

**REPUBLIQUE FRANCAISE
AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS**

COUR D'APPEL D'ANGERS
Chambre Sociale
ARRÊT DU 14 FEVRIER 2017

Numéro d'inscription au répertoire général : 14/02062.

Jugement Au fond, origine Conseil de Prud'hommes - Formation paritaire d'ANGERS,
décision attaquée en date du 26 Juin 2014, enregistrée sous le n° F 13/01319

APPELANTE :

LA SAS AGIR RECOUVREMENT adresse [...] 49300 CHOLET représentée par Maître
Jean-Yves BELIN, avocat au barreau d'ANGERS

INTIMEE :

Madame Sylvie Z épouse Z ST MACAIRE EN MAUGES représentée par Maître Joël
BAFFOU, avocat au barreau de DEUX-SEVRES

COMPOSITION DE LA COUR :

En application des dispositions de l'article 945-1 du code de procédure civile, l'affaire a été
débattue le 06 Décembre 2016 à 14H00, en audience publique, les parties ne s'y étant pas
opposées, devant Madame Isabelle CHARPENTIER, conseiller chargé d'instruire l'affaire.

Ce magistrat a rendu compte des plaidoiries dans le délibéré de la cour, composée de :

Madame Anne JOUANARD, président

Madame Catherine LECAPLAIN-MOREL, conseiller

Madame Isabelle CHARPENTIER, conseiller

Greffier : Madame GOUBET, greffier, lors des plaidoires.

Greffier : Madame BODIN, greffier, lors du prononcé.

ARRÊT :

Prononcé le 14 Février 2017, contradictoire et mis à disposition au greffe de la cour, les
parties en ayant été préalablement avisées dans les conditions prévues au deuxième alinéa de
l'article 450 du code de procédure civile.

Signé par Madame Anne JOUANARD, président, et par Madame BODIN, greffier auquel la
minute de la décision a été remise par le magistrat signataire.

FAITS et PROCÉDURE,

La société Agir Recouvrement a pour activité principale le recouvrement de créances.

Elle applique la convention collective nationale du personnel des prestataires de services, secteur tertiaire. Elle employait un effectif de 91 salariés au 31 décembre 2012, selon l'attestation Assedic.

Mme Sylvie Z a été recrutée le 1er juillet 2010 par la société Agir Recouvrement en qualité de télé couvreuse à temps complet dans le cadre d'un contrat de travail à durée déterminée en remplacement d'un congé maternité, jusqu'au 31 mars 2011.

Par avenant du 23 mars 2011, le contrat initial a été transformé en contrat à durée indéterminée à compter du 24 mars 2011.

En dernier lieu, elle percevait un salaire brut de 1 644 euros par mois.

Le 18 février 2013, Mme Z a été convoquée à un entretien préalable à un licenciement fixé au 25 février.

Le 28 février 2013, elle a reçu notification de son licenciement pour cause réelle et sérieuse dans un courrier libellé ainsi :

' Lors de la signature de votre contrat de travail le 1er juillet 2010, il vous a été remis un document intitulé ' charte Internet ' que vous avez également signé après en avoir pris connaissance.

Ce document précise notamment :

' L'usage de la messagerie électronique mise à disposition des salariés de l'entreprise est présumé dans l'intérêt exclusif de l'entreprise.

Toutefois, un usage personnel raisonnable est toléré. Un courrier électronique pourra être considéré comme privé s'il apparaît comme tel, de manière claire sans qu'il soit besoin d'en consulter le contenu.

Si le salarié faisait un usage déraisonnable d'internet à partir de son poste professionnel, l'employeur serait libre d'en tirer toutes conséquences. Il est d'ores et déjà convenu qu'un usage abusif d'Internet ou de la messagerie professionnelle pourra être considéré comme un motif légitime et sérieux de licenciement.'

La lecture de votre messagerie professionnelle fait apparaître que, entre novembre 2012 et janvier 2013, vous avez envoyé et/ou reçu 25 courriels essentiellement entre votre messagerie privée et votre messagerie professionnelle, apparemment dans le but d'organiser votre futur mariage.

Ceci sans compter d'autres courriels envoyés à titre privé apparemment pour le même motif.

Aucun courriel précité ne compte la mention ' personnel ' ou ' privé '.

Nous considérons que le caractère répété et systématique de cette utilisation personnelle de votre messagerie professionnelle doit être considéré comme abusif aux termes du document ' charte Internet ' que vous avez signé le 1er juillet 2010.

Cette utilisation a en outre des répercussions sur votre activité professionnelle dès lors que pour le client Air Liquide, vous renvoyez systématiquement les relances à 1 mois ou plus, alors qu'elles devraient être faites sous 48 heures ou 72 heures.

Par ailleurs, vous gérez entre 9 et 15 dossiers certains jours ce qui est largement insuffisant.

Enfin, la trame de travail remise à chaque télé coureuse n'est pas du tout respectée.

Nous considérons que ces faits constituent une cause réelle et sérieuse.'

Elle a été dispensée d'effectuer la période de préavis, qui a été rémunérée.

Dans un courrier du 28 mars 2013, la salariée a contesté les motifs de son licenciement estimant ne pas avoir utilisé la messagerie professionnelle de manière abusive et avoir satisfait à la gestion de ses dossiers.

Par requête du 2 juillet 2013, Mme Z devenue épouse Z a saisi le conseil de prud'hommes d'Angers pour contester son licenciement et obtenir le paiement de dommages et intérêts pour licenciement sans cause réelle et sérieuse.

Par jugement en date du 26 juin 2014, le conseil de prud'hommes d'Angers a :

- dit que le licenciement de Mme Z était privé de cause réelle et sérieuse,
- condamné la société Agir Recouvrement à payer à Mme Z la somme de 12000 euros à titre de dommages et intérêts outre la somme de 1 500 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile,
- condamné la société Agir Recouvrement à rembourser à Pôle Emploi les allocations versées à la salariée entre la date du licenciement et le prononcé du jugement dans la limite de 6 mois,
- condamné la société Agir Recouvrement aux dépens.

La société Agir Recouvrement en a régulièrement relevé appel général par courrier de son conseil posté le 11 juillet 2014.

PRÉTENTIONS et MOYENS des PARTIES

Vu les conclusions récapitulatives enregistrées au greffe le 25 mai 2016, régulièrement communiquées et reprises oralement à l'audience, aux termes desquelles la société Agir Recouvrement demande à la cour de :

- infirmer le jugement entrepris en ce qu'il a jugé que le licenciement de Mme Z ne reposait pas sur une cause réelle et sérieuse, qu'il lui a alloué une indemnité au titre de l'article 700 du code de procédure civile,
- débouter Mme Z de son appel incident sur le montant de l'indemnité pour licenciement,
- condamner Mme Z à lui verser la somme de 3 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile ainsi qu'aux dépens.

La société fait valoir en substance que :

- les reproches faits à Mme Z correspondent à un usage abusif de la messagerie Internet de l'entreprise à

des fins privées et à ses répercussions sur l'activité professionnelle de la salariée ,

- Mme Z a méconnu les dispositions de la charte Internet en vigueur dans l'entreprise, qu'elle a signée, selon lesquelles un usage personnel et raisonnable de la messagerie électronique est toléré,

- en effet, elle s'est servie de la messagerie de l'entreprise pour consulter des sites web dans caractère professionnel et pour échanger des messages avec des tiers dans le cadre de l'organisation de son futur mariage le 20 avril 2013,

- elle a ainsi envoyé 14 courriels à titre privé entre le 24 avril 2012 et le 24 janvier 2013, pendant ses heures de travail et en dehors de ses temps de pause,

- le nombre et la nature des messages envoyés et reçus pendant le temps de travail ont eu une incidence sur la qualité de son travail en ce qu'elle ne respectait pas 'la trame de travail ', effectuant des relances avec retard dans les dossiers du client Air Liquide et qu'elle ne gérait qu'entre 9 et 15 dossiers certains jours.

- l'usage abusif de l'Internet professionnel, s'agissant d'un comportement volontaire de la salariée, s'est traduit par une baisse des dossiers traités certains jours et ne doit pas se confondre avec une insuffisance de résultats.

- le licenciement pour cause réelle et sérieuse est parfaitement fondé.

Vu les conclusions enregistrées au greffe le 1er juin 2015 régulièrement communiquées et reprises oralement à l'audience selon lesquelles Mme Z épouse Z demande à la cour de :

- confirmer le jugement en ce qu'il a jugé que son licenciement était dépourvu de cause réelle et sérieuse et lui a alloué une indemnité au titre de l'article 700 du code de procédure civile,

- infirmer le jugement sur le montant des dommages et intérêts et condamner la société Agir Recouvrement au paiement de la somme de 15 000 euros de dommages et intérêts,

- condamner la société Agir Recouvrement au versement de la somme complémentaire de 3 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile en cause d'appel ainsi qu'aux dépens.

La salariée soutient essentiellement que :

- sur les motifs du licenciement

- la charte Internet de l'entreprise régleme l'usage de la messagerie électronique mise à la disposition des salariés et prévoit des sanctions en cas d'utilisation déraisonnable à des fins personnelles,

- l'employeur se réfère à 25 mails personnels figurant dans la messagerie de la salariée sur une période de 90 jours ce qui représente un mail tous les 3 jours et demi étant observé qu'il s'agit également des messages reçus dont elle ne peut pas entraver la réception,

- cette utilisation de la messagerie dans des conditions aussi modestes s'inscrit dans l'usage modéré autorisé par la charte Internet et ne constitue pas une cause sérieuse de licenciement,

- il n'existe aucun lien entre les courriels incriminés et son travail car elle en a rédigé durant son temps de pause,

- l'employeur formule un second grief liée à l'insuffisance professionnelle de la salariée mais ne justifie pas de ses allégations au travers d'instruction écrite ou de note de service fixant des obligations particulières ou des objectifs : il n'est pas établi que les relances dans les dossiers du client Air Liquide devaient être faites sous 48 heures ou 72 heures et que Mme Z n'a pas respecté les consignes et les objectifs en termes de dossiers traités par jour,
- en tout état de cause, l'employeur est lié par la qualification disciplinaire du licenciement qu'il a engagé à l'encontre de la salariée et ne peut pas invoquer une éventuelle insuffisance professionnelle.
- la sanction prononcée par l'employeur est disproportionnée par rapport aux griefs alors que la salariée exerçait ses fonctions depuis deux ans et demi sans précédent disciplinaire;
- sur les dommages et intérêts
- elle n'a pas retrouvé d'emploi stable depuis son licenciement, alternant des périodes de chômage avec des CDD dans une crèche pour enfants,
- au regard de son ancienneté, elle est fondée à obtenir la somme de 15 000 euros de dommages et intérêts liés à la rupture de son contrat de travail.

MOTIFS DE LA DÉCISION,

Sur la cause réelle et sérieuse du licenciement,

L'article L 1232-1 du code du travail dispose que tout licenciement pour motif personnel doit être motivé et justifié par une cause réelle et sérieuse.

Selon l'article L 1235-1 du même code, en cas de litige, le juge apprécie le caractère réel et sérieux des motifs invoqués par l'employeur, forme sa conviction au vu des éléments fournis par les parties. Si un doute subsiste, il profite au salarié.

La lettre de licenciement datée du 28 février 2013 fixe les limites du litige fait grief à Mme Z épouse Z 'd'avoir adressé ou reçu, entre le mois de novembre 2012 et le mois de janvier 2013, 25 courriels essentiellement entre votre messagerie privée et votre messagerie professionnelle apparemment dans le but d'organiser votre futur mariage', sans compter d'autres courriels envoyés à titre privé apparemment pour le même motif, en violation de la charte Internet de l'entreprise.

L'employeur, comme il l'a confirmé dans ses conclusions, a engagé une procédure de licenciement de nature disciplinaire et non pas pour insuffisance professionnelle à l'encontre de la salariée.

Il verse aux débats :

- la charte Internet réglementant l'usage par les salariés des moyens Internet au sein de l'entreprise, et dûment signée le 2 juillet 2010 par Mme Z ,
- une série de courriels émis ou reçus par Mme Z sur sa messagerie professionnelle au cours de la période du 19 avril 2012 au 23 janvier 2013,
- le règlement intérieur daté du 16 décembre 2012,

- un document d'une page intitulé 'scénario de travail' récapitulant les consignes données aux télé couvreurs,
- un tableau statistique arrêté au 25 janvier 2013 comportant le nombre de dossiers traités par salarié au sein du service (27 télé couvreuses), Mme Z en totalisant 289,
- deux tableaux statistiques concernant le nombre de dossiers traités par Mme Z , l'un entre le 25 janvier 2013 et le 4 février 2013 (314 dossiers) et l'autre entre le 11 février 2013 et le 20 février 2013 (185 dossiers),
- deux tableaux statistiques concernant le nombre de dossiers traités par sa remplaçante Mme Celereau, l'un entre le 27 mai 2013 et le 5 juin 2013 (646 dossiers) et l'autre entre le 28 juin 2013 et le 8 juillet 2013 (433 dossiers),
- des documents intitulés 'extraits de notes' concernant les diligences effectuées Mme Z dans des dossiers de recouvrement pour le compte de clients (Air Liquide.),
- les horaires collectifs de travail affichés dans les locaux du lundi au jeudi 9h-12h30/14h-17h30 et le vendredi 8h30-12h30/13h30-16h30.
- les éditions de badgeage de Mme Z sur la période du 1er novembre 2012 au 28 février 2013.

La charte Internet de l'entreprise dispose :

'- Usage d'Internet :

L'usage de la messagerie électronique mise à la disposition des salariés par l'entreprise est présumé dans l'intérêt exclusif de l'entreprise. Toutefois, un usage personnel raisonnable est toléré. Un courrier électronique pourra être considéré comme privé s'il apparaît comme tel de manière claire sans qu'il soit besoin d'en consulter le contenu. (.)

Sera notamment considéré comme déraisonnable tout usage entravant l'accès à Internet par les autres utilisateurs, la saturation du réseau ou du système de messagerie par l'usage personnel qui en serait fait, le téléchargement de fichiers ou logiciels pouvant nuire au bon fonctionnement du réseau informatique ou la consultation de sites ou documents susceptibles d'engager la responsabilité de l'entreprise. (.)

- Manquement aux engagements :

Si un salarié manquait à son obligation de loyauté et/ou faisait un usage déraisonnable d'Internet à partir de son poste professionnel, l'employeur serait libre d'en tirer toutes conséquences.

Il est d'ores et déjà convenu qu'un usage abusif d'Internet ou de la messagerie professionnelle pourra être considéré comme un motif légitime et sérieux de licenciement.(.)'

Il résulte des pièces produites qu'au cours de la période de trois mois limitativement visée (novembre 2012-janvier 2013) par la lettre de licenciement que :

- 20 courriels ont été envoyés (13) ou reçus (7) par Mme Z sur sa boîte professionnelle,
- la salariée se borne, au vu de la majorité de ses connections, de transférer des fichiers, ayant trait à l'organisation de son futur mariage en avril 2013, vers sa messagerie personnelle (16) ou vers la messagerie de sa soeur (3) et d'un tiers,

- le contenu des messages adressés aux tiers est limité à quelques phrases.

Même si les connections ont été réalisées durant les périodes de travail, en dehors de la pause méridienne, force est de constater que l'usage d'Internet par Mme Z à des fins privées s'inscrit dans les limites du raisonnable en ce qu'il a représenté 13 envois de messages sur une période de trois mois, soit un peu plus de 4 messages par mois.

Contrairement à ses allégations, l'employeur ne prouve pas que l'envoi de la dizaine de messages sans lien avec son travail et la réception de quelques messages (7) ont entraîné des conséquences sur la qualité et sur ses performances professionnelles. En effet, les tableaux statistiques fournis par l'employeur sur le nombre de dossiers traités par la salariée sont :

- soit inexploitable (tableau récapitulatif des dossiers traités par les salariées au 25 janvier 2013) faute de pouvoir déterminer la dégradation alléguée des résultats de la salariée durant certains jours de travail,

- soit inopérants, s'agissant de périodes non concernées (du 25 janvier au 20 février 2013) par l'envoi des messages incriminés.

Les documents intitulés 'extraits de notes', peu explicites, ne permettent pas davantage d'établir le grief invoqué par l'employeur.

Enfin, la comparaison des meilleurs résultats obtenus par sa remplaçante Mme Celereau en mai et en juillet 2013 (pièce 46) n'est pas probante, l'employeur ayant retenu dans son tableau (pièce 45) des périodes de maladie de Mme Z (1er février 2013) et de congés payés (11 au 15 février 2013) au vu de ses bulletins de salaires.

Au vu de ces éléments, comme l'a jugé le conseil de prud'hommes, le licenciement de Mme Z épouse Z n'est pas fondé sur une cause réelle et sérieuse.

Sur les conséquences du licenciement,

Aux termes de l'article L 1235-3 du code du travail, en cas de licenciement sans cause réelle et sérieuse, il est alloué au salarié à la charge de l'employeur une indemnité qui ne peut être inférieure aux salaires des six derniers mois.

A la date du licenciement, Mme Z percevait une rémunération mensuelle brute moyenne de 1 644 euros par mois, avait 35 ans et justifiait d'une ancienneté de 2 ans et 7 mois au sein de l'entreprise. Mme Z qui a suivi en 2014 une formation (cap Petite enfance) et a travaillé dans le cadre de CDD, n'a toutefois pas retrouvé d'emploi à temps complet et perçoit en complément des indemnités chômage (ARE). Elle justifie ainsi d'un emploi auprès d'un particulier à temps partiel depuis le 1er octobre 2016 moyennant un salaire de 439 euros par mois.

Compte tenu des circonstances de la rupture, de l'âge, de l'ancienneté de la salariée et de sa capacité à retrouver un nouvel emploi, il convient de lui allouer la somme de 12 000 euros, par voie de confirmation du jugement, au titre des dommages et intérêts pour licenciement sans cause réelle et sérieuse.

Sur le remboursement de Pôle Emploi,

Les conditions d'application de l'article L 1235-4 du code du travail étant réunies, il convient d'ordonner le remboursement par l'employeur des indemnités de chômage payées au salarié du jour de son licenciement et ce à concurrence de six mois.

Le jugement sera confirmé de ce chef.

PAR CES MOTIFS

La cour, statuant, publiquement et contradictoirement, en matière sociale et en dernier ressort, CONFIRME le jugement entrepris en toutes ses dispositions.

Et y ajoutant :

CONDAMNE la société Agir Recouvrement à payer à Mme Z épouse Z la somme de 1 500 euros en cause d'appel sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile.

DÉBOUTE la société Agir Recouvrement de sa demande fondée sur l'article 700 du code de procédure civile,

CONDAMNE la société Agir Recouvrement aux dépens de l'appel.

LE GREFFIER, LE PRÉSIDENT,

V. BODIN Anne JOUANARD