5) , fonction 220, en catégorie IV, fonction reprise dans le département SERVICE**

ORGANISATION : Dépend du responsable d'équipe ou de salle

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence Est responsable de : imputation des données, contrôle des prix des produits transactions financières - déroulement rapide des opérations à la caisse

1.2. Conséquences - moyens de paiement non valables, trop peu dans la caisse, traitement erroné des données

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

- connaissance pratique des activités, fonctionnement de la caisse (opérations), connaissance des prix des produits

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- valeurs étrangères - clients - vols

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION - verbale - écrite connaissances linguistiques

5. APTITUDES - diligence

OBJECTIF : Faire la caisse.

TACHES PRINCIPALES : Installe la caisse et contrôle le fond de caisse. Introduit les données (touches encodées). Fait l'addition et encaisse. Contrôle les moyens de paiement, travaille avec les valeurs étrangères, cartes de crédit, bons d'achat ou de ristourne, chèques. Remet le ticket de caisse et rend la monnaie. S'occupe de la clôture (temporaire) de la caisse et de la transmission d'argent conformément aux directives. Compte l'argent et établit le rapport de caisse (contrôle de la bande de caisse). Déclare les différences et s'occupe des corrections ou annulations. Surveille les vols

- **DANS LE DEPARTEMENT ACCUEIL-RECEPTION-FRONT OFFICE, la fonction de caissier / Main-courantier(ère) est numérotée 311 et reprise en catégorie V**

ORGANISATION : Dépend du responsable Réception.

OBJECTIF S'occupe de la caisse à la réception.

TACHES PRINCIPALES : Etablit le compte final des frais de séjour des clients. S'occupe des formalités nécessaires. Contrôle les moyens de paiement, travaille avec des valeurs étrangères. S'occupe de la clôture de la caisse et de la transmission d'argent conformément aux directives; établit le rapport de caisse. Déclare les différences et s'occupe des corrections ou annulations

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de : - gestion correcte de la caisse, contrôle les moyens de paiement - valeurs étrangères - amabilité, informations et services à la clientèle

1.2. Conséquences - moyens de paiement non valables, trou dans la caisse, traitement erroné des données

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE connaissance pratique des activités, fonctionnement de la caisse (opérations) connaissance de l'organisation interne et des services, facilités, prix

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES valeurs étrangères travaille selon les procédures internes

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION - verbale - écrite : transmission d'informations connaissances linguistiques contacts avec la clientèle; traitement des plaintes des clients

5. APTITUDES soin

- **Night-auditor /Main-courantier de nuit/comptable de nuit (pondération de 92), fonction 821, dans le département administration, fonction qui relève de la catégorie V**

ORGANISATION : Dépend du responsable administratif ou du Front Office Manager ou du Night Manager.

OBJECTIF : Contrôle et traitement des données; rassemble les données de recettes des différents services et vérifie le solde des balances des comptes.

TACHES PRINCIPALES : - Contrôle les rapports de caisse journaliers, moyens de paiement, comptes, etc. Comptabilise les données (input data). Réalise les clôtures journalières; consolide les différentes données comptables. Décèle les erreurs dans les données; cherche les différences. Etablit les statistiques et les rapports nécessaires. S'occupe éventuellement des check in (tardifs) et les check out (matinaux); change les devises étrangères. Réalise occasionnellement des activités de soutien.

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence Est responsable de information et traitement des données

1.2. Conséquences erreurs visibles à court terme

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE - connaissance pratique des procédures administratives et l'usage de l'informatique

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES - erreurs dans le traitement des données - activités exécutives au sein des procédures prescrites

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION - traitement des données - information concernant la situation en cours - verbale et écrite

5. APTITUDES - exactitude

- **Responsable de la réception - Chef des réceptionnistes - chef de la réception (pondération 139), fonction 307, reprise en catégorie VII, dans le département : ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE**

ORGANISATION :

Le responsable de la réception dépend du Front Office Manager ou du Rooms Division Manager ou du gérant. Il (elle) supervise le personnel de l'accueil : portier, bagagiste, chasseur, réceptionniste (de nuit), etc.

OBJECTIF :

Organisation du travail et supervision des services d'accueil et de leur fonctionnement administratif.

TACHES PRINCIPALES :

- Organisation du travail : organise et établit les schémas de travail sur base du taux d'occupation de l'hôtel ou du lieu de résidence; établit les horaires du personnel d'accueil (travail en roulement); exécute le travail préparatoire relatif à l'administration des salaires. Supervise et contrôle les activités du personnel : accueil (réservations/annulations; check-in/check-out; information) service (bagagiste, chasseur, concierge) communication (téléphone, messages) caisse (factures, paiements et soldes) administration (traitement des données) sécurité Assure le courant d'informations vers les collaborateurs. Sert d'intermédiaire entre le manager et les collaborateurs. Donne des instructions de travail et dirige les collaborateurs. Prend part à la concertation et aux réunions de travail. Oriente les nouveaux collaborateurs, assure leur formation. Garantit l'amabilité de l'accueil des clients. Contrôle le comportement et la présentation des collaborateurs. Surveille le respect des règlements et procédures internes.

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence

Est responsable de la surveillance de : accueil aimable, information et service gestion correcte de la caisse et contrôle des moyens de paiement administration correcte et soignée conformément aux normes internes et à la législation ; contrôle des registres et documents - sécurité entrée et sortie

1.2. Conséquences - pas immédiatement visibles, influe sur l'organisation

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE

connaissance pratique des activités relatives à la réception et de l'organisation du travail connaissance de l'administration et législation utilisation d'ordinateurs connaissance de l'organisation interne et du service, types de chambres et prix, activités (touristiques), facilités de l'hôtel

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES

- problèmes de diverses natures : par ex. comptes, paiements, réservations, plaintes, problèmes relatifs au personnel suit les procédures internes ou fait appel au responsable cherche des alternatives

4. COMMUNICATION ET CONCERTATION

connaissances linguistiques : parler et correspondance verbale - écrite : transmettre des informations en contact permanent avec la clientèle; également par téléphone comportement serviable et professionnel est confronté à des intérêts divergents

- **La fonction de Chef de réception (Front office manager) (pondération de 183), fonction 807, reprise en catégorie IX, dans le département administration-gestion.**

ORGANISATION :

Dépend du Room Division Manager ou du gérant. Donne des directives au responsable (d'équipe) de réception et aux employés de réception.

OBJECTIF : Formule les objectifs de son département. S'occupe de l'introduction de ceux-ci et vérifie les résultats. Gestion de budget et contrôle. Service clients.

TACHES PRINCIPALES:

1. Gestion : formule en concertation avec le management et le responsable des ventes la gestion en matière de location de chambres étudie les possibilités des différents arrangements, détermine la gestion des ventes relatives aux commodités internes détermine les lignes de conduite internes pour les services réception garantit qualité et service grâce à une organisation du travail efficace dans son département optimise les activités à la réception, conseille pour certains investissements, gère le matériel sélectionne les nouveaux collaborateurs; assure leur formation et évaluation assure la circulation de l'information dans le département : prix, brochures, affiches, manifestations externes, nouveaux magasins ou restaurants, etc.

2. Gestion et contrôle du budget : - établit le budget pour son département supervise facturation et paiements réalise l'analyse des pertes et profits sur la location des chambres et autres commodités, interprète les données de l'audit contrôle l'administration des salaires rapporte les résultats et pourcentages d'occupation au management contrôle le suivi des contrats, est attentif à leurs précisions juridiques et à l'exécution correcte conformément aux accords

3. Service clientèle : aide à la réception pendant les périodes de pointe demande l'appréciation des clients concernant les chambres (confort) et le service entretient les contacts avec la clientèle fixe ou groupes; transmet l'information nécessaire à ce sujet au responsable des ventes (par ex. potentiel de clients fixes ou groupes) transmet l'information nécessaire, relative aux réservations et clients, aux responsables du restaurant, de la cuisine, du nettoyage, du département des ventes, à la comptabilité, etc.

1. RESPONSABILITE

1.1. Influence Est responsable de : - la réalisation des résultats/pourcentages d'occupation planifiés organisation du travail efficace administration correcte et ordonnée • contrôle des coûts

1.2. Conséquences - contrats, réservations supérieures à la capacité : conséquences juridiques - gestion erronée du personnel, des prix et coûts

2. CONNAISSANCE ET SAVOIR-FAIRE - connaissance de tous les aspects théoriques et pratiques de la fonction acquis par la formation et/ou par l'expérience, expérience activités de réception - connaissance de l'administration comprendre la cohésion entre les différentes données connaissances linguistiques connaissance du PC

3. SOLUTIONNER DES PROBLEMES - plaintes, facturation, personnel - respecter les normes internes, procédures

4.COMMUNICATION ET CONCERTATION verbale et écrite : transmettre informations diriger de manière sociable contact avec les clients comportement serviable et professionnel être confronté à des intérêts divergents.

L'article 6 de la convention collective de travail dispose que le travailleur qui exerce dans une même entreprise plusieurs fonctions reprises sur la liste des fonctions de référence verra son contrat de travail, sa fiche de rémunérations et la rémunération y afférente établis pour la fonction de référence à laquelle il consacre le plus d'heures de travail durant la semaine de travail ou durant un cycle complet de travail.

L'article 8 dispose que les travailleurs sont classés dans une des neuf catégories de fonctions prévues sur base de la pondération reprise sur la liste des fonctions de référence et déterminée par le titulaire du système.

b- L'application au cas d'espèce

1.

Monsieur B. réclame une somme de 13.535,91€ bruts pour la période de mai 2018 à juin 2019 c'est-à-dire pour toute la durée de son engagement.

Il soutient qu'il exerçait en fait les fonctions de FOM, fonction 307, catégorie IX « Responsable de la réception - Chef des réceptionnistes - chef de la réception » en lieu et place de Monsieur K. qui a quitté l'hôtel en septembre 2018.

Il conteste que sa candidature ait été refusée pour ce poste.

Il se base sur les échanges de courriels avec Madame K. qui démontrent que lui et sa collègue H. étaient les deux chefs d'équipe.

2.

L'employeur précise que ce poste de FOM a été ouvert fin janvier 2019 suite au départ de Monsieur K. non autrement situé dans le temps. Monsieur B. a postulé mais n'a pas obtenu le poste.

L'employeur se base sur les échanges de courriels entre les parties.

L'employeur relève que Monsieur B. n'avait aucun pouvoir de décision et que lorsqu'on lui demande d'être responsable, l'employeur vise sa propre fonction et une attitude responsable.

3.

La cour dispose de peu d'éléments objectifs et précis pour statuer intégralement sur cette demande.

La date de fin du contrat de travail du FOM, Monsieur K., doit être précisée pour appréhender la validité de l'étendue de la période litigieuse.

D'emblée, la cour retient que Monsieur B. ne peut soutenir avoir assumé en fait cette fonction depuis mai 2018 tout en justifiant sa demande par le départ de Monsieur K. qu'il situe lui-même en septembre 2018.

Au regard des échanges de courriels qui ont été analysés sous le titre II (les faits de la cause), la cour considère qu'il n'est pas établi que Monsieur B. a occupé ce poste.

Au départ du FOM à une date qui reste à déterminer, il résulte par contre de ces mêmes échanges que deux membres du personnel, Monsieur B. et Madame H. ont assumé la fonction de chef d'équipe qui se distingue de celle de FOM.

Aucun élément du dossier ne permet de considérer que Monsieur B. assumait comme tâches principales et certainement pas pendant la plus grande partie de son temps de travail, la gestion des ventes, la gestion et le contrôle du budget ou encore qu'il déterminait les lignes de conduite internes pour les services réception.

La problématique de l'usage des cartes de crédit business du client L'Oréal en est un exemple démonstratif : Monsieur B. s'en remet à la décision de Madame K. et assure ensuite l'exécution de cette ligne de conduite.

De même quant à l'usage des formulaires de préautorisation.

Les formations sont organisées à la demande de Madame K., les directives sont déterminées par elle et communiquées au personnel à sa demande.

Monsieur B. a toujours travaillé la nuit. Le poste de FOM et celui d'agent des réservations qu'il souhaitait finalement obtenir est un poste de jour.

Le dernier échange de courriels entre lui et Madame K. est déterminant pour considérer qu'il s'agissait d'un projet et que pour le mettre en œuvre, un changement d'horaire était prévu la semaine qui a suivi le licenciement.

Monsieur B. n'a pas accepté ce changement d'horaire et a souhaité maintenir son horaire de nuit en précisant clairement qu'il préférerait garder son travail actuel de nuit.

Il apparaît tout aussi clairement de ces échanges que durant la période de prestation du préavis, Monsieur B. n'a pas fait office de FOM.

Il est également souligné qu'il s'est trouvé en incapacité de travail durant cette période (il totalise 43 jours de maladie sur le 1^{er} et le 2^{ème} trimestre 2019). Ces deux éléments ne permettent donc pas non plus de suivre la thèse de Monsieur B. qui fait courir sa demande jusqu'en juin 2019.

La réalité de la fonction de chef d'équipe est par contre attestée par les mêmes échanges de courriels (les retours, les questionnements sont toujours adressés à Monsieur B. et à Madame H., les formations sont assumées par ces deux travailleurs tout comme la communication vers l'équipe).

Madame K. les qualifie expressément de responsable d'équipe à deux reprises :

-le 30.10.2018 (pièce 14/3 de Monsieur B.), à l'occasion de la réunion/formation prévue à cette date : « *De plus, j'ouvrirai la réunion d'équipe en vous présentant (Madame H. et Monsieur B.) tous deux comme responsable de la réception. Après l'introduction, je vous laisserai le soin de mener la réunion. Je pense qu'ils devraient vraiment comprendre que c'est vous qui vérifierez leur travail et que vous vous adresserez à eux lorsqu'ils feront quelque chose de bien ou le cas échéant, de moins bien* »

- le 04.02.2019 (pièce 7b de l'employeur), des chefs d'équipe et elle attend d'eux que tous les membres de l'équipe fournissent un excellent travail. Elle demande un plan d'action pour arriver à cet objectif.

Notons encore que dans le listing établi par l'employeur mais contesté par Monsieur B., Madame H. est considérée comme une Shift Leader (assistant-manager) ce qui pourrait correspondre à la fonction d'assistant-gérant avec une pondération de 147, fonction reprise en catégorie VIII.

Monsieur B. assumait donc cette fonction de chef d'équipe en plus de celle de caissier / night auditeur : en effet, Monsieur B. procède au contrôle durant sa pause de nuit (pièce 14/2), il cherche les erreurs,

Concrètement, ces deux travailleurs suppléaient à l'absence de FOM mais n'assumaient pas cette fonction dès lors qu'ils étaient tous les deux soumis à la direction de Madame K. dont ils exécutaient les demandes.

Trois périodes sont donc à distinguer :

1°- La fonction de réceptionniste de nuit qui était celle de Monsieur B. du 15.05.2018 au 31.08.2018 durant laquelle il a été rémunéré en catégorie II alors que la fonction relève de la catégorie VI au regard de la convention collective de travail applicable .

Il dépend du responsable de la réception ou du gérant. Monsieur Andréas K. n'a pas quitté son poste avant cette date.

Aucun élément, aucune pièce du dossier de Monsieur B. ne permet de requalifier cette période.

2°- La fonction de caissier de nuit, fonction 220, rémunérée en catégorie 4 à partir du 01.09.2018.

Cependant, dans le département accueil-réception-front office, la fonction de caissier / main-courantier(ère) est numérotée 311 et reprise en catégorie V.

Le caissier/ main-courantier, dépend du responsable réception qui sera bien le rôle de Monsieur B. (et de Madame H.) à partir du départ du FOM.

A partir d'une date indéterminée, c'est-à-dire au départ de Monsieur K., il n'y a plus de FOM (le poste est ouvert en janvier 2019 et il n'est pas démontré qu'il a été pourvu avant le licenciement de Monsieur B.).

Durant cette période, c'est à Madame K. que Monsieur B. rend des comptes mais en qualité de chef d'équipe. Cette fonction est celle reprise sous l'intitulé « Responsable de la réception - Chef des réceptionnistes - chef de la réception (pondération 139) , fonction 307, reprise en catégorie VII, dans le département : ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE ».

3°- A partir de son licenciement par courrier recommandé du 28.02.2019 et durant la période d'exécution du préavis (avec une période de suspension pour incapacité de travail), Monsieur B. reprend sa fonction contractuellement prévue comme il l'annonce lui-même dans un courriel de la même date.

Il ne dépose aucun élément qui permette de considérer qu'au-delà de ce « malentendu » comme il le qualifie lui-même, il occupe encore une fonction de chef d'équipe.

Comme l'a déjà souligné la cour, il semble toutefois y avoir une divergence entre ce que prévoit le contrat (une fonction de caissier de nuit, fonction 220, rémunérée en catégorie 4) et ce que prévoit la convention collective de travail (dans le département accueil-réception-front office, la fonction de caissier / main-courantier(ère) est numérotée 311 et reprise en catégorie V). S'il fallait considérer Monsieur B. comme night-auditor cela correspond alors au descriptif « Night-auditor /Main-courantier de nuit/comptable de nuit (pondération de 92), fonction 821, dans le département administration, fonction qui relève de la catégorie V »

Les parties doivent donc s'expliquer sur la catégorie à laquelle appartient la fonction retenue pour la première période, sur la date de prise de cours de la deuxième période et sur la fonction effectivement à considérer pour la troisième période.

Une réouverture des débats s'imposent donc.

IV. LES DEPENS

Il est réservé à statuer sur les dépens.

PAR CES MOTIFS,

LA COUR,

Après en avoir délibéré et statuant publiquement et contradictoirement ;

Vu les dispositions de la loi du 15 juin 1935 sur l'emploi des langues en matière judiciaire et notamment son article 24 dont le respect a été assuré ;

Déclare les appels principal et incident recevables ;

Déclare l'appel incident partiellement fondé ;

Réforme le jugement dont appel sur ce chef de demande ;

Condamne l'employeur au paiement d'une indemnité pour licenciement manifestement déraisonnable correspondant à 12 semaines de rémunération ;

Réserve à statuer sur le montant de cette indemnité et sur les intérêts moratoires ;

Déclare l'appel principal partiellement fondé ;

Réforme le jugement dont appel sur ce chef de demande ;

Dit pour droit que Monsieur B. n'a pas assumé la fonction qu'il revendique de Chef de réception (Front office manager) (pondération de 183), fonction 807, reprise en catégorie IX, dans le département administration-gestion ;

Dit pour droit que trois périodes sont à distinguer :

1°- du 15.05.2018 au 31.08.2018, Monsieur B. a assumé la fonction de réceptionniste de nuit et a été rémunéré en catégorie II.

La fonction relève de la catégorie VI selon la convention collective de travail applicable.

Les parties doivent s'expliquer sur la rémunération perçue au départ d'une demande de régularisation barémique

2°- à partir d'une date qui reste à déterminer, c'est-à-dire celle du départ de Monsieur K., qui doit être objectivée par l'employeur et jusqu'au 28.02.2019, la fonction assumée par Monsieur B. est celle reprise sous l'intitulé « Responsable de la réception - Chef des réceptionnistes - chef de la réception (pondération 139), fonction 307, reprise en catégorie VII, dans le département : ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE ».

De nouveaux calculs de régularisation doivent être présentés.

3°- à partir du 28.02.2019 et durant la période d'exécution du préavis (avec une période de suspension pour incapacité de travail), Monsieur B. reprend sa fonction contractuellement prévue.

Les parties doivent s'expliquer sur la divergence qui semble exister entre ce que prévoit le contrat (une fonction de caissier de nuit, fonction 220, rémunérée en catégorie 4) et ce que prévoit la convention collective de travail (dans le département accueil-réception-front office, la fonction de caissier / main-courantier(ère) est numérotée 311 et reprise en catégorie V). S'il fallait considérer Monsieur B. comme night-auditor cela correspond alors au descriptif « Night-auditor /Main-courantier de nuit/comptable de nuit (pondération de 92), fonction 821, dans le département administration, fonction qui relève de la catégorie V »

Reserve en conséquence à statuer sur les montants dus ;

Ordonne la réouverture des débats sur ces points précis énoncés dans les motifs et le dispositif du présent arrêt,

Dit qu'en application de l'article 775 du Code Judiciaire, les parties sont invitées à s'échanger et à remettre au greffe leurs conclusions et les pièces éventuellement réclamées:

- pour le **15.09.2022** au plus tard pour la partie appelante
- pour le **17.10.2022** au plus tard pour la partie intimée
- pour le **17.11.2022** au plus tard pour la partie appelante (conclusions de synthèse)
- pour le **16.12.2022** au plus tard pour la partie intimée (conclusions de synthèse)

Fixe la cause à l'audience publique du **mercredi 18 janvier 2023 à 16h20**, pour une durée de 20 minutes de plaidoiries, devant la **chambre 8-B** de la Cour du travail de Liège, division Neufchâteau, Palais de Justice, place Charles Bergh, 7 à 6840 Neufchâteau, salle habituelle,

Dit que les parties et, le cas échéant leurs conseils, seront avertis, par le greffe, conformément au prescrit de l'article 775 al. 2 du Code judiciaire,

Réserve les dépens.

Ainsi arrêté et signé avant la prononciation par :

Muriel DURIAUX, conseiller faisant fonction de Président,
Guy MAGERMANS, conseiller social au titre d'employeur,
Michèle BESONHE, conseiller social au titre d'employé,
Assistés de Stéphane HACKIN, greffier,

Le Greffier

Les Conseillers sociaux

Le Président

et prononcé en langue française à l'audience publique de la **chambre 8-B** de la cour du travail de Liège, division Neufchâteau, au Palais de Justice, Place Charles Bergh 7 à 6840 Neufchâteau, **le 22 juin 2022**

par Madame Muriel DURIAUX, conseiller faisant fonction de président, assistée de Monsieur Stéphane HACKIN, greffier, qui signent ci-dessous

Le Greffier

Le Président