28 février 2025
Cour d'appel de Lyon
RG n° 22/01568

CHAMBRE SOCIALE C

Texte de la **décision**

Entête

AFFAIRE PRUD'HOMALE

RAPPORTEUR

N° RG 22/01568 - N° Portalis DBVX-V-B7G-OEV7

S.A.S. DSG HYGIENE ET PROPRETE

C/

[H]

APPEL D'UNE DÉCISION DU :

Conseil de Prud'hommes - Formation paritaire de SAINT ETIENNE

du 25 Janvier 2022

RG : 20/00132

COUR D'APPEL DE LYON

CHAMBRE SOCIALE C

ARRÊT DU 28 FEVRIER 2025

APPELANTE :

S.A.S. DSG HYGIENE ET PROPRETE

[Adresse 3]

[Localité 2]

représentée par Me Ingrid GERAY de la SELARL GERAY AVOCATS, avocat au barreau de SAINT-ETIENNE

INTIMÉE :

[C] [H] épouse [M]

née le 04 Mars 1955 à [Localité 5] (Algérie)

[Adresse 4]

[Localité 2]

représentée par Me Filomène FERNANDES de la SAS FILOMENE FERNANDES, avocat au barreau de SAINT-ETIENNE

DÉBATS EN AUDIENCE PUBLIQUE DU : 09 Janvier 2025

Présidée par Agnès DELETANG, Présidente magistrat rapporteur, (sans opposition des parties dûment avisées) qui en a rendu compte à la Cour dans son délibéré, assistée pendant les débats de Fernand CHAPPRON, Greffier.

COMPOSITION DE LA COUR LORS DU DÉLIBÉRÉ :

- Agnès DELETANG, présidente

- Yolande ROGNARD, conseillère

- Régis DEVAUX, conseiller

ARRÊT : CONTRADICTOIRE

Prononcé publiquement le 28 Février 2025 par mise à disposition de l'arrêt au greffe de la Cour, les parties en ayant été préalablement avisées dans les conditions prévues à l'article 450 alinéa 2 du code de procédure civile ;

Signé par Agnès DELETANG, Présidente et par Fernand CHAPPRON, Greffier auquel la minute de la décision a été remise

par le magistrat signataire.

Exposé du litige

****

Mme [C] [H] épouse [M] a été engagée par la S.A.S. DSG Hygiène et Propreté, à compter du 28 juillet 2015, dans le cadre d'un contrat de travail à durée indéterminée à temps partiel, en qualité d'agent de propreté.

La convention collective des entreprises de propreté est applicable à la relation contractuelle.

Le 15 juillet 2019, Mme [C] [H] épouse [M] s'est vue notifier un avertissement.

Par courrier du 19 juillet 2019, Mme [C] [H] épouse [M] a été convoquée à un entretien préalable à un éventuel licenciement, fixé au 29 juillet suivant, auquel elle ne s'est pas présentée.

Par courrier du 27 août 2019, Mme [C] [H] épouse [M] a été licenciée pour faute grave.

Par acte du 3 avril 2020, Mme [C] [H] épouse [M] a saisi le conseil de prud'hommes de Saint-Etienne de plusieurs demandes à caractère indemnitaire et salarial.

Par jugement du 25 janvier 2022, le conseil de prud'hommes de Saint-Etienne a :

- fixé la moyenne mensuelle des salaires à 336,37 euros ;

- annulé l'avertissement notifié le 15 juillet 2019 Mme [C] [M] ;

- débouté Mme [C] [M] de sa demande de 5000 € de dommages-intérêts pour mauvaise foi ;

- déclarer le licenciement pour faute grave notifiée le 27 août 2019 à Mme [C] [M] dépourvu de cause réelle et sérieuse ;

- condamné la SAS DSG Hygiène et Propreté, prise en la personne de son représentant légal, à payer à Mme [C] [M] les sommes suivantes :

* 679,74 € bruts à titre d'indemnité compensatrice de préavis,

* 67,97 € bruts au titre des congés payés afférents,

* 338 37 € à titre de l'indemnité de licenciement,

* 1345,48 € à titre de dommages-intérêts pour licenciement sans cause réelle et sérieuse ;

- rappelé que les intérêts courent de plein droit au taux légal à compter de la date de réception du courrier recommandé avec accusé de réception valant mis en demeure distribuée le 5 juin 2020 à la SAS DSG Hygiène et Propreté en ce qui concerne les créances de nature salariale et à compter de la présente décision pour les autres sommes allouées ;

- condamné la SAS DSG Hygiène et Propreté, prise en la personne de son représentant légal, à payer à Maître Philomène Fernandes, avocat de Mme [C] [M], bénéficiaire de l'aide juridictionnelle, la somme de 1200 € au titre de l'article 37 de la loi du 10 juillet 1991 ;

- rappelé qu'en application de l'article 37 de la loi du 10 juillet 1991, Maître Philomène Fernandes dispose d'un délai de 12 mois à compter du jour où la présente décision et passer en force de chose jugée pour demander le versement de tout ou partie de la part contributive de l'État et qu'à défaut, Maître Philomène Fernandes est réputé avoir renoncé à celle-ci ;

- débouté la SAS DSG Hygiène et Propreté, prise en la personne de son représentant légal, de sa demande au titre de l'article 700 du code de procédure civile ;

- condamner la SAS DSG Hygiène et Propreté, prise en la personne de son représentant légal, au paiement des entiers dépens de l'instance.

Par déclaration du 23 février 2022, Mme [C] [M] a interjeté appel de ce jugement.

Dans ses dernières conclusions notifiées par voie électronique le 26 septembre 2022, la S.A.S. DSG Hygiène et Propreté demande à la cour de :

- dire bien-fondé l'appel interjeté par la SAS DSG hygiène et propreté des chefs du jugement rendu le 25 janvier 2022 par le conseil de prud'hommes de Saint-Etienne qui a :

* annulé l'avertissement notifié le 15 juillet 2019 à Mme [C] [M] ;

* déclaré le licenciement pour faute grave notifié le 27 août 2019 à Mme [C] [M] dépourvu de cause réelle et sérieuse ;

* condamné la SAS DSG Hygiène et Propreté, prise en la personne de son représentant légal, à payer à Mme [C] [M] les sommes suivantes :

- 679,74 euros bruts à titre d'indemnité compensatrice de préavis ;

- 67,97 euros bruts au titre des congés payés afférents ;

- 338,37 euros à titre d'indemnité de licenciement ;

- 1345,48 euros à titre de dommages et intérêts pour licenciement sans cause réelle et sérieuse ;

* condamné la SAS DSG Hygiène et Propreté, prise en la personne de son représentant légal, à payer à Maître Filomène Fernandes, avocat de Madame [C] [M], bénéficiaire de l'aide juridictionnelle, la somme de 1.200 euros au titre de l'article 37 de la loi du 10 juillet 1992 ;

* débouté la SAS DSG Hygiène et Propreté, prise en la personne de son représentant légal, de sa demande au titre de l'article 700 du code de procédure civile ;

* condamné la SAS DSG Hygiène et Propreté, prise en la personne de son représentant légal, au paiement des entiers dépens de l'instance ;

- l'infirmer de ces chefs ;

En conséquence y faisant droit et statuant à nouveau :

- juger que l'avertissement en date du 15 juillet 2019 notifié à Mme [M] est justifié ;

- juger que le licenciement de Mme [C] [M] est justifié par une faute grave ;

En conséquence,

- débouter Mme [C] [M] de l'ensemble de ses fins, prétentions et demandes reconventionnelles ;

- condamner Mme [C] [M] à payer à la société DSG Hygiène et Propreté la somme de 2.000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile ;

- condamner Mme [C] [M] aux entiers dépens.

Dans ses uniques conclusions notifiées par voie électronique le 20 juillet 2022, Mme [C] [H] épouse [M] demande à la cour de :

* Sur les demandes relatives à l'exécution du contrat de travail :

- confirmer le jugement du conseil de prud'hommes en ce qu'il a jugé que l'avertissement notifié le 15 Juillet 2019 est injustifié et l'annuler,

- l'infirmer en ce qu'il a rejeté la demande au titre de la mauvaise foi dans l'exécution du contrat de travail et ainsi, de condamner la Société DSG Hygiène et Propreté à lui verser la somme de 5.000 euros à titre de dommages et intérêts pour mauvaise foi ;

* Sur les demandes relatives à la rupture du contrat de travail :

- confirmer le jugement du conseil de prud'hommes en ce qu'il a jugé que le licenciement pour faute grave qui lui a été notifié le 27 Août 2019 est sans cause réelle et sérieuse ;

- condamner de la Société DSG Hygiène et Propreté à lui verser les sommes suivantes:

- 679,74 euros à titre d'indemnité compensatrice de préavis et 67,97 euros de congés payés y afférents,

- 338,37 euros à titre d'indemnité de licenciement,

- 5.000 euros à titre d'indemnité pour licenciement sans cause réelle et sérieuse,

- 2.500 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile ;

- condamner la Société DSG Hygiène et Propreté aux intérêts légaux ;

- condamner la Société DSG Hygiène et Propreté aux dépens de l'instance.

La clôture de la procédure a été ordonnée le 10 décembre 2024.

Motivation

MOTIFS DE LA DÉCISION

Sur les demandes d'annulation de l'avertissement du 15 juillet 2019 et de dommages et intérêts pour mauvaise foi :

La société DSG Hygiène et Propreté expose qu'elle a été alertée, le 4 juillet 2019, par la société Nissan, de la mauvaise exécution des travaux de ménage effectués au sein de sa concession par Mme [H] épouse [M]. Le directeur de la société DSG s'est rendu sur les lieux et a pu constater que le travail de sa salariée était mal effectué, relevant que des surfaces n'avaient pas été nettoyées depuis longtemps alors même que Mme [H] épouse [M] était venue la veille. La société DSG Hygiène et Propreté considère donc que l'avertissement prononcé le 15 juillet 2019 était parfaitement justifié dès lors que la mauvaise exécution de sa prestation de travail par Mme [H] épouse [M] était avérée, relevant au surplus que la salariée n'avait apporté, lors de l'entretien préalable, aucune explication quant à ses manquements.

Mme [C] [H] épouse [M] soutient que cet avertissement est totalement injustifié, et que l'employeur ne produit aucune pièce justifiant les griefs qui lui sont reprochés. Elle rappelle qu'elle est employée par la société DSG depuis 2015 et qu'elle n'a jamais rencontré de difficulté dans l'accomplissement de ses fonctions d'Agent de service.

Sur ce,

Selon les dispositions de l'article L. 1333-1 du code du travail, en cas de litige, le conseil de prud'hommes apprécie la régularité de la procédure suivie et si les faits reprochés au salarié sont de nature à justifier une sanction. L'employeur fournit au conseil de prud'hommes les éléments retenus pour prendre la sanction. Au vu de ces éléments et de ceux qui sont fournis par le salarié à l'appui de ses allégations, le conseil de prud'hommes forme sa conviction après avoir ordonné, en cas de besoin, toutes les mesures d'instruction qu'il estime utiles. Si un doute subsiste, il profite au salarié.

En application des articles L.1331-1 et suivants du code du travail, constitue une sanction toute mesure, autre que les observations verbales, prise par l'employeur à la suite d'un agissement du salarié considéré par l'employeur comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence du salarié dans l'entreprise, sa fonction, sa carrière ou sa rémunération.

Un même fait ne saurait justifier successivement deux mesures disciplinaires.

En l'espèce, Mme [H] épouse [M] s'est vu notifier un avertissement le 15 juillet 2019, à la suite de " l'état déplorable de saleté " du secteur de la concession Nissan dont la salariée avait la charge et plus particulièrement :

- le sol du show-room non balayé

- la surface sous les voitures en exposition non balayée également

- ce même sol non lavé apparemment depuis plusieurs jours (').

Si la société DSG Hygiène et Psropreté soutient que cet avertissement était " parfaitement justifié ", elle ne verse aux débats aucun élément de fait le justifiant. Il sera, à cet égard observé, que l'attestation de M. [K], chef des ventes de chez Nissan, n'évoque pas précisément les faits dont il est fait état dans l'avertissement prononcé le 15 juillet 2019.

Dès lors, le jugement entrepris qui a annulé cette sanction disciplinaire doit être confirmé de ce chef.

L'article L. 1222-1 du code du travail dispose que le contrat de travail est exécuté de bonne foi.

A l'exception de la contestation de l'avertissement dont elle a fait l'objet le 15 juillet 2019, Mme [H] épouse [M] n'invoque aucun manquement précis de l'employeur à son obligation d'exécution de bonne foi du contrat de travail et ne produit aux débats aucun élément de preuve au soutien d'une telle allégation.

Le jugement entrepris sera confirmé en qu'il a débouté Mme [H] épouse [M] de sa demande de dommages et intérêts.

Sur le licenciement

Pour solliciter l'infirmation du jugement en ce qu'il a dit le licenciement dénué de cause réelle et sérieuse, la société DSG Hygiène et Propreté fait valoir que :

" la salariée a pris l'initiative de se présenter à la concession Nissan pour invectiver le responsable des ventes devant ses collaborateurs et clients ;

" le directeur de la société DSG Hygiène et Propreté a été contraint d'intervenir sur les lieux afin de faire cesser le scandale initié par Mme [H] épouse [M] ;

" la salariée s'en est ensuite pris au directeur de la société DSG qu'elle a également invectivé, n'hésitant pas à proférer des insultes ;

" le comportement de la salariée a nui à l'image de la société ;

" le fait que l'incident soit survenu pendant la période de congés de Mme [H] épouse [M] est sans incidence sur l'appréciation de la faute grave, le contrat de travail de cette dernière n'étant pas suspendu pendant cette période ;

" les faits reprochés à la salariée sont confirmés par l'attestation établie par M. [K], chef des ventes au sein de la concession Nissan, laquelle répond aux exigences de l'article 202 du code civil.

En réplique, Mme [H] épouse [M] que l'attestation établie par M. [K] n'est pas manuscrite et la description des faits y est imprécise, son nom n'y figurant même pas. Elle souligne également que les faits du 16 juillet 2019 se sont déroulés alors qu'elle se trouvait en congés.

Sur ce,

L'employeur qui prend l'initiative de rompre le contrat de travail doit énoncer son ou ses motifs dans la lettre de licenciement, qui fixe les limites du litige. Les motifs avancés doivent être précis et matériellement vérifiables, des motifs imprécis équivalant à une absence de motif. Le licenciement doit être justifié par une cause réelle et sérieuse, c'est-à-dire être fondé sur des faits exacts, précis, objectifs et revêtant une certaine gravité.

En cas de litige, le juge à qui il appartient d'apprécier la régularité de la procédure suivie et le caractère réel et sérieux des motifs invoqués, forme sa conviction au vu des éléments fournis par les parties après avoir ordonné, au besoin, toutes les mesures d'instruction qu'il estime utiles. Si un doute subsiste, il profite au salarié.

La faute grave est celle qui rend impossible le maintien du salarié dans l'entreprise.

Alors que la preuve du caractère réel et sérieux du licenciement n'incombe pas particulièrement à l'une ou l'autre des parties, il revient en revanche à l'employeur d'apporter la preuve de la faute grave qu'il reproche au salarié.

S'il subsiste un doute concernant l'un des griefs invoqués par l'employeur ayant licencié un salarié pour faute grave, il profite au salarié. Lorsque que les faits sont établis mais qu'aucune faute grave n'est caractérisée, le juge du fond doit vérifier si les faits initialement qualifiés de faute grave par l'employeur constituent ou non une cause réelle et sérieuse de licenciement.

La lettre de licenciement qui fixe les limites du litige est ainsi libellée :

Suite à l'entretien préalable à un éventuel licenciement du 29 juillet à 14h00, auquel vous ne vous êtes pas présentée, nous vous signifions par la présente notre décision.

En effet, nous avons eu à déplorer de votre part des agissements constitutifs d'une faute grave.

Le mardi 16 juillet, lors de votre prise de poste, Monsieur [K], directeur du site Nissan sis [Adresse 1], vous a de nouveau fait remarquer la mauvaise qualité de votre prestation de travail au sein de ladite concession automobile.

En effet, il a dû déplorer que les sols du show-room étaient, une nouvelle fois, mal nettoyés : balayage plus que succinct et lavage mal réalisé.

En réaction, vous avez pris Monsieur [K] à partie devant l'ensemble de ses collaborateurs en prenant ces derniers à témoin et expliquant de manière fort vindicative que vous faisiez bien votre travail, que vous n'étiez jamais absente, que vous étiez, en fait, irréprochable.

Pour calmer votre colère, le client a été obligé de m'appeler puis de vous transmettre son téléphone personnel, afin de me permettre de vous calmer puis de vous engager à reprendre votre poste sans faire plus de scandale.

Lors de ce bref entretien téléphonique, vous m'avez fortement invectivé, dépassant largement les limites du tolérable.

Votre attitude envers Monsieur [K], invective verbale et prise à partie est simplement inacceptable et n'est pas compatible avec la discrétion dont vous devez faire preuve auprès de nos clients et qui fait partie de vos obligations contractuelles.

Ces agissements, constitutifs de faute grave, sont susceptibles de remettre en cause le contrat passé avec notre client.

De plus cette attitude entache fortement l'image de notre entreprise.

Enfin, l'insubordination dont vous avez fait preuve à mon égard dans le même temps n'est pas acceptable.

En outre, vous aviez déjà fait l'objet d'un avertissement en date du 15 juillet dernier pour avoir constaté le 4 juillet

dernier chez le même client Nissan que le sol du show-room et la surface sous les voitures en exposition n'avaient pas été balayés ni lavés depuis plusieurs jours alors que vous étiez censée être intervenue la veille au soir.

Par conséquent, l'ensemble de ces faits nous oblige à vous notifier par la présente votre licenciement pour faute grave.

Compte tenu de la gravité des faits qui vous sont reprochés, votre maintien dans l'entreprise s'avère impossible, le licenciement prend donc effet immédiatement à la date du 28 août 2019 sans indemnité de préavis ni de licenciement.

Les sommes restant dues vous seront adressées par courrier ainsi que votre certificat de travail, votre reçu pour solde de tout compte et votre attestation Pôle emploi.

(').

Les manquements reprochés à la salariée sont:

- la mauvaise exécution de ses tâches et le comportement inadapté de cette dernière vis-à-vis du chef des ventes de la concession Nissan,

- son insubordination à l'égard de son employeur.

En l'espèce, le conseil des prud'hommes de Saint-Etienne a estimé que le licenciement pour faute grave de Mme [H] épouse [M] était dépourvu de cause réelle et sérieuse et ce, après avoir constaté que la matérialité des griefs invoqués par la société DSG n'était pas démontrée.

Dans le cadre de son appel, la société DSG Hygiène et Propreté produit une attestation de M. [K], chef des ventes de la concession Nissan, aux termes de laquelle il explique que lors de la venue de la salariée dans les locaux le 16 juillet 2019, il a évoqué auprès de cette dernière " certains points de vigilance sur la propreté déjà signalés par le passé ". Suite à cette remarque, il indique qu'il a été pris à partie " devant plusieurs collaborateurs et un client d'une manière très virulente " ; que la salariée lui a alors expliqué " qu'elle n'était pas responsable, que son travail ne pouvait pas être remis en cause, tout ceci sur un ton qui dépasse l'entendement ", Monsieur [K] relevant au surplus que les faits sont survenus dans un espace de commerce.

Il confirme également, que n'ayant pas de lien hiérarchique avec la salariée, il a immédiatement contacté le directeur de la société DSG pour qu'il s'entretienne avec celle-ci.

En l'état d'une telle attestation, dont la valeur probante n'a pas à être remise en cause, le premier grief est matériellement établi. Comme le soutient à juste titre l'employeur, Mme [H] épouse [M] n'est pas fondée à invoquer le

fait qu'elle était en congés à la date du 16 juillet 2019, le contrat de travail n'étant pas suspendu pendant le cours de ceux-ci.

S'agissant du second grief, à savoir l'insubordination de la salariée vis-à-vis de son employeur, cette dernière ayant, selon lui, adopté un ton inapproprié et proféré des insultes lors d'un échange téléphonique intervenu entre eux le jour des faits, il n'est produit aucun élément fait venant corroborer les allégations de la société DSG Propreté et Hygiène sur ce point. La cour observe en effet que si M. [K] confirme qu'un échange téléphonique est effectivement intervenu entre Mme [H] épouse [M] et le directeur de la société DSG Hygiène et Propreté, il ne fait cependant pas état du ton inadapté employé par la salariée, ni d'une quelconque insubordination de la part de cette dernière à l'égard de son employeur,

C'est pourquoi les conséquences du comportement inadapté reproché à Mme [H] épouse [M] doivent être relativisées et le licenciement pour faute grave sera requalifié en licenciement fondé sur une cause réelle et sérieuse, le jugement entrepris devant être infirmé sur ce point.

Il sera alloué à Mme [H] épouse [M] et les sommes qu'elle réclame au titre de l'indemnité de préavis, de l'indemnité de congés payés afférents et de l'indemnité de licenciement. En revanche, Mme [H] épouse [M] sera déboutée de sa demande d'indemnité pour licenciement sans cause réelle et sérieuse.

Sur les intérêts :

En vertu des articles 1231-6 et 1231-7 du code civil, les créances salariales produisent intérêts au taux légal à compter de la réception par l'employeur de la convocation devant le conseil de prud'hommes et les créances indemnitaires à compter de la décision qui les prononce.

Sur l'article 700 du code de procédure civile et les dépens :

Les dispositions du jugement déféré relatives aux dépens seront confirmées et celles relatives aux frais irrépétibles seront infirmées.

La société DSG Hygiène et Propreté, qui succombe en appel, sera condamnée aux dépens d'appel.

Il n'apparaît pas inéquitable que chacune des parties conserve la charge de ses frais irrépétibles non compris dans les dépens pour la procédure de première instance et d'appel.

Dispositif

PAR CES MOTIFS,

La cour, statuant contradictoirement et publiquement par mise à disposition au greffe, les parties ayant été préalablement avisées dans les conditions de l'article 450 du code de procédure civile ;

Infirme le jugement rendu le 25 janvier 2022 par le conseil de prud'hommes de Saint-Etienne, sauf en ce qu'il a :

* annulé l'avertissement notifié le 15 juillet 2019 à Mme [C] [H] épouse [M],

* débouté Mme [C] [H] épouse [M] de sa demande dommages et intérêts pour mauvaise foi ,

* condamné la S.A.S. DSG Hygiène et Propreté aux dépens,

Statuant à nouveau des chefs infirmés et y ajoutant,

Dit que le licenciement de Mme [C] [H] épouse [M] est fondé sur une cause réelle et sérieuse ;

Condamne la S.A.S. DSG Hygiène et Propreté à payer à Mme [C] [H] épouse [M] les sommes suivantes :

- 679,74 euros au titre de l'indemnité compensatrice de préavis,

- 69,97 euros au titre de l'indemnité de congés payés afférents,

- 338,37 euros au titre de l'indemnité de licenciement,

Rappelle que les créances salariales produisent intérêts au taux légal à compter de la réception par l'employeur de la convocation devant le conseil de prud'hommes et les créances indemnitaires à compter de la décision qui les prononce,

Déboute Mme [C] [H] épouse [M] du surplus de ses demandes ;

Condamne la S.A.S. DSG Hygiène et Propreté aux dépens d'appel ;

Rejette les demandes fondées sur les articles 37 de la loi du 10 juillet 1991 et 700 du code de procédure civile au titre de la procédure de première instance.

Le greffier La présidente