

**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS**

COUR D'APPEL DE RENNES  
ARRÊT DU 31 AOÛT 2018

R.G N° RG 16/06154

Mme Eloïse Z  
C/  
SAS CONNECTED WORLD SERVICES FRANCE

**COMPOSITION DE LA COUR LORS DU DÉLIBÉRÉ**

Madame Hélène RAULINE, Président de chambre,

Madame Marie-Hélène DELTORT, Conseiller,

Madame Laurence LE QUELLEC, Conseiller,

**GREFFIER**

Monsieur Philippe RENAULT, lors des débats et lors du prononcé

**DÉBATS**

A l'audience publique du 5 Juillet 2018 devant Mesdames ... .. et Marie-Hélène ..., magistrats tenant l'audience en la formation rapporteur, sans opposition des représentants des parties, et qui ont rendu compte au délibéré collégial

**ARRÊT :**

Contradictoire, prononcé publiquement le 31 Août 2018 par mise à disposition au greffe comme indiqué à l'issue des débats

\*\*\*\*

**APPELANTE**

Madame Eloïse Z  
NANTES

Représentée par Me Léa ... substituant à l'audience Me Savine BERNARD, Avocats au Barreau de PARIS

## INTIMÉE

La SAS CONNECTED WORLD SERVICES FRANCE anciennement dénommée THE PHONE HOUSE  
5-7 Rue Salomon ... ..  
SURESNES

Représentée par Me Charlotte ... substituant à l'audience Me Pascal GASTEBOIS, Avocats au Barreau de PARIS

### FAITS CONSTANTS ET PROCÉDURE

Par contrat à durée indéterminée en date du 10 février 2012, Mme Eloïse Z a été engagée en qualité de conseiller commercial débutant, statut employé, niveau II, échelon 3, par la société Connected World Services France (CWS), anciennement dénommée The Phone House, spécialisée dans la distribution de produits et services de téléphonie mobile, la convention collective de des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager étant applicable. Le 1er septembre 2013, elle a été promue responsable adjoint de magasin, statut agent de maîtrise.

Le 26 juin 2013, la société CWS a adressé à Mme Z un questionnaire relatif à un reclassement à l'étranger et à une formation, qu'elle n'a pas renvoyé.

Le 16 septembre 2013, la société CWS a proposé à Mme Z deux postes au sein de la société Grandvision, en qualité d'adjoint, à Nantes et à Château d'Olonnes.

Mme Z a été licenciée pour motif économique le 6 novembre 2013. Elle a bénéficié d'un congé de reclassement d'une durée de 12 mois jusqu'au 6 novembre 2014.

Mme Z a saisi le conseil de prud'hommes de Nantes le 7 novembre 2014 pour voir dire que son licenciement est dénué de cause réelle et sérieuse et obtenir des dommages et intérêts.

Par jugement en date du 21 juin 2016, le conseil de prud'hommes a dit que le licenciement pour motif économique de Mme Z reposait sur une cause réelle et sérieuse et l'a déboutée de l'ensemble de ses demandes.

Pour statuer ainsi, le conseil a dit que la société CWS avait démontré que les difficultés rencontrées au niveau du secteur d'activité du groupe avaient persisté, et entraîné les mêmes effets au niveau d'autres entités du groupe, que le projet de réorganisation décidé par la société CWS avait été mis en place pour sauvegarder la compétitivité de l'entreprise, notamment en raison des bouleversements importants dans le secteur de la téléphonie, qu'elle n'avait eu d'autre choix que de se réorganiser en procédant à la cessation de l'activité de distribution en magasins et en sauvegardant la compétitivité au niveau du secteur d'activité du groupe.

Il a jugé que Mme Z a eu accès aux offres mises en ligne sur la bourse de l'emploi et que, s'agissant d'un reclassement externe fondé sur l'engagement de consulter ses partenaires et

cessionnaires, la société CWS n'était pas en mesure de mentionner les détails des offres de ces derniers qui ne lui avaient pas été communiquées par lesdits partenaires et cessionnaires qui étaient des entreprises totalement indépendantes.

Il a retenu que les instances représentatives du personnel avaient été étroitement associées à cette démarche de reclassement, notamment lors des nombreuses réunions avec le comité d'entreprise.

Le 13 juillet 2016, Mme Z a interjeté appel de ce jugement.

## PRÉTENTIONS ET MOYENS DES PARTIES

Par conclusions soutenues oralement à l'audience, Mme Z conclut à l'infirmité du jugement et demande à la cour de :

- dire qu'elle a fait l'objet d'un licenciement dénué de cause réelle et sérieuse,
- condamner la société Connected World Services France à lui verser les sommes de 14.366 euros au titre de dommages et intérêt et de 2 500 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile.

Elle conteste l'absence de nécessité de sauvegarder la compétitivité au motif que la fermeture de magasins ne constitue pas un motif économique et qu'il appartient à l'employeur de démontrer l'existence de menaces futures pesant sur sa compétitivité. Au titre du secteur devant pris en considération, elle précise qu'il doit inclure les MVNO (Virgin Mobile France) dans la mesure où l'entreprise justifie son projet de réorganisation par l'arrivée de nouveaux acteurs MVNO. Elle soutient également que l'activité Virgin Mobile doit être incluse dans le périmètre du groupe tel que l'a retenu l'autorité de la concurrence pour apprécier la situation de position dominante à l'occasion du rachat par Carephone Warehouse Group PLC de 50% de CPW Europe.

Elle fait valoir que l'employeur ne produit pas les bilans et comptes de résultat pour l'année 2013 et que de ce seul fait, son licenciement est sans cause réelle et sérieuse, qu'à titre subsidiaire, la société CPW Europe a poursuivi et renforcé son activité dans les autres pays d'Europe, que le groupe, par le biais de sa filiale, a développé l'enseigne commerciale Virgin Mobile en France et que le groupe a décidé de cesser son activité de téléphonie en France et dans les autres pays d'Europe dans le cadre d'une stratégie de transfert de son activité vers Virgin Mobile, les marges étant plus élevées. Elle précise que de nombreux points de vente ont été ouverts sous cette enseigne Elle soutient que le groupe un résultat net n'a cessé d'augmenter et que le résultat avant frais financiers et impôts (EBIT) est lui aussi en augmentation.

Au surplus, elle invoque le non-respect de l'obligation de reclassement dans la mesure où l'invitation de postuler sur Internet ne répond pas à la définition de celle-ci. Elle dénonce également l'absence de recherches de reclassement au sein des magasins Virgin mobile ainsi qu'au sein de ceux ouverts en franchise sous cette enseigne auxquels le périmètre de reclassement s'étendait. Elle soutient que les sociétés Phone House et Omer Telecom ...

permettait d'effectuer la permutation de tout ou partie du personnel compte tenu de leur organisation et de leur lieu d'exploitation. Elle précise que de nombreux salariés ont d'abord travaillé chez Phone House avant d'être mutés chez Virgin Mobile. Elle note que la société CWS France n'a pas cherché à reclasser les salariés au sein de Virgin Mobile. Elle fait valoir qu'une invitation à postuler chez des partenaires ne peut être assimilée au respect de l'obligation de reclassement.

Elle précise solliciter une indemnité pour licenciement sans cause réelle et sérieuse correspondant à six mois de salaire.

Par conclusions soutenues oralement, la société Connected World Services France conclut à la confirmation du jugement et donc au rejet de l'ensemble des prétentions de Mme Z ainsi qu'à sa condamnation à lui payer la somme de 2 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile.

Elle précise qu'en raison du contexte économique très difficile et extrêmement concurrentiel dans le secteur des télécoms avec un impact direct sur la distribution indépendante de services et de produits de téléphonie mobile, le comité d'entreprise a exercé un droit d'alerte en septembre 2011, ce qui démontre qu'il avait conscience des conséquences sur ce secteur des profonds bouleversements annoncés. Elle précise que malgré la mise en place de nouvelles orientations stratégiques, elle n'a pas pu stopper l'hémorragie des clients et la baisse de la marge. Outre ce recul conjoncturel, elle précise que l'arrivée d'un quatrième opérateur au début de l'année 2012, Free, a créé un recul structurel avec une baisse de la distribution en magasins compte tenu des activités de vente sur Internet de Free ayant capté la clientèle qui se rendait jusque-là en boutique. Elle fait valoir que la société Bouygues Télécom a résilié en avril 2012 le contrat de distribution qui le liait à elle. Elle précise avoir été contrainte dans ce contexte d'engager une procédure d'information/consultation du CHSCT et du comité d'entreprise sur un projet de réorganisation comprenant le projet de licenciement collectif pour motif économique visant 246 suppressions de postes et un plan de sauvegarde de l'emploi.

Compte tenu de la remise en cause du contrat de distribution par Orange, elle précise s'être résignée à envisager la cessation définitive de ses activités de distribution et a signé avec la société The Kase un contrat de cession d'actions prévoyant notamment le transfert des salariés attachés aux activités des magasins choisis par la société en question pour être apportée à la société Tel&Co World. Elle précise que d'autres cessions d'activité de magasins sont intervenues notamment avec la société NVA au sein de laquelle Mme Z a été replacée.

Afin d'anticiper le reclassement des salariés, elle précise avoir mis en ligne à partir du 18 juin 2013 l'ensemble des offres d'emploi disponibles au sein des entreprises dans lesquelles des cessions de magasins étaient intervenus et au profit des sociétés partenaires. Elle ajoute avoir adressé à Mme Z un questionnaire relatif au classement l'étranger auquel celle-ci n'a pas répondu. Par courrier en date du 16 septembre 2013, elle indique lui avoir adressé deux offres d'emploi au sein de la société Grandvision qui sont restées sans réponse. Elle fait valoir que Mme Z s'est positionnée sur un reclassement au sein de la société NPA Invest avec laquelle elle a signé un contrat à durée indéterminée en date du 3 octobre 2013, avant d'avoir été licenciée, pour un poste de responsable de magasin situé à Montrouge prévu. Elle ajoute l'avoir licenciée après la signature de son contrat de façon à ce qu'elle puisse bénéficier de

l'ensemble des indemnités prévues par le PSE.

Elle constate que Mme Z a invoqué une violation de l'obligation de reclassement alors qu'elle a bénéficié d'un contrat au sein de la société NVA au profit de laquelle des magasins avaient été cédés. Elle souligne que l'expert du comité d'entreprise a validé le motif économique à l'appui du projet de réorganisation de licenciements économiques qui ont découlé. Elle rappelle que certains distributeurs et que ses deux grands concurrents ont également dû cesser leur activité peu de temps après elle.

Pour l'appréciation du secteur d'activité dans lequel doit s'apprécier le motif économique, elle soutient que doit être prise en considération la distribution indépendante qui n'inclut pas la joint-venture Virgin Mobile qui est un opérateur de téléphonie mobile à part entière.

Elle soutient avoir mis en place un projet de réorganisation afin de sauvegarder la compétitivité de l'entreprise en raison des bouleversements intervenus dans le secteur des télécoms qui ont eu un impact sur le secteur de la distribution de services et de produits de téléphonie mobile, des bouleversements importants dans le secteur de la téléphonie, de la perte du contrat de distribution avec Bouygues Télécom dans un contexte de forte concurrence et de déclin de son activité et de la résiliation du contrat par Orange.

Elle fait valoir que l'EBIT de la branche d'activité n'a cessé de se dégrader (environ 75 millions en 2008/2009, environ 36 millions en 2013/2014), que la fermeture de magasins n'est que la conséquence de réorganisation et que le secteur d'activité à prendre en compte est celui de la distribution de produits et services de téléphonie mobile.

Elle soutient avoir respecté son obligation de reclassement, d'abord au niveau du groupe en adressant à chaque salarié un questionnaire de mobilité internationale, puis à l'extérieur du groupe alors qu'elle n'était pas tenue de le faire, et enfin en adressant deux propositions de poste à Mme Z auxquelles elle n'a pas répondu.

Pour un plus ample exposé des moyens des parties, la cour se réfère expressément aux conclusions déposées et développées oralement à l'audience.

## MOTIFS DE LA DÉCISION

Il résulte de la combinaison des articles L.1232-6, L. 1233-16, L.1233-17, L. 1233-3 et L.1233-4 du code du travail, que la lettre de licenciement, qui fixe les limites du litige, doit énoncer, lorsqu'un motif économique est évoqué, à la fois la cause économique qui fonde la décision et sa conséquence précise sur l'emploi et le contrat de travail du salarié, qu'il appartient au juge d'apprécier le caractère sérieux du motif économique invoqué par l'employeur ainsi que l'effectivité de l'obligation de reclassement mise à la charge de l'employeur.

Aux termes de l'article L.1233-3 du code du travail, constitue un licenciement pour motif économique le licenciement effectué par un employeur pour un ou plusieurs motifs non inhérents à la personne du salarié résultant d'une suppression ou transformation d'emploi ou d'une modification refusée par le salarié, d'un élément essentiel du contrat de travail,

consécutives notamment à des difficultés économiques ou à des mutations technologiques, à une réorganisation rendue nécessaire par la sauvegarde de la compétitivité.

Par courrier en date du 6 novembre 2013, la société CWS France a notifié à Mme Z son licenciement pour motif économique au motif qu'elle avait mis en oeuvre un projet de réorganisation visant à sauvegarder sa compétitivité et celle du secteur d'activité du groupe auquel elle appartenait avec un plan de sauvegarde de l'emploi. Elle a précisé que le secteur dans lequel elle évoluait avait été impacté non seulement par des facteurs macro économiques, avec une érosion de l'épargne des ménages et des arbitrages réalisés en matière de dépenses défavorables aux produits et services télécoms, mais surtout par de profonds bouleversements structurels du marché de la téléphonie mobile.

Elle visait alors l'arrivée de nouveaux acteurs locaux ou MVNO (mobile virtual network operator) sur le marché français, l'augmentation des offres sans engagement, ce qui mettait à mal les offres subventionnées sur lesquelles reposait le modèle économique du secteur, l'arrivée de Free en janvier 2012 qui avait accru une intensité concurrentielle déjà extrême et dégradé considérablement les marges des opérateurs. Elle évoquait également le changement de consommation de la part des clients qui préféraient acheter des mobiles sans carte SIM, mais aussi les profonds bouleversements connus par les constructeurs et les distributeurs qui subissaient un recul de l'ordre de 8 % des ventes ainsi que l'émergence de nouveaux constructeurs low cost.

Elle précisait que la vente de mobiles avait été fortement ralentie et qu'elle avait enregistré dans ses magasins une baisse de 15 % du trafic, que l'arrivée de la société Free avait provoqué une renégociation à la baisse de leurs marges. Enfin, elle précisait que la société Bouygues Télécom avait mis fin à la commercialisation des offres post payées par la société Phone House à compter du 1er janvier 2013, ce qui avait engendré un manque à gagner de 17 millions d'euros pour les trois années suivantes. Elle faisait valoir que ces bouleversements avaient des conséquences importantes pour l'entreprise qui était confrontée à une perte d'activité depuis trois ans. Elle faisait également par de la perte du contrat de distribution avec Orange notifié en janvier 2013 et dont l'impact était considérable puisque que Orange représentait plus de 50 % de la marge directe de l'entreprise et 68 % de sa marge indirecte.

La société CWS France concluait que l'impact combiné de la résiliation des contrats Orange et Bouygues Télécom affaiblissait très significativement le modèle économique de Phone House jusqu'à le rendre totalement inopérant, ce qui l'avait contrainte, pour sauvegarder la compétitivité de l'entreprise, à se réorganiser en mettant fin à ses activités de distribution en France pour ne maintenir que son activité résiduelle d'assurance. Elle indiquait que cette réorganisation avait entraîné la suppression du poste d'adjoint magasin de Mme Z, que la salariée avait eu accès à l'ensemble des postes de reclassement en ligne depuis le 18 juin 2013 mais n'avait pas souhaité se positionner sur un reclassement à l'étranger et n'avait pas non plus répondu aux deux offres de postes proposées par courrier en date du 16 septembre 2013, qu'en revanche, elle avait postulé auprès de son partenaire NVA qui avait validé sa candidature.

Il ressort des pièces versées aux débats qu'il existait un contexte économique extrêmement concurrentiel dans le secteur des télécoms avec un impact direct sur le secteur de la

distribution indépendante de services et de produits de téléphonie mobile qui a amené le comité d'entreprise à exercer un droit d'alerte dès le mois de septembre 2011. Au cours du dernier trimestre 2012, un projet de réorganisation entraînant un licenciement collectif pour motif économique visant plusieurs suppressions de postes et un plan de sauvegarde de l'emploi ont été mis en oeuvre par la société CWS France.

Contrairement à ce que soutient Mme Z, il y a lieu de prendre en considération le secteur d'activité du groupe relatif à la distribution indépendante de produits et services de téléphonie mobile, la société CWS France étant un distributeur et non un opérateur tel que cela ressort des différentes pièces versées aux débats et notamment des rapports de l'expert-comptable mandaté par le comité d'entreprise. En effet, l'entreprise commercialisait des téléphones seuls. En conséquence, il n'y a pas lieu d'analyser l'activité des opérateurs de réseau classiques ou virtuels tels que Virgin Mobile.

Un cabinet d'expertise comptable a été mandaté par le comité d'entreprise afin de l'assister dans le cadre de l'extension du droit d'alerte réalisé le 8 novembre 2012 et du projet de réorganisation. Il ressort de ce rapport que la société CWS France a perdu son contrat avec la société Bouygues Télécom en avril 2012 mais également son contrat avec Orange devant prendre effet à la fin de l'année 2014 avec des impacts qui sont de plusieurs ordres : perte en volume ne pouvant être compensée par les autres fournisseurs d'accès et perte en marge moyenne car Orange était l'opérateur offrant la meilleure marge pour l'entreprise. Il précise que l'arrêt du contrat avec Orange scelle définitivement le sort de l'entreprise et met un coup d'arrêt brutal à ses activités dans la mesure où Orange représente près de 47 % du chiffre d'affaires et constitue le plus gros contributeur de marges des opérateurs partenaires. Il en conclut que les résultats donneraient une évolution d'avenir très négative et que les prévisions d'exploitation démontrent une situation financière extrêmement grave compromettant inévitablement l'avenir de l'entreprise. Il précise aussi que l'arrêt des magasins diminue l'ensemble des coûts fixes associés et met en évidence la bonne performance de l'assurance. Il évoque également l'arrivée sur le marché de Free dont l'offre de téléphonie très peu chère a révolutionné le marché français dans la mesure où les consommateurs n'étaient plus contraints de souscrire pour des périodes contractuelles minimales d'engagement. Il note que les trois grands opérateurs de téléphonie mobile en France ont perdu environ 600'000 clients et que ce chamboulement du marché est susceptible d'impacter négativement l'entreprise. Il conclut à la viabilité du projet de cession de magasins à la société The Kase, ce qui a conduit le comité à rendre un avis favorable à l'unanimité en juin 2013.

Tous ces éléments sont corroborés par les différents articles de presse spécialisés produits par la société intimée.

Les salariés employés dans les magasins cédés à la société The Kase ont vu leur contrat de travail transféré au profit de cette dernière.

Concernant les cessions d'activités effectuées au profit de la société NVA, celle-ci a facilité le reclassement des salariés qui se sont portés candidats et dont Mme Z a fait partie puisqu'elle a bénéficié d'un contrat de travail au sein de cette dernière.

Il se déduit des pièces versées aux débats par la société CWS France que les bouleversements

importants dans le secteur de la téléphonie (perte et résiliation des contrats de distribution, forte concurrence) l'ont contrainte à mettre en place un projet de réorganisation fondée sur la cessation d'activité de distribution en magasins afin de sauvegarder la compétitivité de ce secteur de l'activité du groupe.

La société CWS France justifie avoir mis en oeuvre un ensemble de mesures dans le cadre du plan de sauvegarde de l'emploi, à savoir des mesures de reclassement en interne et en externe, le recours aux services d'un cabinet de reclassement et la mise en oeuvre d'aides à la formation. À cet effet, Mme Z a eu accès aux offres mises en ligne sur la bourse de l'emploi et a également été sollicitée par le biais d'un questionnaire afin d'envisager une mobilité internationale. Elle n'y a pas répondu. Elle a également reçu deux propositions de poste auxquelles elle n'a pas non plus répondu. Mais surtout, elle a signé le 3 octobre 2013 un contrat à durée indéterminée au sein de la société NVA en qualité de responsable de magasin, ce qui atteste de ce que la société CWS France a satisfait à son obligation de reclassement, étant rappelé qu'il y a eu cessation de l'activité de distribution en magasin et que Mme Z n'a pas justifié de compétence dans le domaine de l'assurance.

Mme Z ne peut pas reprocher à la société CWS France de ne pas avoir procédé à son reclassement au sein du réseau de franchisés de Virgin Mobile dans la mesure où aucune pièce produite n'atteste de la possibilité de permutabilité au sein de ce dernier.

En conséquence, le licenciement économique de Mme Z était justifié et la société CWS France a respecté son obligation de reclassement à l'égard de cette dernière.

Une somme de 200 euros est allouée à la société CWS France en application de l'article 700 du code de procédure civile.

PAR CES MOTIFS

LA COUR,

Statuant publiquement par arrêt contradictoire et mis à disposition au greffe,

Confirme le jugement dans sa totalité ;

Condamne Mme Z à payer à la société CWS France la somme de 200 euros en application de l'article 700 du code de procédure civile ;

Condamne Mme Z au paiement des dépens d'appel.

LE GREFFIER  
LE PRÉSIDENT