

# 5 janvier 2022

## Cour de cassation

### Pourvoi n° 20-16.115

Chambre sociale - Formation restreinte hors RNSM/NA

ECLI:FR:CCASS:2022:SO00007

## Texte de la **décision**

---

SOC.

LG

COUR DE CASSATION

---

Audience publique du 5 janvier 2022

Rejet

Mme MARIETTE, conseiller doyen  
faisant fonction de président

Arrêt n° 7 F-D

Pourvoi n° E 20-16.115

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

---

AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS

---

ARRÊT DE LA COUR DE CASSATION, CHAMBRE SOCIALE, DU 5 JANVIER 2022

Mme [L] [I] [T], domiciliée [Adresse 2], a formé le pourvoi n° E 20-16.115 contre l'arrêt rendu le 8 janvier 2020 par

la cour d'appel de Paris (pôle 6, chambre 10), dans le litige l'opposant à la société Hôtel de la Gaité, société par actions simplifiée, dont le siège est [Adresse 1], défenderesse à la cassation.

La demanderesse invoque, à l'appui de son pourvoi, le moyen unique de cassation annexé au présent arrêt.

Le dossier a été communiqué au procureur général.

Sur le rapport de M. Seguy, conseiller, les observations de la SCP Bernard Hémerly, Carole Thomas-Raquin, Martin Le Guerier, avocat de Mme [I] [T], après débats en l'audience publique du 9 novembre 2021 où étaient présents Mme Mariette, conseiller doyen faisant fonction de président, M. Seguy, conseiller rapporteur, Mme Le Lay, conseiller, et Mme Jouanneau, greffier de chambre,

la chambre sociale de la Cour de cassation, composée des président et conseillers précités, après en avoir délibéré conformément à la loi, a rendu le présent arrêt.

#### Faits et procédure

1. Selon l'arrêt attaqué (Paris, 8 janvier 2020), Mme [I] [T] a été engagée le 6 juillet 2001 en qualité de réceptionniste par la société de participation du nouvel Hôtel dit Hôtel New Parnasse puis a été promue gouvernante réceptionniste le 16 janvier 2011.

2. Le 1er janvier 2013, son contrat de travail a été transféré à la société Hôtel de la Gaité laquelle, le 30 avril 2013, l'a mise à pied à titre conservatoire puis l'a licenciée pour faute grave le 6 juin 2013.

3. Contestant son licenciement, Mme [I] [T] a saisi la juridiction prud'homale.

#### Examen du moyen

##### Enoncé du moyen

4. La salariée fait grief à l'arrêt de la débouter de toutes ses demandes, alors « que, tenu de motiver sa décision, le juge doit répondre aux moyens qui lui sont soumis ; qu'elle faisait valoir que son refus d'exécuter les tâches qui lui étaient demandées le 30 avril 2013 était justifié par le comportement déloyal de l'employeur qui ne recrutait pas suffisamment de personnel et usait de la polyvalence prévue au contrat de travail de l'exposante en cas de sous-effectif pour exiger d'elle l'exécution régulière de tâches de femme de ménage ; qu'en laissant sans réponse ce moyen déterminant, qui établissait que l'acte d'insubordination reproché à l'exposante était justifié par l'exécution déloyale par l'employeur du contrat de travail, la cour d'appel a violé l'article 455 du code de procédure civile. »

#### Réponse de la Cour

5. Ayant relevé, par motifs propres et adoptés, que la directrice de l'hôtel avait demandé à la gouvernante réceptionniste d'accomplir exceptionnellement des tâches de nettoyage pour une journée, en remplacement d'une employée absente et pour aider la seule qui restait, et ayant constaté que le contrat de l'intéressée prévoyait de remplacer ponctuellement les femmes de ménage, la cour d'appel, faisant ressortir l'absence d'attitude déloyale de l'employeur, a répondu aux conclusions invoquées.

6. Le moyen n'est donc pas fondé.

PAR CES MOTIFS, la Cour :

REJETTE le pourvoi ;

Condamne Mme [I] [T] aux dépens ;

En application de l'article 700 du code de procédure civile, rejette sa demande ;

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

MOYEN ANNEXE au présent arrêt

Moyen produit par la SCP Bernard Hémary, Carole Thomas-Raquin, Martin Le Guerier, avocat aux Conseils, pour Mme [I] [T]

Il est fait grief à l'arrêt attaqué d'AVOIR débouté Mme [L] [I] [T] de l'ensemble de ses demandes ;

AUX MOTIFS PROPRES QUE « sur l'altercation, les conséquences et le licenciement pour faute grave, la cour fait sienne la motivation précise, pertinente et complète du conseil de prud'hommes qui a débouté Madame [I] [T] de ses demandes ; la cour relève en outre que la salariée qui a subi de graves traumatismes au Congo, et a été hospitalisée à [3] en 2010-2011 pour une tentative de suicide et qui est suivie par une psychologue depuis mai 2013 et un psychiatre depuis juin 2013, dit être victime de harcèlement depuis 2008 sans qu'aucune pièce n'établisse une telle situation, alors que la nouvelle direction en cause dans le litige n'est présente que depuis 2013 ; par ailleurs, il résulte des pièces produites par l'employeur que Madame [I] [T] a porté des accusations de racisme tant à l'encontre de l'ancien employeur (Mr [R]) au motif qu'il lui demandait de nettoyer les chambres, que de la nouvelle directrice (Mme [D]) qui lui demandait de faire le travail de la femme de chambre absente pour une journée ; enfin, l'employeur justifie les avertissements antérieurs, le refus de tout travail de ménage de Madame [I] [T] pourtant contractuellement prévu, le refus de sortir de l'établissement malgré la mise à pied et l'intervention de la police sur demande de l'employeur et de son comportement, y compris devant les forces de l'ordre, par diverses pièces dont une attestation circonstanciée de Madame [X] [B] ; il produit aussi l'arrêt de la cour d'appel de Paris du 19 février 2016 par lequel Madame [I] [T] a été reconnue coupable de dénonciation calomnieuse à l'encontre de Madame [D] sur la plainte déposée par la salariée pour des faits de violences le 30 avril 2013 » (cf. arrêt p. 3) ;

ET AUX MOTIFS ADOPTES QUE « La lettre de licenciement fixe les limites du litige ; elle est motivée comme suit : "Madame, 1- Nous vous avons régulièrement convoquée pour le 14 mai 2013 à un entretien préalable au licenciement que nous envisagions de prononcer à votre rencontre. Vous n'avez pas cru devoir vous présenter à cet entretien. Par courrier du 17 mai 2013 vous avez demandé le report de cet entretien pour tenir compte des heures de sortie fixées par votre médecin. Nous avons accédé à votre demande et, par courrier du 21 mai 2013, nous avons reporté l'entretien préalable au 31 mai 2013. Là encore, vous ne vous êtes pas présentée à cet entretien. Nous vous informons que nous avons décidé de vous licencier pour faute grave, pour les motifs que nous vous exposons ci-après. 2- Nous vous rappelons que vous avez été recrutée le 6 juillet 2001 en qualité de réceptionniste. Le 16 janvier 2011, il a été convenu avec vous de vous confier les fonctions de "gouvernante-réceptionniste". Vos fonctions ont ainsi évolué et ont été partagées entre celles que vous occupiez depuis l'origine (réceptionniste) et celles de gouvernante. Au titre de ces dernières fonctions, et en sus des missions principales de contrôle du travail des femmes de chambre, vous vous êtes engagée à effectuer des tâches accessoires, en particulier "le ménage dans les chambres/couloirs en cas de sous effectifs ou de travail mal effectué" (Article IV de votre contrat). 3- Depuis le début de l'année, nous avons eu l'occasion, à plusieurs reprises, de déplorer des manquements réguliers dans l'exécution de vos fonctions : erreurs régulières de réservation, erreurs d'encaissement, erreurs dans les clôtures comptables. Nous avons, dans un premier temps, mis ces erreurs sur le compte du changement de système informatique, à l'utilisation duquel nous vous avons néanmoins assuré une formation et un soutien permanent. Cependant, et en dépit de nos efforts, nous avons constaté que vos manquements se reproduisaient régulièrement et que des manquements à des tâches de base survenaient tout aussi régulièrement. Ainsi, en plus des erreurs renouvelées dans les réservations, nous avons été alertés sur votre tenue vestimentaire négligée lors de vos fonctions à la réception, ainsi que par l'état parfois catastrophique du ménage dans l'hôtel ou par violation des règles de sécurité. Ce comportement avait déjà, dans le passé, donné lieu à plusieurs avertissements et vous ne pouviez donc ignorer l'importance, pour le bon fonctionnement de l'hôtel, de la bonne réalisation de ces tâches. Nous sommes venus à plusieurs reprises vous voir et avons tout tenté pour essayer de parler calmement avec vous de ces difficultés et voir comment nous pouvions essayer ensemble d'y remédier. Au lieu d'adopter une attitude constructive, vous vous êtes enfermée dans une position de déni et vous avez clairement montré de l'hostilité, nous laissant entendre que vous n'entendiez pas modifier votre façon de travailler et que c'était à nous de nous adapter. Devant la persistance de vos manquements, nous n'avons donc eu

d'autres choix que de vous notifier nos griefs par écrit. Nos mises en garde n'y ont toutefois rien changé puisque nous devions à nouveau constater d'innombrables erreurs de réservation (les dossiers [J] et [G], pour ne citer que ces exemples). La persistance de ces erreurs et négligences, les conséquences de celles-ci sur notre image, et votre refus systématique de changer quoi que ce soit, constituaient à eux seuls, des motifs déterminants et suffisants qui devaient nous conduire à envisager la remise en cause de notre collaboration. Ces manquements, qui pouvaient apparaître comme de la désinvolture, de la négligence et de l'hostilité, comportements déjà intolérables et inexcusables dans le cadre de l'exécution de vos fonctions, ont pris une toute autre dimension à la lumière des faits survenus le 30 avril 2013. 4- Je vous rappelle que, le 29 avril 2013, je vous avais demandé d'appeler plusieurs femmes de chambre afin de remplacer Madame [P], absente pour le reste de la semaine. Vous n'ignoriez pas que notre effectif et la difficulté de trouver du personnel de remplacement au pied levé, rendent très problématique l'absence d'une femme de ménage ; si les chambres ne peuvent être faites, nous perdons la possibilité de les vendre. Vous n'avez trouvé personne pour la remplacer, de sorte qu'[S] se retrouvait seule pour tout l'hôtel, et je vous ai demandé, dans ces conditions et comme le prévoit votre contrat de travail, de remplacer exceptionnellement Madame [P] le mardi et mercredi pendant vos horaires habituels, c'est à dire 12h à 19h. Vous avez refusé en soutenant que vous étiez "réceptionniste/gouvernante" et que "ce n'était pas votre rôle". Je vous ai relu le passage de votre contrat qui pourtant prévoit cette possibilité et vous avez persisté à me répondre, sans autre explication : "je suis réceptionniste-gouvernante". Dans l'urgence et face à votre obstination, j'ai essayé en vain, de trouver une solution de remplacement et ai décidé que le lendemain, dès votre arrivée, j'essaierais de vous convaincre qu'il y avait lieu de déférer à mes instructions car il s'agissait là de la simple exécution de votre contrat. Le 30 avril 2013, à votre prise de poste, je vous ai donc demandé de remplacer Madame [P] et vous ai remis, à cet effet, le planning des chambres avec le bip ainsi que le passe des clefs. Là encore, vous m'avez rétorqué, que vous étiez réceptionniste/gouvernante et non pas femme de chambre, et que vous n'aviez pas l'intention de participer au ménage, même si c'était écrit dans votre contrat. Pendant plus d'une demi-heure, j'ai tenté de vous expliquer que c'était prévu dans votre contrat, que je ne vous demandais rien d'autre que ce qui était prévu, que j'étais votre employeur et que vous deviez exécuter ce que je vous demandais. Vous êtes restée impassible en m'indiquant que vous refusiez d'accomplir ces tâches. Pendant ce temps, un étage entier de l'hôtel restait sans ménage et les réservations ne pouvaient être prises car nous ignorions si les chambres seraient faites. Et ce spectacle s'est produit devant des clients médusés ainsi qu'en présence d'[C], la collaboratrice de notre prestataire. J'ai donc à nouveau insisté, à plusieurs reprises, en vous demandant : "[T] vous refusez donc d'exécuter ce que je vous demande ? Vous vous rendez bien compte qu'[S] est seule pour faire toutes les chambres et que c'est juste impossible pour elle ? [T], vous refusez donc de m'obéir ?". Vous restiez, sans bouger ni me regarder devant le poste de réception. Devant votre insubordination obstinée, j'ai donc décidé de vous notifier votre mise à pied immédiate et vous ai demandé de partir sur le champ. Et même cet ordre là, vous avez refusé de l'exécuter en me rétorquant : "Je suis réceptionniste-gouvernante mais je ne suis pas femme de chambre ! Demandez-moi de faire des choses en plus à la réception ok mais pas de ménage". J'ai dû vous répéter peut-être une trentaine de fois de partir alors que vous continuiez à me snober, à ne pas considérer mes propos et à faire semblant de lire des documents. Totalement abasourdie par ce comportement, j'ai téléphoné à mon avocat pour lui demander quoi faire et celui-ci m'a conseillé, en dernier ressort, d'appeler la police. Avant de les contacter, je vous ai réitéré ma demande en vous prévenant que si vous ne quittiez pas les lieux immédiatement, j'appellais la police. Mais vous avez refusé. J'ai contacté la police qui est arrivée environ 15 minutes après mon appel. Une fois les forces de l'ordre arrivées, nous avons à tour de rôle expliqué la situation aux deux agents, qui vous ont demandé calmement de prendre vos affaires et de partir. Vous avez encore refusé, prétextant toujours que vous étiez réceptionniste-gouvernante et pas femme de chambre. Les agents ont alors haussé le ton car, ne voulant rien entendre, vous ne bougiez pas de la réception et les ignoriez tout en répondant à des appels de l'hôtel alors que je vous l'avais interdit. Beaucoup plus grave encore, vous leur avez soudainement annoncé que je serais "raciste", que je "n'aimerais pas votre couleur de peau". Face à ces accusations odieuses et incompréhensibles, j'ai dû jurer aux policiers que c'était faux, que vous inventiez, que j'avais en horreur toute forme de racisme et d'exclusion et que vous le saviez parfaitement Puis, vous avez accepté de partir à condition qu'il vous soit remis une mise à pied écrite. J'ai donc établi ce courrier et vous l'ai remis en mains propres mais, là encore, vous avez refusé de partir, malgré l'insistance de la police. Vous vous êtes installée au salon tout en prenant le planning des femmes de chambre et avez refusé de me le remettre. La police est à nouveau intervenue et s'est heurtée à votre refus ; les agents ont finalement décidé de quitter les lieux en me recommandant de les

appeler à nouveau si vous deviez vous montrer agressive. A leur départ, vous êtes partie vous enfermer dans les toilettes. De mon côté, en présence d'[C], j'ai été contrainte de refuser toutes les nouvelles réservations qui arrivaient, faute de ménage dans les chambres. Après de longues minutes enfermée aux toilettes, vous avez pris votre lettre de mise à pied, et êtes enfin partie. 5- Le comportement que vous avez adopté le 30 avril 2013 est proprement inqualifiable. En effet, vous avez non seulement refusé d'exécuter, sans aucune raison, des tâches qui font pourtant partie intégrante de votre poste et étaient absolument indispensables, mais vous nous avez en outre honteusement accusés de racisme devant des agents de police tout en refusant de déférer à la mise à pied que nous avions prononcé à votre égard. Il s'agit là d'une remise en cause inadmissible du lien de subordination à l'égard de votre employeur. Ce spectacle que vous avez cru donner dans notre hôtel, a eu des conséquences néfastes sur l'image de notre établissement, tant aux yeux des clients présents que de notre prestataire. Il a également eu des conséquences financières. [S], l'autre femme de chambre, a fait son maximum, mais le premier étage a dû être maintenu fermé et beaucoup de chambres bâclées. Mais il y a plus. 6- La semaine dernière, [C] et moi-même avons été convoqués par les services de police judiciaire. Sur place, j'ai été dévastée d'apprendre que vous aviez déposé plainte contre moi en soutenant que, le 30 avril 2013, je vous aurais physiquement agressée, allant jusqu'à vous jeter à terre ! Lors de notre confrontation, vous êtes même allée jusqu'à affirmer aux policiers que vous "saviez que je battais mes enfants" et que vous entendiez déposer plainte contre le médecin que nous avions mandaté dans le cadre d'une visite médicale de contrôle. Vous n'avez cessé vos affabulations qu'à la demande du policier, visiblement excédé par vos propos. Vous ne pouvez ignorer que vos accusations étaient totalement mensongères, qu'à aucun moment je n'ai levé la main sur vous (comme je n'ai d'ailleurs jamais levé la main sur qui que ce soit), et que votre dénonciation, aux services de police, relevait de la mauvaise foi la plus absolue et dénotait clairement votre intention de me nuire. 7- Nous considérons que l'ensemble de ces faits constitue une faute grave rendant impossible votre maintien même temporaire dans l'entreprise. Votre licenciement est donc immédiat, sans préavis ni indemnité de rupture. Nous vous signalons à cet égard qu'en raison de la gravité des faits qui vous sont reprochés, le salaire correspondant à la période pendant laquelle nous vous avons mise à pied à titre conservatoire ne vous sera pas versé. (...)" ; La faute grave résulte d'un fait ou d'un ensemble de faits imputables au salarié qui constituent une violation des obligations du contrat de travail d'une importance telle qu'elle rend impossible le maintien du salarié dans l'entreprise pendant la durée du préavis ; il incombe à l'employeur qui a invoqué la faute grave de rapporter la preuve que les faits invoqués rendaient impossible la présence du salarié dans l'entreprise même pendant la période du préavis ; on remarque que l'élément déclencheur du licenciement est l'altercation du 30 avril 2013 entre Madame [L] [I] [T] et sa directrice Madame [M] [Y] [D] ; Cette dernière reprochant à Madame [L] [I] [T] "une remise en cause inadmissible du lien de subordination à l'égard de votre employeur", lorsqu'elle lui demande de bien vouloir aider, de manière exceptionnelle, la seule femme de chambre restante ; l'article IV du contrat de travail de Madame [L] [I] [T] stipule : "Madame [L] [I] [T] exercera au sein de la société les fonctions suivantes : Gouvernante-réceptionniste. A titre indicatif, cette fonction se décompose globalement dans les proportions suivantes : 1/3 du temps en qualité de gouvernante et 2/3 du temps en qualité de réceptionniste. Ces deux fonctions s'exercent de façon alternative et non concomitante. Outre les fonctions relevant de la mission de réceptionniste, les fonctions de gouvernante se définissent ainsi : Contrôle du travail des femmes de chambre ; Contrôle de l'état des chambres et des couloirs après le passage des femmes de chambre ; Contrôle de la propreté globale de l'hôtel et de la bonne tenue des lieux ; Etre polyvalente. Par exemple, effectuer diverses tâches comme le ménage dans les chambres/couloirs en cas de sous effectifs ou de travail mal effectué ; (...)" ; ainsi, quand Madame [M] [Y] [D] demande à Madame [L] [I] [T] d'aider exceptionnellement la femme de chambre présente à faire les chambres, elle applique ce qui est noté et prévu dans son contrat de travail ; donc, en refusant, Madame [L] [I] [T] commet un acte d'insubordination, qu'elle aggrave en adoptant l'attitude qu'elle a eue, en refusant de quitter l'hôtel après sa mise à pied ; de plus, Madame [L] [I] [T] reconnaît à la barre qu'il y a eu de sa part un acte d'insubordination mais dans un cadre déloyal de son employeur ; dans ses pièces, Madame [L] [I] [T] dit avoir été ébranlée moralement depuis des mois par le harcèlement dont elle était l'objet, mais n'apporte aucun élément le justifiant ; ce que l'on remarque surtout, c'est qu'elle a accusé Madame [M] [Y] [D] devant les policiers de raciste, et lors de sa confrontation, elle est allée jusqu'à affirmer qu'elle battait ses enfants, sans apporter à ses propos le moindre soupçon de preuves ; le Conseil juge que de telles accusations sans fondement et sans preuves de la part de Madame [L] [I] [T] envers son employeur, ajoutées à l'acte d'insubordination qu'elle commet, constituent évidemment une faute grave qui rendait impossible sa présence dans l'entreprise même pendant la période du préavis ; en conséquence, le Conseil dit que

le licenciement pour faute grave de Madame [L] [I] [T] est totalement fondé ; ainsi le Conseil déboute Madame [L] [I] [T] : de sa demande de requalification de son licenciement en licenciement abusif, de sa demande de dommages et intérêts pour licenciement abusif, de sa demande d'indemnité de licenciement, de sa demande d'indemnité compensatrice de préavis et des congés y afférents ; sur la demande de Dommages et intérêts pour préjudice moral : qu'il n'est pas établi l'existence de circonstances, notamment un comportement vexatoire de SASU Hôtel de la Gaité, entourant la rupture caractérisant un abus de l'employeur dans l'exercice de sa faculté de résiliation unilatérale du contrat de travail et ayant entraîné pour Madame [L] [I] [T] un préjudice distinct de celui résultant de son licenciement » (cf. jugement p. 5 – 9) ;

ALORS QUE, tenu de motiver sa décision, le juge doit répondre aux moyens qui lui sont soumis ; que Mme [I] [T] faisait valoir que son refus d'exécuter les tâches qui lui étaient demandées le 30 avril 2013 était justifié par le comportement déloyal de l'employeur qui ne recrutait pas suffisamment de personnel et usait de la polyvalence prévue au contrat de travail de l'exposante en cas de sous-effectif pour exiger d'elle l'exécution régulière de tâches de femme de ménage (cf. conclusions p. 11) ; qu'en laissant sans réponse ce moyen déterminant, qui établissait que l'acte d'insubordination reprochée à l'exposante était justifié par l'exécution déloyale par l'employeur du contrat de travail, la cour d'appel a violé l'article 455 du code de procédure civile.

## Décision **attaquée**

Cour d'appel de paris l1  
8 janvier 2020 (n°18/11064)

**VOIR LA DÉCISION** >

## Les **dates clés**

- [Cour de cassation Chambre sociale 05-01-2022](#)
- [Cour d'appel de Paris L1 08-01-2020](#)