

**CA Grenoble
CH. SOCIALE**

30 mai 2012
n° 11/02553

Sommaire :

Texte intégral :

CA Grenoble CH. SOCIALE 30 mai 2012 N° 11/02553

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS

RG N° 11/02553

N° Minute :

Notifié le :

Grosse délivrée le :

AU NOM DU PEUPLE FRANCAIS

COUR D'APPEL DE GRENOBLE

CHAMBRE SOCIALE

ARRÊT DU MERCREDI 30 MAI 2012

Appel d'une décision (N° RG F10/00156)

rendue par le Conseil de Prud'hommes - Formation paritaire de BOURGOIN JALLIEU

en date du 28 avril 2011

suivant déclaration d'appel du 17 Mai 2011

APPELANTE :

Madame Corinne P.

...

...

Représentée par Me Pierre MASANOVIC (avocat au barreau de LYON)

INTIMEE :

La SA GAUDUEL, prise en la personne de son représentant légal en exercice domicilié en cette qualité audit siège

Espace Henri B.

...

...

Représentée par Me David JABOULAY (avocat au barreau de LYON)

COMPOSITION DE LA COUR :

LORS DES DEBATS ET DU DELIBERE :

Monsieur Daniel DELPEUCH, Président de Chambre,

Madame Hélène COMBES, Conseiller,

Madame Astrid RAULY, Conseiller,

Assistés lors des débats de Melle Sophie ROCHARD, Greffier.

DEBATS :

A l'audience publique du 25 Avril 2012,

Les parties ont été entendues en leurs conclusions et plaidoirie (s).

Puis l'affaire a été mise en délibéré au 30 Mai 2012.

L'arrêt a été rendu le 30 Mai 2012.

RG 11/2553 AR

Corinne P. a été embauchée le 28 novembre 1992 en qualité de secrétaire commerciale véhicules neufs et d'occasion par la concession FORD de Bourgoin Jallieu, successivement gérée par la société Berjallienne Automobile SA puis à partir de 2005, par la société GAUDUEL Lyon.

À la suite de difficultés économiques, au réaménagement de la concession de BOURGOIN JALLIEU, au licenciement de deux employés et à la démission d'un autre, elle s'est vu confier de nouvelles tâches d'accueil et le standard en janvier 2010, outre celles qu'elle exerçait précédemment.

Un travail supplémentaire, lié au suivi des dossiers de prime à la casse est également intervenu sur la même période.

Corinne P. a été en arrêt maladie du 22 février au 8 mars 2010 et remplacée par Mlle E., salariée recrutée en contrat à durée déterminée, dont le contrat a été maintenu à son retour.

Le 9 mars 2010, jour de la reprise du travail de Corinne P., la disparition d'un chèque et d'espèces est intervenue dans deux dossiers, qu'elle avait déposés sur la bande d'accueil avant sa pause déjeuner, ce qui a entraîné une plainte pour vol déposée par l'employeur, classée sans suite.

Corinne P. a été licenciée pour faute grave le 1er avril 2010 aux motifs suivants

- son attitude envers la clientèle depuis janvier 2010,
- sa négligence ayant facilité les vols.

Par jugement du 28 avril 2011 le conseil des prud'hommes de Bourgoin Jallieu a :

- dit le licenciement fondé sur une cause réelle et sérieuse mais non sur une faute grave
- condamné la société GAUDUEL à lui payer :
 - 4000 € de préavis
 - 400 € de congés payés afférents
 - 9000 € d'indemnités de licenciement
 - 2500 € sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile
- débouté les parties du surplus de leur demande
- fixé le salaire mensuel moyen 2000 € bruts.

Appel partiel de cette décision a été interjeté par Corinne P. le 16 mai 2011.

Par conclusions régulièrement déposées Corinne P. sollicite l'infirmité du jugement entrepris sur le licenciement et la violation du droit à l'image. Elle demande à la cour de dire que le licenciement est abusif et ne repose sur aucune cause réelle et sérieuse. Elle réclame à ce titre 50 000 € de dommages intérêts, outre le préavis et l'indemnité de licenciement allouée par les premiers juges, 3000 € de dommages intérêts pour violation du droit à l'image et 2500 € sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile.

Elle fait valoir que la société lui a demandé de prendre en charge le poste standard accueil après vente, à la suite de la démission de la titulaire, en plus de son poste de secrétaire commerciale ; que le 22 février 2010 elle a été arrêtée pour surmenage pendant 15 jours, n'étant plus en capacité de supporter la charge de travail trop importante résultant des deux postes et les pressions exercées par les responsables dont elle dépendait ;

qu'à son retour d'arrêt maladie, elle a été convoquée afin de lui remettre des dossiers de commandes de véhicules neufs non traités pendant son absence ; qu'elle a constaté que l'un d'eux contenait une enveloppe et des espèces, ce qui était tout à fait inhabituel ;

qu'elle s'est rapprochée du vendeur concerné qui lui a indiqué avoir remis cette enveloppe à M. M. et s'est étonné qu'il ne l'ait pas conservé dans le coffre ; qu'elle a été informée qu'un autre dossier contenait également une enveloppe avec des espèces pour 2100 euros mais que l'enveloppe avait disparu ; qu'elle a ensuite constaté que l'un des dossiers ne contenait plus un chèque de 1500 € remis par un client.

Elle fait valoir qu'après 18 ans d'ancienneté sans difficultés, elle a été victime d'un licenciement particulièrement vexatoire reposant sur des motifs fallacieux ;

Sur le premier grief, elle souligne qu'il lui a été imposé d'occuper le poste de la standardiste derrière la banque mais qu'elle conservait ses tâches de secrétaire commerciale ; qu'à aucun moment il ne lui a été signalé la moindre difficulté quant au standard ; que si tel avait été le cas la direction n'aurait pas insisté pour qu'elle occupe le poste au standard à temps plein ; qu'aucun client ne s'est plaint de son attitude ;

Sur le second grief, elle soutient que la société lui reproche d'avoir laissé traîner des dossiers clients sur la banque d'accueil, ce qui constituerait un manquement à la prudence la plus élémentaire alors que la banque d'accueil constituait son lieu de travail et était ouvert à tous et qu'elle ne disposait d'aucun meuble fermé lui permettant de ranger les documents délicats.

Elle souligne qu'il était de pratique habituelle que M. M. conserve tous les règlements dans son bureau, qui disposait d'un coffre fermé ; qu'il ne l'a pas informée de la présence dans les dossiers, de règlement par chèque ou en espèces ; qu'elle n'avait donc aucune raison de vérifier le contenu des dossiers pendant sa pause et de prendre des dispositions particulières ; qu'aucune négligence ne peut lui être imputée.

Elle sollicite la confirmation des sommes allouées au titre du préavis et de l'indemnité conventionnelle de licenciement ainsi que deux ans de salaire pour licenciement sans cause et sérieuse, faisant valoir que la société a toujours été satisfaite de son travail et lui a confié des responsabilités supplémentaires ; que son licenciement ne trouve son origine dans le contexte économique ; qu'elle a subi des pressions lorsqu'elle a occupé les deux postes et a été remplacée alors

même qu'elle était encore à son poste, par la fille du chef d'atelier ; que la société a poursuivi son acharnement à son encontre dans le cadre de la procédure dont elle a fait l'objet, faisant peser sur elle des soupçons de vol ; qu'elle n'a retrouvé une activité professionnelle à temps partiel qu' en avril 2011.

Sur le droit à l'image, elle fait valoir qu'elle est apparue sur un film publicitaire de la société régulièrement diffusée après la rupture de son contrat de travail pendant plusieurs mois au cinéma Mega Royal à Bourgoin Jallieu et ce sans qu'elle ait donné son consentement à l'utilisation de son image ; que la société a commis une faute en exploitant son image à des fins publicitaires commerciales sans son autorisation pendant plusieurs mois.

La société GAUDUEL LYON sollicite l'infirmité partielle du jugement entrepris et demande à la cour de juger que le licenciement repose sur la faute grave, de débouter Mme P. de l'intégralité de ses demandes et la condamner à lui rembourser les sommes versées au titre de l'exécution provisoire soit 12 968,57 € nets, outre 2000 € sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile. A titre subsidiaire, elle réclame la confirmation du jugement et la condamnation de Mme P. à lui payer 2000 € sur l'article 700 du code de procédure civile ; à titre infiniment subsidiaire elle conclut à la réduction de dommages intérêts à la somme de 12 000 € et dans tous les cas, elle sollicite la confirmation du jugement en ce qu'il a débouté Mme P. de sa demande de dommages intérêts pour violation du droit à l'image.

Elle fait valoir que selon le descriptif du poste de secrétaire commerciale confirmée donnée par la convention collective, l'accueil de la clientèle et des fournisseurs fait partie des attributions et que l'employeur peut également étendre ces missions à l'établissement des déclarations sociales et fiscales et des feuilles de paye ; que ces missions étaient accessoires ; que la salariée était également chargée de l'accueil téléphonique ; que cette nouvelle organisation a été mise en place en janvier 2009 et qu'à partir de cette date le comportement de la salariée a changé ;

que le 14 mai 2009 il lui a été demandé d'accomplir ses tâches, non plus depuis son bureau mais depuis la banque d'accueil, ce que la salariée a refusé ; qu'afin d'apaiser la situation, l'employeur a accepté que la salariée ne prenne en charge que l'accueil téléphonique après vente, pour les prises de rendez vous à l'atelier ; qu'une réorganisation des équipes a eu lieu en janvier 2010 ; qu'il a été demandé à la salariée d'assurer à temps plein le poste de standard à l'accueil ; qu'à partir de ce moment là, Mme P. est devenue désagréable et nonchalante avec la clientèle ; qu'elle a fait l'objet d'un arrêt de travail soi disant pour surmenage ; qu'à son retour, elle a été convoquée par M. M. qui lui a indiqué qu'elle devait modifier son comportement et lui a confié des dossiers à 11:00 ; qu'à son retour après sa pause de midi, elle a signalé à sa direction la disparition d'une enveloppe contenant 2000 € ainsi que d'un chèque.

Elle soutient s'agissant du premier grief, qu'à plusieurs reprises le directeur du site a été contraint d'intervenir afin que Mme P. améliore son comportement vis-à-vis de la clientèle ; que la salariée n'a jamais été surchargée de travail ; qu'elle a été remplacée par une secrétaire débutante qui atteste que son poste pouvait être occupé par une seule personne.

S'agissant du deuxième grief, elle fait valoir qu'il ressort indiscutablement des auditions que le vol a été perpétré entre 11:00 et 12:00 par un salarié de la concession et qu'il n'a pu être commis que par une personne qui connaissait parfaitement les dossiers ; que Madame P. a eu un comportement particulièrement étrange suite à ces faits ; que le chèque dérobé a été retrouvé à Saint Savin, où elle réside.

Elle conteste subsidiairement l'existence d'un préjudice financier qui justifierait l'allocation de dommages intérêts au delà de l'indemnité légale.

Sur la violation du droit d'image, elle soutient qu'aucune disposition légale n'impose à l'employeur de

recueillir le consentement écrit de l'intéressée ; que celle-ci ne s'est pas offusquée dans un premier temps de la projection du film publicitaire ; que la société était en droit de continuer à faire diffuser ce film après le licenciement mais qu'elle ne s'est pas opposée à la demande de son ex salariée.

Discussion

Sur le licenciement

Attendu que la faute grave est celle qui résulte d'un fait ou d'un ensemble de faits, imputable (s) au salarié, constituant une violation des obligations s'attachant à son emploi, d'une importance telle qu'il rend impossible le maintien du salarié dans l'entreprise pendant la durée du préavis ;

Attendu qu'aux termes de la lettre de licenciement, il est reproché à Madame P. :

- une attitude vis-à-vis de la clientèle, notamment au téléphone, non corrigée malgré les remarques de son responsable hiérarchique, à savoir :
- de décrocher le combiné avec la fonction mains libres
- de s'absenter de son poste pour aller au sein de la concession sans se soucier du standard
- de ne pas plus sourire au téléphone que lors de l'accueil physique des clients
- d'avoir déposé des commandes sur la banque d'accueil et d'être allée déjeuner sans avoir pris la peine de ranger les dossiers clients qui contenaient des acomptes en espèces et en chèques ;

Attendu que s'agissant du premier grief, à savoir l'attitude de la salariée à l'égard de la clientèle, il résulte du dossier que Mme P. qui s'est vue adjoindre à ses fonctions de secrétaire commerciale, celles de standardiste, a été contrainte, début 2010 de quitter son bureau pour effectuer son travail à la banque d'accueil ;

Qu'il n'a pas été démontré, que la présence de la salariée au sein de la concession était devenue inutile alors même qu'elle avait conservé ses fonctions précédentes ; que de même, l'usage de la fonction mains libres lui permettait d'effectuer d'autres tâches, dont elle n'avait pas été déchargée ;

qu'il résulte de plus de l'attestation du docteur R. que Mme P. a présenté à la suite de cette modification de ses conditions de travail imposée par l'employeur, un surmenage professionnel ; que cette circonstance explique qu'elle n'aurait pas été davantage en mesure de sourire au téléphone, que lors de l'accueil des clients ;

Attendu enfin, qu'aucun élément probant quant à la mauvaise qualité de l'accueil de la clientèle ne résulte du dossier ;

qu'ainsi que le relève justement le conseil des prud'hommes, l'employeur ne produit aucune réclamation de la clientèle au sujet de Mme P. ; que l'enquête de satisfaction et les attestations produites qui émanent de salariés soumis à l'autorité de l'employeur, ne sont pas susceptibles de caractériser de façon suffisamment probante le grief allégué ;

que ce grief qui n'est pas caractérisé en l'espèce, ne saurait en tout état de cause, en l'absence d'avertissement préalable, constituer une cause réelle et sérieuse de licenciement ;

Attendu que s'agissant du second grief, il résulte des éléments du dossier et notamment de la déclaration du 27 avril 2010 de Mme P. corroborée par celle de Cyril S. d'habitude les dossiers qui contiennent des enveloppes avec des sommes d'argent en espèces étaient automatiquement conservés par M. M. qui les remettait dans une petite boîte fermée à clé dans son bureau que la remise à la salariée d'enveloppes contenant des sommes en espèces et des

chèques n'était pas une pratique habituelle ;

Que la salariée n'a pas été informée de l'existence de sommes en liquide et de chèques dans les dossiers, ainsi qu'il résulte de la lettre d'avertissement adressée à Stéphane M. le 24 mars 2010 ;

Qu'il ne peut donc lui être reproché d'avoir omis de ranger des dossiers qui auraient contenu des chèques et des espèces dont elle ignorait l'existence et ce d'autant plus qu'elle ne disposait d'aucun endroit fermé pour ce faire ;

Qu'au surplus, aucun élément, si ce n'est les déclarations de M. M. ne permet d'affirmer que la somme d'argent et le chèque figuraient bien dans les dossiers remis à la salariée ;

Que face à l'attitude, à tout le moins, inadmissible de M. M., ainsi qu'il le qualifie lui-même, l'employeur a choisi de licencier pour faute grave Mme P. qui avait 17 années d'ancienneté mais n'a sanctionné M. M., que d'un avertissement ;

Qu'il est ainsi établi que non seulement la cause réelle et sérieuse du licenciement n'est pas établie mais que le licenciement est particulièrement abusif ;

Qu'il convient par conséquent d'infirmer le jugement entrepris en ce qu'il a dit que le licenciement repose en cause réelle et sérieuse ;

Que compte tenu de l'ancienneté de la salariée et des circonstances de licenciement, notamment des soupçons de vol portés contre elle, il y a lieu de faire droit à la demande de dommages intérêts de 50 000 € et de confirmer les sommes allouées par les premiers juges au titre de l'indemnité de préavis, des congés payés afférents, de l'indemnité de licenciement et de l'article 700 du code de procédure civile ;

Sur la demande de dommages intérêts pour abus d'usage de l'image de la salariée

Attendu qu'il n'est pas contesté que l'image de Mme P. est apparue dans un film publicitaire de la société GAUDUEL projeté au cinéma Méga Royal à Bourgoin Jallieu ;

Attendu que toute personne dispose sur son image, partie intégrante de sa personnalité, un droit exclusif qui lui permet de s'opposer à sa reproduction sans son autorisation expresse et spéciale, dont la preuve est libre.

que l'employeur n'établit pas que la salariée a donné son consentement à l'utilisation de son image ; que son consentement tacite ne s'évince pas de sa seule qualité de salariée et de ce qu'elle ne se serait pas opposée à l'exploitation de son image, pendant la relation contractuelle ;

qu'en outre l'exploitation de l'image de Mme P., s'est poursuivie postérieurement au licenciement et n'a cessé qu'à la suite d'une demande de retrait du 5 août 2010 ; que l'usage abusif de l'image de Madame P. lui a occasionné un grief qu'il convient de chiffrer à la somme de 3000 € réclamée ;

Attendu de l'équité commande en outre d'allouer à Mme P. le bénéfice de l'article 700 pour les frais irrépétibles exposés en cause l'appel ;

PAR CES MOTIFS

LA COUR,

Statuant publiquement, contradictoirement, après en avoir délibéré conformément à la loi,

- Confirme le jugement rendu le 28 avril 2011 par le conseil de Prud'hommes de BOURGOIN JALLIEU en ses dispositions relatives à la condamnation de la SOCIETE GAUDUEL à payer à Corinne P.

- 4000 € de préavis

- 400 € de congés payés afférents

- 9000 € d'indemnités de licenciement

- 2500 € sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile

et en ce qu'il a fixé le salaire mensuel moyen 2000 € bruts.

- Le réforme pour le surplus et statuant à nouveau :

- Dit que le licenciement de Corinne P. est sans cause réelle et sérieuse

- Condamne de la SOCIETE GAUDUEL à payer à Corinne P.

- 50.000 € de dommages intérêts pour licenciement sans cause réelle et sérieuse

- 3.000 € de dommages intérêts pour violation de son droit à l'image

- Y ajoutant,

- Condamne de la SOCIETE GAUDUEL à payer à Corinne P.

la somme de 2.500 € au titre des frais irrépétibles exposés en cause d'appel

- Condamne la de la SOCIETE GAUDUEL aux dépens d'appel

Prononcé publiquement ce jour par mise à disposition de l'arrêt au greffe de la cour, les parties ayant été avisées préalablement dans les conditions prévues au deuxième alinéa de l'article 450 du code de procédure civile.

Signé par M. Delpeuch, Président, et par Mlle Rochard, greffier, auquel la minute de la décision a été remise par le magistrat signataire

Le greffier Le Président

Composition de la juridiction : Monsieur Daniel DELPEUCH, Pierre MASANOVIC, Me David JABOULAY
Décision attaquée : C. Prud. Bourgoin-Jallieu, Grenoble 2011-04-28

Copyright 2016 - Dalloz – Tous droits réservés