

## L'envoi inapproprié de SMS à une cliente peut justifier un licenciement pour motif grave

Le 04 mai 2018

Fin du contrat

Dans un jugement du 28 mars 2018, le Tribunal du travail de Liège a admis le licenciement pour motif grave d'un opérateur téléphonique qui, à la suite d'une conversation téléphonique avec une cliente, a consulté le dossier personnel de celle-ci et lui a envoyé un SMS indélicat.

Pour la juridiction saisie, dès lors que la confidentialité est essentielle pour l'employeur, le non-respect de l'obligation de confidentialité par le travailleur rend immédiatement et définitivement impossible la poursuite de la relation de travail.

### 1. Les faits

Un centre d'appels gère par téléphone, pour le compte de ses clients, la relation avec la clientèle de grandes entreprises, dont un opérateur de téléphonie mobile. Ce centre d'appels occupe de nombreux travailleurs chargés de répondre aux demandes des clients.

Un travailleur, visiblement séduit par la voix d'une cliente, consulte le dossier personnel de celle-ci. Il y relève le numéro de GSM privé de la cliente et lui envoie un SMS indélicat, lui révélant son « coup de foudre téléphonique ».

Interpellée, la cliente demande à l'expéditeur du message de bien vouloir décliner son identité. Ce dernier obtempère. Il précise qu'il travaille pour l'opérateur de téléphonie mobile.

Mécontente de l'audace du travailleur, la cliente dépose une plainte auprès du service clientèle de l'opérateur de téléphonie mobile. Elle publie ensuite un message virulent sur le compte Facebook de cet opérateur, réitérant publiquement sa plainte.

L'opérateur de téléphonie mobile interpelle ensuite son prestataire de services au sujet du comportement déplacé du travailleur.

Le jour même, l'employeur convoque le travailleur pour une audition.

Le travailleur reconnaît avoir commis une faute professionnelle mais soutient que celle-ci n'est pas grave. L'employeur le licencie néanmoins pour motif grave. Le travailleur conteste son licenciement devant le Tribunal du travail.

### 2. La décision du Tribunal du travail

Le Tribunal reconnaît que pour un centre d'appels, la confidentialité est un élément essentiel de la relation de travail. Cela ressort clairement des dispositions du contrat de travail et du règlement de travail.

Le Tribunal précise que même si le fait reproché au travailleur est isolé, si l'employeur admet ce type de comportement, cela aurait permis à d'autres travailleurs de commettre des manquements similaires, ce qui ne serait pas acceptable.

En outre, le Tribunal souligne que le comportement du travailleur a mis en danger la relation commerciale de son employeur avec l'opérateur de téléphonie mobile, l'un de ses plus gros clients.

Enfin, le Tribunal reconnaît qu'en licenciant le travailleur pour motif grave, et donc en prenant une mesure sévère à son encontre, l'employeur démontre toute l'importance attachée au respect des règles de confidentialité, ce qui est de nature à rassurer ses clients qui ne peuvent accepter qu'un travailleur s'immisce dans la vie privée des clients.

En conséquence, le Tribunal décide que le licenciement pour motif grave du travailleur est fondé.

#### **Que retenir ?**

Si l'employeur considère comme essentielle la confidentialité des informations traitées par le travailleur dans le cadre de la relation de travail, il a tout intérêt à prévoir des obligations de confidentialité précises et complètes dans le contrat de travail et le règlement de travail. Le non-respect de l'obligation de confidentialité par le travailleur est de nature à rendre immédiatement et définitivement impossible la poursuite de la relation de travail.

Par ailleurs, selon le Tribunal du travail de Liège, le fait, pour un travailleur, d'utiliser à des fins privées des données personnelles des clients peut justifier un licenciement pour motif grave. L'employeur peut donc certainement rappeler à ses travailleurs de ne pas utiliser des informations professionnelles dans le cadre de la vie privée.

**Source :** Trib. trav. Liège, division Liège, 28 mars 2018, R.G. n°17/428/A, *inédit*.

**Sotra est un cabinet d'avocats spécialisés en droit social,  
dans le secteur privé et le secteur public.  
Notre valeur ajoutée découle de l'excellence de nos services et de notre proximité.**

Avenue Louise 65 Louizalaan 1050 Bruxelles – Brussel | + 32 (0)2 2 899 50 50  
Passage de l'Atelier, 6 bte 2 – 5100 Jambes | + 32 (0)81 39 17 30

[www.sotra.be](http://www.sotra.be) | [info@sotra.be](mailto:info@sotra.be)