

**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS**

COUR D'APPEL DE VERSAILLES
17e chambre, 26 MAI 2016

R.G. N° 14/02185

AFFAIRE :

Karine Z

C/

SASU TELEPERFORMANCE FRANCE

Décision déferée à la cour : Jugement rendu(e) le 24 Mars 2014 par le Conseil de
Prud'hommes Formation paritaire de VERSAILLES

Section : Encadrement

N° RG : 12/01937

La cour d'appel de VERSAILLES, a rendu l'arrêt suivant dans l'affaire entre :

Madame Karine Z VOISINS LE BRETONNEUX

représentée par Mr Fiodor RILOV de la SCP SCP RILOV, avocat au barreau de PARIS,
vestiaire : P0157

APPELANTE

SASU TELEPERFORMANCE France

12/ adresse [...]

92600 ASNIERES

Représentée par Mr Marine CONCHE et Mr Joël GRANGE de la SCP Cabinet Flichy Grangé
Avocats, avocat au barreau de PARIS, vestiaire : P0461

SASU TELEPERFORMANCE France venant aux droits de TELEPERFORMANCE Centre-
Est SAS

12/ adresse [...]

92600 ASNIERES SUR SEINE

Représentée par Mr Marine CONCHE et Mr Joël GRANGE de la SCP Cabinet Flichy Grangé
Avocats, avocat au barreau de PARIS, vestiaire : P0461

Société Orange venant aux droits de la Société Orange France SA

adresse [...]

75015 PARIS

Représentée par Mr Isabelle ZAKINE ROZENBERG de la SCP FRESFIELDS
BRUCKHAUS DERINGER, avocat au barreau de PARIS, vestiaire : J007

INTIMEES

Composition de la cour :

L'affaire a été débattue le 08 Avril 2016, en audience publique, devant la cour composé(e) de :

Madame Martine FOREST-HORNECKER, Président,

Madame Clotilde MAUGENDRE, Conseiller,

Madame Juliette LANÇON, Vice-président placé,

Qui en ont délibéré,

Greffier, lors des débats : Monsieur Mohamed EL GOUZI

Par jugement du 24 mars 2014, le conseil de prud'hommes de Versailles (section encadrement) a :

- dit que l'affaire de Madame Karine Z était recevable,
- mis la société ORANGE hors de cause,
- débouté Madame Karine Z de l'ensemble de demandes,
- condamné Madame Karine Z aux éventuels dépens.

Par déclaration d'appel adressée au greffe le 7 mai 2014 et conclusions déposées et soutenues oralement à l'audience par son conseil, Madame Karine Z demande à la cour de :

- dire que la société TELEPERFORMANCE France, la société TELEPERFORMANCE Centre Est et la société ORANGE étaient ses co-employeurs,
- requalifier son départ volontaire en licenciement sans cause réelle et sérieuse, en tout état de cause,
- dire que son licenciement n'était justifié par aucun motif économique,
- dire que l'obligation de reclassement individuel n'a pas été respectée,
- condamner in solidum la société TELEPERFORMANCE France, la société TELEPERFORMANCE Centre Est et la société ORANGE à lui payer une indemnité d'un montant de 103 740 euros correspondant à trois ans de salaire,
- assortir la condamnation d'intérêts au taux légal,
- condamner in solidum la société TELEPERFORMANCE France, la société TELEPERFORMANCE Centre Est et la société ORANGE aux dépens,
- condamner in solidum la société TELEPERFORMANCE France, la société TELEPERFORMANCE Centre Est et la société ORANGE à lui payer la somme de 200 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile.

Par conclusions déposées et soutenues oralement à l'audience par son conseil, la société ORANGE venant aux droits de la société ORANGE France SA demande à la cour de :

- confirmer le jugement du conseil de prud'hommes qui l'a mise hors de cause, en conséquence,
- la mettre hors de cause, subsidiairement,
- constater l'absence de justification de préjudice de l'appelante, en conséquence,
- rejeter les demandes indemnitaires formées par l'appelante, celle-ci ne justifiant d'aucun préjudice, en toute hypothèse,
- débouter l'appelante de sa demande sur le fondement de l'article 700 et des dépens.

Par conclusions déposées et soutenues oralement à l'audience par son conseil, la société TELEPERFORMANCE France SASU et la société TELEPERFORMANCE France SASU venant aux droits de la société TELEPERFORMANCE Centre Est SAS demandent à la cour de :

- confirmer le jugement et débouter Madame Karine Z de l'intégralité de ses demandes,
- condamner Madame Karine Z à leur verser la somme de 1 000 euros à titre de dommages et intérêts pour procédure abusive, à titre infiniment subsidiaire, si par extraordinaire la rupture était requalifiée en licenciement sans cause réelle et sérieuse,
- limiter le montant des dommages et intérêts à l'équivalent de six mois de salaire,
- condamner Madame Karine Z à rembourser à la société TELEPERFORMANCE France les indemnités de départ volontaire versées, à l'exception de l'indemnité de licenciement conventionnelle, pour paiement indu,
- condamner Madame Karine Z aux entiers dépens et à lui verser la somme de 1 000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile.

LA COUR, qui se réfère pour un plus ample exposé des faits, de la procédure et des moyens des parties à leurs écritures et à la décision déferée,

Considérant que le conseil de la salariée a transmis à la cour le 11 avril 2016 un courrier auquel celui de la SASU TELEPERFORMANCE France a répondu le 21 avril 2016 ; que la cour n'ayant pas autorisé la transmission de note en délibéré, ces deux courriers seront écartés des débats ;

Considérant que le groupe TELEPERFORMANCE opère dans le secteur d'activité des centres d'appels ; qu'il est présent sur le marché mondial et regroupe près de 250 centres, situés dans 47 pays, employant ainsi plus de 100 000 salariés ;

Qu'en France, jusqu'à la fusion de toutes les sociétés au sein de la société TELEPERFORMANCE France SASU réalisée le 1er janvier 2012, l'entreprise était composée de cinq entités juridiques, la société mère TELEPERFORMANCE France et quatre sociétés régionales opérationnelles,

TELEPERFORMANCE Nord-Champagne, TELEPERFORMANCE Centre-Est, TELEPERFORMANCE Centre-Ouest et TELEPERFORMANCE Grand-Sud ;

Que la société TELEPERFORMANCE Centre-Est gérait 8 centres d'appels situés à Pantin, Paris, Montigny, Guyancourt, Lyon St Victorien, Lyon Vaise, Lyon Cité internationale et Belfort ;

Que la société TELEPERFORMANCE assure pour le compte de la société ORANGE diverses prestations de services ;

Que le centre d'appels de Montigny Le Bretonneux assurait le service client pour les services de Téléphonie Mobile d'ORANGE tandis que celui de Pantin avait en charge le service d'assistance technique Internet ;

Qu'une réorganisation, prévoyant la suppression du centre de Montigny, engagée au mois de juin 2009 a abouti finalement à la seule mise en oeuvre au mois de février 2010, dans le cadre d'un accord collectif, d'un plan de départs volontaires ;

Que plusieurs anciens salariés du centre de Montigny ont attiré devant le conseil de prud'hommes de Versailles la société TELEPERFORMANCE France SASU et la société ORANGE, dont elles invoquent la qualité de co-employeurs, aux fins d'obtenir leur condamnation solidaire à une indemnité pour licenciement sans cause réelle et sérieuse ou à des dommages et intérêts ;

Considérant que la société ORANGE venant aux droits de la société ORANGE France SA et la société TELEPERFORMANCE France SASU aux droits de la société TELEPERFORMANCE Centre Est SAS pour la clarté de la démonstration, dès lors qu'il n'y a pas lieu de distinguer entre elles, seront dénommées société ORANGE et société TELEPERFORMANCE ;

Considérant, sur le co-emploi, que la situation de co-emploi est caractérisée soit lorsqu'est constatée la simultanéité de liens de subordination juridique entre deux sociétés distinctes et un même salarié, soit lorsqu'il existe entre deux sociétés une confusion d'intérêts, d'activités et de direction ;

Considérant qu'aucune pièce du dossier n'établit que la salariée a reçu des instructions personnelles émanant de la société ORANGE, lui a rendu compte, a été rémunérée par elle, a eu ses horaires de travail et ses périodes de congés fixées par elle, a été sanctionnée par elle ou l'a eue comme interlocuteur direct au cours de sa prestation de service ; que la preuve de l'existence d'un lien de subordination juridique entre Madame Karine Z et la société ORANGE n'est donc pas apportée ;

Considérant que la société ORANGE et la société TELEPERFORMANCE n'ont aucun lien capitalistique ; que les deux sociétés ont des intérêts financiers divergents puisque la première avait intérêt à payer au prix le plus bas la prestation de service que la seconde accomplissait à son profit ; qu'elles exercent des activités distinctes, la société ORANGE ayant une activité

d'opérateur de communications électroniques fournissant et commercialisant des services de téléphonie mobile alors que la société TELEPERFORMANCE exerce son activité dans le domaine de la mise en oeuvre de solutions de management de la relation client à distance ;

Que la société ORANGE n'est qu'un des 600 clients de la société TELEPERFORMANCE , dont d'autres opérateurs de téléphonie mobile comme BOUYGUES et SFR ;

Qu'aucune pièce n'accrédite la thèse selon laquelle la société ORANGE aurait exigé de la société TELEPERFORMANCE la fermeture du site de Montigny, qui d'ailleurs gérait aussi le service client de THE PHONE HOUSE ;

Que la circonstance que la société ORANGE ait imposé à la société TELEPERFORMANCE un cahier des charges dans lequel figurait un processus de formation continue pour chaque conseiller, ait publié un document intitulé ' la cliente attitude ' et divers documents relatifs aux dossiers de lancement d'offres, aux méthodes de facturation et d'entretien, aux procédures ' client +' et ' Orchidée', dont il n'est d'ailleurs pas établi que les salariés de la société TELEPERFORMANCE France SASU travaillant pour le client ORANGE étaient directement destinataires, relève des relations normales entre un donneur d'ordre et son prestataire de services sans traduire de sa part une immixtion dans la direction de la société TELEPERFORMANCE ;

Que le mécanisme de reporting et compte-rendu d'activité organisé par le cahier des charges s'adresse au prestataire et non directement aux salariés de la société TELEPERFORMANCE ;

Que la pièce n°21, composée de feuilles d'émargement de présence à des réunions et à des formations, n'est pas de nature à établir que la société ORANGE fixait unilatéralement les horaires de formation que les concluants étaient contraints de suivre ;

Que le fait d'imposer des périodes d'ouverture de l'accueil téléphonique confié à la société TELEPERFORMANCE n'a pas pour effet de fixer les horaires de travail des salariés, dont la société TELEPERFORMANCE établit qu'elle assure seule le recrutement, la formation, la gestion du temps de travail et le contrôle du travail ;

Que, notamment, les sanctions notifiées à Monsieur LAVIE, les 19 juin et 17 octobre 2008, si elles l'ont été en raison d'un non-respect de la charte client ORANGE, émanant de son employeur la société TELEPERFORMANCE, puisqu'elles sont rédigées sur un papier à entête de la société TELEPERFORMANCE et signées la première par la directrice de centre et la seconde par le directeur des ressources humaines de la société ;

Que le fait que les salariés dédiés à l'activité ORANGE aient eu accès aux outils informatiques ORANGE, étant relevé que lorsqu'ils figuraient sur l'annuaire de la société ORANGE leur qualité de prestataires extérieurs était signalée par la mention ' Externe ', était indispensable à la réalisation de leur mission au profit des clients ORANGE ;

Que, pareillement, le fait que les salariés TELEPERFORMANCE soient amenés à signer au nom de la société ORANGE des courriers destinés aux clients dont ils ont traité la demande ne caractérise que l'exécution normale du contrat de prestation de service ;

Que la pièce n°32, présentée comme étant une fiche de poste élaborée par ORANGE, ne porte pas de mention permettant d'estimer qu'elle en était la rédactrice ; qu'elle concernait d'ailleurs

Wanadoo et non la téléphonie Mobile Orange, comme d'ailleurs les pièces n°39 et n° 40 intitulées ' QUIZ de validation des connaissances 1 ' ;

Que les fiches de rémunération variables, pièce n°29, communiquées aux fins de démontrer que la société ORANGE maîtrisait la rémunération variable des salariés, rédigées sur du papier à en-tête TPH SERVICES Télécom et non ORANGE sont dépourvues de force probante ;

Que la pièce n°36, courriel de Madame MASCAREL, expert ORANGE, adressé à environ 150 destinataires dont 6 ont une adresse TELEPERFORMANCE ne contient que des données techniques et n'est pas révélatrice d'un pouvoir de direction de la société ORANGE sur les salariés TELEPERFORMANCE ;

Que le mail, pièce n°37, de ' Cathy BVRP Services ' du 2 juillet 2002 adressé à des destinataires non identifiés et donnant seulement une nouvelle charte d'accueil pour l'assistance technique câble Wanadoo ne traduit pas davantage une immixtion dans la gestion de TELEPERFORMANCE ;

Qu'il résulte de l'ensemble de ces éléments que la société ORANGE France SA aux droits de laquelle vient la société ORANGE n'avait pas la qualité de co-employeur des salariés de la société TELEPERFORMANCE affectés aux relations avec ses clients ;

Que le jugement sera donc confirmé en ce qu'il a débouté la salariée de sa demande de ce chef et mis la société ORANGE hors de cause ;

Considérant, sur la rupture du contrat de travail, que la demande relative au co-emploi ayant été rejetée, la salariée, candidate au plan de départ volontaire et bénéficiaire d'une convention de rupture amiable du contrat de travail pour motif économique, ne peut tirer argument de ce que la société ORANGE n'a pas participé à la mise en oeuvre du plan de départ volontaire ;

Qu'elle fait valoir que sa volonté de prendre l'initiative de la rupture du contrat de travail n'est pas caractérisée, qu'elle a été ' mise dos au mur ' sans aucun autre choix que de partir avec des indemnités dérisoires, qu'elle savait pertinemment que si elle n'était pas candidate elle serait très probablement visée à court terme par une procédure de licenciement pour motif économique, la société TELEPERFORMANCE France SASU envisageant de concentrer les licenciements sur les centres qui avaient le plus résisté à la restructuration, notamment celui de Montigny ;

Qu'elle ajoute que le climat particulièrement délétère qui régnait au sein de l'entreprise poussait les salariés au départ ;

Que le cabinet ISAST, dans son rapport demandé par le CHSCT et déposé le 20 novembre 2009, décrit le climat social très tendu qui a suivi l'annonce du plan de sauvegarde de l'emploi, la direction ayant, selon lui, attisé les tensions par l'envoi de lettres de sanction et la présence de vigiles sur le site et de nombreux salariés s'étant plaints de stress permanent, pressions psychologiques, peur des sanctions, fatigue et épuisement physique et psychologique ;

Qu'alors que la salariée ne justifie pas avoir personnellement subi une contrainte morale ou été menacée de licenciement, ces difficultés ne suffisent pas à établir que son consentement était vicié lorsqu'elle a engagé auprès de son employeur les démarches nécessaires au bénéfice d'un départ volontaire dans les conditions prévues par l'accord collectif du 27 janvier 2010 ;

Que dès lors que n'est apportée la preuve ni d'une fraude de l'employeur ni d'un vice du consentement du salarié et que la résiliation du contrat de travail résultait d'un accord de rupture amiable conforme aux prévisions de l'accord collectif et du plan de sauvegarde de l'emploi soumis aux représentants du personnel, la cause de la rupture ne peut être utilement contestée ;

Que le jugement sera confirmé en ce qu'il a débouté la salariée de sa demande de ce chef ;

Considérant, sur la demande de dommages et intérêts pour procédure abusive formée par la société TELEPERFORMANCE France SASU, que l'exercice d'une action en justice ne dégénère en abus que s'il constitue un acte de malice ou de mauvaise foi ; que l'appréciation inexacte que la salariée a fait de ses droits n'est pas, en soi, constitutive d'une faute ouvrant droit pour l'intimée à dommages et intérêts ;

Que le jugement sera confirmé en ce qu'il a débouté la société TELEPERFORMANCE France SASU de sa demande de ce chef ;

Considérant que Madame Karine Z qui succombe, doit supporter la charge des dépens et ne saurait bénéficier de l'article 700 du code de procédure civile ; que toutefois, pour des raisons d'équité, il n'y a pas lieu de faire application à son encontre des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile ;

PAR CES MOTIFS

Statuant publiquement et contradictoirement,

Ecarte des débats les courriers des 11 et 21 avril 2016 transmis par la salariée et la SASU TELEPERFORMANCE France,

Confirme en toutes ses dispositions le jugement,

Déboute les parties de leurs demandes autres, plus amples ou contraires,

Déboute les parties de leurs demandes sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile,

Condamne Madame Karine Z aux entiers dépens.

Arrêt prononcé par mise à disposition au greffe de la cour, conformément à l'avis donné aux parties à l'issue des débats en application de l'article 450, alinéa 2, du code de procédure civile, et signé par Madame Martine FOREST-HORNECKER, président et Madame Amélie LESTRADE, greffier.

Le GREFFIER Le PRESIDENT