

21 septembre 2017

Cour de cassation

Pourvoi n° 16-16.241

Chambre sociale – Formation de section

ECLI:FR:CCASS:2017:SO01961

Texte de la décision

Entête

SOC.

LG

COUR DE CASSATION

Audience publique du 21 septembre 2017

Cassation

M. FROUIN, président

Arrêt n° 1961 FS-D

Pourvois n° J 16-16.241

à P 16-16.245

R 16-16.247

X 16-16.345

Z 16-16.347

à P 16-16.360 JONCTION

R É P U B L I Q U E F R A N Ç A I S E

AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS

LA COUR DE CASSATION, CHAMBRE SOCIALE, a rendu l'arrêt suivant :

Statuant sur les pourvois n° J 16-16.241, K 16-16.242, M 16-16.243, N 16-16.244, P 16-16.245, R 16-16.247, S 16-16.248, T 16-16.249, U 16-16.250, V 16-16.251, W 16-16.252, X 16-16.253, Y 16-16.254, Z 16-16.255, A 16-16.256, B 16-16.257, C 16-16.258, D 16-16.259, E 16-16.260, F 16-16.261, H 16-16.262, G 16-16.263, J 16-16.264, K 16-16.265, M 16-16.266, N 16-16.267, P 16-16.268, Q 16-16.269, R 16-16.270, S 16-16.271, T 16-16.272, U 16-16.273, V 16-16.274, W 16-16.275, X 16-16.276, Y 16-16.277, Z 16-16.278, A 16-16.279, B 16-16.280, C 16-16.281, D 16-16.282, E 16-16.283, F 16-16.284, H 16-16.285, G 16-16.286, J 16-16.287, K 16-16.288, M 16-16.289, N 16-16.290, P 16-16.291, Q 16-16.292, R 16-16.293, S 16-16.294, T 16-16.295, U 16-16.296, V 16-16.297, W 16-16.298, X 16-16.299, Y 16-16.300, Z 16-16.301, A 16-16.302, B 16-16.303, C 16-16.304, D 16-16.305, E 16-16.306, F 16-16.307, H 16-16.308, G 16-16.309, J 16-16.310, K 16-16.311, M 16-16.312, N 16-16.313, P 16-16.314, Q 16-16.315, R 16-16.316, S 16-16.317, T 16-16.318, U 16-16.319, V 16-16.320, W 16-16.321, X 16-16.322, Y 16-16.323, Z 16-16.324, A 16-16.325, B 16-16.326, C 16-16.327, D 16-16.328, E 16-16.329, F 16-16.330, H 16-16.331, G 16-16.332, J 16-16.333, K 16-16.334, M 16-16.335, N 16-16.336, P 16-16.337, Q 16-16.338, R 16-16.339, S 16-16.340, T 16-16.341, U 16-16.342, V 16-16.343, W 16-16.344, X 16-16.345, Z 16-16.347, A 16-16.348, B 16-16.349, C 16-16.350, D 16-16.351, E 16-16.352, F 16-16.353, H 16-16.354, G 16-16.355, J 16-16.356, K 16-16.357, M 16-16.358, N 16-16.359 et P 16-16.360 formés par :

1°/ M. Christophe X...,

2°/ Mme Gaëlle X...,

domiciliés [...],

3°/ Mme Karima Y..., domiciliée [...] en -Bugey,

4°/ Mme Marjorie Z..., domiciliée [...],

5°/ M. Rémi A..., domicilié [...],

6°/ Mme Brigitte B..., domiciliée [...],

7°/ Mme Joëlle C..., domiciliée [...],

8°/ Mme Claire D..., domiciliée [...],

9°/ Mme Angélique E..., domiciliée [...],

10°/ Mme Annick F..., domiciliée [...],

11°/ M. G... H...,

12°/ Mme Sandrine H...,

domiciliés [...],

13°/ Mme Tatiana I..., domiciliée [...],

- 14°/ Mme Stella CCCCC... , domiciliée [...]
- 15°/ Mme Béatrice J..., domiciliée [...]
- 16°/ Mme Martine K..., domiciliée [...]
- 17°/ Mme Marjorie L..., domiciliée [...]
- 18°/ Mme Anne M..., domiciliée [...]
- 19°/ Mme Evelyne N..., domiciliée [...]
- 20°/ Mme Véronique O..., domiciliée [...]
- 21°/ Mme Grégory P..., domiciliée [...]
- 22°/ Mme Annie Q..., domiciliée [...]
- 23°/ Mme Audrey R..., domiciliée [...]
- 24°/ Mme Sophie S..., domiciliée [...]
- 25°/ Mme Sylvie T..., domiciliée [...]
- 26°/ Mme Julie U..., domiciliée [...]
- 27°/ Mme Pascale U..., domiciliée [...]
- 28°/ Mme Véronique V..., domiciliée [...]
- 29°/ Mme Hélène W..., domiciliée [...]
- 30°/ Mme Caroline XX..., domiciliée [...]
- 31°/ Mme Stéphanie YY..., domiciliée [...]
- 32°/ Mme Delphine ZZ..., domiciliée [...]
- 33°/ Mme Fabienne AA..., domiciliée [...]
- 34°/ Mme Caroline DDDDD... , domiciliée 158 rue du professeur BB..., [...]
- 35°/ Mme Agnès CC..., domiciliée [...]
- 36°/ Mme Magali DD..., domiciliée [...]
- 37°/ Mme Karima EE..., domiciliée [...]
- 38°/ M. Cyril FF..., domicilié [...]
- 39°/ Mme Eliane GG..., domiciliée [...]
- 40°/ Mme Aurélie HH..., domiciliée [...]

41°/ Mme Marie II..., domiciliée [...] ,

42°/ Mme Sandra JJ..., domiciliée [...] ,

43°/ Mme Christel KK..., domiciliée [...] ,

44°/ Mme Audrey LL..., domiciliée [...] ,

45°/ Mme Teresa EEEEE... , domiciliée [...] ,

46°/ Mme Céline MM..., domiciliée [...] ,

47°/ M. NN... OO..., domicilié [...] ,

48°/ Mme Chantal PP..., domiciliée [...] ,

49°/ Mme Laëtitia QQ..., domiciliée [...] ,

50°/ Mme Sandrine RR..., domiciliée [...] ,

51°/ Mme Magalie SS..., domiciliée [...] ,

52°/ Mme Magali TT..., domiciliée [...] ,

53°/ Mme Nadine UU..., domiciliée [...] ,

54°/ Mme Jacqueline VV..., domiciliée [...] ,

55°/ Mme Samira WW..., domiciliée [...] ,

56°/ Mme Mireille XXX..., domiciliée 23 rue professeur YYY..., [...] ,

57°/ Mme Stéphanie ZZZ..., domiciliée [...] ,

58°/ Mme Karine AAA..., domiciliée [...] ,

59°/ Mme Nassira BBB..., domiciliée [...] ,

60°/ Mme Gaëlle CCC..., domiciliée [...] ,

61°/ Mme Jocelyne FFFF... , domiciliée [...] ,

62°/ M. Olivier G..., domicilié [...] ,

63°/ Mme Catherine DDD..., domiciliée [...] ,

64°/ Mme Elodie EEE..., domiciliée [...] ,

65°/ Mme Liliane FFF..., domiciliée [...] ,

66°/ Mme Natalia GGG..., domiciliée [...] ,

67°/ Mme Françoise HHH..., domiciliée [...] ,

68°/ Mme Elodie HHH..., domiciliée [...],

69°/ Mme Rose III..., domiciliée [...],

70°/ Mme Stéphanie JJJ..., domiciliée [...],

71°/ Mme Joëlle KKK..., domiciliée [...],

72°/ Mme Stéphanie LLL..., domiciliée [...],

73°/ M. Sébastien MMM..., domicilié [...],

74°/ Mme Delphine NNN..., domiciliée [...],

75°/ Mme Martine OOO..., domiciliée [...],

76°/ Mme Stéphanie PPP..., domiciliée [...],

77°/ Mme Béatrice QQQ..., domiciliée [...],

78°/ Mme Sylvie RRR..., domiciliée [...],

79°/ Mme Géraldine SSS..., domiciliée [...],

80°/ Mme Marie-Pierre TTT..., domiciliée [...],

81°/ Mme Caroline UUU..., domiciliée [...],

82°/ Mme Rose VVV..., domiciliée [...],

83°/ Mme Sylviane NN..., domiciliée [...],

84°/ Mme Céline WWW..., domiciliée [...],

85°/ Mme Christèle YYY..., domiciliée [...],

86°/ Mme Annick Sanchez XXXX..., domiciliée [...],

87°/ Mme Liliane YYYY..., domiciliée [...],

88°/ Mme Sabine ZZZZ..., domiciliée [...],

89°/ Mme G... AAAA..., domiciliée [...],

90°/ Mme Catherine BBBB..., domiciliée [...],

91°/ Mme Patricia CCCC..., domiciliée [...],

92°/ Mme Sylvie CCCC..., domiciliée [...],

93°/ Mme Nathalie DDDD..., domiciliée [...],

94°/ Mme Hélène EEEE..., domiciliée [...],

- 95°/ M. Jean-François FFFF..., domicilié [...],
- 96°/ Mme Sonia GGGG..., domiciliée [...],
- 97°/ Mme Annie HHHH..., domiciliée [...],
- 98°/ Mme Isabelle IIII..., domiciliée [...],
- 99°/ Mme Chantal JJJJ..., domiciliée [...],
- 100°/ Mme Anne Laure KKKK..., domiciliée [...],
- 101°/ Mme Sandra GGGGG..., domiciliée [...],
- 102°/ Mme Sandra LLLL..., domiciliée [...] en -Bugey,
- 103°/ Mme Dominique MMMM..., domiciliée [...],
- 104°/ M. Sylvain NNNN..., domicilié [...],
- 105°/ Mme Maryline OOOO..., domiciliée [...],
- 106°/ Mme Sylvie PPPP..., domiciliée [...],
- 107°/ Mme Florence HHHHH..., domiciliée [...],
- 108°/ Mme Lysiane IIIII..., domiciliée [...],
- 109°/ Mme Muriel QQQQ..., domiciliée [...],
- 110°/ Mme Géraldine RRRR..., domiciliée [...],
- 111°/ M. Christophe SSSS..., domicilié [...],
- 112°/ Mme Karine TTTT..., domiciliée [...],
- 113°/ Mme Malika UUUU..., domiciliée [...],
- 114°/ Mme Nadine VVVV..., domiciliée [...],
- 115°/ Mme Corinne WWWW..., domiciliée [...],
- 116°/ Mme Laetitia LLL..., domiciliée [...],
- 117°/ Mme Guilaine XXXXX..., domiciliée [...],
- 118°/ Mme Jocelyne YYYYY..., domiciliée [...],
- 119°/ le syndicat CGT, dont le siège est [...],
- 120°/ le syndicat employés et cadres des organismes sociaux similaires de Lyon et du Rhône CGT-Force ouvrière, dont le siège est [...],

contre cent dix-huit arrêts rendus le 4 mars 2016 par la cour d'appel de Lyon (chambre sociale B), dans les litiges les opposant à la caisse d'allocations familiales (CAF) du Rhône, dont le siège est [...]

défenderesse à la cassation ;

Les demandeurs invoquent, à l'appui de leurs pourvois, les deux moyens communs de cassation annexés au présent arrêt ;

Vu la communication faite au procureur général ;

LA COUR, composée conformément à l'article R. 431-5 du code de l'organisation judiciaire, en l'audience publique du 20 juin 2017, où étaient présents : M. Frouin, président, Mme JJJJ..., conseiller rapporteur, M. Huglo, conseiller doyen, Mmes Goasguen, Vallée, Guyot, Aubert-Monpeyssen, MM. Rinuy, Schamber, Ricour, Mmes Van Ruymbeke, Capitaine, conseillers, M. ZZZZ..., Mme AAAA..., MM. BBBB..., Silhol, Belfanti, Mme Ala, M. Duval, Mme Valéry, conseillers référendaires, M. Richard de la Tour, avocat général, Mme Hotte, greffier de chambre ;

Sur le rapport de Mme JJJJ..., conseiller, les observations de la SCP Masse-Dessen, Thouvenin et Coudray, avocat de M. X... et des cent dix-sept autres salariés, du syndicat CGT et du syndicat employés et cadres des organismes sociaux similaires de Lyon et du Rhône CGT-Force ouvrière, de la SCP Gatineau et Fattaccini, avocat de la caisse d'allocations familiales du Rhône, l'avis de M. Richard de la Tour, avocat général, et après en avoir délibéré conformément à la loi ;

Motivation

Vu la connexité, joint les pourvois n° J 16-16.241, K 16-16.242, M 16-16.243, N 16-16.244, P 16-16.245, R 16-16.247, S 16-16.248, T 16-16.249, U 16-16.250, V 16-16.251, W 16-16.252, X 16-16.253, Y 16-16.254, Z 16-16.255, A 16-16.256, B 16-16.257, C 16-16.258, D 16-16.259, E 16-16.260, F 16-16.261, H 16-16.262, G 16-16.263, J 16-16.264, K 16-16.265, M 16-16.266, N 16-16.267, P 16-16.268, Q 16-16.269, R 16-16.270, S 16-16.271, T 16-16.272, U 16-16.273, V 16-16.274, W 16-16.275, X 16-16.276, Y 16-16.277, Z 16-16.278, A 16-16.279, B 16-16.280, C 16-16.281, D 16-16.282, E 16-16.283, F 16-16.284, H 16-16.285, G 16-16.286, J 16-16.287, K 16-16.288, M 16-16.289, N 16-16.290, P 16-16.291, Q 16-16.292, R 16-16.293, S 16-16.294, T 16-16.295, U 16-16.296, V 16-16.297, W 16-16.298, X 16-16.299, Y 16-16.300, Z 16-16.301, A 16-16.302, B 16-16.303, C 16-16.304, D 16-16.305, E 16-16.306, F 16-16.307, H 16-16.308, G 16-16.309, J 16-16.310, K 16-16.311, M 16-16.312, N 16-16.313, P 16-16.314, Q 16-16.315, R 16-16.316, S 16-16.317, T 16-16.318, U 16-16.319, V 16-16.320, W 16-16.321, X 16-16.322, Y 16-16.323, Z 16-16.324, A 16-16.325, B 16-16.326, C 16-16.327, D 16-16.328, E 16-16.329, F 16-16.330, H 16-16.331, G 16-16.332, J 16-16.333, K 16-16.334, M 16-16.335, N 16-16.336, P 16-16.337, Q 16-16.338, R 16-16.339, S 16-16.340, T 16-16.341, U 16-16.342, V 16-16.343, W 16-16.344, X 16-16.345, Z 16-16.347, A 16-16.348, B 16-16.349, C 16-16.350, D 16-16.351, E 16-16.352, F 16-16.353, H 16-16.354, G 16-16.355, J 16-16.356, K 16-16.357, M 16-16.358, N 16-16.359 et P 16-16.360 ;

Moyens

Sur le premier moyen :

Motivation

Vu l'article 23, alinéas 1 et 2, de la convention collective nationale du personnel des organismes de sécurité sociale du 8 février 1957, ensemble le chapitre X du règlement intérieur type annexé à la convention ;

Exposé du litige

Attendu, selon les arrêts attaqués, que M. X... et cent dix-sept autres salariés à l'instance, employés par la caisse d'allocations familiales du Rhône (la CAF), ont saisi la juridiction prud'homale aux fins d'obtenir notamment un rappel de prime de guichet prévue par l'article 23 de la convention collective nationale du travail des personnels des organismes de sécurité sociale, outre des dommages-intérêts pour résistance abusive ; que le syndicat des employés et cadres des organismes sociaux et similaires de Lyon et du Rhône CGT-FO et le syndicat CGT sont intervenus volontairement à l'instance ;

Attendu que pour débouter les salariés de leurs demandes de rappels d'indemnité de guichet, les arrêts retiennent qu'ils ne rapportaient pas la preuve d'être en contact permanent avec le public et que le versement d'une indemnité de guichet proratisée correspond au temps de travail effectivement passé au guichet ;

Attendu cependant qu'en application de l'article 23 de la convention collective nationale du personnel des organismes de sécurité sociale du 8 février 1957 et du règlement intérieur type auquel il renvoie, l'indemnité de guichet est attribuée aux agents dont la fonction nécessite un contact permanent avec le public et qui occupent un emploi ayant pour objet le règlement complet d'un dossier prestations ; qu'il en résulte que les agents bénéficiaires de l'indemnité de guichet sont ceux qui, au regard de leurs tâches, sont affectés de façon permanente au service du public pour assurer l'exécution complète de prestations déterminées ;

Motivation

Qu'en statuant comme elle l'a fait, alors que l'indemnité de guichet n'est pas réservée aux salariés placés en contact permanent avec le public et qu'il résultait de ses constatations que les salariés en cause étaient affectés de façon permanente au service du public pour assurer le règlement complet de dossiers de prestations, la cour d'appel a violé les textes susvisés ;

Et attendu que la cassation encourue sur le premier moyen entraîne, par voie de conséquence, en application de l'article 624 du code de procédure civile, la cassation du chef de dispositif critiqué par le second moyen sur les dommages-intérêts demandés par les syndicats ;

Dispositif

PAR CES MOTIFS :

CASSE ET ANNULE, en toutes leurs dispositions, les arrêts rendus le 4 mars 2016, entre les parties, par la cour d'appel de Lyon ; remet, en conséquence, la cause et les parties dans l'état où elles se trouvaient avant lesdits arrêts et, pour être fait droit, les renvoie devant la cour d'appel de Grenoble ;

Condamne la caisse d'allocations familiales du Rhône aux dépens ;

Vu l'article 700 du code de procédure civile, condamne la caisse d'allocations familiales du Rhône à verser aux

demandeurs la somme globale de 3 000 euros ;

Dit que sur les diligences du procureur général près la Cour de cassation, le présent arrêt sera transmis pour être transcrit en marge ou à la suite des arrêts cassés ;

Ainsi fait et jugé par la Cour de cassation, chambre sociale, et prononcé par le président en son audience publique du vingt et un septembre deux mille dix-sept.

Moyens annexés

MOYENS ANNEXES au présent arrêt

Moyens produits par la SCP Masse-Dessen, Thouvenin et Coudray, avocat aux Conseils, pour M. X... et les cent dix-sept autres salariés, le syndicat CGT et le syndicat employés et cadres des organismes sociaux similaires de Lyon et du Rhône CGT-Force ouvrière, demandeurs aux pourvois n° J 16-16.241 à P 16-16.245, R 16-16.247, X 16-16.345, Z 16-16.347 à P 16-16.360

PREMIER MOYEN DE CASSATION

Il est fait grief aux arrêts attaqués d'AVOIR débouté les salariés de leur demande de rappel de salaire liée au versement de l'indemnité de guichet de 4 % et, par conséquent, de leur demande tendant au versement de dommages-intérêts pour résistance abusive.

AUX MOTIFS QUE sur la prime de guichet et la demande en paiement présentée à ce titre ; que cette prime est versée par l'employeur en application de l'article 23 de la convention collective précitée qui stipule, dans sa rédaction issue du protocole d'accord du 30 novembre 2004, que « Les agents techniques perçoivent, dans les conditions fixées par le règlement intérieur type, une indemnité de guichet équivalente à 4 % de leur coefficient de qualification sans points d'expérience ni points de compétences. En cas de changement de poste ou d'absence au cours d'un mois, cette prime est payée au prorata du temps pendant lequel l'emploi donnant lieu à attribution de la prime aura été exercé. L'agent technique, chargé d'une fonction d'accueil, bénéficie d'une prime de 15 % de son coefficient de qualification sans points d'expérience ni points de compétences lorsqu'il est itinérant » ; que le règlement intérieur type pris pour l'application de cette convention collective contient un paragraphe « indemnité de guichet » ainsi rédigé : « Indemnité de guichet. Une indemnité spéciale dite de guichet est attribuée en application de l'article 23 de la convention collective, aux agents dont la fonction nécessite un contact permanent avec le public, et qui occupent un emploi ayant pour objet le règlement complet d'un dossier prestations, soit : - décompteurs, liquidateurs A.V.T.S., liquidateurs d'une législation de sécurité sociale, liquidateurs de pensions et rentes A.T., employés à la constitution des dossiers A.F., liquidateurs maladie, maternité, décès, et incapacité temporaire A.T., contrôleurs des liquidations de décomptes. Cette indemnité est également due aux vérificateurs techniques et contrôleurs de comptes employeurs en contact avec le public. La liste des agents bénéficiaires de l'indemnité de guichet est établie le dernier jour de chaque mois par les chefs de service responsables. L'indemnité de guichet n'entre pas en ligne de compte pour le calcul des échelons d'ancienneté et de mérite, non plus que pour la détermination de la prime d'assiduité » ; qu'il résulte de la combinaison de ces textes que pour pouvoir prétendre à cette indemnité de guichet, un salarié de la CAF doit remplir les conditions cumulatives suivantes, dont il lui appartient de démontrer la réunion : - il doit occuper un emploi d'agent technique, - cet emploi doit avoir pour objet le règlement complet d'un dossier prestations, - sa fonction doit nécessiter un contact avec le public, - et ce contact avec le public doit être permanent, au sens du règlement intérieur type ; que les deux premiers de ces points ne posent pas de difficulté en l'espèce, les parties ne les contestant pas au regard de l'emploi occupé par le salarié et des tâches qui sont confiées à cet agent ; que la CAF du Rhône estime par contre être en droit de ne pas verser l'intégralité de cette prime au salarié et d'en proratiser le montant en fonction du temps très partiel effectivement passé au guichet par cet agent ; qu'en ce sens elle fait valoir que l'accueil du public au sein de la CAF du Rhône est organisé de façon spécifique puisqu'il est confié d'une part à un pôle d'accueil téléphonique et d'autre part à un service dédié au guichet

physique, auquel sont affectés 58 agents, tous bénéficiaires de la prime de guichet à taux plein ; qu'elle précise : - que compte tenu de la pénibilité de cette fonction d'accueil, ces agents sont affectés à 60 % au guichet et à 40 % à la liquidation des prestations hors la présence des allocataires, - que 210 autres agents, en l'occurrence des techniciens conseils de niveau 3 et des gestionnaires allocataires de niveau 4 dont la mission principale commune est la liquidation et la gestion des dossiers allocataires et du courrier, sont donc amenés à participer en renfort à l'accueil de manière occasionnelle et sur la base d'un planning prévisionnel au mois, la moyenne pour ces salariés étant ainsi de 2 à 3 vacations d'une demi journée d'accueil par mois ; - que ces agents venant en renfort bénéficient actuellement à ce titre de la prime de guichet de 4 % proratisée en fonction du temps de travail effectif d'accueil sur les sites de [...] qu'en ce qui concerne le site de Villefranche sur Saône, il a été mis en place une équipe de 10 agents dédiée à l'accueil, qui bénéficient tous de la prime de guichet à taux plein, et que les autres agents de ce site qui effectuent occasionnellement des prestations à l'accueil perçoivent quant à eux cette prime sur la base forfaitaire d'un mois par an de prime à 4 % ; que la CAF dans ses conclusions prétend que la prime de guichet prévue par la convention collective ne doit être versée à taux plein qu'aux personnels affectés aux services guichet et au pôle téléphonique, qui seuls peuvent être considérés comme étant en contact permanent avec le public ; que cette position est toutefois contraire à la lettre et à l'esprit des textes conventionnels, dont il résulte que l'indemnité de guichet n'est pas juridiquement réservée aux salariés affectés à un guichet ou à une plate-forme téléphonique, ni conditionnée à une confrontation physique directe entre l'agent de la caisse et l'usager, cette indemnité pouvant, nonobstant son nom, être due à des salariés en contact avec le public ailleurs qu'au guichet et/ou par d'autres moyens de communication, notamment ceux nés des technologies numériques ; que d'ailleurs la CAF reconnaît par sa propre pratique le mal fondé de cette affirmation puisqu'elle verse elle-même en réalité la prime de guichet en totalité aux agents d'accueil titulaires qui, de son propre aveu, ne passent pourtant en moyenne que 60 % de leur temps au guichet, consacrant le reste de leur temps à la liquidation hors la présence des allocataires ; qu'il n'en reste pas moins que dans l'esprit des partenaires sociaux qui l'ont créée, cette indemnité dite « de guichet » a pour objet de compenser - au moins partiellement - la pénibilité du travail d'accueil direct des usagers et les contraintes spécifiques subies par les agents d'accueil par suite de leur contact permanent avec le public (charge émotionnelle accrue, gestion du flux souvent très dense des allocataires, gestion des incivilités,...) ; qu'il convient ici de distinguer, contrairement à l'amalgame pratiqué par les premiers juges dans le jugement déféré, la notion d'agent « affecté de façon permanente au service du public » de celle, qui seule doit ici être prise en compte, d'agent « dont la fonction nécessite un contact permanent avec le public », au sens du règlement intérieur précité ; qu'il appartient donc à la Cour d'apprécier ici au cas par cas dans quelle mesure l'agent concerné est ou non concrètement en contact avec le public, et s'il l'est bien de façon permanente au sens des textes conventionnels précités, étant rappelé que c'est à cet agent qu'il appartient de rapporter la preuve de ce qu'il remplit bien ces conditions d'octroi de l'indemnité ; qu'en l'espèce le salarié occupe un emploi de gestionnaire allocataires de niveau 4 et se borne en ce sens à invoquer la description de cet emploi figurant sur la fiche du référentiel des métiers en vigueur au sein de la CAF pour en déduire qu'il est nécessairement en contact permanent avec le public ; que cette description d'emploi est ainsi rédigée : « Finalité (raison d'être de l'emploi) : contribuer par son niveau de technicité à faciliter l'accès aux droits et aux institutions sociales pour les allocataires. Activités principales l'emploi : - assure l'ensemble des activités effectuées par les techniciens conseil allocataires : gestion globale du dossier allocataires (accueil, diagnostic, conseil...), - prend en charge le traitement des situations les plus complexes et de certains dossiers ou activités spécifiques impliquant la mise en application d'une réglementation particulière, - assure une interface technique entre son groupe de travail et l'encadrement, - conseille, apporte un appui technique au sein de son service en activités quotidiennes de production, - participe à la formation et au perfectionnement technique à destination du public interne, - assure le monitorat des agents formation de techniciens conseil PF, - contribue à des projets, participe à des groupes de travail, des actions d'information, des événements organisés à destination des publics internes et externes » ; que bien plus, la CAF précise dans ces écritures, sans être contredite par les intimés, qu'hormis les temps assez réduits qu'ils passent matériellement à l'accueil du public au guichet, les gestionnaires allocataires niveau 4 : - ne sont destinataires que d'appels téléphoniques de second rang, les premiers ayant été gérés par la plate-forme téléphonique qui a déjà pu renseigner l'assuré au moins partiellement, - ne sont destinataires que de courriels adressés au service puis redistribués en interne selon les numéros d'affectation, - ne prennent l'initiative d'appeler un allocataire pour traitement du dossier que lorsqu'ils le jugent utile ; qu'en l'état de ces éléments, la cour ne peut que constater que le salarié ne rapporte pas la preuve de son contact permanent avec le public au sens des textes conventionnels litigieux ; que cet agent n'est donc pas fondé à revendiquer par application de ces textes le paiement total ou partiel de l'indemnité de guichet ; que dans ces conditions, il apparaît que le versement d'une indemnité de guichet proratisée en fonction du temps de travail effectivement passé au guichet, dont cet agent a bénéficié ces dernières années de même que tous ses collègues assurant des prestations ponctuelles d'accueil au

guichet, ne s'est pas fait dans le cadre d'une exécution des stipulations conventionnelles précitées mais constitue un simple usage dans l'entreprise, usage dont le salarié ne peut ici revendiquer judiciairement l'extension au-delà de ses contours actuels ; que le salarié est donc mal fondé à solliciter le paiement par l'employeur de l'indemnité de guichet à taux plein et sera donc débouté de sa demande en paiement tant d'un rappel d'indemnité de ce chef que de dommages-intérêts pour une prétendue résistance abusive de la CAF, qui n'est en rien démontrée.

1°/ ALORS QU'en application de l'article 23 de la convention collective nationale du personnel des organismes de sécurité sociale du 8 février 1957 et du règlement intérieur type auquel il renvoie, l'indemnité de guichet est attribuée aux agents dont la fonction nécessite un contact permanent avec le public et qui occupent un emploi ayant pour objet le règlement complet d'un dossier prestations ; qu'il en résulte que les agents bénéficiaires de l'indemnité de guichet sont ceux qui, au regard de leurs tâches, sont affectés de façon permanente au service du public pour assurer l'exécution complète de prestations déterminées ; que pour débouter les salariés de leurs demandes de rappels d'indemnité de guichet, l'arrêt retient qu'il convient de distinguer, contrairement à l'amalgame pratiqué par les premiers juges dans le jugement déféré, la notion d'agent « affecté de façon permanente au service du public » de celle, qui seule doit ici être prise en compte, d'agent « dont la fonction nécessite un contact permanent avec le public » et qu'il appartient donc à la cour d'apprécier au cas par cas dans quelle mesure l'agent concerné est ou non concrètement en contact avec le public et s'il l'est bien de façon permanente ; que le salarié se borne à invoquer la description de son emploi figurant sur la fiche du référentiel des métiers en vigueur au sein de la CAF et que la CAF précise qu'hormis les temps assez réduits qu'ils passent matériellement à l'accueil du public au guichet, les gestionnaires allocataires niveau 4 : - ne sont destinataires que d'appels téléphoniques de second rang, les premiers ayant été gérés par la plate-forme téléphonique qui a déjà pu renseigner l'assuré au moins partiellement, - ne sont destinataires que de courriels adressés au service puis redistribués en interne selon les numéros d'affectation, - ne prennent l'initiative d'appeler un allocataire pour traitement du dossier que lorsqu'ils le jugent utile ; qu'en l'état de ces éléments, la cour ne peut que constater que le salarié ne rapporte pas la preuve de son contact permanent avec le public au sens des textes conventionnels litigieux et qu'il n'est donc pas fondé à revendiquer par application de ces textes le paiement total ou partiel de l'indemnité de guichet ; qu'en statuant ainsi, alors que l'indemnité de guichet n'est pas réservée aux salariés affectés en permanence à un guichet ou une plate-forme téléphonique, ni aux salariés exerçant des fonctions nécessitant en permanence une confrontation physique et directe entre l'agent de la caisse et l'usager, et alors qu'il ressort tant de la description de l'emploi figurant sur la fiche du référentiel des métiers en vigueur au sein de la CAF que de précisions de cette dernière que les salariés étaient affectés de façon permanente au service du public pour assurer l'exécution complète de prestations déterminées, la cour d'appel a violé l'article 23, alinéas 1 et 2, de la convention collective nationale du personnel des organismes de sécurité sociale du 8 février 1957, ensemble le chapitre X du règlement intérieur type annexé à la convention.

2°/ ALORS QUE si un accord collectif peut contenir des mesures plus favorables pour certains salariés, c'est à la condition que tous les salariés de l'entreprise placés dans une situation identique au regard de l'avantage en cause puissent bénéficier de cet avantage, à moins que la différence de traitement soit justifiée par des raisons objectives dont le juge doit contrôler concrètement la réalité et la pertinence ; que tous les agents qui, au regard de leurs tâches, sont affectés de façon permanente au service du public pour assurer l'exécution complète de prestations déterminées sont placés dans une situation identique au regard de l'indemnité de guichet ; qu'à supposer que le motif selon lequel « dans l'esprit des partenaires sociaux qui l'ont créée, l'indemnité dite « de guichet » a pour objet de compenser - au moins partiellement - la pénibilité du travail d'accueil direct des usagers et les contraintes spécifiques subies par les agents d'accueil par suite de leur contact permanent avec le public (charge émotionnelle accrue, gestion du flux souvent très dense des allocataires, gestion des incivilités,...) » puisse se lire comme affirmant que les exposants n'étaient pas soumis aux mêmes sujétions particulières que les agents en contact direct, physique ou seulement verbal, avec le public, la cour d'appel aurait violé le principe d'égalité de traitement.

3°/ ALORS QUE l'objet du litige est déterminé par les prétentions respectives des parties et que le juge doit se prononcer sur tout ce qui est demandé et seulement sur ce qui est demandé ; que dans ses écritures, la CAF demandait simplement à la cour de dire et juger que la CAF avait fait une juste application des dispositions de l'article 23 de la convention collective nationale du personnel des organismes de sécurité sociale du 8 février 1957, portant attribution d'une prime de guichet de 4 % proratisable ; que dès lors, en retenant que le salarié n'est pas fondé à revendiquer par application de l'article 23 de la convention collective nationale précitée et du chapitre X du règlement intérieur type annexé à la convention le paiement total ou partiel de l'indemnité de guichet et que dans ces conditions, il apparaît que le versement

d'une indemnité de guichet proratisée en fonction du temps de travail effectivement passé au guichet, dont cet agent a bénéficié ces dernières années de même que tous ses collègues assurant des prestations ponctuelles d'accueil au guichet, ne s'est pas fait dans le cadre d'une exécution des stipulations conventionnelles précitées mais constitue un simple usage dans l'entreprise, la cour d'appel a dépassé les termes du litige fixé par les parties et ainsi violé les articles 4 et 5 du code de procédure civile.

4°/ ALORS QUE la cassation à intervenir sur la première, la deuxième ou la troisième branche du moyen de cassation emportera également cassation de la décision en ce qu'elle a rejeté la demande de salariés en paiement de dommages et intérêts pour résistance abusive, et ce, en application de l'article 624 du code de procédure civile.

SECOND MOYEN DE CASSATION

Il est fait grief aux arrêts attaqués d'AVOIR débouté le syndicat des employés et cadres des organismes sociaux et similaires de Lyon et du Rhône CGT-FO et le syndicat CGT de leurs demandes de dommages et intérêts en raison de l'atteinte portée à l'intérêt collectif de la profession.

AUX MOTIFS visés au premier moyen.

Et AUX MOTIFS QU'en l'état des éléments qui précèdent, cette intervention du syndicat s'avère recevable mais mal fondée faute de preuve d'une quelconque atteinte à l'intérêt collectif de la profession qu'il représente ; que cette partie intervenante sera donc déboutée de l'ensemble de ses prétentions.

1°/ ALORS QU'en application de l'article 624 du code de procédure civile, la cassation à intervenir sur le premier moyen emportera cassation du présent moyen.

Décision **attaquée**

Cour d'appel de Lyon chambre sociale b
4 mars 2016 (n°14/05613)

VOIR LA DÉCISION ➤

Textes **appliqués**

Article 23, alinéas 1 et 2, de la convention collective nationale du personnel des organismes de sécurité sociale du 8 février 1957, ensemble le chapitre X du règlement intérieur type annexé à la convention.