

12 juillet 2010

Cour de cassation

Pourvoi n° 09-66.339

**Chambre sociale**

**Publié au Bulletin**

ECLI:FR:CCASS:2010:SO01544

## **Titre**

- représentation des salariés
- comité d'entreprise
- attributions
- attributions consultatives
- conditions de travail
- moyens de contrôle de l'activité des salariés
- information et consultation préalables
- nécessité
- exclusion
- cas
- audit
- condition
- contrat de travail, execution
- employeur
- pouvoir de direction
- etendue
- contrôle et surveillance des salariés
- procédés de surveillance
- définition
- conditions
- portée

## **Sommaire**

Si un système de contrôle et d'évaluation individuels des salariés ne peut être instauré qu'après information et consultation du comité d'entreprise, tel n'est pas le cas d'un audit mis en oeuvre pour apprécier, à un moment donné, l'organisation d'un service. A légalement justifié sa décision, la cour d'appel qui appréciant souverainement la portée des pièces probantes qui lui étaient soumises, a relevé que la finalité de l'audit auquel l'employeur avait eu recours de manière occasionnelle, n'était pas de mettre en place un moyen de contrôle des salariés, notamment du responsable du centre d'appels, mais visait à analyser l'organisation du travail en vue de faire des propositions d'amélioration du service sous forme de recommandations, pour optimiser sa nouvelle organisation

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

Sur le moyen unique :

Attendu, selon l'arrêt attaqué (Rennes, 5 mars 2009) que M. X... a été engagé par la société Pro LDK devenue société Protéika le 16 février 1999 en qualité de responsable du département standard, pour occuper ensuite, le poste de responsable du centre d'appels ; qu'un audit a été organisé dans l'entreprise courant décembre 2007 ; que licencié le 1<sup>er</sup> février 2008 pour insuffisance professionnelle, M. X... a saisi la juridiction prud'homale pour obtenir notamment la condamnation de la société Protéika à lui payer une indemnité de licenciement sans cause réelle et sérieuse ;

Attendu que M. X... fait grief à l'arrêt d'avoir dit que son licenciement reposait sur une cause réelle et sérieuse et d'avoir rejeté ses demandes d'indemnisation formées à ce titre, alors, selon le moyen :

1°/ que le comité d'entreprise est informé et consulté, préalablement à la décision de mise en oeuvre dans l'entreprise, sur les moyens ou les techniques permettant un contrôle de l'activité des salariés ; que la réalisation d'un audit destiné notamment à "évaluer les compétences humaines", sur la base duquel il est pris la décision de licencier un salarié constitue un moyen de contrôler l'activité de celui-ci ; qu'en jugeant le contraire, la cour d'appel a violé l'article L. 2323-32 du code du travail ;

2°/ qu'en prenant en considération, pour juger que le licenciement de M. X... reposait sur une cause réelle et sérieuse, les résultats d'un audit dont le comité d'entreprise n'avait pas été tenu informé, la cour d'appel a violé les articles L. 2323-32 et L. 1232-1 du code du travail ;

Mais attendu que si un système de contrôle et d'évaluation individuels des salariés ne peut être instauré qu'après information et consultation du comité d'entreprise, tel n'est pas le cas d'un audit mis en oeuvre pour apprécier, à un moment donné, l'organisation d'un service ;

Et attendu qu'ayant relevé que la finalité de l'audit auquel l'employeur avait eu recours de manière occasionnelle, n'était pas de mettre en place un moyen de contrôle des salariés, notamment du responsable du centre d'appels, mais visait à analyser l'organisation du travail en vue de faire des propositions d'amélioration du service sous forme de recommandations, pour optimiser sa nouvelle organisation, la cour d'appel, appréciant souverainement la portée des pièces probantes qui lui étaient soumises, n'encourt pas les griefs du moyen ;

PAR CES MOTIFS :

REJETTE le pourvoi ;

Condamne M. X... aux dépens ;

Ainsi fait et jugé par la Cour de cassation, chambre sociale, et prononcé par le président en son audience publique du douze juillet deux mille dix.

MOYEN ANNEXE au présent arrêt.

Moyen produit par la SCP Piwnica et Molinié, avocat aux Conseils, pour M. X....

Il est reproché à l'arrêt attaqué d'avoir dit que le licenciement de M. X... reposait sur une cause réelle et sérieuse et d'avoir rejeté ses demandes d'indemnisation formées à ce titre ;

AUX MOTIFS QUE la lettre de licenciement est suffisamment motivée d'autant qu'elle fait référence au courrier du 14 février 2008 adressé au salarié qui reprenait et exposait en détail les griefs allégués ; QUE la lettre de licenciement fait également référence à l'entretien annuel du 12 décembre 2007, qui, à lui seul ne peut suffire à constituer la preuve de manquements reprochés au salarié, mais peut corroborer d'autres éléments de preuve ; QUE le fait d'évoquer des difficultés économiques rencontrées par Protéika (paragraphe 5) dans la lettre de licenciement ne permet pas de conclure que le vrai motif du licenciement de M. X... serait de nature économique alors qu'il convient de rappeler qu'effectivement fin 2005 la société Protéika a fait l'objet d'une importante restructuration et réorganisation avec notamment le renforcement de l'activité commerciale par le développement du Call center autour du conseil et de l'assistance auprès des patients, avec création d'un poste de diététicien ; QU'il s'en est suivi le recrutement de 2 diététiciennes, en février et juin 2007, ce qui contredit la thèse invoquée du motif économique, d'autant que M. X... a été remplacé en juin 2007 à son poste de responsable de Centre ; QU'en outre, le salarié dénonce le caractère partial du rapport d'audit, qui a entendu essentiellement 2 diététiciennes en omettant la télé-conseillère en nutrition, et le défaut d'objectivité de M. Y... ; QUE cependant l'ensemble des outils et personnels sont pris en compte dans le rapport ; QUE toutefois la qualité d'ancien salarié de Nestlé de M. Y... ne permet pas de mettre en doute la qualité de l'auditeur ni sa partialité, l'audit ayant porté sur l'ensemble du Centre ; QU'en outre la finalité de l'audit n'était pas de mettre en place un moyen de contrôle des salariés notamment du responsable du Centre, mais d'analyser l'organisation de l'équipe, la qualité des décisions, outils supports, suivi de l'activité, d'évaluer les compétences humaines et faire des propositions d'amélioration du Centre sous forme de recommandations, pour optimiser sa nouvelle organisation ; QUE le rapport d'audit n'est pas un moyen déloyal utilisé par l'employeur ; QUE le rapport d'audit a mis en évidence notamment un manque de leadership du manager du service, se caractérisant pas un défaut d'animation de l'équipe (pas de réunions suivies, pas de comptes-rendus, pas d'information, pas d'évaluation de travail) allant jusqu'à écrire que "le manager a virtuellement démissionné" ; QUE toutefois, l'auditeur a constaté que le matériel de téléphonie s'il est ancien, n'est pas un frein à la productivité, alors que le système informatique en place constitue un frein à l'efficacité de l'outil ASP et à l'optimisation de l'organisation du Centre ; QUE dans ses recommandations le rapport d'audit propose des formations de management aux besoins du métier avec coaching pour lui permettre de regagner sa légitimité auprès de l'équipe ; QUE toutefois le constat de l'insuffisance de management reproché à M. X... est confirmé par l'entretien d'évaluation contradictoire du 12 décembre 2007, qui relève une absence de valeur ajoutée du responsable du centre qui n'a pas d'analyse qualitative de l'activité du service, ce que confirme la non-réalisation des objectifs 2007 ; QU'ainsi l'objectif de professionnalisation au Call center a été atteint à 20 %, qu'il n'a eu aucune proposition de produit ou service, aucune proposition d'actions marketing auprès des consommateurs pour participer à la réflexion stratégique de la société, d'autant que par ailleurs, contrairement à ce qui est soutenu depuis le début de l'année 2007, des moyens humains (2 diététiciennes et 1 télé-conseillère) ont été recrutés, personnel compétent et de bonne volonté a relevé l'auditeur ; QUE M. X..., qui avait néanmoins 10 années d'expérience d'encadrement sur une plate-forme téléphonique, n'a cependant pas pris la mesure de l'évolution du call center depuis février 2007 (non octobre) avec l'intégration du nouveau concept d'Accompagnement personnalisé des patients, alors que ce service constituait un outil essentiel du plan de redressement de la société Protéika ; QU'il s'avère que le laxisme et le défaut de réactivité du responsable, défaut de

Pourvoi N°09-66.339-Chambre sociale  
12 juillet 2010  
plan d'action, de suivi hebdomadaire, ont entraîné une baisse d'activité atteignant jusqu'à 20 % en septembre, octobre ; QU'après le départ de M. X..., les chiffres se sont inversés, avec la reprise en main du service par le directeur, puis l'arrivée de la nouvelle responsable qui a mis en place notamment un plan d'action et un suivi hebdomadaire ; QU'au constat de l'absence de management efficace de M. X..., son licenciement procède d'une cause réelle et sérieuse ; QU'il convient de le débouter de sa demande de dommages-intérêts ;

1- ALORS QUE le comité d'entreprise est informé et consulté, préalablement à la décision de mise en oeuvre dans l'entreprise, sur les moyens ou les techniques permettant un contrôle de l'activité des salariés ; que la réalisation d'un audit destiné notamment à « évaluer les compétences humaines », sur la base duquel il est pris la décision de licencier un salarié constitue un moyen de contrôler l'activité de celui-ci ; qu'en jugeant le contraire, la cour d'appel a violé l'article L. 2323-32 du code du travail ;

2- ALORS QU'en prenant en considération, pour juger que le licenciement de M. X... reposait sur une cause réelle et sérieuse, les résultats d'un audit dont le comité d'entreprise n'avait pas été tenu informé, la cour d'appel a violé les articles L. 2323-32 et L. 1232-1 du code du travail.

## **Décision attaquée**

Cour d'appel de rennes  
5 mars 2009

## **Textes appliqués**

article L. 2323-32 du code du travail