

Tribunal du travail, 22 octobre 2020, Madame a-m. E. c/ La SAM G

<i>Type</i>	Jurisprudence
<i>Jurisdiction</i>	Tribunal du travail
<i>Date</i>	22 octobre 2020
<i>IDBD</i>	19382
<i>Débats</i>	Audience publique
<i>Matière</i>	Sociale
<i>Intérêt jurisprudentiel</i>	Fort
<i>Thématiques</i>	Contrats de travail ; Pouvoir disciplinaire ; Rupture du contrat de travail

Lien vers le document : <https://legimonaco.mc/jurisprudence/tribunal-travail/2020/10-22-19382>

LEGIMONACO

www.legimonaco.mc

Abstract

Primes – Conditions – Preuve

Sanctions disciplinaires – Conditions – Nullité

Licenciement – Licenciement pour faute – Motif valable (non) – Caractère abusif (non)

Résumé

Les primes ou gratifications versées par l'employeur constituent un usage d'entreprise lorsqu'elles réunissent les trois critères de généralité, constance et fixité. Le versement d'une prime n'a un caractère obligatoire que si cette pratique constitue un usage dont la constance, la généralité et la fixité permettent d'établir la volonté non équivoque de l'employeur de s'engager envers ses salariés et de leur octroyer ainsi un avantage financier. Ces trois conditions sont cumulatives et si l'une d'entre elles fait défaut, il ne sera pas possible de présumer que l'employeur a souhaité accorder, en pleine connaissance de cause, un droit supplémentaire aux salariés par rapport à la loi, au statut collectif ou au contrat individuel de travail. C'est au salarié qui invoque l'usage d'apporter par tous moyens la preuve tant de son existence que de son étendue. En l'espèce, si le versement de cette prime n'est pas prévu contractuellement, l'employeur ne conteste pas verser à ses salariés, tous les ans, une prime de fin d'année. Le critère lié à la constance et à la fixité est donc bien rapporté. Cependant, le droit au paiement *pro rata temporis* d'une prime de treizième mois ou de fin d'année à un membre du personnel ayant quitté l'entreprise, quel qu'en soit le motif, avant la date de son versement, ne peut résulter que d'une convention ou d'un usage dont il appartient au salarié de rapporter la preuve. Madame a-m.E. étant défaillante dans l'administration de la preuve sur ce point sera déboutée de ce chef de demande.

Conformément aux dispositions des articles 1er et 54 de la loi n° 446 du 16 mai 1946, le Tribunal du travail dispose du droit de contrôler les sanctions disciplinaires prononcées par l'employeur à l'encontre d'un salarié ; que la sanction doit être justifiée et proportionnée à la faute commise, sous peine d'être annulée. Si l'employeur tient de son pouvoir de direction dans l'entreprise le droit de sanctionner un salarié pour un comportement fautif, il appartient au Tribunal du travail, saisi d'une contestation d'une sanction disciplinaire, d'en contrôler le bien fondé et de l'annuler si elle apparaît irrégulière en la forme, injustifiée, disproportionnée par rapport à la faute commise voire même discriminatoire. Il lui incombe, en cas de contestation, d'établir tant la régularité formelle de la mesure prise que son caractère justifié et proportionné au regard du manquement commis. Le comportement fautif du salarié doit se manifester par un acte positif ou une abstention de nature volontaire, fait avéré qui lui est imputable et constitue une violation des obligations découlant du contrat de travail ou des relations de travail. La lettre de notification doit énoncer des motifs précis et matériellement vérifiables. Elle doit indiquer la consistance des faits et ne pas se contenter de viser leur qualification. En l'absence de motivation suffisante, les sanctions sont injustifiées et annulables de plein droit. En l'espèce, en l'absence de précision sur le manque de coopération de la salariée, il existe un doute sur la réalité de la faute commise par celle-ci. Le doute devant profiter à la salariée, l'avertissement devra être annulé.

L'employeur reproche à Madame a-m.E. la qualité de son accueil et de son service. Le Tribunal relève que la lettre de notification de la mise à pied ne comporte aucun fait précis et matériellement vérifiable, l'employeur se contentant, d'une manière générale, de critiquer la qualité de l'accueil et du service de la salariée. L'employeur ne détaille dans ses écritures aucun fait précis et matériellement vérifiable. Il y a lieu dans ces circonstances d'annuler la mise à pied infligée à Madame a-m. E.

Il appartient à l'employeur d'établir la réalité et la validité des motifs invoqués à l'appui de sa décision de licenciement. Eu égard au principe selon lequel la sanction doit être proportionnée à la faute commise par le salarié, il apparaît que les faits ayant justifié le licenciement de Madame a-m. E. sont avérés mais insuffisants pour justifier la rupture du contrat de travail, tenant notamment l'ancienneté de la salariée, sans aucune remarque ni sanction sur la qualité de travail. En conséquence, le licenciement de Madame a-m. E. ne repose pas sur une cause valable.

Madame a-m.E. est défaillante dans l'administration de la preuve. Elle ne démontre pas avoir été licenciée pour une autre cause que celle énoncée dans la lettre de licenciement. Dès lors, la décision de rupture n'est pas fondée sur un motif fallacieux et ne présente donc pas en elle-même un caractère fautif ; ainsi, aucune faute de l'employeur ne peut ouvrir droit à l'indemnisation d'un préjudice matériel et financier résultant du licenciement. Par ailleurs, aucune faute ne peut être reprochée à l'employeur dans la mise en œuvre de la rupture (précipitation, brutalité ou légèreté blâmable avec lesquelles le congédiement a été donné). Madame a-m.E. sera dans ces circonstances déboutée de sa demande indemnitaire.

TRIBUNAL DU TRAVAIL

JUGEMENT DU 22 OCTOBRE 2020

En la cause de Madame a-m. E., demeurant « X1 », X1 à BEAUSOLEIL (06240) ;

Demanderesse, ayant élu domicile en l'étude de Maître Joëlle PASTOR-BENSA, avocat-défenseur près la Cour d'appel de Monaco, et plaidant par Maître Aurélie SOUSTELLE, avocat au barreau de Nice ;

d'une part ;

Contre :

La société anonyme monégasque dénommée G, dont le siège social se X2 à MONACO ;

Défenderesse, ayant élu domicile en l'étude de Maître Thomas GIACCARDI, avocat-défenseur près la Cour d'appel de Monaco, et plaidant par ledit avocat-défenseur ;

d'autre part ;

LE TRIBUNAL DU TRAVAIL,

Après en avoir délibéré conformément à la loi ;

Vu la requête introductive d'instance en date du 1er mars 2018, reçue le 6 mars 2018 ;

Vu la procédure enregistrée sous le numéro 52-2017/2018 ;

Vu les convocations à comparaître par-devant le Bureau de Jugement du Tribunal du Travail, suivant lettres recommandées avec avis de réception en date du 26 mars 2018 ;

Vu les conclusions de Maître Joëlle PASTOR-BENSA, avocat-défenseur au nom de Madame a-m. E. en date des 5 juillet 2018, 25 avril 2019 et 16 janvier 2020 ;

Vu les conclusions de Maître Thomas GIACCARDI, avocat-défenseur au nom de la SAM G en date des 8 novembre 2018, 11 juillet 2019 et 12 mars 2020 ;

Après avoir entendu Maître Aurélie SOUSTELLE, avocat au barreau de Nice pour Madame a-m. E. et Maître Thomas GIACCARDI, avocat-défenseur près la Cour d'appel de Monaco pour la SAM G en leurs observations ;

Vu les pièces du dossier ;

* * * *

Madame a-m. E. a été embauchée par la société anonyme monégasque G à compter du 20 juin 1995 en qualité d'Hydrothérapeute, puis de SPA Praticienne Poly confirmée.

Par courrier en date du 13 octobre 2017, la salariée a été convoquée à un entretien préalable à une éventuelle sanction pouvant aller jusqu'au licenciement, et ce pour le 18 octobre 2017.

Madame a-m. E. a été licenciée pour faute suivant courrier en date du 23 octobre 2017, avec dispense d'exécution de son préavis.

Par requête en date du 1er mars 2018, reçue au greffe le 6 mars 2018, Madame a-m. E. a saisi le Tribunal du travail en conciliation des demandes suivantes :

- annulation de l'avertissement du 19 mai 2016,
- annulation mise à pied du 17 mars 2017 (deux jours) : 150 euros,
- indemnité de 13ème mois : 2.000 euros,
- non validité du licenciement et indemnité de licenciement (avant déduction de l'indemnité de congédiement) : 13.000 euros,
- dommages et intérêts pour licenciement et sanctions abusifs : 100.000 euros,
- intérêts au taux légal,
- exécution provisoire.

Aucune conciliation n'ayant pu aboutir, l'affaire a été renvoyée devant le bureau de jugement.

Madame a-m. E. a déposé des conclusions les 5 juillet 2018, 25 avril 2019 et 16 janvier 2020 dans lesquelles elle demande au Tribunal de :

- faire droit aux demandes présentées dans sa requête introductive d'instance et explicitées dans ses conclusions n° 3,
- déclarer nulle et rejeter des débats l'attestation de Madame m. B G. produite sous le numéro de pièce adverse n° 13,
- condamner la SAM G à lui payer la somme de 1.580,80 euros au titre de l'indemnité de 13ème mois au prorata,
- annuler l'avertissement du 19 mai 2016,
- annuler la mise à pied du 17 mars 2017,
- condamner la SAM G au paiement de la somme de 131,73 euros (deux jours de mise à pied),
- constater que le licenciement ne repose pas sur une faute et sur aucun motif valable,
- constater que le montant de l'indemnité de licenciement est de 0 euro,

- condamner la SAM G à lui payer la somme de 100.000 euros à titre de dommages et intérêts pour licenciement abusif et sanctions abusives,
- dire que la décision à intervenir sera exécutoire en toutes ses dispositions et que les sommes auxquelles la SAM G sera condamnée devront être payées avec intérêts au taux légal à compter de la demande en justice pour le rappel de salaire et à compter du jugement qui sera rendu pour les autres,
- condamner la SAM G en tous les dépens distraits au profit de Maître Joëlle PASTOR-BENSA, avocat-défenseur, sous sa due affirmation.

Madame a-m. E. fait essentiellement valoir que :

- sur l'indemnité de 13ème mois :
 - elle a perçu au mois de décembre de chaque année une prime dite de 13ème mois d'un montant équivalent à son salaire brut, soit 1.976 euros,
 - elle n'a pas perçu cette somme au prorata de son temps de présence au terme de son contrat,
 - l'accord signé le 18 janvier 2020 par le seul délégué syndical de l'époque et non les délégués du personnel n'a aucune force et ne lui est pas opposable. De plus, elle n'en a jamais eu connaissance,
 - la communication de trois bulletins de salaire pour des licenciements intervenus en octobre et novembre 2017, et juin 2010, est insuffisante à venir démontrer qu'il serait d'usage dans l'entreprise de ne pas régler le 13ème mois au *pro rata temporis*,
 - sortie des effectifs le 24 décembre 2017, elle doit recevoir la quasi-totalité de sa prime, soit la somme de 1.580,20 euros,
- sur l'avertissement du 19 mai 2016 :
 - il lui a été reproché un comportement tout à fait inadapté à l'encontre d'une cliente handicapée,
 - malgré ses contestations, un avertissement lui a été infligé,
 - il n'y a aucune plainte de la cliente concernée,
 - elle a seulement fait état des difficultés à pratiquer un soin efficace en un temps limité, considérant la situation médicale de la cliente ; ce qui ne saurait être considéré comme un manque de respect,
 - les mails échangés entre le personnel encadrant ne sauraient venir démontrer un quelconque comportement répréhensible de sa part,
 - lesdits mails font état d'un mécontentement d'une cliente, alors que la lettre du 17 mars 2017 en réponse à sa contestation extrapole en prétendant que la cliente aurait été choquée,
 - cette sanction immédiatement décidée a été prise dans le seul but de ménager la susceptibilité du client,
 - elle a été injustement sanctionnée sans même avoir la possibilité de se défendre,
- sur la mise à pied du 3 mars 2017 :
 - il lui a été reproché de ne pas prendre la mesure de ce qui lui était reproché et un comportement pas compatible avec l'image de luxe de la société,
 - à la lecture des conclusions de l'employeur, il est impossible d'identifier un grief précis qui aurait entraîné cette sanction disciplinaire lourde,
 - le seul commentaire client vise l'ensemble du personnel,
- sur le licenciement :
 - l'employeur ne produit qu'un seul et unique mail de Madame P. Réceptionniste de l'hôtel W, à Madame D. et qui transmet un extrait du journal d'activité concernant le client Monsieur R. (ou R. g.)
 - Madame LA D. Hôtesse Réceptionniste à la SAM G se souvient de ce client qui n'a fait part, après son soin, d'aucun désagrément,
 - rien ne démontre qu'elle aurait donné ce soin,
 - l'employeur a usé abusivement de son droit de licencier au prétexte d'une faute non fondée et non justifiée,
 - celui-ci a manifestement oeuvré en accumulant les sanctions infondées pour parvenir à saisir un prétexte en vue de la licencier,
 - son licenciement repose sur un faux motif,
 - l'entretien du 13 octobre 2017 ne visait qu'à conférer à cette rupture une apparente absence de brutalité, la décision de la licencier étant déjà prise en amont,
 - l'acharnement à vouloir la sanctionner est parfaitement caractérisé,
 - l'absence de production d'un quelconque élément probant ne fait que démontrer de plus fort qu'elle a été licenciée au visa d'un motif totalement fallacieux,

- licenciée à l'âge de 54 ans, elle demeure prise en charge par Pôle Emploi.

La SAM G a déposé des conclusions les 8 novembre 2018, 11 juillet 2019 et 12 mars 2020 dans lesquelles elle s'oppose aux prétentions émises à son encontre et soutient essentiellement que :

- sur le 13^{ème} mois :
 - le versement du treizième mois ne résulte pas de stipulations contractuelles,
 - Madame a-m. E. ne démontre pas que l'usage en vigueur dans l'entreprise prévoyait le versement de ce treizième mois au prorata au départ du salarié avant la date prévue pour son versement, soit le 31 décembre,
 - le préavis de Madame a-m. E. a expiré le 24 décembre 2017 de sorte qu'elle n'était pas présente dans les effectifs de l'entreprise à la date du versement du treizième mois,
 - un accord relatif au treizième mois a été conclu le 18 janvier 2010 aux termes duquel il n'est pas prévu de versement prorata temporis pour les salariés ayant quitté l'entreprise en cours d'année,
- sur l'avertissement du 19 mai 2016 :
 - Madame a-m. E. a été reçue dans le cadre d'un entretien préalable afin de s'expliquer sur les griefs qui lui étaient reprochés,
 - le comportement déplorable de Madame a-m. E. avec une cliente a été confirmé non seulement par l'époux et les deux assistantes de celle-ci mais également par une salariée, Madame m. B G. qui a pu entendre leurs échanges,
 - Madame m. B G. a parfaitement pu entendre la conversation dans la cabine où se déroulait le soin litigieux dans la mesure où l'insonorisation des cabines est un problème récurrent qui avait d'ailleurs été relevé par Madame a-m. E.
 - contrairement à ce que soutient la demanderesse, il n'était pas question pour elle de procéder à une quelconque manipulation, deux personnes accompagnaient la cliente pour cela, mais de procéder au soin, ce qu'elle a refusé de faire,
 - la longue ancienneté de Madame a-m. E. ne saurait la dédouaner ipso facto de comportements intolérables ; celle-ci rendant même ces agissements d'autant plus graves,
- sur la mise à pied du 3 mars 2017 :
 - la lettre de notification de mise à pied est suffisamment précise sur les griefs reprochés à Madame a-m. E. lesquels lui ont été exposés de manière détaillée lors de l'entretien préalable du 14 février 2017,
 - la salariée ne conteste nullement avoir pu agir de manière inadaptée mais cherche seulement à trouver une justification pour s'en dédouaner,
 - Madame a-m. E. a fait l'objet de plusieurs commentaires négatifs de clients en quelques mois,
- sur le licenciement :
 - un client s'est plaint de la prestation réalisée par Madame a-m. E. allant jusqu'à préciser que la prestation n'était pas digne d'un établissement haut de gamme,
 - elle produit la capture d'écran du logiciel de réservation ainsi que l'historique des soins prodigués à Monsieur g. R. sur lesquels il apparaît que c'est bien Madame a-m. E. qui a pris en charge ce client le 7 octobre 2017,
 - l'attestation de Madame LA D. n'établit pas que le client a été satisfait des soins prodigués. En revanche, elle permet d'établir sans le moindre doute que c'est bien Madame a-m. E. qui s'est occupée de ce client,
 - la réservation d'une chambre à l'hôtel W offre l'accès aux soins à la SAM G qui en font partie intégrante et permettent d'ailleurs à l'hôtel d'être classé en catégorie Palace. C'est dire l'importance que revêt la qualité des soins et de l'accueil offerts aux clients de l'hôtel,
 - Madame a-m. E. n'a jamais contesté la réalité des plaintes des clients. Elle se contente d'en minimiser la portée,
 - préalablement à chaque sanction, elle a été convoquée à un entretien préalable au cours duquel la salariée a pu exposer ses arguments,
 - la tenue d'un entretien préalable n'est pas une obligation légale,
 - la demanderesse ne démontre pas qu'elle a agi de manière abusive dans le cadre de la mise en œuvre du licenciement.

SUR CE,

Sur la nullité de l'attestation produite en pièce n° 13 par la défenderesse

Aux termes de l'article 324 du Code de procédure civile, « *l'attestation doit, à peine de nullité :*

- 1° être établie par une personne remplissant les conditions requises pour être entendue comme témoin ;
- 2° être écrite, datée et signée de la main de son auteur ;
- 3° mentionner les nom, prénoms, date et lieu de naissance, demeure et profession de son auteur, ainsi que l'existence ou l'absence de liens de parenté, d'alliance, de subordination ou d'intérêt avec les parties ;
- 4° préciser si son auteur a quelque intérêt au procès ;
- 5° indiquer qu'elle est établie en vue de sa production en justice et que son auteur sait qu'une fausse attestation l'exposerait aux sanctions prévues par l'article 103 du Code pénal ;
- 6° être accompagnée de tout document officiel, en original ou en photocopie, justifiant de l'identité de son auteur et comportant sa signature. ».

La pièce n° 13 est constituée par une attestation établie par Madame m. B G.

Il est admis que les mentions exigées par l'article 324 du Code de procédure civile ne doivent pas nécessairement être reproduites à l'identique de la rédaction dudit article et que certaines informations telles notamment que l'intérêt au litige et l'existence d'un lien de subordination peuvent s'apprécier par le contenu même de l'attestation.

De plus, l'alinéa 4 invoqué invite les auteurs d'une attestation à préciser s'ils ont « *quelque intérêt au procès* » ; il s'agit donc d'une précision à apporter lorsque cet intérêt existe, de sorte que l'absence d'une telle mention doit être entendue comme un défaut d'intérêt - ce d'autant qu'il n'est pas soutenu qu'un tel intérêt existerait en l'espèce - et ne peut être sanctionnée dès lors par la nullité de la pièce qui comporte les mentions légales imposées .

Dès lors, la régularité de l'attestation ne saurait être discutée en ce qu'elle précise que leur auteur travaille pour la SAM G, en qualité de responsable adjointe du service des thérapies manuelles, avec laquelle il a donc un lien de subordination, aucune mention d'un intérêt quelconque aux procès n'étant précisé, de sorte que le Tribunal doit considérer qu'il n'existe aucun intérêt, Madame a-m. E. ne rapportant pas la preuve contraire.

Le Tribunal relève encore que Madame m. B G. n'a aucunement fait mention de l'existence ou l'absence de liens de parenté, d'alliance ou d'intérêt avec les parties, mentions obligatoires prévues par le paragraphe 3 de l'article 324 susvisé.

Il n'est pas demandé à l'auteur de l'attestation de « préciser » mais de « mentionner », alors que rien dans le corps de l'attestation ne permet de déduire l'existence ou l'absence de liens de parenté, d'alliance ou d'intérêt avec les parties.

L'absence de ces mentions doit dès lors entraîner la nullité de l'attestation ainsi rédigée.

L'employeur a produit une nouvelle attestation établie par Madame m. B G. en pièce n° 27, au sujet de laquelle Madame a-m. E. s'étonne que l'écriture soit très différente de la première attestation, sans pour autant en solliciter le rejet.

Le Tribunal en appréciera les termes et la validité eu égard à cette différence d'écriture.

Sur le rappel de salaire afférent au 13^{ème} mois au prorata

Madame a-m. E. sollicite la somme de 1.580,80 euros à ce titre au *prorata* de ses mois de présence.

L'employeur soutient que la prime de fin d'année est versée aux salariés présents dans l'entreprise à la date de son versement, soit, au 31 décembre.

Les primes ou gratifications versées par l'employeur constituent un usage d'entreprise lorsqu'elles réunissent les trois critères de généralité, constance et fixité.

Le versement d'une prime n'a un caractère obligatoire que si cette pratique constitue un usage dont la constance, la généralité et la fixité permettent d'établir la volonté non équivoque de l'employeur de s'engager envers ses salariés et de leur octroyer ainsi un avantage financier.

Ces trois conditions sont cumulatives et si l'une d'entre elles fait défaut, il ne sera pas possible de présumer que l'employeur a souhaité accorder, en pleine connaissance de cause, un droit supplémentaire aux salariés par rapport à la loi, au statut collectif ou au contrat individuel de travail.

C'est au salarié qui invoque l'usage d'apporter par tous moyens la preuve tant de son existence que de son étendue.

En l'espèce, si le versement de cette prime n'est pas prévu contractuellement, l'employeur ne conteste pas verser à ses salariés, tous les ans, une prime de fin d'année.

Le critère lié à la constance et à la fixité est donc bien rapporté.

Cependant, le droit au paiement *prorata temporis* d'une prime de treizième mois ou de fin d'année à un membre du personnel ayant quitté l'entreprise, quel qu'en soit le motif, avant la date de son versement, ne peut résulter que d'une convention ou d'un usage dont il appartient au salarié de rapporter la preuve.

Madame a-m. E. étant défaillante dans l'administration de la preuve sur ce point sera déboutée de ce chef de demande.

Sur l'avertissement du 19 mai 2016

Conformément aux dispositions des articles 1er et 54 de la loi n° 446 du 16 mai 1946, le Tribunal du travail dispose du droit de contrôler les sanctions disciplinaires prononcées par l'employeur à l'encontre d'un salarié ; que la sanction doit être justifiée et proportionnée à la faute commise, sous peine d'être annulée.

Si l'employeur tient de son pouvoir de direction dans l'entreprise le droit de sanctionner un salarié pour un comportement fautif, il appartient au Tribunal du travail, saisi d'une contestation d'une sanction disciplinaire, d'en contrôler le bien fondé et de l'annuler si elle apparaît irrégulière en la forme, injustifiée, disproportionnée par rapport à la faute commise voire même discriminatoire.

Il lui incombe, en cas de contestation, d'établir tant la régularité formelle de la mesure prise que son caractère justifié et proportionné au regard du manquement commis.

Le comportement fautif du salarié doit se manifester par un acte positif ou une abstention de nature volontaire, fait avéré qui lui est imputable et constitue une violation des obligations découlant du contrat de travail ou des relations de travail.

La lettre de notification doit énoncer des motifs précis et matériellement vérifiables. Elle doit indiquer la consistance des faits et ne pas se contenter de viser leur qualification.

En l'absence de motivation suffisante, les sanctions sont injustifiées et annulables de plein droit.

Madame a-m. E. a fait l'objet d'un avertissement par un courrier recommandé avec accusé de réception en date du 19 mai 2016, ainsi libellé :

« Madame,

Compte tenu de votre refus d'en accuser réception en mains propres, je vous réitère, en la forme recommandée. Le texte de mon courrier du 19 mai 2016 :

« En date du 16 avril 2016, vous avez fait preuve d'un comportement tout à fait déplorable à l'encontre d'une cliente handicapée.

Vous avez donc été convoquée à un entretien préalable à sanction qui s'est déroulé le mardi 3 mai 2016 à 14h00 en ma présence et celle de Mme c. M.

Il en ressort que vous n'avez visiblement pas pris conscience d'avoir mal traitée la cliente, ce malgré le témoignage de votre collègue corroborant ce fait.

Je suis au regret de vous notifier un avertissement qui sera porté à votre dossier, souhaitant que vous saurez en tenir compte afin d'adapter votre attitude aux exigences de votre fonction. ».

Veillez agréer Madame, mes salutations distinguées. ».

Pour justifier le grief reproché à Madame a-m. E. l'employeur produit les éléments suivants :

- un courriel de Madame L. Hôtesse Réceptionnaire, adressé à Monsieur c. F. supérieur hiérarchique de Madame a-m. E. en date du 16 avril 2016 à 11 h 55, dont copie à Madame m. B G. ainsi libellé :

« Bonjour c.

Mme F. avait un RDV aujourd'hui avec a-m.(SMSM3).

Mme est dans un fauteuil roulant et était accompagnée par son mari et 2 dames.

Avant de prendre RDV je me suis renseignée si on pouvait baisser la table de massage, si le fauteuil roulant passait par la porte (...).

Luca m'a confirmé.

Ils étaient très mécontents !!!!! SELON EUX a-m. a surtout dit que ce n'était pas assez 30 minutes et au lieu de faire son maximum elle n'était pas très coopérative.

De plus son assistant voulait rester avec la dame handicapé mais a-m. ne l'aurait pas accepté.

Ils ne vont plus venir pour un massage parce qu'ils sont trop déçus.

De plus on leur disait une fois que c'était bon une autre fois que ce n'était pas bon. Est-ce que vous acceptez les personnes handicapés s'ils ne peuvent s'installer sur la table (bien entendu pour un massage normal) ??

Merci de contacter monsieur F.f. son mari (italien).

Cordialement. ».

- un courriel de Madame m A. Réceptionniste, à Madame c. Z. dont copie à Monsieur c. F. et Madame m. B G. ainsi libellé :

« Chère Madame Z.

Retour sur un problème Massage qui s'est déroulé ce matin.

Mme F. cliente est venu pour un massage de 30' avec a-m.

Madame F. est dans un fauteuil roulant et était accompagnée par son mari et 2 dames.

Sur ce, m B. m'informe de l'incident et nous décidons de téléphoner à Mr et Mme F. pour avoir plus d'informations.

L'assistante de Monsieur et Madame m'explique que la thérapeute n'a eu aucune humanité, ni aucune sensibilité (insiste sur ce point) ; Elle m'informe également que la thérapeute leurs a bien fait comprendre qu'elle n'était pas la personne adapté et que le soin non plus ; Mais l'assistante a dit à a-m. que ce n'est pas grave qu'elle lui fasse au mieux ; L'assistante a bien compris que la thérapeute ne fera pas d'effort et met mal à l'aise Madame F. qui se sent encore plus handicapé, l'assistante m'explique que c'est très dégradant.

De plus son assistante voulait rester avec Madame mais a-m. ne l'aurait pas accepté du tout ; chose que l'assistante a compris.

Sachez que je me suis excusé au nom de notre établissement et que c'est avec plaisir que nous lui offrons un nouveau massage quand elle le souhaite et qu'elle n'hésite pas à nous contacter à nouveau pour en rediscuter si besoin ; A ce jour, Mr et Mme F. nous rappellerons pour convenir d'un nouveau RDV massage. Je lui ai également dit que vous allez la contacter.

Bien cordialement. ».

- Transmission de ce mèl par Madame c. Z. le même jour à 16 h 28 à Madame c. M.(avec copie à Monsieur c. F. et dont l'objet est « sanction » :

« c.

Je te laisse prendre connaissance du cas ci-dessous

Je demande une sanction pour cette thérapeute pour laquelle je te donnerai des éléments complémentaires.

Il s'agit de Mme a-m. E.

Je souhaite aussi que nous fassions cet entretien ensemble.

Je te remercie.

Bien à toi. ».

Le Tribunal relève que les auteurs de ces courriels n'ont pas été témoins des faits qu'ils décrivent, alors que Madame a-m. E. les conteste fermement.

Seule Madame L. a été en contact avec les clients concernés après les faits et a rapporté ce qui, selon eux, aurait provoqué leur courroux :

- une attestation établie par Madame m. B G. en pièce n° 27, pour laquelle Madame a-m. E. relève une différence d'écriture avec celle précédemment écrite par celle-là en pièce n° 13.

Un examen des deux documents permet de conclure sans contestation qu'il s'agit de deux écritures différentes, avec des signatures ressemblantes mais dont celle figurant sur la pièce n° 27 ne correspond pas à celle apposée sur la copie du passeport annexée à l'attestation.

Un doute existe dès lors sur la sincérité et la validité de cette attestation qui ne sera pas examinée par le Tribunal.

Il résulte de ces constatations que les seuls éléments produits par l'employeur pour démontrer le grief reproché à Madame a-m. E. émanent de salariés de l'entreprise n'ayant pas assisté aux faits.

Le courriel de Madame L. en date du 16 avril 2016 ne fait état d'aucun comportement « *tout à fait déplorable à l'encontre d'une cliente handicapée* », mais d'un simple mécontentement d'un client à l'encontre de Madame a-m. E. qui n'était pas très coopérative.

En l'absence de précision sur le manque de coopération de la salariée, il existe un doute sur la réalité de la faute commise par celle-ci.

Le doute devant profiter à la salariée, l'avertissement devra être annulé.

Sur la mise à pied en date du 7 mars 2017

Madame a-m. E. a fait l'objet d'une mise à pied par lettre datée du 3 mars 2017, remise en main propre le 7 mars 2017, en ces termes :

« Madame,

Il a été porté à ma connaissance, par le biais de deux « Questionnaires de satisfaction client » que vous faisiez montre qu'un comportement ou d'une attitude qui n'était pas compatible avec l'image de luxe que la SAM G se doit de conserver.

En effet, ces deux commentaires de clients, qui avaient été pris en charge par vous-même, relèvent que la qualité de votre accueil et de vos services ne se sont pas à la hauteur de ce que la Société est en droit d'attendre de vous. Un de ces commentaires vous désigne même nommément « a-m. devrait changer de métier ».

C'est pourquoi, je vous ai convoqué à un entretien préalable à sanction en date du 17 février 2017.

Lors de cet entretien, où étaient présents votre chef de service ainsi qu'un délégué du personnel, vous n'avez pas semblé prendre toute la mesure de ce qui vous a été reproché. En effet, vous vous attachiez plus à trouver une

explication à ces commentaires dans l'expérience et le ressenti des clients présents ce jour-là, plutôt que de vous remettre en question.

Pour mémoire, vous avez déjà été sanctionnée le 3 juin 2016 pour avoir eu envers une cliente handicapée une attitude tout à fait déplorable.

Force est de constater à ce jour, que vous n'avez toujours pas compris l'importance d'adopter une attitude chaleureuse et accueillante en toute circonstance, puisque deux nouveaux incidents sont à déplorer.

Pour l'ensemble de ces raisons je vous notifie par la présente deux jours de mise à pied.

Ces deux jours, qui seront effectifs les 21 et 22 mars, ne vous seront pas rémunérés.

Je souhaite que cette nouvelle sanction vous permette de revenir à plus de professionnalisme et d'adopter à nouveau un comportement envers la clientèle conforme à ce que la SAM G est en droit d'attendre de ses collaborateurs.

(...). ».

L'employeur reproche à Madame a-m. E. la qualité de son accueil et de son service.

Le Tribunal relève que la lettre de notification de la mise à pied ne comporte aucun fait précis et matériellement vérifiable, l'employeur se contentant, d'une manière générale, de critiquer la qualité de l'accueil et du service de la salariée.

L'employeur ne détaille dans ses écritures aucun fait précis et matériellement vérifiable et vise un courriel en date du 17 janvier 2017 adressé par Madame P. Communication Manager de l'hôtel W, à Madame c. Z. ainsi libellé :

« Bonjour c.

Pour info, retour du client suite à son dernier séjour dans le cadre d'une package Escale

Bien à toi

Réponse au questionnaire

Suggestions 1 Comprenant votre parti pris de ne pas afficher partout les règles du jeu, les responsables de la SAM G devraient trouver le moyen de faire respecter des règles d'hygiène élémentaires : très peu de gens prennent une douche avant d'utiliser la piscine et avec des maillots normalement proscrits dans les lieux publics

Sauna sans serviette (il y a une odeur désagréable) et avec maillots gorgés de sueur puis plongeon dans la piscine C'est très dommage

2 Autant le personnel des soins du - 3 est très agréable, compétent, etc autant celui du - 1 est froid triste et fait perdre par son attitude tous le bénéfice des soins a-m. devrait changer de métier)

(...). ».

Ce courriel ne fait pas plus état d'un fait précis susceptible de justifier une sanction disciplinaire et permettant un contrôle par le Tribunal.

Bien plus, ce questionnaire de satisfaction n'est reproduit par Madame P. que de manière parcellaire et ne concerne pas seulement Madame a-m. E.

Ce seul commentaire (« a-m. devrait changer de métier ») sans aucun détail précis des faits ayant permis une telle conclusion ne saurait suffire à justifier la sanction de mise à pied infligée à la demanderesse.

Il y a lieu dans ces circonstances d'annuler la mise à pied infligée à Madame a-m. E. le 7 mars 2017 et de condamner l'employeur au paiement du salaire correspondant, à hauteur de la somme de 131,73 euros, avec intérêts au taux légal à compter du 6 mars 2018 date de réception au greffe de la requête introductive d'instance et exécution provisoire s'agissant de salaire et accessoires de salaire.

Sur la validité de la rupture

Il appartient à l'employeur d'établir la réalité et la validité des motifs invoqués à l'appui de sa décision de licenciement.

Madame a-m. E. a été licenciée par courrier recommandé avec accusé de réception en date du 23 octobre 2017, ainsi libellé :

« Madame,

Il a été porté à ma connaissance en date du 7 octobre 2017, que vous aviez, une nouvelle fois, fait preuve d'un comportement inadapté dans le cadre de vos fonctions.

En effet, vous avez fait l'objet d'un commentaire client extrêmement négatif et formulé en ces termes : « soin bâclé, aucune délicatesse, mouvements effectués rapidement et huile qui dégouline partout (...) », le client précisant même que cette prestation n'était pas digne d'un établissement haut de gamme.

(...).

Lors de cet entretien vous avez pu exposer votre version des faits, sans pour autant vous remettre en question ou admettre ce qui vous était reproché.

Il est évident que vous faites preuve d'une certaine désinvolture dans l'exercice de vos fonctions, faisant fi des nombreuses remarques et des sanctions précédentes.

Je ne peux tolérer votre attitude qui nuit gravement à l'image de la société.

En effet, pour rappel, une mise à pied de 2 jours vous avait été infligée en date du 3 mars 2017, et, vous aviez reçu un avertissement en date du 19 mai 2016 pour des faits similaires.

C'est pourquoi je suis contrainte de vous notifier, par la présente, votre licenciement pour faute simple.

(...). ».

Pour démontrer le grief reproché à Madame a-m. E. l'employeur produit les éléments suivants :

— un extrait du journal d'activité de l'hôtel W du 7 octobre 2017, ainsi libellé :

« #103 M. R g.- B 585.00€/nuit - départ le 07.10.17.

Lors du départ le client s'est plaint de la prestation spa effectuée le 07.10 au matin, soin « bâclé » selon ses dires : aucune délicatesse, mouvements effectués rapidement et huile qui dégouline partout... pas digne d'un 5 étoiles.

Parking et pdj offerts en compensations, client reconnaissance, hésite à revenir. ai pris coordonnées (tél.) au cas où besoin de recontacter client.

VV FO LE 07.10.17. ».

Il s'évince de ce document que Monsieur g. R.(ou R. n'a pas été satisfait du soin prodigué par un salarié de la S. T. M., le 7 octobre 2017.

L'employeur produit en pièces nos 24 et 25 la réservation de ce soin par le client et l'intervention de Madame a-m. E. à ce titre.

Madame a-m. E. conteste ce grief et décrédibilise dans un premier temps Monsieur g. R. (ou R. qui est soupçonné d'escroquerie « *au vin* » ; ce qui ne saurait être retenu par le Tribunal, ces éléments n'ayant aucun lien avec le présent litige.

La demanderesse produit ensuite une attestation de Madame LA D. Hôtesse Réceptionniste, pour en conclure que le client ne s'est pas plaint de ses soins à son départ du Centre.

— Madame LA D. écrit :

« (...) Précédant son soin, monsieur s'est présenté à la réception du niveau - 2. Au moment de repartir à leur hôtel, monsieur a rejoint sa compagne et est reparti en me remerciant et en me saluant. Monsieur ne m'a pas fait part de son désagrément et ne semblait pas très agréable. ».

Eu égard au principe selon lequel la sanction doit être proportionnée à la faute commise par le salarié, il apparaît que les faits ayant justifié le licenciement de Madame a-m. E. sont avérés mais insuffisants pour justifier la rupture du contrat de travail, tenant notamment l'ancienneté de la salariée, sans aucune remarque ni sanction sur la qualité de travail.

En conséquence, le licenciement de Madame a-m. E. ne repose pas sur une cause valable.

Sur le caractère abusif du licenciement

Tout licenciement fondé sur un motif valable peut néanmoins présenter un caractère abusif si le salarié, auquel incombe la charge de cette preuve, démontre que l'employeur a méconnu certaines dispositions légales lors de la mise en œuvre de la rupture ou si les conditions matérielles ou morales de sa notification présentent un caractère fautif ou révèlent une intention de nuire ou la légèreté blâmable de l'employeur.

En application de l'article 13 de la loi n° 729 du 16 mars 1963, toute rupture abusive du contrat de travail peut donner lieu à des dommages et intérêts.

Il appartient à celui qui réclame des dommages et intérêts, de prouver outre le préjudice subi, l'existence d'une faute commise par l'employeur dans l'exercice de son droit de mettre fin au contrat de travail, laquelle peut consister dans l'allégation d'un motif de rupture fallacieux ou dans la précipitation, la brutalité ou la légèreté blâmable avec lesquelles le congédiement a été donné.

Un licenciement peut être considéré comme abusif (qu'il ait été reconnu valable ou non) si l'employeur a avancé pour le justifier un faux motif, c'est-à-dire un motif qui n'était pas le motif réel qui l'a conduit à prendre cette décision et qui voulait « tromper », ce qui n'est pas le cas en l'espèce.

L'analyse qui précède a permis de constater que le grief énoncé dans la lettre de licenciement s'est avéré fondé.

Pour autant, le motif fallacieux se caractérise par la fausseté du grief invoqué combinée à la volonté de tromperie et de nuisance de celui qui l'invoque.

Le Tribunal relève à ce titre que Madame a-m. E. est défaillante dans l'administration de la preuve. Elle ne démontre pas avoir été licenciée pour une autre cause que celle énoncée dans la lettre de licenciement.

Dès lors, la décision de rupture n'est pas fondée sur un motif fallacieux et ne présente donc pas en elle-même un caractère fautif ; ainsi, aucune faute de l'employeur ne peut ouvrir droit à l'indemnisation d'un préjudice matériel et financier résultant du licenciement.

Les pièces du dossier montrent que :

- Madame a-m. E. a été convoquée à un entretien préalable par courrier en date du 13 octobre 2017 et ce, pour le 18 octobre 2017,
- la salariée a été assistée lors de cet entretien par un délégué du personnel,
- l'employeur a licencié Madame a-m. E. par courrier en date du 23 octobre 2017, après avoir pris un temps de réflexion.

Il en résulte qu'aucune faute ne peut être reprochée à l'employeur dans la mise en œuvre de la rupture (précipitation, brutalité ou légèreté blâmable avec lesquelles le congédiement a été donné).

Madame a-m. E. sera dans ces circonstances déboutée de sa demande indemnitaire.

Sur les dommages et intérêts pour sanctions abusives

Madame a-m. E. a formé une demande de dommages et intérêts à hauteur de 100.000 euros pour licenciement et sanctions abusives, mais sans préciser le préjudice devant être indemnisé, de sorte qu'elle sera déboutée de sa prétention.

Sur les dépens

Les dépens seront laissés à la charge de la SAM G.

PAR CES MOTIFS,

LE TRIBUNAL DU TRAVAIL, statuant publiquement, contradictoirement, en premier ressort et après en avoir délibéré,

Prononce la nullité de l'attestation produite en pièce n° 13 par la société anonyme monégasque G ;

Annule l'avertissement infligé à Madame a-m. E. le 19 mai 2016 ;

Annule la mise à pied infligée à Madame a-m. E. le 7 mars 2017 ;

Condamne la SAM G à payer à Madame a-m. E. la somme de 131,73 euros (cent trente et un euros et soixante-treize centimes) correspondant à la retenue de salaire indûment effectuée, avec intérêts au taux légal à compter du 6 mars 2018 date de réception au greffe de la requête introductive d'instance et exécution provisoire s'agissant de salaire et accessoires de salaire ;

Dit que le licenciement de Madame a-m. E. par la SAM G ne repose pas sur une cause valable et n'est pas abusif ;

Déboute Madame a-m. E. du surplus de ses demandes ;

Condamne la SAM G aux dépens du présent jugement ;

Ainsi jugé par Monsieur Michel SORIANO, Juge de Paix, Président du Bureau de Jugement du Tribunal du Travail, Madame Diane GROULX, Monsieur Michel GRAMAGLIA, membres employeurs, Messieurs Fabrizio RIDOLFI, Thomas BONAFEDE, membres salariés, et lecture étant considérée comme donnée à l'audience publique, au Palais de Justice, le vingt-deux octobre deux mille vingt, par Monsieur Michel SORIANO, Juge de Paix, Président du Bureau de Jugement du Tribunal du Travail, Madame Diane GROULX, Messieurs Michel GRAMAGLIA, Fabrizio RIDOLFI et Thomas BONAFEDE, assistés de Madame Sandrine FERRER-JAUSSEIN, Secrétaire en Chef, le dispositif de la décision étant affiché dans la salle des pas perdus du Palais.