

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS

COUR D'APPEL DE PARIS
Pôle 6 - Chambre 3
ARRÊT DU 09 Mai 2017

Numéro d'inscription au répertoire général : S 15/07829 et 15/08237

Décision déferée à la Cour : jugement rendu le 01 Juin 2015 par le Conseil de Prud'hommes
Formation paritaire de LONGJUMEAU section RG n° 14/00420

APPELANTE (15/07829) ET INTIMÉE (15/08237)

SA COMEARTH 8 bis adresse [...] 91400 ORSAY représentée par Me Yann CAUCHETIER,
avocat au barreau de PARIS, toque : L0070

INTIMÉ (15/07829) et appelant (15/08237)

Monsieur Joel Z FRESNES né le [...] à KINSHASA (RD CONGO) comparant en personne,
assisté de Me Tristan SOULARD, avocat au barreau de PARIS, toque : D0793

COMPOSITION DE LA COUR :

L'affaire a été débattue le 07 Mars 2017, en audience publique, devant la Cour composée de :

Madame Laurence SINGUIN, Conseillère faisant fonction de Présidente

Madame Isabelle VENDRYES, Conseillère

Madame Roselyne NEMOZ, Conseillère, qui en ont délibéré

Greffier : Madame Claire CHESNEAU, lors des débats

ARRET :

- contradictoire

- prononcé par mise à disposition de l'arrêt 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 Laurence SINGUIN, Conseillère faisant fonction de Présidente et par
Madame Claire CHESNEAU, Greffière à laquelle la minute de la décision a été remise par le
magistrat signataire.

EXPOSÉ DU LITIGE

Monsieur Joël Z , engagé par la société COMEARTH, à compter du 2 septembre 2013, en
qualité de chargé de clientèle, au salaire mensuel brut moyen de 1668,80 euros a été licencié
par courrier du 10 avril 2014. La lettre de rupture était rédigée dans les termes suivants :

*«Malheureusement, après réflexion, nous sommes au regret de vous informer que les
explications que vous nous avez fournies ne sont pas de nature à modifier notre appréciation
des faits de sorte que nous avons décidé de procéder à votre licenciement pour faute grave.*

Nous vous reprochons tout d'abord, votre déloyauté dans l'exécution du contrat de travail qui nous lie.

Depuis quelques semaines, nous constatons en effet que vous multipliez les scénarii et mises en scènes afin d'éviter et/ou limiter votre temps de travail effectif.

A titre d'exemple :

Vous avez été absent du 11 au 15 mars dernier. Le 17 mars, lors de votre retour à votre poste de travail, vous avez sollicité auprès de nos services, une absence conventionnelle enfant malade, mentionnant vous être occupé de votre fils souffrant. Conformément aux dispositions de la Convention Collective, nous n'avons pas pu répondre à cette demande, mais avons validé une absence justifiée non rémunérée. Néanmoins, quelle ne fut pas notre surprise de constater que, le 13 mars 2014, vous aviez posté sur votre mur Facebook, (sur le domaine public), des photos de vous prises en région méditerranéenne sur lesquelles vous vous prélassiez au bord d'une piscine et/ou sirotez un verre de rhum en fumant un cigare cubain tout en revendiquant ouvertement et publiquement passer des vacances (« Cigare cubain, rhum cubain, le business n'attend pas, fucking hollidays » - « Le calme et la paix du sud'Bon Dieu que ça fait du bien !!! »).

Vous conviendrez sans doute qu'un tel comportement est pour le moins choquant. En effet, nous vous avons autorisé une absence exceptionnelle au regard de l'état de santé de votre fils malade. Au lieu de cela, vous profitez de cette absence pour vous octroyer des vacances'

Mais les exemples de votre comportement délétère et déloyal ne s'arrêtent pas là.

Au-delà de l'événement « folklorique » qui précède, nous constatons également que vous n'hésitez pas à contourner les règles et les procédures de l'entreprise pour éviter de travailler. A cette fin, vous allez même jusqu'à détourner vos outils de travail. Ainsi, au cours de la journée du 21 mars 2014, nous avons constaté que, durant près de deux heures et demie, vous n'avez pris aucun appel entrant de clients et ce, alors même que vos collègues étaient pour leur part actifs en réception d'appels. En cherchant les causes d'une si subite chute d'activité, nous avons alors découvert que vous aviez utilisé les fonctionnalités de « pause » puis de « waiting » de votre machine pour ne pas avoir à traiter les appels. Pire ! Vous avez même poussé jusqu'à modifier le réglage de votre machine pour la faire passer du mode « appel entrants » (activité sur laquelle vous êtes affecté) en mode « appels sortants » (qui ne concernait pas la mission sur laquelle vous étiez affecté). Ce faisant, vous bloquiez artificiellement l'accès des appels de clients sur votre ligne et les reroutez par le fait à destination de vos collègues. Une telle pratique vous a permis, durant près de 2h30, de ne rien faire puisque, par définition, vous n'aviez aucun appel à passer.

Vous conviendrez sans doute qu'un tel comportement est non seulement déloyal mais surtout inadmissible. Il l'est d'autant moins qu'après examen, cette pratique n'est pas isolée mais récurrente et constatée à plusieurs reprises sur les derniers mois.

Pareille attitude, qui dénote une absence totale de loyauté dans l'exécution du contrat de travail mais également de sens d'équipe (puisque en procédant de la sorte, vous augmentez mécaniquement le travail de vos collègues tout en perturbant le fonctionnement du service), aurait, à elle seule, pu suffire à justifier la rupture de votre contrat de travail.

Malheureusement, nos griefs à votre rencontre ne s'arrêtent pas là et nous avons d'autres faits bien plus graves encore à vous reprocher.

Le jeudi 20 mars 2014, nous avons été alertés par l'une de vos collègues, Mme Dehont d'un arrêt de travail pour raisons médicales pour une durée initiale de 10 jours. A cette occasion, l'intéressée prenait soin de justifier la cause de cette prescription dans ces termes : « J'ai eu des problèmes assez graves avec Joël Z qui a eu un comportement extrêmement déplacé à mon égard' je ne sais pas comment aborder le sujet. »

Le vendredi 21 mars 2014, Mme Dehont devait préciser ses propos. A cette occasion, elle nous rapporte que vous avez eu à son égard des comportements plus que déplacés. Vous lui avez dit qu'elle vous « 'faisait bander, [que vous étiez sûr qu'elle] suçait bien » (sic). Votre collègue relate également qu'à plusieurs reprises vous l'avez sollicité pour faire «une pause plaisir » dans les toilettes de l'entreprise, n'hésitant pas à affirmer « qu'elle apprécierait » et que « cela lui ferait le plus grand bien ».

Pire ! Mme Dehont soutient que vous avez tenté de l'embrasser dans l'ascenseur et qu'à cette occasion vous lui avez pris la « main pour [qu'elle vous] touche le sexe [que vous aviez sorti] de [votre] pantalon »

Compte tenu de la gravité de ces accusations, nous avons bien entendu cherché à en savoir plus et avons diligenté une enquête en interne. Il en est ressorti que :

- L'intéressée nous a expliqué avoir sympathisé avec vous dans le courant du mois de décembre 2013. Esseulée et venant de rompre avec son compagnon, elle a reconnu s'être ouverte de sa peine auprès de vous, pensant trouver une oreille attentive dans ces moments difficiles. Vous auriez alors cherché à profiter de son désarroi. C'est ainsi que, dans le courant du mois de janvier 2014, elle nous a relaté que vos « avances » sont devenues pressantes et se sont intensifiées malgré les refus qu'elle vous opposait. Il y a un mois, Mme Dehont a souhaité prendre de la distance. Votre comportement n'a alors fait qu'empirer et vous êtes devenu méprisant et agressif à son égard.

Sachez que Mme Dehont est aujourd'hui dans un état de détresse psychologique important. Très déstabilisée, son arrêt de travail a d'ailleurs été prolongé.

-Pareille attitude n'est pas isolée puisque, dans le passé, vous avez aussi adopté un comportement déplacé à l'encontre d'une autre de vos collègues laquelle a été obligée de mettre les « hauts là » suite à vos avances plus qu'insistantes. Un autre salarié atteste avoir reçu les confidences de Mme Dehont sur les faits évoqués ci-avant.

Tous ces éléments nous conduisent donc à conclure que vous avez adopté un comportement inadmissible à l'encontre de l'une de vos collègues de bureau.

Lors de l'entretien, nous vous avons demandé quelle était votre version des faits et quelles explications vous pouviez apporter à ces accusations (nous vous rappelons que vous étiez informé de ces griefs dès l'ouverture de la procédure').

Vous avez alors contesté l'intégralité des propos et comportements qui vous sont reprochés. Reconnaissant être d'un « tempérament direct » (sic) avec une propension naturelle à complimenter la gente féminine, vous avez toutefois nié avoir adopté le moindre comportement blâmable à son égard. Vous nous avez expliqué que votre relation avec cette

salariée était purement amicale et que vous vous êtes investi auprès d'elle pour l'aider et la conseiller dans les difficultés de sa vie personnelle. Vous nous avez dit avoir mis de la distance avec la salariée il y a environ un mois, car vous ne saviez plus comment l'aider. Vous avez alors soutenu que c'est elle qui avait mal vécu votre retrait et qu'elle vous sollicitait en permanence. A cette occasion, vous nous avez indiqué être en possession de nombreux SMS de nature à justifier vos propos. Vous en avez conclu que, blessée, l'intéressée se vengerait en cherchant à vous nuire.

Sachez que nous avons tenu compte de vos explications. Toutefois, nous constatons que vous procédez par simple voie d'affirmation et ne fournissez aucun élément probant à l'appui de vos propos. Les SMS que vous prétendez avoir en votre possession ne nous ont pas été fournis et ce, alors même que vous étiez en possession de votre terminal mobile lors de l'entretien et que vous auriez pu nous les montrer.

Or, nous sommes en présence de témoignages, de récits et d'éléments précis et concordants qui ne laissent guère de doute sur la réalité et le sérieux des griefs qui vous sont reprochés.

Nous constatons par ailleurs que vous ne fournissez aucune explication sur la déloyauté qui vous est reprochée.

C'est la raison pour laquelle, après mûre réflexion, nous avons pris la décision de vous notifier votre licenciement pour faute grave à raison de :

- Votre déloyauté dans la conduite de la relation de travail ;*
- Votre comportement inapproprié et inacceptable à l'égard d'une collègue de travail ayant entraîné une mise en danger de sa santé et de son intégrité.*

Compte tenu de la nature des manquements qui vous sont reprochés, la date des présentes marquera la fin de votre contrat de travail sans préavis ni indemnité. Nous vous rappelons que vous avez fait l'objet d'une mise à pied à titre conservatoire, par conséquent, la période non travaillée, nécessaire pour effectuer la procédure de licenciement ne vous sera pas rémunérée. »

Monsieur Z a pris acte de la rupture le 12 avril 2014 et a saisi le conseil de prud'hommes.

Par jugement du 1er juin 2015, le conseil de prud'hommes de Longjumeau, rejetant la demande de prise d'acte, a fixé la date du licenciement au 11 avril 2014 et requalifié la faute grave en cause réelle et sérieuse. Il a condamné la société COMEARTH au paiement de :

' 1525 euros à titre d'indemnité compensatrice de préavis,

' 800 euros à titre de dommages-intérêts pour le caractère vexatoire de la rupture et le préjudice moral,

' 1000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile, des intérêts et des dépens et a débouté les parties pour le surplus.

La société COMEARTH a relevé appel de cette décision.

Par conclusions visées au greffe le 7 mars 2017, au soutien de ses observations orales auxquelles il est expressément fait référence en ce qui concerne ses moyens, la société COMEARTH demande à la Cour de confirmer la décision sur la date du licenciement, le rejet

des demandes relatives à la prise d'acte et aux dommages-intérêts pour licenciement sans cause réelle et sérieuse. Elle demande d'infirmier la décision pour le surplus, de rejeter les demandes de Monsieur Z et de le condamner à 10'000 euros à titre de dommages-intérêts pour exécution déloyale du contrat de travail et 5000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile. Par conclusions visées au greffe le 7 mars 2017, au soutien de ses observations orales auxquelles il est expressément fait référence en ce qui concerne les moyens, Monsieur Z sollicite à titre liminaire, d'écarter des débats les pièces adverses numéro 14, 15, 26-1 à 26-7 ainsi que l'accusé réception annexé à la pièce numéro 19 ; à titre principal, considérant le licenciement abusif, il réclame les sommes de :

' 1658,80 euros à titre d'indemnité compensatrice de préavis et les congés payés afférents,

' 5000 euros à titre de dommages-intérêts pour licenciement abusif,

' 5000 euros à titre de dommage intérêts pour le caractère vexatoire de la rupture.

À titre subsidiaire, Monsieur Z demande la condamnation de la société aux mêmes sommes sur le fondement de la rupture aux torts de l'employeur. En tout état de cause, il sollicite la somme de 3317,60 euros à titre de dommages-intérêts pour le non-respect de l'obligation de protection et de sécurité de l'employeur, celle de 3000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile, les intérêts de droit, les dépens et l'affichage de l'arrêt au sein de l'entreprise.

Pour plus ample exposé des faits de la procédure et des prétentions des parties, la Cour se réfère à leurs conclusions visées par le greffier et développées lors de l'audience.

MOTIFS

Sur la jonction des instances

En application de l'article 367 du code de procédure civile, il convient, dans l'intérêt d'une bonne administration de la justice, d'ordonner la jonction des instances inscrites au répertoire général du greffe sous les numéros 15/07829 et 15/08237 et de dresser du tout un seul et même arrêt sous le numéro 15/07829.

Sur le rejet des pièces transmises par la société

Monsieur Z sollicite le rejet d'un certain nombre de pièces qu'il considère être illisibles et de courriels et de SMS dont l'authenticité ne sont pas garantis.

Le juge dispose d'un pouvoir souverain pour apprécier les éléments de preuve qui lui sont soumis.

En l'espèce, la pièce 19 qui constitue l'accusé réception de la notification du licenciement n'a d'importance qu'à travers la date à laquelle elle a été adressée au salarié. Or y compris sur la photocopie de l'accusé réception, cette date est parfaitement lisible. La demande sera rejetée.

S'agissant des pièces 26-1 à 26-7, il s'agit des certificats médicaux d'arrêt de travail de Madame DEHONT. La lisibilité des dispositions contenues dans ces documents apparaît suffisante au regard des nécessités liées à la preuve dans le cadre du contentieux opposant les parties.

S'agissant des pièces 14 et 15 qui sont des messages électroniques, il convient de constater qu'ils comportent à la fois le nom de l'expéditeur, celui du destinataire, la date et qu'ils sont signés de leur expéditeur. Aucun élément ne permet de douter de l'authenticité de ces messages. La demande devra être rejetée.

Sur le licenciement et la prise d'acte de la rupture du contrat de travail

La prise d'acte permet au salarié de rompre le contrat de travail en cas de manquements suffisamment graves de l'employeur, empêchant la poursuite du contrat de travail. La prise d'acte suppose la permanence d'une relation de travail qui n'existe plus du fait du licenciement.

En l'espèce, le courrier du 10 avril 2014 qui constitue la lettre de licenciement a bien été transmis le 11 avril 2014 ainsi qu'en atteste l'accusé réception transmis en annexe de ce courrier. La lettre de prise d'acte de la rupture est datée du 12 avril 2014 et se trouve donc être postérieure à la date de notification du licenciement qui entraîne la rupture de la relation de travail.

La Cour n'aura, en conséquence, à statuer que sur la contestation du licenciement et rejette l'ensemble des demandes relatives à la prise d'acte de la rupture du contrat de travail.

Sur le licenciement

La faute grave est celle qui résulte d'un fait ou d'un ensemble de faits imputables au salarié qui constitue une violation des obligations résultant du contrat de travail ou des relations de travail d'une importance telle qu'elle rend impossible le maintien du salarié dans l'entreprise et justifie son départ immédiat. L'employeur qui invoque la faute grave pour licencier doit en rapporter la preuve ; à défaut de faute grave, le licenciement pour motif disciplinaire doit reposer sur des faits précis et matériellement vérifiables présentant un caractère fautif réel et sérieux.

En l'espèce la société reproche à son salarié, un comportement déloyal dans le cadre de l'exécution de son contrat de travail : un sabotage délibéré de son outil travail, une justification mensongère pour une absence du 11 au 15 mars 2014 et un comportement déplacé du salarié à l'égard d'une collègue de travail, Madame DEHONT.

Monsieur Z avait une fonction de chargé de clientèle dans le domaine de l'externalisation du télémarketing et de la relation client. À ce titre, il avait pour mission de traiter les appels téléphoniques entrants et sortants de clients. L'activité des salariés était enregistrée et contrôlée afin de pouvoir opérer des reporting à la clientèle.

L'employeur justifie qu'à la suite des investigations menées sur l'activité de Monsieur Z il est apparu que le salarié était intervenu de façon unilatérale, sans accord de sa hiérarchie, sur son outil informatique pour détourner les appels qu'il avait à traiter et ce au détriment de la charge de travail de ses collègues.

L'attestation de Monsieur GAUDRY, le message du 2 avril 2014 de Madame GIRAUD comme les tableaux de relevés de l'activité du salarié du 21 mars 2014 permettent de confirmer les faits.

En premier lieu, contrairement aux affirmations du salarié, ces documents permettent d'établir que Monsieur Z disposait des codes d'accès et des moyens techniques lui permettant de

modifier le statut de l'activité dans lequel se trouvait (« pause », « en ligne », « position de travail off ligne ») et de désactiver des compétences.

La preuve en est établi par la mention « agent team change » figurant sur les tableaux transmis qui prouve que Monsieur Z a lui-même le 21 mars 2014, procédé à la modification d'un paramétrage afin de rester connecté sans attribution d'appel.

Ces éléments démontrent également que sur la journée du 21 mars 14, le salarié s'est octroyé une pause pendant 1h45 durant le temps du déjeuner qui, par ces procédés, n'a traité aucun appel entre 11h45 et 15 heures.

Il convient également de relever que la longue expérience de Monsieur Z en matière de télémarketing qui constituait un gage de confiance pour son employeur, a manifestement été détournée au détriment de ce dernier.

La mauvaise foi du salarié est d'autant plus patente que Madame PECOURT l'avait déjà interpellé dès février, sur plusieurs dysfonctionnements de même nature, dans le cadre de la gestion des appels.

Dans son message du 6 mars 2014, elle relève avoir été étonnée de voir des appels classés en « communication coupée » alors qu'il n'en était rien, ou avoir constaté que lors de deux transfert d'appel d'un client, le salarié se mettait en position «transfert d'appel accompagné» ce qui permettait, pendant plusieurs minutes, de mettre le système en attente et au salarié d'être en période d'inactivité.

Dans le même message, s'agissant de l'utilisation du mode « pause » elle indique : « les statistiques de cette journée (20 février 2014) sur ce statut prouve bien que tu sélectionnes ce statut pour mettre ton compteur temps de « waiting » à zéro. Cela influe sur les appels en attente qui basculent sur tes collègues au lieu d'arriver sur ton poste. C'est donc un moyen pour détourner le flux vers le reste de l'équipe et d'éviter la gestion des appels qui est pourtant la première mission afférent à ton poste. »

Il est incontestable que cette inactivité a fait peser sur les collègues de travail la charge de travail de Monsieur Z , contribuant ainsi nécessairement à une désorganisation du service. Augmentant le temps d'attente de la clientèle à l'origine d'un appel entrant, elle occasionnait également un préjudice à la société contrainte à des exigences de rentabilité et de qualité à l'égard de sa clientèle.

Les faits ainsi établis prouvent une particulière déloyauté et une mauvaise foi du salarié dans l'exécution de son contrat de travail. L'expérience du salarié, la nature des faits qui lui sont reprochés et les conséquences sur la société de ces agissements constituent une faute d'une gravité telle qu'elle rend impossible la poursuite du contrat de travail. Ce seul grief justifie le licenciement pour faute grave.

Il convient dans ces circonstances de rejeter les demandes indemnitaires comme de dommages-intérêts pour procédure vexatoire ainsi que la demande d'affichage de l'arrêt.

Sur la demande de dommages-intérêts en raison du non-respect de l'obligation de sécurité et de l'atteinte à la vie privée du salarié

Monsieur Z sur le fondement de l'article L 4121-1 du code de travail estime que l'employeur a, par la mise à pied et en proférant des accusations graves invoquées sans commencement de

preuve, contribué à une dégradation de son état de santé et l'a conduit à un arrêt travail et un traitement anxiolytique en mars 2014.

Outre le fait que le licenciement est justifié et n'a donc pas de caractère vexatoire, le salarié ne justifie d'aucun manquement de l'employeur susceptible de porter atteinte à sa sécurité ou sa santé. Rien dans le certificat médical du 24 mars 2014, ne permet de relever que le stress et l'asthénie soient le résultat d'un manquement de l'employeur et non pas simplement réactionnel au licenciement du salarié. Sa demande sur ce point sera rejetée.

Monsieur Z fait valoir également que l'employeur a porté atteinte à sa vie privée et familiale et à son droit à l'image en se procurant des photos à caractère privé et en accédant à son profil Facebook.

Il n'est pas contestable que partie des données sur un profil Facebook est accessible aux tiers utilisateurs Facebook et donc publique. Le fait pour une salariée de se connecter sur le profil d'un collègue dès lors que ces données sont accessibles au public, non verrouillées et non sécurisées ne permet pas de considérer que l'employeur a outrepassé ses droits et porter atteinte à la vie privée de son salarié.

Toutefois dès lors que l'accès au profil Facebook de Monsieur Z et les données contenues ont été utilisées à des fins professionnelles par l'employeur, sans l'accord de la personne concernée, cette démarche est attentatoire au respect de la vie privée.

En l'espèce, la consultation de Madame PECOURT et l'accès à des photos privées ont été portés à la connaissance de la hiérarchie et ont eu des conséquences disciplinaires. L'utilisation de ces éléments de la vie privée à des fins professionnelles est contraire à l'article 9 du code civil et le salarié est bien fondé à solliciter réparation de son préjudice. Il lui sera alloué, à ce titre, la somme de 500 euros.

Sur la demande reconventionnelle en dommages et intérêts de la société

La société COMEARTH sollicite de 10'000 euros à titre de dommages-intérêts en raison des manquements du salarié dans l'exécution de bonne foi de son contrat de travail. Elle fait valoir que l'atteinte à la santé physique et psychique d'une salariée, Madame DEHONT, a occasionné à la société un préjudice financier en raison de ses absences répétées de cette dernière, de la nécessité de procéder à son remplacement et de lui assurer une nouvelle formation. Elle estime également que les absences et retards illégitimes ainsi que la mauvaise gestion des transferts lui ont également occasionné un préjudice en termes d'image.

Outre le fait que la société ne justifie pas du montant des conséquences économiques liées aux absences et à la mauvaise gestion des transferts par le salarié, la société n'établit pas que les problèmes de santé de Madame DEHONT qui ont conduit à ses arrêts de travail soient exclusivement imputable à Monsieur Z.

Les certificats médicaux n'établissent aucun lien avec le comportement adopté par ce dernier à l'égard de sa collègue en février 2014.

Les termes des attestations de Madame DEHONT et de son père démontrent une fragilité de la salariée et l'existence de multiples problèmes personnels qui peuvent être à l'origine de ses problèmes dépressifs et des conséquences sur le plan professionnel. La demande de dommages-intérêts de la société sur ce point sera donc rejetée.

PAR CES MOTIFS

ORDONNE la jonction des instances inscrites au répertoire général du greffe sous les numéros 15/07829 et 15/08237 sous le numéro 15/07829 ;

INFIRME le jugement, sauf en ce qu'il a fixé la date du licenciement au 11 avril 2014 et rejeté la demande de prise d'acte ;

Et statuant à nouveau sur les chefs infirmés ;

DECLARE le licenciement pour faute grave de Monsieur Z justifié ;

CONDAMNE la société COMEARTH à payer à Monsieur Z la somme de 500 euros à titre de dommages-intérêts pour atteinte à sa vie privée ;

Y ajoutant ;

Vu l'article 700 du code de procédure civile ;

DIT n'y avoir lieu à application de l'article 700 du code de procédure civile ;

DEBOUTE les parties du surplus des demandes ;

CONDAMNE Monsieur Z aux dépens de première instance et d'appel.

LA GREFFIÈRE LA CONSEILLÈRE POUR LE PRÉSIDENT EMPÊCHÉ