

COUR D'APPEL

DE

VERSAILLES

Code nac : 80A

17e chambre

ARRÊT N°

CONTRADICTOIRE

DU 09 SEPTEMBRE 2020

N° RG 17/05163

N° Portalis DBV3-V-B7B-R5LL

AFFAIRE :

[R] [W]

C/

Société UP venant aux droits de la société LE CHEQUE CADHOC

Décision déferée à la cour : Jugement rendu le 15 septembre 2017 par le Conseil de Prud'hommes Formation paritaire de
NANTERRE

Section : E

N° RG : F 14/02946

Copies exécutoires et certifiées conformes délivrées à :

Me Stéphanie LUC

Me Martine DUPUIS

le :

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS

LE NEUF SEPTEMBRE DEUX MILLE VINGT,

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

Madame [R] [W]

née le [Date naissance 2] 1971 à[Localité 4])

de nationalité française

[Adresse 3]

[Adresse 3]

Représentant : Me Stéphanie LUC de la SELARL 2APVO, Plaidant/ Constitué, avocat au barreau de VAL D'OISE, vestiaire : 165

APPELANTE

Société UP venant aux droits de la société LE CHEQUE CADHOC

N° SIRET : 642 044 366

[Adresse 1]

[Adresse 1]

[Adresse 1]

Représentant : Me Sandrine MILON de la SELARL MILON ASSOCIES SOCIETE D'AVOCATS, Plaidant, avocat au barreau de PARIS, vestiaire : K0156 et Me Martine DUPUIS de la SELARL LEXAVOUE PARIS-VERSAILLES, Constitué , avocat au barreau de VERSAILLES, vestiaire : 625

INTIMÉE

Composition de la cour :

L'affaire a été fixée à l'audience publique du 3 juin 2020 pour être débattue devant la cour composée de:

Madame Clotilde MAUGENDRE, Présidente,

Madame Evelyne SIRE-MARIN, Présidente,

Monsieur Laurent BABY, Conseiller,

En application de l'article 8 de l'ordonnance 2020-304 du 25 mars 2020 portant, notamment, adaptation des règles

applicables aux juridictions de l'ordre judiciaire statuant en matière non pénale, il a été décidé par le président que la procédure susvisée se déroulerait sans audience.

Les parties en ont été avisées par le greffe le 29 avril 2020 et ces dernières ne s'y sont pas opposées dans le délai de quinze jours.

Ces même magistrats en ont délibéré conformément à la loi.

Greffière: Madame Dorothée MARCINEK

Par jugement du 15 septembre 2017, le conseil de prud'hommes de Nanterre (section encadrement) a :

- dit que le licenciement de Mme [R] [W] est fondé,
- débouté Mme [W] de l'intégralité de ses demandes,
- laissé à chacune des parties la charge de ses propres dépens.

Par déclaration adressée au greffe le 3 novembre 2017, Mme [W] a interjeté appel de ce jugement.

La présidente ayant décidé, conformément aux dispositions de l'article 8 de l'ordonnance n°2020-304 du 25 mars 2020, de procéder selon la procédure sans audience, un avis a été adressé aux parties le 29 avril 2020. Les parties ne se sont pas opposées à cette procédure.

Une ordonnance de clôture a été prononcée le 3 juin 2020.

Par dernières conclusions déposées au greffe le 11 janvier 2018, Mme [W] demande à la cour de :

- infirmer en toutes ses dispositions le jugement rendu le 15 septembre 2017 par le conseil de prud'hommes de Nanterre,

- dire que le licenciement prononcé à son encontre est abusif,

y faisant droit,

- condamner la société Chèque Cadhoc à lui régler les sommes suivantes :

- . 38 000 euros à titre de dommages et intérêts pour licenciement abusif,

- . 2 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile,

- prononcer les intérêts au taux légal,

- ordonner l'exécution provisoire de la décision à intervenir,

- condamner la société Chèque Cadhoc aux entiers dépens.

Par dernières conclusions déposées au greffe le 29 mars 2018, la société UP, venant aux droits de la société Le Chèque Cadhoc, demande à la cour de :

- la déclarer recevable en son intervention principale volontaire,

et statuant sur le fond,

à titre principal,

- confirmer le jugement rendu le 15 septembre 2017 par le conseil de prud'hommes de Nanterre en toutes ses dispositions,

- dire que le licenciement de Mme [W] est fondé sur une cause réelle et sérieuse,

en conséquence,

- débouter Mme [W] de toutes ses demandes,

à titre subsidiaire,

dire que la demande de Mme [W] tendant à la voir condamner au paiement de la somme de 38 000 euros au titre du licenciement abusif n'est pas fondée,

en conséquence,

- débouter Mme [W] de toutes ses demandes,

en tout état de cause,

- condamner Mme [W] au paiement de la somme de 2 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile,

- condamner Mme [W] aux entiers dépens.

LA COUR,

La Société Le Chèque Cadhoc est une société française qui a pour objet la fabrication et la distribution de chèques cadeaux, appelés les chèques Cadhoc, auprès d'entreprises clientes.

Par l'effet d'une fusion-absorption, la société UP est venue aux droits de la société Le Chèque Cadhoc Société Coopérative de Production (qui appartenait au moment des faits au groupe Chèque Déjeuner).

Mme [R] [W] a été engagée par la société Le Chèque Cadhoc en qualité de responsable du pôle «gestion des commandes», catégorie cadre, par contrat de travail à durée indéterminée à compter du 21 octobre 2013 pour un salaire mensuel brut de 3 100,50 euros, pour 35 heures hebdomadaires (pièce 2a de l'employeur, description et fiche de poste, pièces 4 et 5 de l'employeur).

Un avenant portant sur les modalités de mesure du temps de travail et le forfait jour a été signé par les parties le 6 juin 2014 (pièce 2 b de l'employeur).

Les relations contractuelles étaient régies par la convention collective des autres activités auxiliaires de services financiers, hors assurance et caisses de retraite.

Par lettre du 14 août 2014, Mme [W] a été convoquée à un entretien préalable à un éventuel licenciement fixé le 26 août 2014 (pièce 6 de l'employeur).

Mme [W] a été licenciée pour insuffisance professionnelle par lettre du 10 septembre 2014 (pièce 7 de l'employeur).

Le 6 octobre 2014, Mme [W] a saisi le conseil de prud'hommes de Nanterre aux fins de contester son licenciement.

SUR LA RECEVABILITÉ DE LA DEMANDE DE LA SOCIÉTÉ UP:

La société UP expose que par l'effet de la fusion-absorption susvisée, une transmission universelle du patrimoine lui a transféré les droits et actions de la société LE CHEQUE CADHOC.

Mme [W] ne réplique pas sur ce point.

Il n'est pas contesté que la société UP vient aux droits de la société Le Chèque Cadhoc.

La cour dit donc recevables les demandes de la société UP.

SUR LA RUPTURE DU CONTRAT DE TRAVAIL:

Selon la lettre du 10 septembre 2014 de licenciement pour insuffisance professionnelle (pièce 7 de l'employeur) :

«(...) Suite à l'entretien que vous avez eu avec votre responsable hiérarchique le 26 août 2014, nous avons le regret de vous informer que nous procédons à votre licenciement pour insuffisance professionnelle préjudiciable aux intérêts de l'entreprise.

En effet, malgré les formations et l'accompagnement déployés pour rétablir la situation nous avons relevé différents éléments révélant votre mauvaise adaptation aux responsabilités qui vous ont été confiées :

- Mal-être de certains collaborateurs de l'équipe dû notamment à un contrôle disproportionné de l'activité de ces derniers,
- Absence d'accompagnement réel de votre équipe au quotidien,
- Mauvaise gestion de certaines informations impactant l'équilibre de votre service,
- Refus de prise en charge de certaines missions notamment la gestion des stocks,
- Absence de préparation des réunions d'encadrement et des comités de satisfaction,
- Reporting plus que partiel auprès de votre responsable hiérarchique et ce malgré de fréquentes relances,
- Absence au rendez-vous chez SPS sans prévenir votre manager ni l'organisateur,
- Manque d'adaptabilité en terme de communication auprès de vos différents interlocuteurs.

Ces nombreux manquements ont été constatés tout au long de l'année qui vient de s'écouler.

L'ensemble de ces éléments nuit au bon fonctionnement de l'entreprise puisque vos méthodes de travail impactent directement votre équipe, votre service et les services avec lesquels vous êtes en lien dans le cadre de vos fonctions, rendant la collaboration plus que difficile.

Votre comportement a notamment eu pour conséquence un mécontentement général au sein de votre équipe pouvant même aller jusqu'au mal-être avéré. Ce dernier étant dû, entre autres choses, à un contrôle de l'activité exagéré, par exemple l'envoi d'un mail récapitulatif de l'activité par demi-journée. Ce contrôle disproportionné ajouté à votre manque de communication a généré un sentiment de mal-être qui a notamment eu pour conséquence une augmentation considérable du taux d'absentéisme dans le service depuis votre arrivée.

Votre responsable a été dans l'obligation de recevoir des salariés se plaignant de harcèlement moral de votre part et souhaitant saisir la médecine du travail. Il a donc dû tempérer la situation afin que ces derniers vous laissent la possibilité et le temps d'une amélioration éventuelle de vos relations de travail avec l'équipe, ce qui n'a malheureusement pas été le cas.

De plus, il résulte de votre comportement que votre supérieur hiérarchique doit consacrer un temps anormalement élevé à la gestion même de votre équipe et de certaines de vos missions, ce qui vient accroître le trouble au bon fonctionnement de votre service. En effet, le fait de ne lui communiquer que des données partielles, sans analyse préalable des chiffres par exemple, l'oblige à procéder lui-même à l'analyse et à la recherche de solutions d'optimisation de l'organisation ou encore la mise en place de nouvelles procédures, missions qui font partie intégrante de votre poste.

En outre, le service Production avec lequel vous travaillez en étroite collaboration, a notamment émis des alertes pour la gestion du rush 2014, l'augmentation des alertes SPS et la non livraison de la procédure de priorisation des mises sous plis (attendue depuis janvier 2014). Au vu de votre manière de communiquer et de travailler, vos interlocuteurs se sont inquiétés des conséquences que cela pourrait engendrer pendant cette période hautement stratégique pour la Société.

Enfin, la Société a toujours attendu de ses managers qu'ils adoptent un comportement exemplaire afin de ne pas perdre en crédibilité auprès des collaborateurs. Or, cela n'a pas toujours été votre cas au cours de ces derniers mois; puisque, par exemple, lors du séminaire « manager » vous étiez en état d'ébriété et ce, à tel point que vous n'avez même pas pu assurer correctement votre présentation ni même être présente jusqu'à la fin de ce séminaire, ce type de comportement étant loin des attentes de la Société. (...) »

L'article L. 1232-1 du code du travail dispose, dans sa version applicable au présent litige, que tout licenciement pour motif personnel est motivé dans les conditions définies par le présent chapitre. Il est justifié par une cause réelle et sérieuse.

Le licenciement prononcé pour insuffisance professionnelle résulte d'un comportement involontaire du salarié. Seule l'abstention volontaire ou une mauvaise volonté délibérée peut constituer une faute disciplinaire et donc justifier un licenciement disciplinaire.

L'insuffisance professionnelle constitue un motif de licenciement dès lors qu'elle repose sur des éléments objectifs matériellement vérifiables au regard des responsabilités du salarié.

L'incompétence alléguée doit reposer sur des éléments concrets et ne peut être fondée sur une appréciation purement subjective de l'employeur.

L'insuffisance professionnelle, qui ne suppose aucun comportement fautif du salarié, doit être constatée sur une période suffisamment longue pour ne pas apparaître comme passagère ou purement conjoncturelle, être directement imputable au salarié et non la conséquence d'une conjoncture économique difficile, ne doit pas être liée au propre comportement de l'employeur ou à son manquement à l'obligation d'adapter ses salariés à l'évolution des emplois dans l'entreprise.

En matière de licenciement pour insuffisance professionnelle, les juges doivent rechercher si l'employeur a constaté les carences du salarié dans un délai raisonnable.

Si la charge de la preuve du caractère réel et sérieux du licenciement ne pèse spécialement sur aucune des parties, le juge forme sa conviction au vu des éléments fournis par les parties et au besoin après toute mesure d'instruction qu'il juge utile, en application de l'article 1235-1 du code du travail.

Il appartient néanmoins à l'employeur de fournir au juge des éléments lui permettant de constater la réalité et le sérieux du motif invoqué qui peuvent être établis notamment par les évaluations professionnelles du salarié ou des courriels ou des attestations produites par les parties.

La charge de la preuve est donc partagée, mais le doute doit profiter au salarié.

Les parties conviennent que le licenciement de Mme [W] est fondé sur son insuffisance professionnelle.

Il appartient cependant au juge de restituer aux faits leur juste qualification.

Le service relation client (SRC) de l'entreprise est divisé en quatre pôles : gestion des commandes, pôle technique, pôle recouvrement, service clients (organigramme pièce 3 de l'employeur).

Mme [W] était responsable du pôle «gestion des commandes» et dirigeait 12 salariés répartis en 2 services, le pôle saisie

(9 salariés) et le pôle administratif (3 salariés) (organigramme pièce 3 de l'employeur).

Trois griefs essentiels sont reprochés à Mme [W] au titre de son insuffisance professionnelle:

Des défaillances dans la gestion de son équipe :

- Mal-être de certains collaborateurs de l'équipe dû notamment à un contrôle disproportionné de l'activité de ces derniers,
- Absence d'accompagnement réel de votre équipe au quotidien,

Des défaillances dans ses relations avec la hiérarchie :

- Absence de préparation des réunions d'encadrement et des comités de satisfaction,
- Reporting plus que partiel auprès de votre responsable hiérarchique et ce malgré de fréquentes relances,

Des défaillances dans diverses missions :

- Mauvaise gestion de certaines informations impactant l'équilibre de votre service,
- Refus de prise en charge de certaines missions notamment la gestion des stocks,
- Absence au rendez-vous chez SPS sans prévenir votre manager ni l'organisateur,
- Manque d'adaptabilité en terme de communication auprès de vos différents interlocuteurs.

La cour constate tout d'abord qu'aucune évaluation de l'activité de Mme [W] n'est produite par l'employeur, sur sa période d'emploi de 10 mois environ, ni aucune mise en garde adressée à la salariée sur ses défaillances professionnelles, avant sa convocation à un entretien préalable à un éventuel licenciement fixé le 26 août 2014 (pièce 6 de l'employeur).

1 / Sur les défaillances dans la gestion de son équipe,

Selon l'employeur, Mme [W] a généré un mal-être de certains collaborateurs de l'équipe, en créant des tensions et une division entre les salariés qui ont contraint son responsable à recevoir des salariés se plaignant de harcèlement moral et souhaitant saisir la médecine du travail.

Cette situation était due dû, notamment, à un contrôle disproportionné de l'activité de ces derniers et à une absence d'accompagnement réel de l'équipe au quotidien.

Mme [W] réplique qu'au contraire elle était à l'écoute de son équipe et produit 196 pièces en réponse à la lettre de licenciement, dont les pièces 6 à 48 et 119 à 132 concernent ce grief et qui sont essentiellement des courriels.

Sur les tensions au sein de l'équipe,

Mme [O], l'une des salariées du pôle "saisie", sous les ordres de Mme [W], indique que cette dernière avait divisé le service en deux pôles ; une première équipe « avec laquelle elle était d'accord à chaque demande » (départs anticipés, congés, retards), une deuxième équipe pour laquelle "elle refusait systématiquement les congés, les retards, les absences » (pièce 18 de l'employeur, attestation de Mme [D] [O] du 19 mars 2017).

Selon l'organigramme de l'entreprise (pièce 3 de l'employeur), Mme [W] était responsable du pôle « gestion des commandes » et dirigeait 2 services, le pôle saisie (9 salariés) et le pôle administratif (3 salariés) (pièce 3 de l'employeur).

La "division" de l'équipe en 2 groupes résulte donc seulement de l'organisation de l'entreprise qui préexistait à l'arrivée de Mme [W].

M. [I], responsable du pôle assistance technique, du même niveau hiérarchique que Mme [W] atteste (pièce 16 de l'employeur) : « Durant son passage il y a eu beaucoup plus d'absentéisme qu'avant dans ses équipes, ce qui ne m'a pas étonné car j'ai déjà surpris des collègues de son équipe pleurer et parler entre eux du mal être que Mme [W] avait distillé dans leur service. en ce qui concerne les autres services, un certain nombre de collègues du service Production, du marketing, d'autres managers, la force de vente et même notre responsable hiérarchique m'ont fait part de leur mécontentement quant à la façon qu'avait [R] [W] de s'adresser à eux : en fait elle incriminait toujours les autres de manière très agressive quand surgissait un problème mais en revanche n'hésitait pas à s'approprier personnellement des réussites collectives ».

L'employeur ne fournit aucun tableau de comparaison permettant de mesurer l'absentéisme des collaborateurs de Mme [W] avant son arrivée et pendant ses fonctions.

S'agissant de " l'appropriation des réussites collectives" , Mme [W] produit des pièces 94-95- 96-97 aux termes desquels elle est félicitée par M. [V] les 15 et 16 septembre 2014 pour une commande et répond à Mme [H], directrice régionale : "merci pour ton retour, en effet c'est une belle réussite pour toute l'équipe...", ce qui exprime le contraire de la volonté de « s'approprier personnellement des réussites collectives ».

Contrairement à ce qui lui est reproché, Mme [W] produit des courriels de félicitations qu'elle adressés à son équipe, notamment lorsque les résultats de commandes apparaissent satisfaisants:

"Bravo à toutes pour votre implications qui a permis de totaliser un nombre de 315 commandes saisies. Belle réussite collective !!! Merci à vous." (sa pièce 7, courriel du 10 septembre 2014),

"Merci à toi pour la prise en charge du compte et les actions que tu as menées avec rigueur et professionnalisme. Merci encore pour ta coopération sur ce dossier."(sa pièce 13, courriel adressé à Mme [G] le 29 janvier 2014).

Selon la lettre de licenciement " Votre responsable a été dans l'obligation de recevoir des salariés se plaignant de harcèlement moral de votre part et souhaitant saisir la médecine du travail".

Cependant, l'employeur ne produit aucun compte-rendu d'entretien avec ces salariés, ni de saisine de la médecine du travail, à l'appui de ses affirmations.

M. [P], le supérieur hiérarchique de la salariée (pièce 34 de l'employeur), atteste que Mme [W] a développé un "mal-être de certains collaborateurs de l'équipe, qui m'ont interpellé régulièrement, notamment Mme [G], Mme [T] et Mme [O] : harcèlement moral, absence de communication, mails répétitifs de contrôles abusifs".

La société UP produit des courriels de Mme [G], collaboratrice de Mme [W], entre le 10 et le 19 mars 2014 (ses pièces 9 a, 9b, 11, 28, 29) selon lesquels Mme [G] se plaint à Mme [W] que celle-ci fasse appel à la polyvalence exclusive de deux ou trois salariés de l'équipe. Il résulte de ces 9 pages de courriels et de la pièce 12 de la salariée que Mme [W] explique systématiquement à Mme [G] que des dysfonctionnements existent en effet et qu'elle organise des actions pour remédier à ce déséquilibre, notamment par la formation d'autres membres de son équipe à la polyvalence et par un roulement entre plusieurs salariées.

L'employeur produit également 5 pages de courriels échangés entre Mme [T], collaboratrice de Mme [W], et cette dernière (pièce 10 de l'employeur). Mme [T] se plaint le 20 mars 2014 « Pour ma part, je ne trouve pas pertinent que mes collègues aient accès à ce genre de commentaire sur mon taux de saisie. Cela me donne plus l'impression d'être pointée du doigt. De plus, je ne comprends pas le commentaire qui m'est adressé (') ».

Mme [W] lui répond que ces "informations n'ont rien de péjoratif" et que son objectif est "d'améliorer le taux de service"(...)En ma qualité de manager, je trouve cela pertinent et professionnel et il s'agit de ma décision. »

Enfin, Mme [O] (pièce 18 de l'employeur), atteste que Mme [W] demandait "systématiquement à son équipe de remplacer les absents".

Cette attestation, rédigée en termes très généraux, ne comporte ni date, ni exemple précis et n'est donc pas suffisamment probante.

En revanche, Mme [W] produit des courriels de trois de ses autres collaboratrices datés du 16 et 24 septembre 2014 selon lesquels elles la remercient de l'intérêt qu'elle leur porte et de l'accompagnement qu'elle leur apporte (ses pièces 122 à 125). Mme [W] produit également des entretiens de progrès de deux autres collaboratrices, effectués par elle (ses pièces 126 et 127) et se concluant dans la rubrique "commentaire du collaborateur" par : "bon suivi (par le manager) des collaborateurs".

Il ne résulte donc pas de l'ensemble de ces éléments que le management de Mme [W] générait des tensions au sein de son équipe.

Sur le contrôle disproportionné de l'activité des salariés de son équipe,

La société UP illustre ce grief par les courriels de la salariée des 20 mars (sa pièce 13 a : échange de mail entre Mme [W] et Mme [G]) et 24 mars 2014 (sa pièce 12 échange de mail entre Mme [W] et Mme [O]) par lesquels elle leur demande de lui "remonter l'encours restant en fin de journée correspondant aux commandes non saisies".

L'employeur produit aussi un courriel de Mme [G] du 21 mars 2014 (pièce 13b : échange de mail entre Mme [G] et Mme [W] : « en ce qui concerne ces « contrôles », que tu as sans doute effectué pour chaque opératrice, une question en direct aurait été plus appropriée. Je pense m'investir au mieux dans tout ce qu'on me confie et je suis un collaborateur volontaire. Le fait que tu prennes la décision (') de tout contrôler en amont ne me motive en aucun cas et jamais personne n'a eu à le faire auparavant ».

Mme [W] ne conteste pas avoir demandé à ses salariées d'être informée des commandes concernant les "chèques offerts" (sa pièce 8 : courriel de Mme [W] à Mme [O] du 11 avril 2014), dans la mesure où elle était en charge de la validation et du planning des commandes, comme l'indique sa fiche de poste.

En effet, selon la description du poste et la fiche de poste de Mme [W], en sa qualité de responsable saisie gestion des commandes, elle devait « Animer l'équipe de saisie des commandes» (sa pièce 120, pièce 4 et 5 de l'employeur), à savoir :

"Remonter les préoccupations de l'équipe au Responsable du SRC,

Optimiser les outils de travail,

Entretenir la coopération au sein de l'équipe pour garantir son efficacité,

Assurer la formation des opérateurs de saisie sur la partie technique,

Remonter les besoins de formation de son équipe,

Veiller à la bonne intégration des nouveaux embauchés,

Gérer le planning de présence de son équipe, d'ouverture du courrier et de lancement de production,

Animer son équipe et travailler en parfaite collaboration avec les autres équipes,

Assurer les polyvalences des autres managers,

Intervenir, si besoin, en qualité de manager auprès des collaborateurs des autres équipes SRC (Pôle Technique, Recouvrement et SQC),

Rencontrer son responsable pour préparer les entretiens d'évaluation de son équipe,

Mener les entretiens de progrès (1 obligatoire par an),

Développer les compétences des équipiers pour répondre à ses besoins et à ceux du service(')

Vérifier régulièrement que les dossiers sont traités dans les délais (suivi permanent des encours),

S'assurer du respect du traitement des commandes(...)

Remonter les informations en cas de dérives à sa hiérarchie(...)"

Les fonctions de contrôle et de supervision de ses collaborateurs faisaient donc partie inhérente des attributions de Mme [W].

Il résulte aussi des courriels considérés comme agressifs par l'employeur, que, à la différence de ce qu'affirme la lettre de licenciement, Mme [W] emploie un ton qui n'est en rien harcelant envers ses collaboratrices pour leur rappeler son propre rôle de responsable du service :

"je te rappelle de bien me remettre en copie toutes les commandes (pour validation) concernant les chèques offerts" (pièce 8 de l'employeur, mail à Mme [O]).

"[E], je te remercie de gérer les commandes et mails du GP pour aujourd'hui" (pièce 9 de l'employeur, mail à Mme [G]).

"après contrôle, je m'aperçois que le nombre de commandes saisies par tes soins additionnait un total de 10 commandes.....Didi m'a signalé que [J] t'avait sollicitée pour réaliser un travail dont je ne suis pas informée.... si cela se reproduisait je te remercie de me tenir informée pour quej'en tiens compte lors des contrôles que j'effectue chaque jour....Merci par avance de ta collaboration, je compte sur toi, cordialement" (mail à Mme [G], pièce 13 a de l'employeur).

En conclusion, ce premier grief n'est pas établi.

2 / Sur les défaillances dans ses relations avec la hiérarchie,

Selon la lettre de licenciement, il est reproché à ce titre à Mme [W],

"- une absence de préparation des réunions d'encadrement et des comités de satisfaction,

- un reporting plus que partiel auprès de votre responsable hiérarchique et ce malgré de fréquentes relances(...) qui l'oblige à procéder lui-même à l'analyse et à la recherche de solutions d'optimisation de l'organisation ou encore la mise en place de nouvelles procédures, missions qui font partie intégrante de votre poste.'

Concernant la préparation des réunions d'encadrement,

Il n'est pas contesté que Mme [W] n'était pas conviée à toutes ces réunions (son planning du 12 janvier au 22 septembre 2014, sa pièce 182). Elle produit des courriels attestant qu'elle a en préparé certaines : "Bonjour [A], Comme convenu, voici ma présentation :[Pièce jointe "20140908 Réunion Encadrement ADC.pptx"]" (sa pièce 56)

Concernant le " reporting plus que partiel",

L'employeur cite des courriels de Mme [W] du 28 avril 2014 qui, selon lui, attestent de son manque de compétence à ce titre. Ainsi, elle demande à son n+1 « (') Compte tenu de mon expérience de Manager qui se restreint à des PME, je sollicite ton aide pour élaborer ensemble le plan d'action (...) » ou qui répond au Directeur Général du Pôle Titre, M. [B] lui demandant l'état de stock des chèques Cadhoc " je ne suis pas en mesure de t'apporter les réponses, [Y] (n+1) et [J] en copie de ce mail te communiqueront les informations dont tu as besoin dès que possible »(pièces 24 de l'employeur et 50 de la salariée, mails du 4 juillet 2014).

Mme [W] ayant été recrutée à compter du 21 octobre 2013, ces mails de demande d'aide à ses supérieurs au bout de 6 mois de fonction, n'apparaissent pas comme démontrant ses défaillances professionnelles, d'autant que l'employeur a une obligation de formation de ses salariés qu'il n'établit pas avoir remplie en l'espèce.

L'employeur cite également M. [I], responsable du pôle technique, du même niveau hiérarchique que la salariée, (sa pièce 16) : « J'ai assez rapidement constaté que Mme [R] [W] avait beaucoup de mal à manager et à tenir son poste, manifestement elle ne maîtrisait pas nos outils alors qu'elle avait indiqué lors de son recrutement qu'elle les utilisait fréquemment dans son ancien poste. Ainsi lors des réunions d'encadrement durant lesquelles nous devons présenter les chiffres et actualités de nos équipes respectives elle n'était pas du tout à l'aise bafouillait et avait du mal à expliquer les données qu'elle était pourtant supposée avoir elle-même consolidée et transmis en vue de la réunion. J'ai même le souvenir d'un séminaire de service durant lequel [R] [W] n'a pas été en mesure de faire sa présentation de sorte que c'est une autre personne qui a présenté les chiffres à sa place. »

Enfin, selon M. [P], son supérieur hiérarchique (pièce 34 de l'employeur), l'insuffisance de Mme [W] dans l'exécution de sa mission a eu pour effet de reporter la charge de travail sur d'autres collaborateurs et plus particulièrement sur son supérieur hiérarchique : "Malgré de nombreuses relances de ma part, le reporting des activités de son équipe était plus que partiel impactant ma vision du service et m'obligeant à compléter ce manque d'informations et d'indicateurs par la sollicitation d'autres collaborateurs et managers."

Ces reproches en termes généraux sont contredits par des pièces produites par la salariée :

- Mme [W] a répondu à un mail adressé à 6h50 en date du 30 juin 2014 la sollicitant afin qu'elle transmette les indicateurs de chaque pôle d'activité du SRC demain à 14h00 au plus tard, y répond à 9h53 (sa pièce 73).

- Par un courriel du 19 septembre 2014, lors de son dernier jour de travail, Mme [W] rendait compte de ses diligences à M. [P] (sa pièce n°70) :

J'ai géré toutes les urgences de la journée, telles que:

CREATION mises sous pli en attente(...)

VALIDER 7 BAT en attente(...)

PRIORISATION de commande chez SPS pour CE CAISSE EPARGNE(...)

Remis les extractions concernant les REPROS et IQ

CLOTURER mes objectifs sous QUALISPO à fin août

Il reste à traiter une FA que [J] m'a adressé hier soir."

En conclusion, ce deuxième grief n'est pas établi.

3 / Sur les défaillances dans diverses missions :

Selon la lettre de licenciement, il est reproché à ce titre à Mme [W], les griefs suivants :

- "- Mauvaise gestion de certaines informations impactant l'équilibre de votre service,
- Refus de prise en charge de certaines missions notamment la gestion des stocks,
- Absence au rendez-vous chez SPS sans prévenir votre manager ni l'organisateur,
- Manque d'adaptabilité en terme de communication auprès de vos différents interlocuteurs."

Sur la "mauvaise gestion de certaines informations impactant l'équilibre de votre service",

La lettre de licenciement expose : "En outre, le service Production avec lequel vous travaillez en étroite collaboration, a notamment émis des alertes pour la gestion du rush 2014, l'augmentation des alertes SPS et la non livraison de la procédure de priorisation des mises sous plis (attendue depuis janvier 2014). Au vu de votre manière de communiquer et de travailler, vos interlocuteurs se sont inquiétés des conséquences que cela pourrait engendrer pendant cette période hautement stratégique pour la Société."

L'employeur ne produit aucune pièce à l'appui de ce grief.

Sur le "refus de prise en charge de certaines missions notamment la gestion des stocks"

L'employeur cite à nouveau le courriel de Mme [W], déjà invoqué supra au titre des défaillances dans ses relations avec la hiérarchie, et qui répond au Directeur Général du Pôle Titre, M. [B] lui demandant l'état de stock des chèques Cadhoc " je ne suis pas en mesure de t'apporter les réponses, [Y] (n+1) et [J] en copie de ce mail te communiqueront les informations dont tu as besoin dès que possible »(pièces 24 de l'employeur et 50 de la salariée: mails du 4 juillet 2014).

Ce seul mail qui fait état d'une impossibilité ne suffit pas à constituer le grief.

Sur "l'absence au rendez-vous chez SPS sans prévenir votre manager ni l'organisateur",

L'employeur ne précise pas dans ses écritures la date de ce rendez vous, ni si son objet concernait Mme [W].

La salariée reconnaît une absence à un rendez vous de ce type due à ses congés et produit pour en justifier un mail adressé à son supérieur hiérarchique en date du 28 avril 2014 (sa pièce 83) qui attirait son attention sur la désorganisation de son service due à des arrêts maladie :

"Pour finir, depuis mon arrivée, j'ai toujours supervisé et piloté la file de traitement des MSP chez SPS, ce que je ne peux décemment pas suivre durant mes congés. Ce sont les référents qui prennent le relais."

Sur le manque d'adaptabilité en terme de communication auprès de vos différents interlocuteurs,

Selon l'attestation de M. [P], supérieur hiérarchique de Mme [W] (pièce 34 de l'employeur): "Le manque d'adaptabilité en termes de communication auprès de différents interlocuteurs du service et de l'entreprise a non seulement généré un mécontentement général au sein de son équipe mais aussi des relations conflictuelles avec d'autres services, comme le service Production ([Z] [U], [M] [S], ...) et les managers du service relation clients. ».

A l'appui de ce reproche, l'employeur produit un courriel de M. [P] du 6 juillet 2014 (pièce 25 de l'employeur), adressé à "[X]", qui fait état de "relations tendues entre la production et [R] ([W]) (teneur des mails)".

Cependant l'employeur ne verse aux débats aucune attestation ni aucun courriel échangé entre Mme [W] et MM. [Z] [U] et [M] [S], ou avec d'autres managers, qui établiraient leurs mauvaises relations.

Enfin, selon la lettre de licenciement, "la Société a toujours attendu de ses managers qu'ils adoptent un comportement exemplaire afin de ne pas perdre en crédibilité auprès des collaborateurs. Or, cela n'a pas toujours été votre cas au cours de ces derniers mois; puisque, par exemple, lors du séminaire « manager » vous étiez en état d'ébriété et ce, à tel point que vous n'avez même pas pu assurer correctement votre présentation ni même être présente jusqu'à la fin de ce séminaire, ce type de comportement étant loin des attentes de la Société (...).

Mme [W] réplique qu'elle "a en effet participé au séminaire Culture groupe et management les 14 et 15 mai 2014 (ses pièces 175 et 176), alors même qu'elle venait d'être en arrêt de travail du 29 avril au 2 mai 2014" (ses pièces 178, 179, 183 et 184). Elle soutient que "si elle avait été en état d'ébriété lors de ce séminaire, l'employeur lui en aurait fait le reproche et elle n'aurait pas été invitée à un nouveau séminaire les 28 et 29 août 2014."

La cour constate que l'employeur ne produit pas de pièce à l'appui de ce grief.

En conclusion, ce troisième grief n'est pas établi.

En conclusion générale, aucun des grief reproché à la salarié n'est établi.

Infirmant le jugement, la cour dit que le licenciement pour insuffisance professionnelle n'est pas fondé, ce qui constitue un licenciement dépourvu de cause réelle et sérieuse.

Le licenciement étant injustifié, la salariée peut prétendre, comme elle le demande, à des dommages et intérêts à raison de l'absence de cause réelle et sérieuse de licenciement.

Mme [W] sollicite 38 000 euros à ce titre.

La société UP réplique que Mme [W] ayant moins d'un an d'ancienneté, et après avoir versé aux débats 180 pièces en première instance et 196 pièces en cause d'appel, représentant plus de 1 000 pages, n'apporte aucunement la preuve d'un préjudice spécifique justifiant sa demande représentant plus de 12 mois de salaire, d'autant que Mme [W] a repris une activité à l'issue de son préavis.

Le licenciement sans cause réelle et sérieuse ouvre droit pour le salarié de moins de deux ans d'ancienneté ou dont l'employeur emploie moins de 11 salariés, aux indemnités prévues par l'article L. 1235-5 dans sa version en vigueur.

Mme [W] avait une ancienneté d'un peu plus de 10 mois lors du licenciement.

En considération du fait qu'elle a été brutalement privée d'emploi, qu'elle était âgée de 43 ans lors du licenciement, de ce que la salariée a retrouvé un emploi depuis octobre 2014, soit un mois après son licenciement (sa pièce 32), du salaire mensuel brut de 3 100,50 euros de Mme [W], la cour dispose des éléments nécessaires pour évaluer la réparation qui lui est due à la somme de 10 000 euros, avec intérêts au taux légal à compter du jugement.

Infirmant le jugement, la cour condamne la société UP à verser à Mme [W] la somme de

10 000 euros à titre de dommages et intérêts au titre du licenciement dépourvu de cause réelle et sérieuse, avec intérêts au taux légal à compter du présent arrêt.

SUR L'ARTICLE 700 DU CODE DE PROCÉDURE CIVILE ET LES DÉPENS,

La cour condamne la société UP à verser à Mme [W] la somme de 2 000 euros en application des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile au titre des frais exposés en première instance et en cause d'appel et aux dépens de la procédure d'appel et à ceux de la procédure de première instance.

La demande présentée sur le même fondement par la société UP, qui succombe, sera rejetée.

PAR CES MOTIFS :

La cour, statuant publiquement et contradictoirement, en dernier ressort et par mise à disposition au greffe,

DIT recevables les demandes de la société UP venant aux droits de la société Le Chèque Cadhoc,

INFIRME le jugement en toutes ses dispositions,

Statuant à nouveau,

DIT que le licenciement est dépourvu de cause réelle et sérieuse,

CONDAMNE la société UP venant aux droits de la société Le Chèque Cadhoc à verser à Madame [W] la somme de 10 000 euros à titre de dommages et intérêts au titre du licenciement dépourvu de cause réelle et sérieuse, avec intérêts au taux légal à compter du présent arrêt,

REJETTE les autres demandes, fins et conclusions,

CONDAMNE la société UP venant aux droits de la société Le Chèque Cadhoc à payer à Mme [W] la somme de 2 000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile au titre des frais exposés en première instance et en cause d'appel,

CONDAMNE la société UP venant aux droits de la société Le Chèque Cadhoc aux entiers dépens de première instance et d'appel.

- 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 Mme Clotilde MAUGENDRE, Présidente et par Mme Dorothée MARCINEK, Greffière, à laquelle la minute de la décision a été remise par le magistrat signataire.

La greffière La présidente

Dorothée Marcinek Clotilde Maugendre