



Chambre 3
Numéro de rôle 2018/AM/200
L. C. / ENTREMATIc SA (anc. DYNACO EUROPE NV)
Numéro de répertoire 2019/
Arrêt contradictoire, définitif

COUR DU TRAVAIL DE MONS

ARRET

**Audience publique du
19 novembre 2019**

Droit du travail - contrat de travail d'employé

- I. Licenciement pour motif grave d'une déléguée commerciale. Pluralité de motifs invoqués par l'employeur dont l'un survenu dans les 3 jours du licenciement a trait au refus dans le chef de la travailleuse de respecter son obligation de "rapportage". Fait couplé avec les avertissements précédents conférant à cet ultime grief le caractère de faute grave constitutive de motif grave.
- II. Droit reconnu à la travailleuse de bénéficier de sa rémunération normale pour les prestations accomplies lors du salon de Batibouw.
- III. Droit pour la travailleuse de revendiquer le bénéfice d'une prime qui a fait l'objet d'une suppression unilatérale de la part de l'employeur alors qu'elle avait été accordée sans réserve.
- IV. Dégradation des relations personnelles entre la travailleuse et sa supérieure hiérarchique ne pouvant être assimilable à une situation constitutive de harcèlement moral.

EN CAUSE DE :

L. C., domiciliée à

Appelante au principal, intimée sur incident, comparaisant personnellement, assistée par son conseil Maître André-Marie SERVAIS, avocat à Namur ;

CONTRE :

ENTREMATIC SA (anciennement dénommée DYNACO EUROPE NV),

Intimée au principal, Appelante sur incident, comparaisant par son conseil Maître Thierry DUQUESNE loco Maître Philippe FRANCOIS, avocat à Bruxelles.

La cour du travail, après en avoir délibéré, rend ce jour l'arrêt suivant :

Vu, en original, l'acte d'appel présenté en requête reçue au greffe le 1/6/2018 et visant à la réformation d'un jugement rendu contradictoirement le 23/2/2018 par le Tribunal du travail du Hainaut, Division de La Louvière ;

Vu les pièces de la procédure légalement reprises et, notamment, la copie conforme du jugement entrepris ;

Vu l'ordonnance prise en application de l'article 747, § 1^{er} du Code judiciaire, le 19/6/2018, et notifiée aux parties le 21/6/2018 ;

Vu, pour Madame L.C., ses conclusions de synthèse reçues au greffe le 24/4/2019 ;

Vu, pour la SA ENTREMATI, ses conclusions de synthèse d'appel déposées au greffe le 28/06/2019 ;

Entendu les conseils des parties, en leurs dires et moyens, à l'audience publique du 17/9/2019 de la 3^{ème} chambre ;

Vu le dossier des parties ;

RECEVABILITE DE L'APPEL PRINCIPAL :

Par requête reçue au greffe le 1/6/2018, Madame L.C. a relevé appel principal d'un jugement contradictoire prononcé le 23/2/2018 par le Tribunal du travail du Hainaut, Division de La Louvière.

L'appel principal élevé à l'encontre de ce jugement, dont il n'est pas soutenu qu'il ait été signifié, a été introduit dans les formes et délais légaux et est, partant, recevable.

RECEVABILITE DE L'APPEL INCIDENT :

Aux termes de ses conclusions déposées au greffe le 20/9/2018, la SA ENTREMATI a formé un appel incident à l'encontre du jugement querellé faisant grief au premier juge d'avoir accordé à Madame L.C. des arriérés de rémunération, une rémunération pour les journées prestées au salon Batibouw 2015 ainsi qu'une indemnité pour dommages et intérêts suite au harcèlement moral dont elle aurait été victime.

L'appel incident de la SA ENTREMATI a été introduit dans les formes et délais légaux et, est partant recevable.

FONDEMENT :

1. Les faits de la cause

Il appert des conclusions des parties, de leur dossier ainsi que des explications recueillies à l'audience que Madame L.C., née le1974 est entrée au service de la SA NORMSTAHL dans le cadre d'un contrat de travail d'employé conclu à durée indéterminée le 5/1/1999 avec effet au 1/1/1999 pour exercer les fonctions de "vendeuse de portes de garage".

La SA NORMSTAHL était une société spécialisée dans la vente en gros de porte de garage pour les particuliers.

L'article 2 du contrat de travail de Madame L.C. précisait que celle-ci exerçait ses fonctions dans le secteur "Wallonie" et que la clientèle qu'il lui était demandé de visiter se composait de "*dealers, architectes et entrepreneurs*". Sa tâche consistait donc en la visite de (potentiels) clients de la SA NORMSTAHL afin de leur proposer d'acheter des "*portes de garage privées avec leurs accessoires et occasionnellement des portes industrielles*".

En tant que vendeuse itinérante, Madame L.C. était soumise à des obligations de compte-rendu et de "*rapportage*".

Pareille obligation était, du reste, spécifiée au sein de l'article 6 de son contrat de travail qui prévoyait que :

" Le vendeur portes de garage est tenu de suivre toutes les modifications et instructions qui lui seront demandées par l'employeur, en particulier concernant l'horaire, le rapportage, la prospection et détermination du secteur".

La SA NORMSTAHL a fait l'objet d'une fusion par absorption par la SA ENTREMATIIC qui est devenue effective le 1/12/2014.

Suite à cette fusion par absorption, Madame L.C. qui avait toujours donné entière satisfaction dans l'exercice de ses fonctions et qui était soumise à l'autorité de Monsieur B.M. (qui supervisait 2 à 3 vendeurs) a été placée sous la responsabilité de Monsieur R.V., Sales and Marketing Director, lequel s'était vu confier des missions plus larges que son prédécesseur encadrant, de surcroît, une dizaine de vendeurs.

Selon la SA ENTREMATIIC BELGIUM, ce changement de responsable supervisant un grand nombre de vendeurs nécessita un changement dans les méthodes de "*rapportage*".

Dans ce cadre-là, il n'est pas contesté que des nouvelles modalités de "*rapportage*" plus formelles ont été définies au cours d'une réunion qui s'est tenue le 3/10/2014 au sein des établissements de la SA ENTREMATIC.

Au cours de cette réunion, il a été décidé que les vendeurs devaient envoyer, tous les vendredis, un aperçu de leurs activités de la semaine et un planning pour la semaine suivante.

Une seconde réunion s'est tenue le 24/2/2015 au cours de laquelle il fut décidé que les vendeurs devaient envoyer chaque jour un bref aperçu de leurs activités et des contacts noués avec les clients à leurs supérieurs hiérarchiques ainsi qu'inscrire l'ensemble de leurs rendez-vous dans leur agenda outlook.

Cependant, la SA ENTREMATIC relève que dès la fin de l'année 2014, il est apparu que Madame L.C. manquait gravement à ses obligations de "*rapportage*", constat qui la conduisit à l'interpeller une première fois par courrier recommandé du 5/12/2014 et, une seconde fois, par un second envoi recommandé daté du 7/18/2015.

Madame L.C. n'a pas contesté le bien-fondé de ces courriers d'avertissement.

Elle a été absente pour raison de maladie du 19/1/2015 au 13/2/2015 et a pris, ensuite, une semaine de congé jusqu'au 20/2/2015.

La SA ENTREMATIC précise qu'à son retour Madame L.C. a continué à commettre de nombreux manquements en matière de "*rapportage*" ce qui la conduisit à lui adresser, le 4/3/2015, un nouvel avertissement.

A partir du mois de mars 2015, de nombreux échanges ont eu lieu entre les conseils des parties, celui de Madame L.C. précisant que celle-ci allait se conformer dans la mesure du possible aux formalités de "*rapportage*" lui imposées tout en dénonçant les nouvelles obligations d'activités sédentaires auxquelles elle était soumise et se prévalant du droit au maintien de la rémunération convenue, alors que, pour sa part, le conseil de la SA ENTREMATIC entendait contester la réalité du prétendu changement unilatéral de la composition du salaire de Madame L.C. et dénia la réalité d'une augmentation anormale des tâches administratives confiées à Madame L.C..

Par courrier recommandé du 27/5/2015, la SA ENTREMATIC signifia à Madame L.C. son congé moyennant préavis de 16 mois et 9 semaines prenant cours le 1/6/2015.

Constatant que Madame L.C. continuait à manquer à ses obligations en ne transmettant pas ses rapports journaliers, Madame V., HR Specialist de la SA ENTREMATIC, adressa, en date du 25/6/2015, un nouvel avertissement à Madame L.C. portant tout à la fois sur l'absence de réception des plannings quotidiens pour les 22, 23 et 24/6/2015 ainsi que sur la faiblesse du nombre de visites (7) planifiées pour la semaine à venir.

Enfin, il était fait grief à Madame L.C. de ne pas s'être présentée le 24/6/2015 au siège de l'entreprise.

Par mail du 29/6/2015, Madame V. résuma à l'intention de Madame L.C. des propos échangés au cours d'une réunion du 26/6/2015 lors de laquelle Madame L.C. fut interpellée sur ses manquements.

Les obligations que devait respecter Madame L.C. furent détaillées comme suit :

- établir le planning pour la semaine qui suit lequel devait être envoyé le vendredi ;
- envoyer chaque soir un récapitulatif des visites de la journée ;
- être présent 2 jours par semaine dans les bureaux de la société située à Moorsel ;
- envoyer chaque vendredi le récapitulatif des prestations de la semaine écoulée avec les plans d'action.

Ce courrier se clôtura par une mise en garde formelle adressée à Madame L.C., cette dernière étant susceptible d'être licenciée pour motif grave en cas de réitérations des manquements graves dénoncés aux termes du mail du 29/6/2015.

Madame L.C. a été admise en incapacité de travail pendant les trois dernières semaines du mois d'août 2015 et pendant l'ensemble du mois de septembre, ne reprenant le travail que début octobre.

Par courrier du 5/10/2015, la SA ENTREMATIC rappela à Madame L.C. le contenu de ses obligations et ce que son employeur attendait d'elle lors de la reprise de son travail.

La SA ENTREMATIC fit valoir que cette "lettre constituait un ultime avertissement" rappelant à Madame L.C. l'obligation de :

"

- *réaliser et délivrer des plannings et rapports journaliers et hebdomadaires précités de façon rigoureuse et dans les temps ;*
- *rechercher à établir suffisamment de contacts avec la clientèle (potentielle) de l'entreprise. Ceci doit se traduire par une nette hausse de visites programmées dans votre agenda ;*

- *répondre aux instructions de vos supérieurs hiérarchiques, ceci implique à tous le moins de leur répondre lorsqu'ils vous contactent."*

La SA ENTREMATIC fit valoir "*qu'à défaut (pour Madame L.C.) de se conformer à ces obligations avant le 9/10/2015 ou de continuer à s'y conformer chaque fois jusqu'à la fin du préavis, elle se verrait contrainte de mettre fin à son contrat de travail pour motif grave*".

La SA ENTREMATIC indique que "*malgré les instructions claires, Madame L.C. a omis de lui envoyer ses rapports journaliers pendant toute la semaine du 5/10/2015*".

En date du 9/10/2015, Madame V., adressa un mail à Madame L.C. aux termes duquel elle l'enjoignit de lui envoyer ses rapports journaliers.

Suite à cet envoi, Madame L.C. transmit à Madame V. son planning pour la semaine du 12 au 16/10/2015 ainsi que son rapport hebdomadaire le 11/10/2015 mais les rapports journaliers sollicités ne lui furent jamais communiqués.

Compte tenu de la méfiance qui prévalait entre les parties, la SA ENTREMATIC décida de vérifier la conformité à la réalité des plannings lui transmis et, à cette fin, confia à un détective privé le soin de "pister" Madame L.C. pendant la journée du 12/10/2015.

La SA ENTREMATIC fait valoir qu'après vérification, il était apparu, selon elle, que ce planning n'avait pas été respecté et qu'il contenait plusieurs contre-vérités.

En date du 12/10/2015, Madame V. adressa un mail à Madame L.C. lui signalant que son rapport hebdomadaire de la semaine précédente était trop vague, exigeant qu'elle lui communique les rapports journaliers à temps pour la semaine à venir et qu'elle tienne un calendrier outlook à jour.

Madame L.C. ne réserva pas de suite à ce mail et ne lui envoya pas son rapport journalier pour le 12/10/2015.

Elle ne donna pas davantage suite à un appel téléphonique de Monsieur P., Managing Director d'ENTREMATIC, basé en Allemagne qui l'appela le 13/10/2015 et qui lui adressa, peu de temps après, un mail lui rappelant son obligation de lui adresser ses rapports directement et immédiatement.

En date du 14/10/2015, la SA ENTREMATIC signifia à Madame L.C. son congé pour motif grave.

Le 16/10/2015, elle notifia à Madame L.C. les fautes graves constitutives de motif grave aux termes d'un courrier libellé comme suit :

"Nous vous écrivons suite à la rupture avec effet immédiat de votre contrat de travail pour motif grave le 14 octobre 2015, conformément à l'article 35 de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail.

Par la présente, nous vous informons des motifs qui justifient votre licenciement pour motif grave, conformément à l'article 35 de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail.

Au début de cette semaine, nous avons à nouveau constaté plusieurs manquements graves et intolérables de votre part qui, tenant compte des circonstances et des manquements des semaines et mois passés, sont de nature à rendre toute collaboration professionnelle entre vous et la société immédiatement et définitivement impossible. Malgré nos avertissements répétés et explicites concernant ces manquements, négligences, comportements, insubordination et votre attitude, vous avez continué à négliger vos obligations.

1. Dans nos lettres du 5 octobre 2015, du 25 juin 2015, du 7 janvier 2015 et du 5 décembre 2014, ainsi que dans plusieurs e-mails et courriers officiels de notre avocat, nous vous avons appelé plusieurs fois clairement et sans ambiguïté à respecter les obligations qui reposent sur vous. Plus spécifiquement, nous vous avons rappelé deux obligations essentielles:

- La communication journalière de rapports journaliers concernant vos visites chez les clients/prospects, ainsi que la rédaction d'un planning hebdomadaire pour la semaine de travail à venir et la communication, tous les vendredis, de ce planning à la société,*
- être disponible pour vos collègues et réagir/répondre lorsqu'ils essaient de vous contacter.*

Dans notre courrier d'avertissement du 5 octobre 2015, nous avons également insisté sur le fait que vous sembliez avoir cessé de rechercher activement de la clientèle et de visiter régulièrement nos clients actuels.

En d'autres termes, nous vous avons, à plusieurs reprises, appelé clairement à respecter vos obligations et à préciser votre emploi du temps, votre planning et vos rapports de visite. A chaque fois, nous vous avons expliqué que le non-respect de ces obligations était un manquement grave. Les formalités de rapportage et de planning de vos activités sont la seule manière pour nous de contrôler votre travail et vos prestations en tant que représentant de commerce, étant donné que vous opérez en permanence en dehors de l'entreprise dans le cadre de votre fonction.

Hélas, nous constatons que sur chacun des deux points mentionnés ci-dessus, aucune avancée significative n'a été réalisée.

Delà au cours de la semaine du 5 octobre 2015, c'est-à-dire, la semaine de la lettre d'avertissement du 5 octobre 2015, nous avons constaté à notre indignation que vous restiez à défaut de transmettre les rapports journaliers. Pour ce qui est du planning hebdomadaire détaillé pour la semaine à venir, vous ne l'avez pas communiqué le vendredi 9 octobre 2015. A cet égard, la spécialiste RH vous a envoyé un e-mail de rappel le même jour.

Ce n'est que dans la soirée du dimanche 11 octobre 2015 que vous avez envoyé votre planning pour la semaine à venir ainsi qu'un rapport hebdomadaire vague et laconique, en lieu et place des rapports journaliers détaillés demandés et du planning que nous devons recevoir le vendredi. Le défaut de ces justificatifs détaillés quant à votre emploi du temps et de ce planning constitue un refus de votre part de faire suite à notre demande répétée de justifier votre emploi du temps. De cette manière, vous rendez l'exercice de l'autorité patronale à votre égard impossible.

Dans la soirée du lundi 12 octobre 2015, nous avons à nouveau dû constater que vous n'aviez pas transmis le rapport journalier de ce jour-là. La spécialiste RH vous a interpellé à cet égard le soir même, en vain. Nous n'avons pas non plus reçu ce rapport journalier les jours suivants.

En ce qui concerne le rapportage, nous devons donc constater que, malgré nos avertissements clairs, vous continuez à négliger gravement vos obligations.

En ce qui concerne la disponibilité pour vos collègues et vos supérieurs hiérarchiques, vous avez à nouveau manqué gravement à cette obligation.

Ainsi, le mardi 13 octobre 2015, vous n'étiez pas joignable pendant l'ensemble de la journée, que ce soit par e-mail ou par téléphone. Par le passé, ce comportement à l'égard de vos collègues et de l'équipe RH ainsi que votre manque de disponibilité ont déjà été épinglés à plusieurs reprises, notamment dans la lettre d'avertissement du 5 octobre 2015. Dans la matinée du 14 octobre 2015 également, vous n'avez pas répondu à deux appels téléphoniques de la spécialiste RH . Ce n'est qu'à 11h13 que vous avez rappelé la spécialiste RH et, à ce moment, vous avez refusé de dire quel client vous aviez visité à 9h ce matin-là. Le client qui avait été programmé dans le calendrier que vous nous avez transmis a pourtant confirmé qu'il n'avait pas rendez-vous avec vous ce matin-là et qu'il ne vous avait donc pas rencontré. A nouveau, nous ne pouvons pas vous faire confiance sur une telle base, ni contrôler vos prestations et activités.

De plus, le matin du mardi 13 octobre 2015, Monsieur P., Managing Director, vous a encore appelé avec insistance à communiquer vos rapports journaliers tous les jours, y compris celui du jour d'avant. Il vous a également demandé de le rappeler, ce que vous n'avez pas fait. Le fait de négliger de telles instructions constitue clairement de l'insubordination à l'égard de votre supérieur hiérarchique. Ceci ne peut être toléré.

En ne transmettant pas vos rapports journaliers et en ne réagissant pas aux instructions de vos supérieurs hiérarchiques, vous rendez impossible l'exercice d'une quelconque autorité à votre égard.

Ceci a été confirmé par la jurisprudence récente : le refus de donner suite aux demandes légitimes de l'employeur, répétées à plusieurs reprises, rend le contrôle inhérent à l'exercice de l'autorité impossible. Les autres éléments et les excuses que le travailleur invoque ne changent pas ce constat. Se limiter à communiquer les coups de téléphone, les dossiers préparés et les rendez-vous du jour précédent est insuffisant. C'est donc à raison que le travailleur a été licencié pour motif grave (voir Cour du travail de Bruxelles, 22 avril 2014, RG 2013/AB/450).

Le seul fait que, après de multiples avertissements, vous négligiez toujours vos obligations en matière de rapportage et de disponibilité constitue, à lui seul, un motif grave qui rend immédiatement toute collaboration professionnelle définitivement impossible.

2. En outre, cette semaine, nous avons constaté avec indignation que le peu de rapportage que nous avons reçu de votre part est imprécis et contient même de fausses informations.

Ainsi, nous avons appris que vous n'avez pas été visiter un certain nombre de clients alors qu'ils étaient mentionnés dans votre calendrier Outlook. Pire encore, vous avez noté un rendez-vous le 8 octobre 2015 (avec description: "vu sur chantier: prise de rdv") dans le calendrier que vous nous avez transmis dans la soirée du 11 octobre 2015, alors que, cette semaine, ce client nous a formellement confirmé qu'il ne vous avait pas vu ce jour-là.

Vous avez également noté un rendez-vous chez Mecatime à Soignies dans votre calendrier Outlook du lundi 12 octobre 2015, tandis que cette société n'existe pas à Soignies mais bien à Naninne, ce qui représente 80 kilomètres de différence. Votre planning est donc pour le moins inexact. De plus, vous avez également noté un rendez-vous chez Oliwood à Mettet, alors que, en réalité, vous ne vous y êtes jamais rendue. De même, dans votre calendrier du mardi 13 octobre 2015, vous avez noté un rendez-vous chez un client que vous n'avez en fait pas visité. Ce n'est que dans l'après-midi du mercredi 14 octobre 2015, après que le client et un collègue aient insisté à plusieurs

reprises, que vous avez rendu visite à ce client. Le fait de noter des visites sur le mauvais jours est inacceptable. Vous avez également planifié un rendez-vous le mercredi 14 octobre 2015 dans la matinée chez un client qui a confirmé que vous n'êtes jamais passé chez lui.

Vous comprendrez que nous ne pouvons tolérer une attitude mensongère et la falsification de rapports. Nous devons pouvoir nous fier à vos rapports. Le fait de rapporter des visites fictives constitue clairement un abus de confiance de nature à annihiler la confiance de l'employeur en son travailleur (voir Cour du travail de Bruxelles, 8 janvier 2013, RG 2012/A B/410).

3. Vos différents manquements répétés, votre insubordination, déclarations mensongères et rapports faussés ainsi que votre attitude et votre comportement sont inacceptables pour nous et constituent des manquements graves qui rendent immédiatement toute collaboration professionnelle définitivement impossible. Il ressort de ce qui précède que vous avez manqué de façon extrêmement grave aux obligations qui pesaient sur vous en tant que Key Account Manager.

Nous tenons à insister sur l'impact de votre comportement et du non-respect d'instructions claires sur la bonne exécution de votre contrat de travail. Vous avez manifestement et définitivement dégradé la confiance qui est nécessaire à la poursuite de notre collaboration professionnelle.

La rupture immédiate de votre contrat pour motif grave sans préavis ni indemnité compensatoire de préavis du 14 octobre 2015 est donc justifiée.

4. Les documents sociaux de sortie vous parviendront prochainement et nous demanderons à notre secrétariat social de rédiger votre décompte de sortie "

Par courrier du 22/3/2016, le conseil de Madame L.C. déclara contester le fondement du licenciement pour motif grave signifié à sa cliente et détailla comme suit ses réclamations :

- 77.907,66 € à titre d'indemnité de rupture ;
- 28.052,10 € à titre de indemnité d'éviction ;
- des arriérés de commission non autrement précisés ;
- 5000,00 e à titre de dommages et intérêts suite au harcèlement subi depuis fin 2014 jusqu'à son licenciement.

Faute pour la SA ENTREMATIC de réserver suite aux revendications formulées par Madame L.C., cette dernière se vit contrainte de porter le débat sur le terrain judiciaire.

2. Rétroactes de la procédure

Par citation signifiée le 14/6/2016, Madame L.C. a assigné la SA ENTREMATIc BELGIUM devant le Tribunal du travail du Hainaut, division de La Louvière, aux fins de l'entendre condamner à lui verser :

- 5.000 € nets à titre de dommages et intérêts résultant du harcèlement subi pendant les périodes d'incapacités temporaires ;
- 679,04 € à titre de rémunération des prestations effectuées le week-end pendant le salon Batibouw ;
- 3.799,99 € bruts provisionnels à titre d'arriérés de rémunération du 01/02 au 14/10/2015 ;
- 82.934,05 € bruts à titre d'indemnité de congé ;
- 28.052,10 € bruts à titre d'indemnité d'éviction.

Madame L.C. sollicitait, également, la condamnation de la SA ENTREMATIc BELGIUM aux intérêts légaux et judiciaires à dater de l'exigibilité de ces sommes ainsi que les frais et dépens de l'instance en ce compris l'indemnité de procédure liquidée à 6.000 €.

Par jugement prononcé le 23/2/2018, Le tribunal du travail du Hainaut, division de La Louvière, déclara la demande recevable et partiellement fondée.

Il considéra que le licenciement pour motif grave signifié à Madame L.C. était fondé.

Partant, le premier juge déclara non fondées les demandes de Madame L.C. portant sur le paiement d'une indemnité compensatoire de préavis et d'une indemnité d'éviction.

Par contre, le tribunal condamna la SA ENTREMATIc BELGIUM au paiement des sommes suivantes :

- 3.799,99€ bruts à titre d'arriérés de rémunérations correspondant aux compléments mensuels non payés depuis février 2015 ;
- 679,04€ bruts à titre d'arriérés de rémunérations correspondant aux heures supplémentaires prestées durant le salon Batibouw 2015 ;
- 1.000€, évalués ex-aequo et bono, à titre dommages et intérêts.

Il dit pour droit, également, que ces sommes devaient être majorées des intérêts légaux à dater leur exigibilité.

Enfin, il compensa les dépens et déclara le jugement exécutoire par provision, nonobstant appel et sans garantie ni cantonnement.

Madame L.C. interjeta appel de ce jugement.

OBJET DES APPELS PRINCIPAL ET INCIDENT :

Madame L.C. postule la Cour qu'elle mette à néant le jugement a quo en ce qu'il a rejeté sa demande portant sur la somme de 82.934,05 € bruts à titre d'indemnité compensatoire de préavis.

Par ailleurs, elle sollicite la Cour qu'elle confirme la condamnation de la SA ENTREMATIc BELGIUM au paiement de dommages et intérêts mais qu'elle fixe ceux-ci à un montant de 5.000 €.

Pour le surplus, Madame L.C. postule que le jugement a quo soit confirmé.

Enfin, elle acquiesce explicitement au jugement a quo en ce qu'il a rejeté sa demande d'indemnité d'éviction.

Pour sa part, la SA ENTREMATIc postule que le jugement a quo soit confirmé en ce qu'il a rejeté la demande de Madame L.C. portant sur la somme de 82.934,05 € bruts à titre d'indemnité compensatoire de préavis.

Par contre, dans le cadre d'un appel incident, elle sollicite la Cour que le jugement a quo soit mis à néant en ce qu'il l'a condamnée au paiement des montants suivants:

- 3.799,99 € bruts à titre d'arriérés de rémunération correspondant aux compléments mensuels non payés depuis février 2015 ;
- 679,04 € bruts à titre d'arriérés de rémunération correspondant aux heures supplémentaires prestées durant le salon Batibouw 2015 ;
- 1.000 € à titre de dommages et intérêts évalués *ex aequo et bono*.

Par conséquent, la SA ENTREMATIc postule à titre principal de la Cour qu'elle :

- déclare non fondées l'ensemble des demandes de Madame L.C. ;
- condamne Madame L.C. aux frais et dépens de l'instance en ce compris l'indemnité de procédure fixée au montant de base de 6.000 €.

A titre subsidiaire, la SA ENTREMATIc sollicite la Cour qu'elle:

- réduise l'indemnité compensatoire de préavis réclamée par Madame L.C. à 59.506,35 € bruts;
- déclare non fondées l'ensemble des autres demandes de Madame L.C. ;
- condamne Madame L.C. aux frais et dépens de l'instance en ce compris l'indemnité de procédure fixée au montant de base de 6.000 €.

DISCUSSION-EN DROIT :**I. Fondement de l'appel principal****I.1. Quant au fondement du licenciement pour motif grave notifié à Madame L.C. le 14/10/2015****I.1.a. Positions des parties**

La SA ENTREMATIc relève qu'au cours de l'année 2014, Madame L.C. a changé de supérieur hiérarchique : Monsieur R.V. qui encadrait une dizaine de vendeurs a remplacé Monsieur M. qui avait sous son autorité deux ou trois vendeurs.

Elle indique que ce changement a entraîné une évolution dans les modalités de "rapportage" auxquelles Madame L.C. était soumise. En effet, d'un "rapportage informel", Madame L.C. a été confrontée à une obligation de "rapportage" basée sur des rapports journaliers et des rapports hebdomadaires.

La SA ENTREMATIc prétend que, dès la fin de l'année 2014, Madame L.C. a manqué systématiquement à son obligation de "rapportage" : ainsi de décembre 2014 à octobre 2015, Madame L.C. s'est vue notifier pas moins de 9 avertissements suite aux manquements à ses obligations de "rapportage".

Elle fait observer que ces nombreux avertissements non contestés n'ont pas été suivis d'effets puisqu'entre le 24/2/2015 (date à partir de laquelle les rapports journaliers devaient être rédigés) et le 14/10/2015, Madame L.C. aurait dû communiquer 38 rapports journaliers alors qu'elle n'en a adressé que 2.

En outre, souligne la SA ENTREMATIc, après avoir vérifié si le planning outlook de Madame L.C. pour la semaine du 12/10/2015 était conforme à la réalité, elle a dû constater qu'il était en réalité truffé d'erreurs, d'imprécisions comme l'a démontré le rapport d'enquête dressé par un détective privé.

Elle relève, également, que lorsque Monsieur P., Managing Director basé en Allemagne, a tenté de la joindre par téléphone à ce sujet le 13/10/2015 et lui a demandé par mail, de le rappeler, Madame L.C. n'a pas réagi prétextant tantôt d'avoir oublié son GSM alors même que les factures de téléphones déposées par ses soins révèlent qu'elle a écouté sa messagerie vocale ce jour-là tantôt ne pas maîtriser oralement la langue anglaise.

La SA ENTREMATIc estime au vu de l'ensemble de ces faits que :

- les avertissements étaient sans effet sur Madame L.C. ;

- il lui était absolument impossible de connaître l'emploi du temps de Madame L.C. puisque celle-ci refusait de se soumettre au seul moyen de contrôle dont dispose l'employeur à son égard, à savoir le "rapportage" ;
- Madame L.C. faisait preuve de malhonnêteté tant dans ses explications à l'égard de son employeur que dans les plannings outlook qu'elle établissait.

Partant de ce constat, elle estime que c'est à raison qu'elle a constaté l'impossibilité définitive et immédiate de poursuivre sa collaboration professionnelle avec Madame L.C..

De son côté, Madame L.C. indique que, durant la durée de son occupation au service de la SA ENTREMATIC, elle s'est conformée aux obligations convenues à propos des modalités d'exercice de sa fonction de déléguée commerciale.

Or, fait-elle observer, dès que la fusion absorption de la SA NORMSTAHL avec la société ENTREMATIC est devenue effective à parti du 1/1/2015, cette dernière a mis en place une stratégie visant à se séparer d'elle à moindre coût liquidant, ainsi, son service de délégation commerciale soit en encourageant des départs volontaires soit, en cas de refus du délégué, en portant atteinte à ses droits salariaux et en multipliant les contraintes administratives.

Madame L.C. met, ainsi, en exergue les abus suivants dont s'est rendue coupable la SA ENTREMATIC :

- multiplication inutile et injustifiée des formalités de "rapportage" ;
- remplacement d'une prime fixe par une commission variable ;
- mise en place d'une obligation de présence au siège d'ENTREMATIC d'au moins un jour par semaine ;
- refus de payer les prestations accomplies le week-end au salon Batibouw.

Elle relève que l'attitude de son nouvel "employeur" et, plus particulièrement, celle de Madame V., a eu raison de sa santé dès lors que du 1/1/2015 au 4/10/2015, date de sa dernière reprise de travail, elle a subi un total de 130 jours d'incapacité de travail, ce qui a réduit ses prestations de travail à un total de 42 jours ouvrables de prestations (sans compter les prestations exceptionnelles effectuées à raison de 4 jours au cours de deux week-end de Batibouw) puisqu'elle a bénéficié, également, de 20 jours de congés légaux.

Par ailleurs, Madame L.C. considère que la tentative (avortée) de la SA ENTREMATIC de lui proposer, le 11/3/2015, de mettre fin à son contrat de travail de commun accord moyennant le paiement d'une indemnité de rupture de 30.000 € démontre bien, selon elle, son intention de se séparer d'elle à moindre coût tout comme le dispositif de surveillance mis au point lors de sa reprise anticipée de travail en date du 5/10/2015 en vue de mettre un terme immédiat à son occupation.

A cet effet, souligne-t-elle, lorsqu'elle a repris le travail le 5/10/2015, elle s'est vue notifier aussitôt des instructions nouvelles relatives, d'une part, au "rappor tage" et, d'autre part, à sa présence au siège de l'entreprise deux jours par semaine (outre la demi-journée d'absence pour recherche d'un emploi), ce qui a eu pour conséquence de réduire à la moitié du temps contractuel la disponibilité dont elle pouvait faire preuve pour l'exercice de sa fonction.

Madame L.C. estime, ainsi, que la SA ENTREMATIC a créé artificiellement les conditions propices à son licenciement pour motif grave.

I.1.b. Rappel des principes applicables

A. Quant à la gravité des motifs invoqués

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 ».

Il résulte de cette définition que la notion de motif grave implique la réunion de deux conditions sur lesquelles s'articule le contrôle spécifique du juge du fond : (C.T. Mons, 19/10/2004, www.juridat.be; C.T. Liège, 2/2/2006, www.juridat.be; C.T. Liège, 21/12/2005, J.T.T. 2006, p. 170 ; C.T. Bruxelles, 22/1/2005, J.T.T. 2006, p. 218, point B.2; C.T. Bruxelles, 18/1/2004, Ch. D.S., 2006, p. 135).

1. L'existence d'un fait fautif (Cass., 23/10/1989, Pas., 1990, I, p. 215).
2. La propension de cette faute à altérer immédiatement et définitivement la confiance réciproque des parties qui est indispensable à l'exécution des relations professionnelles contractuelles (Cass., 9/3/1987, J.T.T. 1987, p. 128 ; C.T. Bruxelles, 24/12/2003, www.juridat.be).

La Cour de cassation en conclut que « cette disposition n'impose ni que la faute grave soit de nature contractuelle, ni qu'elle ait été commise à l'égard de l'employeur, ni que celui-ci ait subi un préjudice ; (...) il suffit que le comportement du travailleur constitue une faute d'une gravité telle qu'elle empêche immédiatement et définitivement la continuation des relations professionnelles » (Cass., 6/3/1995, J.T.T. 1995, p. 281, note C. Wantiez).

L'existence d'un motif grave fait l'objet d'une appréciation souveraine du juge du fond (Cass., 28/4/1997, Pas., I, p. 514).

D'autre part, comme l'observe avec pertinence H. Deckers (« Le licenciement pour motif grave », Kluwer, 2006, p. 261), la faute grave sera appréciée non seulement au regard de sa gravité même mais, également, au regard des circonstances dans le cadre desquelles elle a été commise. C'est en ce sens que la Cour de cassation rappelle, de manière constante, que le fait qui justifie un congé sans préavis ni indemnité « est le fait accompagné de toutes les circonstances qui seraient de nature à lui attribuer le caractère d'un motif grave » (Cass., 28/10/1987, Pas., 1988, I, p. 238).

En effet, il est évident que le motif grave doit être apprécié "in concreto" c'est-à-dire à la lumière de toutes les circonstances de l'espèce qui peuvent aggraver la responsabilité du travailleur mais aussi l'atténuer; en d'autres termes, il doit être analysé en prenant en considération l'ensemble des éléments de fait relatifs à l'acte lui-même et au contexte dans le cadre duquel il a été posé.

Enfin, il va de soi que la charge de la preuve de la matérialité de la faute grave imputée au travailleur repose sur l'employeur.

B. Quant au respect du double délai légal de 3 jours

L'article 35, alinéa 3, de la loi du 3/7/1978 dispose que « *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 3 jours ouvrables au moins* ».

D'autre part, l'article 35, alinéa 4, de la loi du 3 juillet 1978 précise que « *peut seul être invoqué pour justifier le congé sans préavis et avant l'expiration du terme, le motif grave notifié dans les trois jours ouvrables qui suivent le congé* ».

La loi permet donc à l'auteur du congé pour motif grave de décomposer celui-ci en deux temps : le congé suivi de la notification.

La Cour de cassation a rappelé ce principe (Cass., 6/2/1995, Pas. I, p. 141).

Elle a eu, aussi, l'occasion de préciser que « cette disposition (l'article 35, alinéas 3 et 4, était impérative en faveur du travailleur et de l'employeur (...). Partant, la cour du travail était tenue d'examiner l'application de cette disposition, dans le respect des droits de la défense des parties, même si le demandeur s'est abstenu de faire état de celle-ci dans un premier temps » (Cass., 22 mai 2000, Pas., I, p. 943 et conclusions du ministère public).

La charge de la preuve (tant de la réalité des faits que] du respect des délais prévus à l'article 35, alinéas 3 et 4 de la loi du 3/7/78 incombe à la partie qui invoque l'existence du motif grave (article 35, dernier alinéa), le juge appréciant souverainement tant la gravité de la (des) faute (s) en fonction des circonstances de la cause que le respect du délai de trois jours.

Selon la Cour de Cassation, « le fait qui constitue le motif grave de rupture est connu de la partie donnant le congé lorsque celle-ci a, pour prendre une décision en connaissance de cause quant à l'existence du fait et des circonstances de nature à lui attribuer le caractère de motif grave, une certitude suffisant à sa propre conviction » (Cass., 22/10/2001, Pas., I, p. 1676 ; Cass., 14/05/2001, Pas., I, p. 848 ; Cass., 6/9/1999, Pas., I, p. 1076 ; Cas., 14/10/1996, Pas., I., p. 983 ; Cass., 19/03/2001, Pas., I, p. 436).

La connaissance du fait fautif doit donc être certaine et suffisante pour asseoir la conviction de l'auteur de la rupture ainsi que celle du destinataire du congé et de la justice.

C'est la connaissance effective dans le chef de la personne ayant le pouvoir de rompre le contrat de travail qui doit être prise en compte et non la possibilité de connaître ce fait (Cass., 14/05/2001, Pas., I, p. 840).

De manière constante, la Cour de Cassation rappelle que le délai légal de 3 jours ouvrables débute le jour de la connaissance des faits et non le jour où la personne compétente pour donner le congé « aurait pu ou dû » en avoir connaissance. Elle censure les arrêts qui considèrent que la rupture pour motif grave est irrégulière par la seule circonstance que son auteur avait la possibilité de connaître plus tôt les faits allégués à titre de motif grave (voyez notamment Cass., 28/02/1994, JTT, 1994, p. 286 ; Cass., 25/04/1989, JTT, 1989, p. 81 ; C. WANTIEZ et D. VOTQUENNE ; « Le licenciement pour motif grave », 2^{ème} édition, Larcier, 2012, p. 67).

Aux fins d'acquérir une telle connaissance, l'employeur peut avoir recours à des mesures d'investigation, telles l'audition du travailleur ou une enquête (C. WANTIEZ et D. VOTQUENNE « Le licenciement pour motif grave », Bruxelles, 2005, §16).

Il n'est, cependant, pas obligatoire de recourir à de telles mesures.

En d'autres termes, l'audition du travailleur ou l'enquête menée par l'employeur peuvent constituer l'événement permettant d'acquérir la certitude de l'existence du fait et de sa gravité de telle sorte que, dans ces hypothèses, le délai de trois jours ne commencera à courir que le lendemain de l'audition ou de la clôture de l'enquête.

Ces mesures ne peuvent, toutefois, pas être utilisées comme moyens de rattraper le temps perdu dès lors que l'employeur avait acquis une certitude suffisante des faits avant l'audition ou l'enquête.

De la circonstance selon laquelle le licenciement a été décidé à la suite d'un entretien portant sur des faits qui étaient connus de l'employeur avant cet entretien, il ne peut être déduit que celui-ci disposait déjà, à ce moment, de tous les éléments d'appréciation nécessaires pour prendre une décision en connaissance de cause (Cass., 14 octobre 1996, JTT 1996, p. 500 et note ; Cass., 8 novembre 1999, JTT 2000, p. 210 ; Cass., 5 novembre 1990, Chr. Dr. Soc., 1991, p. 243 ; M. DUMONT, « Le double délai de trois jours : la gageure d'aller vite tout en prenant le temps de la réflexion » in « Le congé pour motif grave », Anthémis, 2011, P. 76).

Tout est question d'appréciation en fait.

Par ailleurs, aux termes d'un arrêt prononcé le 17/01/2005, la Cour de Cassation a livré l'enseignement suivant :

« il ne résulte d'aucune des dispositions de l'article 35 de la loi du 3/7/78 que l'enquête que l'employeur prescrit pour acquérir du fait invoqué comme motif grave de licenciement une certitude suffisante à sa propre conviction et aussi à l'égard de l'autre partie et de la justice, doit être entamée sans délai et menée avec célérité » (JTT, 2005, p. 137).

Enfin, comme le décide la Cour de Cassation aux termes de son arrêt du 4/12/1998, *« lorsque le juge considère que la partie qui a mis fin au contrat pour motif grave prouve qu'elle n'a eu connaissance des faits constituant le motif grave que dans les trois jours ouvrables précédant le congé, il décide légalement que la partie licenciée doit prouver que celui qui a donné le congé connaissait déjà ces faits depuis plus de trois jours » (Cass., 4/12/1989, Pas., 1990, I., p. 418).*

En raisonnant de la sorte, le juge ne renverse pas les règles relatives à la charge de la preuve (C. WANTIEZ et D. VOTQUENNE, op. cit., p. 76).

C. Quant à la précision des fautes graves constitutives de motif grave

De manière classique, la jurisprudence exige que l'énonciation des fautes invoquées à l'appui du licenciement soit précise (C. WANTIEZ et D. VOTQUENNE, « Le licenciement pour motif grave », Bruxelles, Larcier, 2^{ème} éd., 2012, § 101, p.91).

La notification du motif grave doit être rédigée avec une précision suffisante pour informer le travailleur des faits qui lui sont reprochés et lui permettre de se défendre utilement, et aussi, au juge de vérifier que le motif plaidé devant lui s'identifie avec celui repris dans la notification de motif grave (C.T. Bruxelles (4^e ch.), 12/01/2005, *Chr. D. S.*, 2005, p.214, §7. Dans le même sens : C.T. Liège (section de Namur, 13^e ch.), 13/03/2003, R.G. 6.932/01, www.juridat.be ; C.T. Liège (section de Namur, 3^e ch.), 21/05/2001, R.G. 28.039/99, www.juridat.be ; C.T. Mons (5^e ch.), 16/02/2001, R.G. 16.287, www.juridat.be ; C.T. Mons (5^e ch.), 16/02/2001, R.G. 16.286, www.juridat.be ; C.T. Mons (4^e ch.), 17/01/2001, R.G. 15.635, www.juridat.be ; Cass., 24/03/1980, *Pas.*, 1980, 1, p.900 ; Cass., 27/02/1978, *Pas.*, 1978, 1, p.737 ; Cass., 08/06/1977, *Pas.*, 1977, 1, p.1032 ; Cass., 02/06/1976, *Pas.*, 1976, I, p.1054 ; Cass., 16/12/1970, *Pas.*, 1971, p.369).

Toutefois, « l'exigence de précision des motifs (...) ne peut (...) mener à un formalisme excessif et ne justifie pas que la notification mentionne les lieu et date de l'événement et de la prise de connaissance par l'employeur (...). D'autre part, l'écrit de notification peut être complété par référence à d'autres éléments pourvu que l'ensemble permette d'apprécier avec certitude et précision les motifs justifiant le congé » (C.T. Mons (2^e ch.), 04.09.2000, R.G. 14731, www.juridat.be (et les références citées). Dans le même sens : C.T. Liège (5^e ch.), 20/03/2006, R.G. 33.137-05, www.juridat.be, point 5.2.).

En effet, comme l'enseignant Claude WANTIEZ et Didier VOTQUENNE « *la notification ne doit pas contenir à elle seule l'ensemble des éléments pour autant que son contenu permette la double vérification exigée, à savoir que le travailleur a su avec précision pourquoi le contrat était rompu et que le juge est certain qu'il s'agit bien de ces faits. La notification doit contenir à tout le moins le « point de départ » de cette vérification* » (C. WANTIEZ et D. VOTQUENNE, op. cit., § 104).

En clair, la lettre de congé pour motif grave doit qualifier les faits en telle manière que le travailleur puisse connaître exactement ce qui lui est reproché sans équivoque possible et soit en mesure de se défendre en justifiant son attitude.

S'il est vrai que la manifestation de la volonté de rompre n'est soumise à aucune règle de forme, il n'en demeure pas moins vrai que le congé pour motif grave constitue un acte réceptice dont la formation nécessite une notification au destinataire et qu'à ce titre, l'écrit qui contient l'expression de la volonté de rupture du contrat pour motif grave doit être rédigé avec suffisamment de précision.

I.1.c. Application des principes au cas d'espèce soumis à la Cour de céans

A. Quant à la précision des fautes graves constitutives de motif grave

Comme le souligne avec pertinence B. PATERNOSTRE (« Recueil de jurisprudence » « Le motif grave », Kluwer, 2014, p. 186), si la notification du motif grave ne doit pas contenir à elle seule l'ensemble des éléments, son contenu doit permettre la double vérification exigée) savoir que :

- le travailleur a su avec précision les raisons pour lesquelles le contrat était rompu ;
- le juge est certain qu'il s'agit bien de ces faits.

En l'espèce, la lettre d'énonciation des fautes graves constitutives de motif grave développe des griefs imputables à Madame L.C. qui sont de trois ordres :

- Madame L.C. a omis systématiquement de se conformer aux obligations de "rapportage" qui lui étaient imposées. Celle-ci ne transmettait pas les rapports hebdomadaires et journaliers réclamés par la SA ENTREMATIC et ne mettait pas à jour son agenda outlook ;
- Madame L.C. était totalement injoignable par son employeur et elle ne réservait aucune suite aux demandes du département des ressources humaines et de ses supérieurs hiérarchiques;
- Elle a déposé des rapports et des plannings qui contenaient des renseignements inexacts.

Il est acquis que les manquements reprochés à Madame L.C. sont rédigés avec une précision suffisante puisqu'en l'espèce ils permettent à la Cour d'apprécier le caractère grave des motifs allégués et de vérifier s'il s'agit des mêmes motifs invoqués devant elle mais, également, à Madame L.C. de connaître avec exactitude les faits qui sont reprochés.

B. Quant au respect du double délai de 3 jours

Par application de l'article 35, alinéa 8, de la loi du 3/7/1978, il appartient à la SA ENTREMATIC de prouver qu'elle a respecté le double délai légal de 3 jours.

Il n'est pas contesté par Madame L.C. que la lettre d'énonciation des fautes graves constitutives de motif grave lui a été adressée par courrier recommandé posté le 16/10/2015 soit dans le délai légal de 3 jours qui débute après la signification du congé pour motif grave intervenue par recommandé posté le 14/10/2015.

Cette précision étant apportée, la Cour de céans se doit de vérifier si la SA ENTREMATIC a respecté le délai de 3 jours séparant la date de connaissance de l'ensemble des faits du congé opéré par courrier recommandé du 14/10/2015.

La cour de céans est confrontée à une situation dans le cadre de laquelle le motif grave résulte de la combinaison ou de la succession de plusieurs faits fautifs.

Il résulte qu'en cas de pluralité de motifs, l'employeur qui soutient que l'ensemble de ceux-ci constitue un motif grave unique devra prouver que le dernier fait intervenu dans le délai légal de 3 jours constitue en lui-même une faute.

Comme l'observent judicieusement CLAEYS et ENGELS (« Contrat de travail – Licenciement et Démission » - Kluwer, 2009, p. 243) « *si le dernier fait connu dans le délai de trois jours ouvrables ne doit pas constituer en lui-même une faute grave mais peut constituer une faute grave compte tenu des « fautes » précédentes, le fait connu doit, toutefois, constituer une faute en soi et l'employeur doit démontrer la réalité de ce fait fautif pour que les faits et circonstances antérieurs puissent revivre et démontrer le caractère grave de la faute* ».

Aussi, dès lors qu'il refuse le caractère de faute aux faits qui précèdent de trois jours ouvrables ou moins le congé pour motif grave, le juge n'a pas à examiner les faits se situant plus de trois jours ouvrables avant ledit congé, ceux-ci n'étant pas susceptibles d'avoir une incidence sur la gravité d'un comportement dont le caractère fautif est dénié (Cass., 07/04/2003, Pas, I, p. 739 ; Cass., 11/09/2006, Pas., I, p.701).

A noter, toutefois, que si, selon la thèse soutenue par la Cour de cassation, le juge ne peut décider d'écarter ces circonstances pour la seule raison qu'elles étaient connues depuis longtemps, il n'en demeure pas moins qu'il peut s'en écarter s'il estime que ces faits ne constituent pas des circonstances aggravantes permettant d'éclairer le motif grave (Cass., 21/01/1991, J.T.T., 1991, p. 327).

A cet effet, l'examen de la lettre d'énonciation des motifs graves révèle :

- qu'il est fait grief à Madame L.C. d'avoir envoyé dans la soirée du dimanche 11/10/2015 le planning pour la semaine à venir ainsi qu'un rapport hebdomadaire vague et laconique en lieu et place des rapports journaliers détaillés demandés et du planning qui devait être réceptionné le vendredi 9/10/2015 ;
- qu'il est reproché à Madame L.C. de n'avoir pas transmis le rapport journalier relatif à la journée du lundi 12/10/2015 qui n'a pas davantage été envoyé les jours suivants malgré une interpellation émanant de la spécialiste RH dans la journée du lundi 12/10/2015 ;

- qu'il est fait grief à Madame L.C. de n'avoir pas été joignable le mardi 13/10/2015 pendant l'ensemble de la journée que ce soit par mail ou par téléphone et de n'avoir pas répondu, dans la matinée du 14/10/2015, à deux appels téléphoniques de la spécialiste RH, le rappel de cette dernière n'ayant eu lieu qu'à 11h13 sans que Madame L.C. accepte de préciser l'identité du client qu'elle avait visité ce jour-là à 9 heures. Le client programmé dans le calendrier a confirmé qu'il n'avait pas rendez-vous avec Madame L.C. ce matin-là ;
- qu'il est reproché à Madame L.C. d'avoir mentionné dans le calendrier transmis le 11/10/2015 un rendez-vous le 8/10/2015 alors qu'en réalité ce client a confirmé qu'il n'avait pas vu Madame L.C. ce jour-là ;
- qu'il est fait grief à Madame L.C. d'avoir noté un rendez-vous chez MECATIME à Soignies dans le calendrier outlook du 12/10/2015 alors que cette société est établie à Nannine et non à Soignies ainsi que d'avoir mentionné un rendez-vous chez OLIVWOOD à Mettet alors qu'elle ne l'a pas honoré tout comme d'avoir noté, dans le calendrier du 13/10/2015, un rendez-vous chez un client qui n'a pas été visité ce jour-là mais bien dans l'après-midi du 14/10/2015 après l'insistance manifestée à plusieurs reprises par ce client et un collègue ;
- qu'il est, également, reproché à Madame L.C. de n'avoir pas honoré un rendez-vous planifié le 14/10/2015 chez un client.

Avant d'examiner si les fautes professionnelles imputées à Madame L.C. avant le 11/10/2015 peuvent constituer des éléments susceptibles "d'éclairer" (par leur caractère aggravant) les comportements prêtés à Madame L.C. à partir du 11/10/2015, il s'impose, au préalable, bien sûr, de vérifier si ces griefs lui reprochés à partir du 11/10/2015 sont matériellement établis et, dans l'affirmative, s'ils sont constitutifs d'une faute pour que les faits de circonstances antérieurs au 11/10/2015 puissent démontrer le comportement constitutif de motif grave de Madame L.C. ayant justifié son licenciement pour motif grave le 14/10/2015.

En effet, ce n'est qu'à cette condition que les faits antérieurs au 11/10/2015 pourront être invoqués aux fins de qualifier de manquements graves constitutifs de motif grave l'ensemble des griefs imputés à Madame L.C. aux termes de la lettre d'énonciation des fautes graves constitutives de motif grave.

C. Quant à la matérialité des fautes graves constitutives de motif grave reprochées à Madame L.C. à partir du 11/10/2015

Pour rappel, la SA ENTREMATIC reproche en substance à Madame L.C. de n'avoir pas respecté ses obligations de se conformer aux obligations de "rapportage" auxquelles elle était soumise : en effet, il lui est fait grief de s'être abstenue de transmettre les rapports hebdomadaires et journaliers réclamés par son employeur et d'avoir, également, ignoré les appels de sa hiérarchie.

Enfin , il est reproché à Madame L.C. d'avoir fait preuve de malhonnêteté en consignand des informations erronées dans les quelques rapports et plannings adressés à la SA ENTREMATIC.

La Cour de céans va s'attacher à examiner le premier grief portant sur le non-respect de son obligation de "rapportage".

Le lundi 12/10/2015, Madame V. a adressé un mail à Madame L.C. pour lui signaler que son rapport hebdomadaire de la semaine précédente était trop vague, pour exiger qu'elle lui communique les rapports journaliers à temps pour la semaine à venir et pour lui rappeler de tenir son calendrier outlook à jour (pièce 19).

Le même jour au soir, Madame L.C. a adressé 4 mails à Wendy CUSSE, collaboratrice administrative, en rapport avec une commande de matériel.

Cependant, Madame L.C. s'est abstenue de répondre à Madame V. et ne lui enverra jamais son rapport journalier pour le 12/10/2015.

Suite à ce manquement, Monsieur P., Managing Director d'ENTREMATIC, a appelé le 13/10/2015 à 9h33 sur son numéro de téléphone professionnel (pièces 21 et 22).

Ne parvenant pas à la joindre par téléphone, Monsieur P. a laissé un message sur la boîte vocale de Madame L.C. et lui adressa un mail en anglais à 9h39 parfaitement compréhensible d'elle (Voyez les mails rédigés en anglais par Madame L.C. – pièce 38) lui demandant qu'elle le rappelle et lui envoie ses rapports directement et immédiatement.

Madame L.C. a composé le numéro de sa messagerie vocale (5555) à 9h39 (pièce 22) mais n'a jamais repris contact avec Monsieur P. (pièce 24).

Le refus dans le chef de Madame L.C. de se soumettre à l'obligation de "rapportage" lui rappelée par Madame V. le 12/10/2015 est assurément constitutif d'un comportement fautif et ce d'autant qu'il est intervenu dans un contexte particulier dans le cadre duquel la travailleuse avait pleinement conscience de ses obligations lesquelles lui avaient été rappelées aux termes d'avertissements datés des 5/12/2014, 7/1/2015, 6/3/2015, 25/6/2015, 5/10/2015 et 9/10/2015.

En matière de "rapportage" journalier, la SA ENTREMATIC s'est attachée à synthétiser la situation entre le 24/2/2015 et le 14/10/2005 (pièce 27) : en procédant à la neutralisation des week-end, des jours de congé et des absences pour maladie, Madame L.C. aurait dû communiquer 38 rapports journaliers alors qu'elle n'en a adressé que 2. Or, les rapports d'activité constituent le moyen par excellence que possède l'employeur pour contrôler l'activité d'un travailleur itinérant tel le délégué commercial.

Ils permettent, également, à l'employeur de connaître la situation de la clientèle et de suivre son évolution.

Depuis décembre 2014, Madame L.C. a été avertie de l'obligation qui s'imposait à elle de respecter cette obligation de "rapportage" : à chaque fois, la SA ENTREMATIC s'est attachée à lui préciser que le non-respect de ces obligations imposées par le contrat de travail était constitutif de motif grave (voyez à cet effet l'article 6 du contrat de travail originaire conclu avec la SA NORMSTAHL qui a été transféré de plein droit au cessionnaire lors de la fusion par absorption et qui est dépourvu de toute ambiguïté à ce propos).

Si cette obligation de "rapportage" était contrôlée de manière "laxiste" lorsque Madame L.C. était occupée au service de la SA ENTREMATIC, il n'en demeure pas moins que la SA ENTREMATIC était en droit légitime de rappeler concrètement, lors de la réunion du 3/10/2014, l'importance qu'elle attachait à pareille obligation dans l'optique d'une redéfinition de sa stratégie commerciale (pièce 42).

Malgré l'obligation de "rapportage" définie de manière très précise dans ce compte-rendu et les nombreux avertissements adressés à Madame L.C. pour lui rappeler les engagements auxquels elle était tenue, Madame L.C. a fait choix de négliger systématiquement ses obligations.

Pour sa défense, Madame L.C. développe la thèse selon laquelle elle s'est conformée aux obligations de "rapportage", mais la SA ENTREMATIC lui ayant coupé l'accès à ses mails l'aurait empêchée de prouver ses allégations.

Madame L.C. ne peut, toutefois, se borner à mettre en cause les éléments du dossier de la SA ENTREMATIC : en effet, depuis environ un an avant son licenciement, Madame L.C. a reçu des avertissements précis aux termes desquels la SA ENTREMATIC s'est attachée non seulement à lui rappeler le respect impératif de son obligation de "rapportage" mais, également, à lui préciser les jours et les semaines pour lesquels elle n'avait pas rendu de rapports.

A aucun moment, Madame L.C. n'a contesté le fondement de ses avertissements.

Il tombe sous le sens que si la SA ENTREMATIC avait reproché à Madame L.C. de ne pas avoir rendu de rapports alors même qu'elle les avait envoyés, elle n'aurait pas manqué d'en faire état dans les nombreuses correspondances adressées par son conseil depuis le mois de mars 2015 : ce n'est, pour la première fois, que par courrier officiel du 16/6/2015 (pièce 33 dossier de Madame L.C.) que le conseil de Madame L.C. a fait valoir que *"sa cliente se conformera dans la mesure du possible aux formalités de "rapportage" qui ont été définies verbalement lors d'une réunion organisée par la direction de votre client à la fin du 3^{ème} trimestre 2014"*. Un courrier officiel subséquent daté du 2/7/2015 réitéra l'engagement particulier auquel Madame L.C. entendait se soumettre (*"se conformer à l'obligation de rapportage dans le mesure du possible"*) mais qui ne fut pas davantage suivi d'effets à l'une ou l'autre exception près (2 rapports adressés sur 38).

Par ailleurs, Madame L.C. fait grand cas des documents évoqués à la pièce 57 de son dossier qui attesteraient, selon elle, du respect de son obligation de "rapportage" lors de la première semaine de reprise en octobre 2015.

En réalité, il s'agit d'extraits du calendrier outlook de Madame L.C. attestant des rendez-vous programmés : il ne s'agit donc pas des rapports journaliers transmis à la SA ENTREMATIC permettant de suivre au jour le jour les activités de Madame L.C. car les entrées pour la semaine du 5/10/2015 ont, soit, été effectuées le lundi soit le vendredi.

De plus, ce n'est pas Madame L.C. qui a sauvegardé "in extremis" ces pièces.

En effet, c'est le conseil de la SA ENTREMATIC qui a envoyé ces éléments annexés à un mail du 4/12/2015 suite au courrier officiel du conseil de Madame L.C. du 23/11/2015 (pièce 41).

Dès lors que par l'entremise de son conseil, Madame L.C. a déclaré *"qu'elle tenterait de se conformer dans la mesure du possible aux formalités de "rapportage" auxquelles elle était soumise"*, il est impossible, dans son chef, de qualifier ces obligations d'abusives au motif qu'elles seraient constitutives d'une pression morale qui aurait eu raison de son état de santé. Ces obligations n'existaient qu'en raison de la nature même des activités itinérantes déployées par Madame L.C. pour permettre à la SA ENTREMATIC non seulement de contrôler le travail quotidien de cette dernière mais, également, de suivre l'évolution de la clientèle.

Il s'agit, en effet, d'une manifestation de l'autorité de l'employeur et de son droit de déterminer le contenu des tâches confiées au travailleur ainsi que la manière dont celles-ci doivent être accomplies.

La SA ENTREMATIC était donc parfaitement habilitée à préciser, lors de la réunion du 3/10/2014, l'étendue concrète qu'elle entendait fixer aux obligations de "rapportage" prévues par le contrat de travail de telle sorte qu'il ne saurait être allégué que la SA ENTREMATIC aurait modifié unilatéralement les conditions de travail convenues entre parties.

En conclusion, la Cour de céans considère que le grief déduit du défaut de transmission des rapports journaliers dénoncé le 12/10/2015, qui, pour rappel, constitue en lui-même une faute professionnelle, couplé aux nombreux et précédents avertissements antérieurs faisant suite à son refus de respecter ses obligations de "rapportage" confère à ce manquement précis (soulevé dans le délai de 3 jours) le caractère de faute grave constitutive de motif grave ayant justifié le licenciement de Madame L.C. pour motif grave opéré le 14/10/2015 et ce sans qu'il faille avoir égard aux autres fautes évoquées aux termes de la lettre d'énonciation des motifs graves du 16/10/2015.

Il s'impose de confirmer le jugement dont appel en ce qu'il a conclu au fondement du licenciement pour motif grave notifié à Madame L.C. et , partant, en ce qu'il l'a déboutée de droit au bénéfice d'une indemnité compensatoire de préavis.

L'appel principal de Madame L.C. doit être déclaré non fondé quant à ce.

II. Fondement de l'appel incident

II.1. Quant aux arriérés de rémunération

II.1.a. Le complément mensuel

A. Position des parties

Madame L.C. sollicite le paiement de la somme brute de 3.799,99 € à titre d'arriérés de rémunération dès lors que la prime de 1.003,39 € lui a été payée sans réserve de manière constante et fixe pendant 13 mois.

Jusqu'en 2012 la rémunération perçue par Madame L.C. était composée, d'une part, d'un fixe, et d'autre part, de commissions variables calculées à raison de pourcentages variables sur la valeur des affaires conclues dans le secteur d'activité attribué à Madame L.C..

Cependant, en 2013 et 2014, ce système n' a pas été maintenu pour des raisons d'équité : en effet, suite à la fermeture de l'usine de Moosburg qui produisait les articles NORMSTAHL, de nombreux problèmes de fabrication ont éclaté au grand jour lesquels ont généré une profonde insatisfaction de la clientèle et, partant, entraîné une baisse des ventes.

Pour éviter que cette situation n'affecte les commissions de vendeurs, il a été décidé de remplacer les commissions variables par l'attribution de commissions fixes de 1.003,39 € pendant les années 2013 et 2014.

La SA ENTREMATIc soutient que ce nouveau système de commissions présentait un caractère temporaire.

En 2014, NORMSTAHL a fait part de son intention de modifier les nouvelles modalités convenues et exécutées depuis 2013, ce qui entraîna un mouvement d'opposition dans le chef de Madame L.C. et de son collègue Monsieur HU..

Cependant, ce complément de rémunération n'a plus été payé à partir du mois de février 2015 (voyez la communication du 16/1/2015 de la SA ENTREMATIc - pièce 28).

La SA ENTREMATIc fait grief au premier juge "*d'avoir considéré qu'il n'avait pas été mis fin au paiement de la commission lorsque les problèmes liés à la fermeture de l'usine ont été résolus*" alors même, selon elle, qu'elle y a explicitement mis fin par un courrier du 16/1/2015.

Elle considère que le premier juge ne pouvait pas estimer qu'il était question d'un droit acquis alors même qu'il a considéré que l'octroi de la commission fixe était lié à des problèmes temporaires en raison de la fermeture de l'usine et que la société l'a maintenu un an après la fin de ses problèmes en précisant que ce maintien vaudrait "pour le moment".

La SA ENTREMATIc sollicite la réformation du jugement dont appel en ce qu'il a fait droit aux prétentions formulées par Madame L.C..

B. Position de la Cour de céans

La cour de céans relève, à l'instar du premier juge, que si l'octroi de la commission fixe répondait, de prime abord, à une situation exceptionnelle et était limité dans le temps dès lors qu'il était lié à la fermeture de l'usine de Moosburg, il n'en demeure, toutefois, pas moins qu'à partir du 21/2/2014, après avoir pris acte du refus manifesté par le personnel commercial de mettre fin au nouveau système de commissionnement NORMSTAHL a, sur base d'une décision prise par son directeur, J.H., entendu maintenir, ne fut-ce que "pour le moment", le système d'octroi de la commission fixe (pièce 34).

Dès cet instant, NORMSTAHL a renoncé à accorder aux commerciaux, dont Madame L.C., le bénéfice d'un avantage exceptionnel.

En droit belge, l'engagement unilatéral est irrévocable, sauf dans deux cas :

- si l'auteur de l'acte s'est réservé la faculté de le révoquer ;

- s'il produit des obligations successives et a été pris sans limitation de durée, explicite ou implicite, en ce cas, la possibilité de résiliation est une application de principe qui prohibe toute obligation à durée illimitée. (P. VAN OMMESLAGHE, Droit des obligations, t. 2, Bruxelles, Bruylant, 2010, p. 1054 et 1056 ; J-F. GERMAIN, "L'acte unilatéral et l'engagement par volonté unilatérale", Obligations. Traité théorique et pratique, Kluwer, mis à jour en 2004, II.2.6.-1 ; C. CAUFFMAN, "De verbindende eenzijdige wilsuiting", Bijzondere overeenkomsten, Artikelgewijze commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtstleer, Kluwer, mis à jour en 2005, 126 ; CT Bruxelles, 16/7/2013, RG 2011/AM/508).

En l'occurrence, aucun élément produit par la SA ENTREMATIC ne permet de prétendre que cette dernière se serait réservée la faculté à révoquer l'engagement unilatéral : un système de paiement a été maintenu suite à l'opposition manifestée par les délégués syndicaux de revenir au système antérieur.

Le recours par Monsieur J.H. à l'expression "pour le moment" doit être interprété, en effet, comme la manifestation de sa volonté de se réserver dans le futur une possibilité de négociation avec les commerciaux pour convenir avec ceux-ci de nouvelles modalités d'octroi de primes mais non comme une faculté de révocation unilatérale d'un avantage accordé à titre exceptionnel : en effet, il s'agissait, avant tout, face à la fronde des commerciaux, de permettre au management d'envisager l'introduction d'un nouveau système de commissionnement tel que proposé par B.M. (pièce 34) lequel n'était toutefois pas envisageable "pour le moment" compte tenu de l'opposition de Monsieur HU. et de Madame L.C..

A défaut de consensus sur la réformation du système de paiement de prime liquidé à titre de rémunération sur les fiches de paie, il appartenait à la SA ENTREMATIC de poursuivre en 2015 le paiement de cet élément constitutif de la rémunération allouée à Madame L.C..

Il s'impose de confirmer le jugement dont appel en ce qu'il a condamné la SA ENTREMATIC à verser à Madame L.C. la somme brute non contestée de 3.799,99 € bruts correspondant à une période de 3 mois et 24 jours calendrier.

L'appel incident de la SA ENTREMATIC est non fondé quant à ce.

II.1.b. La rémunération afférente aux prestations accomplies lors du salon de Batibouw

Madame L.C. indique avoir assuré des prestations durant deux week-end lors du salon de Batibouw 2015 mais sans avoir bénéficié de rémunération afférente à ces quatre journées de travail ou de congés de récupération comme tel était le cas chaque année depuis son entrée en service.

Madame L.C. se prévaut, ainsi, du droit au repos compensatoire et, à défaut, au paiement du salaire normal afférent à quatre journées de prestations effectuées pendant les deux week-end du salon à raison de 2 journées par week-end, les samedis et dimanches.

De son côté, la SA ENTREMATIC excipe de deux moyens pour s'opposer aux prétentions formulées par Madame L.C. à savoir, d'une part, l'irrecevabilité de sa demande car celle-ci ne figurait pas dans sa citation introductive d'instance et, d'autre part, son statut de "représentante de commerce" qui la soustrait au champ d'application des dispositions de la loi du 16/3/1971 sur le travail qui régissent les heures supplémentaires et la récupération.

Contrairement à ce qu'allègue à tort la SA ENTREMATIC, la demande de Madame L.C. est recevable dès lors que celle-ci est comprise dans la citation introductive d'instance qui vise un chef de demande portant sur les "arriérés de rémunération".

Par ailleurs, à l'instar du premier juge, la Cour de céans considère que Madame L.C. ne peut se voir reconnaître la qualité de "représentante de commerce" car les tâches lui confiées aux termes du contrat de travail convenu entre les parties ne la conduisaient pas à visiter et à prospector une clientèle mais bien à assumer les fonctions de "vendeur de portes de garages" auprès de "dealers, d'architectes et d'entrepreneurs".

Par ailleurs, l'examen de l'exécution concrète des prestations de travail accomplies par Madame L.C. ne révèle pas davantage que son contrat de travail aurait dû être requalifié de contrat de travail de représentant de commerce.

Quand bien même faudrait-il considérer – quod non – que Madame L.C. aurait dû se voir reconnaître la qualité de "représentante de commerce", la Cour de céans n'aperçoit, toutefois, pas la pertinence de la référence à l'article 3 de la loi du 16/3/1971 opérée par la SA ENTREMATIC pour dénier à Madame L.C. tout droit à la rémunération pour les quatre journées de prestations assurées lors du salon Batibouw 2015.

En effet, Madame L.C. n'a jamais soutenu avoir droit à un sursalaire en raison des prestations supplémentaires effectuées lors du salon Batibouw 2015 pendant les jours normaux d'occupation, à savoir du lundi au vendredi.

Elle se prévaut uniquement du droit à un repos compensatoire, et, à défaut, au paiement du salaire normal afférent à quatre journée de prestations effectuées pendant les deux week-end.

La SA ENTREMATIIC ne conteste pas que, pendant 15 ans, à savoir de 1999 à 2014, chaque présence de Madame L.C. au salon Batibouw a donné lieu à un repos compensatoire d'une durée égale aux prestations assurées par ses soins au cours des deux week-end de ce salon.

Les heures de travail effectuées au-delà de l'horaire en vigueur au sein de l'entreprise doivent être rémunérées aux taux normal en vertu du contrat de travail avenu entre les parties (Voyez Ph. LECLERCQ, "Le statut des représentants de commerce", Kluwer, 2005, p. 93).

La SA ENTREMATIIC est donc redevable de la rémunération à 100 % de quatre jours de prestations au cours du salon Batibouw 2015 soit la somme brute de 679,04 € sur base du calcul suivant : $(3677/21,66 \times 4)$.

Il s'impose de confirmer le jugement dont appel quant à ce et, partant, de déclarer l'appel incident non fondé sur ce point.

II.2. Quant à l'indemnité pour dommages et intérêts à la suite du harcèlement moral dont a été victime Madame L.C.

A. Position des parties

La SA ENTREMATIIC fait grief au jugement dont appel de l'avoir condamnée à verser à Madame L.C. la somme de 1.000 € évaluée ex aequo et bono à la suite du dommage moral qu'aurait subi Madame L.C. suite à l'irruption d'une délégation de la direction à son domicile le 13/3/2015.

Le premier juge y décelait un comportement fautif au sens des article 1134 et 1382 du Code civil, compte tenu du contexte relationnel tendu entre les parties, qui avait entraîné "une période éprouvante dans le chef de Madame L.C."

La SA ENTREMATIIC réfute catégoriquement s'être rendue coupable ou avoir cautionné le moindre fait de harcèlement moral à l'égard de Madame L.C. tout comme d'avoir manqué à son obligation en matière de prévention des risques psychosociaux.

Elle indique, à cet effet, qu'aucun des certificats produits par Madame L.C. ne mentionne un problème de santé d'ordre psychosocial ni même le moindre lien entre l'incapacité de travail et son occupation au sein de la société.

Qui plus est, poursuit la SA ENTREMATI, Madame L.C. n'a jamais sollicité d'intervention psychosociale, formelle ou informelle, ni fait état d'un quelconque risque psychosocial relatif à ses conditions de travail.

Enfin, elle dénie que ses représentants aient commis la moindre faute à l'occasion de la visite au domicile de Madame L.C., cette rencontre ayant été programmée pour tenter de trouver une issue constructive au litige opposant les parties.

De son côté, Madame L.C. postule que l'indemnisation accordée par le premier juge à titre de dommage corporel et limitée à la somme de 1.000 € soit portée à 5.000 €.

Elle fait observer que les conditions de travail auxquelles elle a été soumise à partir du 1/1/2015 "pouvaient ébranler sa santé et qu'il y avait, dès lors, un problème d'exposition à des risques psychosociaux au travail au sens de la loi du 4/8/1996 telle que modifiée par la loi du 26/2/2014".

Madame L.C. indique que la SA ENTREMATI n'a pris aucune disposition en rapport à cette situation sauf à accentuer la pression sur sa personne de nature à ébranler la légitime confiance dans la poursuite de son contrat "dans des conditions normales" comme le révèle, notamment, selon elle, l'irruption intempestive à son domicile, le 13/3/2015, d'une délégation de la direction venue lui soumettre une "convention de rupture inacceptable" alors même qu'elle se trouvait en état d'incapacité de travail.

B. Position de la Cour de céans

La Cour de céans ne partage pas la thèse de Madame L.C. qui décèle dans le comportement adopté à son égard par la direction de la SA ENTREMATI depuis le 1/1/2015 et, plus particulièrement, dans l'irruption à son domicile de deux membres de la direction (Madame V. et Monsieur VC.) un acte constitutif de faute au sens des articles 1134 et 1382 du code civil en ce qu'il a engendré une dégradation de son état de santé (psychologique), générant 123 jours d'incapacité de travail.

Les éléments du dossier tels que soumis à la Cour de céans révèlent, en réalité que Madame L.C. a rencontré des difficultés d'adaptation suite à la nouvelle stratégie commerciale qu'entendait développer le nouveau management de la SA ENTREMATI à partir de 2015.

Ces difficultés se sont cristallisées, dans le chef de Madame L.C., autour de la personne de Madame V. qui a entendu, en accord avec le staff de direction, recadrer de manière précise les obligations de "rapportage" imposées aux délégués commerciaux.

La Cour de céans peut aisément comprendre que Madame L.C. ait pu éprouver des difficultés à se soumettre à de nouvelles directives mais celles-ci, même si elles sont vécues douloureusement par le travailleur, sont légitimes car elle s'identifie aux prérogatives qui relèvent du pouvoir d'autorité de tout employeur.

La redéfinition par le staff du management des obligations de "rapportage" imposées par le contrat de travail ne s'assimilent, en aucune façon, à un comportement constitutif de faute dans le chef de Madame V. qui représentait l'autorité de référence dans les rapports noués entre Madame L.C. et la direction de la SA ENTREMATIC.

Le refus manifeste de Madame L.C. de se soumettre à ces nouvelles obligations (Voyez le chapitre I.1c. c du présent arrêt) a exacerbé les relations avec Madame V. mais pareille situation ne peut être assimilée à un comportement constitutif de harcèlement moral dans le chef de Madame V..

Au demeurant, la Cour de céans ne peut manquer de relever que Madame L.C. n'a jamais entendu déposer une plainte formelle (ou informelle) de ce chef à l'encontre de Madame V..

Très clairement, la Cour de céans constate que la situation telle qu'elle lui est présentée est assimilable à un conflit de personnes dans le cadre duquel chacun entend maintenir sa position et non à une situation de harcèlement qui, elle, présente un caractère unilatéral destiné à éliminer le travailleur en lui faisant prendre conscience de son inutilité au sein de l'entreprise.

Ainsi, l'existence de conflits ou de tensions ou encore d'une ambiance de travail détestable ne suffisent pas à établir une situation constitutive d'abus dans le chef de l'employeur (Voyez P-Ph. CORDIER et P. BRASSEUR, "Le bien-être psychosocial au travail, harcèlement moral, harcèlement sexuel, violence, stress, conflits", Etudes pratiques de droit social, Kluwer, 2009 (p. 136, sous n° 262).

Par ailleurs, Madame L.C. entend illustrer concrètement le "dessein nuisible visant à exaspérer la relation de travail " en évoquant l'irruption à son domicile, le 13/3/2015, alors même qu'elle était en incapacité de travail, d'une délégation de la direction venue lui soumettre une "transaction concernant les modalités de la rupture de la relation de travail".

La Cour de céans concède que cette initiative pourrait, a priori, être qualifiée de maladroite mais elle ne constitue pas la manifestation d'un comportement fautif dans le chef de la SA ENTREMATIC si on a égard au contexte précis de dégradation des relations personnelles entre parties.

Il est, à cet égard, clair que Madame L.C. avait déjà reçu trois avertissements à ce moment précis et semblait, a priori, ne plus vouloir collaborer de façon constructive avec son employeur.

Ce constat a pu conduire la direction de la SA ENTREMATIC à envisager de mettre fin aux relations contractuelles et ce même pendant la période d'incapacité de travail de Madame L.C. en lui soumettant une proposition concrète de rupture "aménagée" des relations de travail.

Madame L.C. tente d'accréditer la thèse selon laquelle les deux responsables de la direction de la SA ENTREMATIC (Madame V. et Monsieur VC.) auraient tenté de forcer l'entrée de son domicile (par la porte de garage).

Or, force est de constater que Madame L.C. n'a pas éconduit les deux représentants de la direction, puisque, tout au contraire, son mari et elle les ont invités à gagner les pièces intérieures de leur domicile.

Il tombe sous le sens, que si Madame L.C. n'avait pas manifesté le souhait de les rencontrer ou aurait fait l'objet de menaces ou d'actes d'intimidation de leur part, elle n'aurait pas hésité à appeler la police pour éconduire ces importuns.

Très clairement, si Madame L.C. a pu éprouver un ressenti négatif à l'encontre des changements opérationnels imposés par le nouveau management à partir du 1/1/2015, il n'en demeure, toutefois, pas moins, que la Cour de céans ne décèle pas le moindre acte constitutif de harcèlement moral ou de pression morale unilatérale dans le chef des représentants de la SA ENTREMATIC : en effet, la dégradation des relations entre les parties trouve son unique origine dans un conflit personnel entre Madame V. et Madame L.C. laquelle a interprété à tort les directives de Madame V. comme autant d'actes de pression ébranlant la légitime confiance devant présider aux relations entre parties alors même qu'elles s'inscrivaient dans le cadre normal des prérogatives patronales, tout comme, du reste, son obligation d'assurer des "prestations de bureau" pendant son préavis comme le prévoit explicitement l'article 16 du contrat de travail.

Il s'impose de réformer le jugement dont appel en ce qu'il a fixé à la somme de 1.000 € le préjudice moral subi par Madame L.C..

L'appel incident de la SA ENTREMATIC doit être déclaré fondé.

III. Les dépens

Dès lors que chaque partie ne triomphe que partiellement dans ses prétentions respectives, il s'impose de compenser les dépens.

PAR CES MOTIFS,

La cour du travail,

Statuant contradictoirement,

Vu la loi du 15 juin 1935 sur l'emploi des langues en matière judiciaire, notamment l'article 24 ;

Déclare l'appel principal de Madame L.C. recevable mais non fondé ;

Déclare l'appel incident de la SA ENTREMATIc recevable et partiellement fondé en ce qu'il fait grief au jugement dont appel de l'avoir condamnée à verser à Madame L.C. la somme de 1.000 € évaluée ex aequo et bono à titre de dommages et intérêts suite au préjudice moral subi ;

Confirme le jugement dont appel en toutes ses dispositions sauf en ce qu'il a condamné la SA ENTREMATIc à verser à Madame L.C. la somme de 1.000 € évaluée ex aequo et bono à titre de dommages et intérêts suite au préjudice moral subi ;

Emendant et faisant ce que le premier juge eût dû faire, dit pour droit que la SA ENTREMATIc ne s'est pas rendue coupable d'un comportement constitutif de harcèlement moral à l'encontre de Madame L.C. ;

Déboutte Madame L.C. de son chef de demande portant sur l'octroi de dommages et intérêts dus de ce chef ;

Compense les dépens de l'instance d'appel, en ce compris la somme 20,00 € représentant la contribution au fonds budgétaire relatif à l'aide juridique de deuxième ligne.

Ainsi jugé par la 3^{ème} chambre de la Cour du travail de Mons, composée de :

Xavier VLIEGHE, président,

Bernard CORNEZ, conseiller social suppléant au titre d'employeur,

Nathalie JACQUEMIN, conseiller social au titre de travailleur employé,

et signé, en application de l'article 785 du Code judiciaire, compte tenu de l'impossibilité dans laquelle se trouve Madame le conseiller social Nathalie JACQUEMIN, par Monsieur Xavier VLIEGHE, président et Monsieur Bernard CORNEZ, conseiller social suppléant, assistés de Monsieur Gérald VAINQUEUR, greffier.

Et prononcé en langue française, à l'audience publique du 19 novembre 2019 par Xavier VLIEGHE, président, avec l'assistance de Gérald VAINQUEUR, greffier.