

# Distribution Sécurité

## Le vol du personnel est une faute grave



Les distributeurs ont recours à diverses méthodes pour fidéliser leur clientèle et pour les encourager à effectuer leurs achats dans leurs magasins. Une de ces méthodes consiste à attribuer des points lors de l'achat de certains articles. Les techniques actuellement utilisées pour matérialiser cette attribution de points permettent de ne plus recourir aux timbres à coller dans un carnet prévu à cet effet. C'est l'électronique qui permet désormais l'enregistrement automatique des points au moment du pointage des articles par les caissières; ainsi que le stockage des points sur une carte magnétique en vue de l'obtention de l'avantage promis, en l'occurrence l'octroi d'un chèque dont le montant est à valoir sur de prochains achats.

Tous les clients ne sont pas forcément détenteurs d'une carte et les points générés par les achats des clients non titulaires d'une carte sont normalement perdus. S'il s'agit uniquement d'un oubli de la carte, le client peut se représenter avec le ticket de ses précédentes courses afin de faire enregistrer les points générés par celles-ci sur sa carte.

Il arrive aussi que des clients, non-détenteurs d'une carte, abandonnent à proximité de la caisse le ticket de leurs achats sur lequel les points sont également mentionnés. La tentation peut exister pour certaines personnes indisciplinées de s'approprier ces tickets abandonnés aux fins de récupérer les points qui y sont mentionnés en les présentant à une caissière comme s'il s'agissait d'achats effectués par elles à un moment

où elles n'étaient pas en possession de leur carte. Si cette action est imputable à un membre du personnel, se pose la question de savoir s'il s'agit d'un acte constitutif d'une faute grave ou non.

Un jugement rendu par le tribunal du travail de Gand, et sa motivation très détaillée, permettent de cerner cette question avec beaucoup de précision.

Une caissière avait été surprise alors qu'elle « scannait » sur sa carte personnelle des points générés par des achats de clients qui n'étaient pas en possession de leur carte au moment de faire pointer leurs achats. Il était reproché à la caissière de ne pas avoir recouru à la

procédure prévue, à savoir le « stockage » provisoire de ces points sur une carte spéciale, restant en possession du magasin dans l'attente que les clients se représentent avec le ticket de leurs achats. Il était également rappelé dans la lettre de rupture que la valeur d'un point correspondait effectivement à de l'argent. L'employeur reprochait dès lors à la caissière un enrichissement personnel au détriment tant du client ayant procédé aux achats évoqués ci-avant que de l'entreprise.

La défense de la caissière contesta le bien-fondé de cette décision et invoqua divers motifs pour demander le paiement d'une indemnité compensatoire de préavis. La caissière prétendait qu'elle n'avait pas été complètement informée de la procédure en vigueur chez son employeur en ce qui concerne la gestion des points non scannés directement sur les cartes des clients. Elle affirmait, en outre, que des clients se trouvant dans une telle situation lui offraient à titre personnel et spontanément leurs points. Enfin, elle faisait plaider que l'enjeu de sa faute, soit 19,6 points représentant une valeur monétaire peu importante, ne donnait pas à celle-ci un caractère de gravité suffisant justifiant qu'il soit mis fin à son contrat de travail immédiatement, sans préavis ni indemnité. De son côté, l'employeur exposait les mesures qu'il avait prises pour éviter que de telles pratiques ne se produisent et il refusait l'argumentation de la caissière.

Le tribunal rappela la définition de la faute grave telle que prévue par la loi

