REPUBLIQUE FRANCAISE

AU NOM DU PEUPLE FRANCAIS

COUR D'APPEL DE PARIS

Pôle 6 - Chambre 10

ARRET DU 10 AVRIL 2025

(n° , 14 pages)

Numéro d'inscription au répertoire général : N° RG 21/01837 - N° Portalis 35L7-V-B7F-CDG67

Décision déférée à la Cour : Jugement du 11 Décembre 2020 - Conseil de Prud'hommes - Formation paritaire de PARIS - RG n° F19/10305

APPELANTE

Madame [K] [F]

[Adresse 1]

[Localité 4]

Représentée par Me Grégoire BRAVAIS, avocat au barreau de PARIS, toque : P43

INTIMEE

S.A GAN ASSURANCES

prise en la personne de son représentant légal

[Adresse 3]

[Localité 2]

Représentée par Me Raphaël BORDIER, avocat au barreau de HAUTS-DE-SEINE, toque:NAN701

COMPOSITION DE LA COUR :

En application des dispositions des articles 805 et 907 du code de procédure civile, l'affaire a été débattue le 16 décembre 2024, en audience publique, les avocats ne s'y étant pas opposés, devant Mme Véronique BOST, conseillère, chargée du rapport.

Ce magistrat a rendu compte des plaidoiries dans le délibéré de la Cour, entendu en son rapport, composée de :

Madame Carine SONNOIS, Présidente de la chambre, rédactrice

Madame Gwenaelle LEDOIGT, Présidente de la chambre

Madame Véronique BOST, Conseillère de la chambre

Greffier : lors des débats : Mme Camille BESSON

ARRET :

- contradictoire

- mis 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 Madame Carine SONNOIS, Présidente de la chambre, et par Madame Camille BESSON, greffière à laquelle la

minute de la décision a été remise par le magistrat signataire.

EXPOSE DU LITIGE

Mme [K] [F] a été embauchée par la société Gan Assurances le 13 octobre 2008 dans le cadre d'un contrat de travail à durée indéterminée à temps plein, en qualité de Chargée de missions. Elle est ensuite devenue Chargée de missions en Pôle de Développement Vie (CM PDV).

Le contrat de travail est régi par la convention collective des échelons intermédiaires des services extérieurs de production des sociétés d'assurance.

La société Gan Assurances est un assureur et distributeur de produits d'assurance dans les domaines Incendie, Accident, Responsabilité civile, Divers (IARD) qui appartient au Groupe Groupama Gan Assurances.

Gan Assurances distribue également des produits d'assurances de personnes ou vie (prévoyance, santé, épargne, retraite) pour la société Groupama Gan Assurances VIE, au travers de deux réseaux de commercialisation :

- un réseau commercial externe, composé d'Agents Généraux d'assurance (travailleurs indépendants) et de leurs éventuels salariés,

- un réseau commercial interne, composé de salariés Gan Assurances répartis en deux catégories, les Inspecteurs et les Chargés de missions ' experts en protection sociale (commerciaux non-cadres).

Au sein du réseau commercial interne, les Chargés de missions sont, d'un point de vue hiérarchique, rattachés aux Inspecteurs.

Le 16 mai 2007, un accord d'entreprise intitulé « Accord relatif à des éléments de rémunération des chargés de missions » a été signé.

Le 13 juillet 2017, la société Gan Assurances et les partenaires sociaux ont renégocié l'accord collectif régissant les modalités de rémunération et signé un accord d'entreprise majoritaire applicable à compter du 1er janvier 2018.

Aux termes de cet accord, les Chargés de mission ont eu le choix, de':

- rester Chargé de mission dédié à un Agent général mais la rémunération des commissions était alors vouée à diminuer,

- devenir Chargé de mission Expert en Protection Sociale (EPS) et bénéficier du nouveau système de rémunération, sans commission de portefeuille mais avec un fort potentiel de variable,

- bénéficier d'un accompagnement vers le métier d'Agent général, la société Gan Assurances prenant alors en charge les frais de formation, pour ceux qui porteraient un projet abouti.

L'entrée en vigueur de cet accord était subordonnée à la condition qu'une majorité de Chargés de missions qui disposaient encore de commissions de portefeuille (à l'exclusion donc des Chargés de Missions Pôle de développement) accepte la modification de leur contrat de travail, condition qui a été remplie puisque plus de 80 % des intéressés, dont Mme [F], ont signé l'avenant au contrat de travail qui leur a été proposé.

A compter du 1er janvier 2018, Mme [F] est devenu Chargée de missions - Expert en protection sociale.

A compter du 4 février 2019, Mme [F] a été placée en arrêt de travail.

Par requête du 20 novembre 2019, Mme [F] a saisi le conseil de prud'hommes de Paris d'une demande de résiliation judiciaire de son contrat de travail aux torts de l'employeur.

Le 18 juillet 2019, la société Gan Assurances a présenté aux représentants du personnel un Plan de départs volontaires à destination des Chargés de missions lors d'une réunion extraordinaire du Comité social et économique.

Par jugement du 11 décembre 2020, notifié le 13 janvier 2021, le conseil de prud'hommes de Paris, dans sa formation paritaire, a':

- débouté Mme [F] de l'ensemble de ses demandes

- débouté la SA Gan Assurances de sa demande reconventionnelle

- condamné Mme [F] aux dépens.

Le 9 février 2021, Mme [F] a interjeté appel de cette décision.

Le 14 septembre 2021, le médecin du travail a conclu en ces termes : "Inapte à tout poste dans la société Gan Assurances, serait apte à un poste administratif à temps partiel dans le groupe Groupama".

Le 22 décembre 2021, Mme [F] a été destinataire d'une convocation à entretien préalable à licenciement fixé au 12 janvier 2022.

Le 17 janvier 2022, Mme [F] s'est vu notifier son licenciement pour inaptitude et impossibilité de reclassement.

Aux termes de ses dernières conclusions, notifiées par RPVA le 19 novembre 2024, Mme [F], appelante, demande à la cour de':

- réformer le jugement dont appel ;

En conséquence, statuant à nouveau,

Au principal,

- prononcer la résiliation judiciaire du contrat de travail de Mme [F] aux torts exclusifs de la SA Gan Assurances

- condamner la SA Gan Assurances au paiement des sommes suivantes :

*6 870 euros à titre d'indemnité compensatrice de préavis outre les congés payés afférents soit la somme de 687 euros

*34'350 euros à titre de dommages et intérêts en application des dispositions de l'article L.1235-3-2 du code du travail

*20'610 euros à titre de dommages et intérêts sur le fondement des dispositions des articles 1240 et 1241 du code civil,

A titre subsidiaire, pour le cas où la cour ne prononcerait pas la résiliation judiciaire du contrat de travail,

- dire et juger recevable la demande additionnelle en contestation du licenciement présentée par le concluant en cause d'appel

- tirer toutes les conséquences du défaut de communication des registres d'entrée de sortie du personnel des entités composant le Groupe Groupama Gan Assurances sur la période de reclassement comprise entre le 14 septembre 2021 et le 17 janvier 2022 en retenant que la SA Gan Assurances a manqué à son obligation de reclassement

- pour tous les autres motifs développés sur ce point, dire et juger le licenciement pour inaptitude médicalement constaté et impossibilité de reclassement prononcé suivant lettre recommandée avec AR en date du 17 janvier 2022 (pièce 61) dépourvu de cause réelle et sérieuse

En conséquence,

- condamner la SA Gan Assurances au paiement des sommes suivantes :

*6 870 euros à titre d'indemnité compensatrice de préavis outre les congés payés afférents soit la somme de 687 euros

*34'350 euros à titre de dommages et intérêts en application des dispositions de l'article L.1235-3-2 du code du travail

*20'610 euros à titre de dommages et intérêts sur le fondement des dispositions des articles 1240 et 1241 du code civil,

Dans tous les cas,

- condamner la SA Gan Assurances au paiement de la somme de 3 000 euros en application des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile, outre les entiers dépens.

Aux termes de ses dernières conclusions, notifiées par RPVA le 9 octobre 2024, la société Gan Assurances, intimée, demande à la cour de':

Sur la résiliation judiciaire :

- confirmer le jugement de première instance en ce qu'il a débouté Mme [F] de sa demande de résiliation judiciaire de son contrat de travail et de l'ensemble des demandes subséquentes,

Y ajoutant, sur les demandes subsidiaires au titre du licenciement sans cause réelle et sérieuse,

A titre principal :

- déclarer irrecevables les demandes formées par Mme [F] par voie de conclusions signifiées le 21 février 2024 tendant à :

- juger le licenciement pour inaptitude médicalement constatée et impossibilité de reclassement prononcé suivant lettre recommandée avec AR en date du 17 janvier 2022 dépourvu de cause réelle et sérieuse

- en conséquence, condamner la société Gan Assurances au paiement des sommes suivantes :

*6 870 euros à titre d'indemnité compensatrice de préavis outre les congés payés afférents soit la somme de 687 euros

*34'350 euros à titre de dommages et intérêts pour licenciement sans cause réelle et sérieuse

*20'610 euros à titre de dommages et intérêts sur le fondement des dispositions des articles 1240 et 1241 du code civil,

A titre subsidiaire :

- débouter Mme [F] de l'ensemble de ses demandes

En tout état de cause :

- condamner Mme [F] à verser à Gan Assurances la somme de 3 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile

- condamner Mme [F] aux entiers dépens de première instance et d'appel

A titre infiniment subsidiaire et dans l'hypothèse où elle ferait droit aux demandes principales ou subsidiaires de Mme [F] :

- limiter le montant des condamnations à :

*4 891,80 euros bruts à titre d'indemnité compensatrice de préavis outre 489,18 euros de congés payés afférents,

* de beaucoup plus justes proportions s'agissant de l'indemnité pour licenciement sans cause réelle et sérieuse.

La cour se réfère expressément aux conclusions des parties pour un plus ample exposé des faits, de la procédure ainsi que des moyens et prétentions des parties.

L'ordonnance de clôture a été rendue le 27 novembre 2024.

L'audience de plaidoirie a été fixée au 16 décembre 2024.

MOTIFS DE LA DECISION

1. Sur la recevabilité de la demande de contestation du licenciement

La société Gan Assurances fait valoir que Mme [F], qui avait présenté devant le conseil de prud'hommes une demande visant exclusivement à voir prononcer la résiliation judiciaire de son contrat de travail en lien avec des manquements commis pendant l'exécution du contrat, formule désormais en cause d'appel une demande subsidiaire tendant à voir le licenciement pour inaptitude dont elle a fait l'objet au mois de janvier 2022, jugé sans cause réelle et sérieuse.

Elle soutient que ces demandes ne tendent pas aux mêmes fins puisque la première vise à voir prononcer la rupture du contrat de travail tandis que la seconde a pour finalité la réparation des conséquences d'un licenciement pour inaptitude. Elle en déduit que ces demandes additionnelles sont irrecevables.

Subsidiairement, elle fait valoir que ces demandes sont prescrites puisque Mme [F] a été licenciée le 17 janvier 2022 et que ce n'est que dans ses conclusions d'appelante signifiées le 21 février 2024, soit plus de 12 mois après, qu'elle a pour la première fois contesté son licenciement pour inaptitude. Elle affirme qu'elle ne saurait se prévaloir de l'action initialement engagée dans le conseil de prud'hommes.

Mme [F] rétorque que les débats ont été clos devant le conseil de prud'hommes de Paris après l'audience de plaidoirie du 8 octobre 2020 tandis que la lettre de licenciement est du 17 janvier 2022. Elle en déduit que la demande d'invalidation du licenciement n'est pas une demande nouvelle en cause d'appel.

Elle ajoute que les demandes de résiliation judiciaire et d'invalidation du licenciement poursuivent la même finalité, à

savoir l'indemnisation de la rupture du contrat de travail, et que la prescription de la demande additionnelle a nécessairement été interrompue par la demande initiale. Par ailleurs, elle souligne que l'action en justice telle que prévue par l'article L 1471-1 du code du travail a été engagée bien avant les 12 mois suivant la notification du licenciement puisqu'elle a saisi le conseil de prud'hommes de Paris le 18 novembre 2019. Selon elle, si l'action doit être engagée dans les 12 mois à compter de la rupture du contrat de travail, ce délai est aussi respecté lorsque dans une instance en résiliation judiciaire, une demande additionnelle en raison d'un fait nouveau l'est après le délai de 12 mois visés par les dispositions de l'article L. 1471-1 du code du travail, en ce qu'une demande en cours d'instance n'est pas une action en justice.

Selon l'article L.1471-1 du code du travail, toute action portant sur la rupture du contrat de travail se prescrit par 12 mois à compter de la notification de la rupture.

Il résulte de l'article 2241 du code civil que si, en principe, l'interruption de la prescription ne peut s'étendre d'une action à une autre, il en est autrement lorsque deux actions, bien qu'ayant une cause distincte, tendent à un seul et même but, de sorte que la seconde est virtuellement comprise dans la première.

La cour relève que le conseil de prud'hommes était déjà saisi, le 20 novembre 2019, d'une demande tendant à la résiliation judiciaire du contrat de travail aux torts de l'employeur emportant les effets d'un licenciement sans cause réelle et sérieuse, de sorte que la contestation par la salariée du bien-fondé de son licenciement emportait des prétentions de même nature et que la salariée pouvait, au cours de la procédure, contester le licenciement pour inaptitude du 17 janvier 2022, sans être tenue de le faire par conclusions au plus tard du 17 janvier 2023.

Il en ressort que les deux demandes, quoiqu'ayant des causes distinctes, tendaient à un seul et même but, à savoir la réparation des conséquences de la rupture du contrat de travail que La salariée estimait imputable à l'employeur, en sorte que la seconde était virtuellement comprise dans la première, et la prescription de la demande additionnelle avait été interrompue par la demande originaire.

La demande tendant à dire le licenciement pour inaptitude sans cause réelle et sérieuse est donc recevable.

2. Sur la résiliation judiciaire du contrat de travail

Lorsqu'un salarié demande la résiliation judiciaire de son contrat de travail en raison de faits qu'il reproche à son employeur, tout en continuant à travailler à son service, et que ce dernier le licencie ultérieurement pour d'autres faits survenus au cours de la poursuite du contrat, le juge doit d'abord rechercher si la demande de résiliation du contrat était justifiée. C'est seulement dans le cas contraire qu'il doit se prononcer sur le licenciement notifié par l'employeur.

Lorsque La salariée n'est plus au service de son employeur au jour où il est statué sur la demande de résiliation judiciaire, cette dernière prend effet, si le juge la prononce, au jour du licenciement.

Pour fonder une résiliation judiciaire du contrat de travail aux torts de l'employeur, et produisant les effets d'un licenciement sans cause réelle et sérieuse, il convient de rapporter la preuve de manquements de l'employeur à ses obligations suffisamment graves pour empêcher la poursuite de la relation de travail.

La salariée soutient que le dossier révèle une entreprise de fraude générale. Elle fait valoir que la liquidation du métier de Chargé de missions EPS a été faite en violation avec les dispositions du code du travail sur les suppressions de postes pour motif économique. Alors qu'entre 2011 et 2019, le nombre de Chargés de missions est passé de 338 à 70, dont 55 reclassés sur des postes d'Agents généraux, elle pointe qu'aucun licenciement pour motif économique n'a été prononcé et qu'en décembre 2022, seuls 12 Chargés de missions étaient encore inscrits à l'effectif, dont trois en arrêt de travail.

Elle ajoute que l'Inspection du travail a d'ailleurs, le 18 juin 2021, (pièce 58) interpellé la direction de Gan Assurances en ces termes: « Ces suppressions de postes de Chargés de missions pour motif économique ont donc été réalisées en dehors de toute procédure collective et aucun licenciement pour motif économique n'a été notifié... La suppression de ces postes s'est faite en dehors des dispositions du code du travail prévues pour les suppressions de postes pour motif économique, notamment la mise en 'uvre d'un plan de sauvegarde de l'emploi. Cette réorganisation pour motif économique n'a pas non plus donné lieu à une information et une consultation du Comité Social et Économique sur un projet de licenciement économique collectif. »

La salariée relève que, selon le cabinet Secafi, missionné par le CSE le 18 juillet 2019 sur le projet de mise en place d'un Plan de Départs Volontaires (PDV), cette liquidation du métier de Chargé de missions EPS s'est matérialisée par une communication de la direction axée sur la disparition des Chargés de missions, un arrêt des recrutements sur ces postes depuis 2012, une incitation à la mobilité des Chargés de missions vers d'autres postes et le provisionnement de 8,1 millions d'euros en prévision de départs négociés. Le PDV, validé le 16 décembre 2019, a, selon ce cabinet, été fait en répercussion de la procédure en résiliation judiciaire engagée par le collectif Chargés de missions.

S'agissant de l'accord du 13 juillet 2017, dont l'objectif était d'équilibrer le modèle économique de la distribution d'assurance vie, la salariée soutient que Gan Assurances a trahi les engagements pris.

Cet accord reposait sur quatre axes majeurs :

- l'orientation de la production des Chargés de missions EPS majoritairement voire exclusivement sur les contrats dits collectifs, puisque cette production en assurances collectives était censée représenter 77 %, a minima, de l'objectif de production. Ce chiffre figure sur un document intitulé « Bilatérale CFE-CGC du 15 juin 2017 », présenté au CSE lors de la dernière réunion d'information/consultation du 29 juin 2017 (pièce 10 Gan).

- une formation renforcée et améliorée avec notamment la remise en fonction de l'Académie des Chargés de missions et de formations diplômantes (page 77 du document « Bilatérale »)

- un recentrage de l'activité des Chargés de missions sur le développement commercial en les déchargeant des tâches de suivi et de service après-vente pour se concentrer sur leur activité commerciale, à savoir le placement de nouveaux contrats (page 2 et 66 du document « Bilatérale »)

- le maintien du nombre de Chargés de missions EPS à 175 ETP (page 68 du document « Bilatérale »).

Or, elle affirme que dès la fin de l'année 2018 et le début de l'année 2019, Gan Assurances a décidé de se désengager massivement du marché des assurances collectives.

Elle en veut pour preuve les propos tenus par M. [H], Directeur général adjoint, lors du CSE du 26 septembre 2019 (pièce 8 appelant): « Nous avons décidé que les assurances collectives ne seraient pas notre priorité en 2019. Nous attendons d'être dans un environnement qui nous permette d'envisager une croissance sur les collectives de manière sereine, ce qui n'est pas le cas actuellement. Nous nous sommes donc focalisés sur la prévoyance individuelle' compte tenu de ces incertitudes, nous considérons que ce n'est pas le moment de pousser le développement sur les marchés collectifs' en santé collectifs, notre première difficulté est que nous ne sommes pas rentables », ainsi que le rapport du cabinet Secafi qui détaille l'effondrement de la production nouvelle en assurances collectives qui a été chiffré, entre 2015 et août 2019, à -20 % pour la santé collective, -31 % pour la prévoyance collective et -23 % pour la retraite collective.

La salariée fait ensuite valoir, en se fondant sur ce même rapport, que le modèle de distribution Agents Généraux sur le volet « assurances collectives » avec remplacement des Chargés de missions, a été renforcé (pages 24 et 25) et qu'il a été demandé aux Agents Généraux de se restructurer en interne afin de monter en compétence sur l'assurance de personnes, l'animation de ces Agents Généraux devant être réalisée par les Inspecteurs Commerciaux en Assurances de Personnes (ICAP). Elle pointe qu'un nouveau métier de Correspondant collectives/animateur réseaux commerciaux a été créé (CSE du 23 mars 2021 pièce 47) qui devait notamment être en support des ICAP sur les agences en fragilité sur l'activité assurances collectives.

Compte tenu du désengagement de Gan Assurances sur le marché des assurances collectives et de l'externalisation de la production en assurances de personnes vers les Agents généraux, La salariée relève que seuls trois Chargés de missions ont réussi à dépasser l'objectif de production de 250'000 euros d'APE durant l'exercice 2019/2020 (pièce 49). Pourtant, malgré ce constat, la direction a décidé de reconduire l'objectif de production APE de 280'000 euros sur le nouvel exercice de production avril 2021- mars 2022 (pièce 49 intimée).

Par ailleurs, la salariée expose que des mesures destinées à limiter l'effondrement de la rentabilité de la plupart des produits en assurances de personnes ont été déployées, ce qui a eu pour conséquence que les Chargés de missions devaient commercialiser des contrats dont les niveaux de cotisation étaient élevés au regard de la concurrence, ce qui rendait très difficile voire impossible la souscription de nouvelles affaires. La salariée ajoute que la gestion même de ce qui restait des assurances collectives a connu une dégradation marquée, avec pour conséquence la perte d'une partie croissante des clients qui ne pouvaient plus se satisfaire d'un tel service.

La salariée dénonce un outil informatique défaillant depuis longtemps, une absence de réelle formation des Chargés de missions EPS, ces derniers n'étant destinataires que de simples informations. Il ajoute que les Chargés de missions EPS étaient livrés à eux-mêmes sans aucun accompagnement, faute d'opération commerciale ou de challenge commercial depuis le premier trimestre 2019, de relevés d'APE réguliers depuis l'exercice 2018 ' 2019, de concours annuel de production depuis 2017, de séminaire commercial depuis 2018, ou d'action pour les accompagner dans leurs partenariats avec les experts-comptables depuis début 2018.

Mme [F] expose qu'en qualité de Chargée de missions en Pôle de développement vie, son commissionnement était uniquement basé sur les nouveaux contrats (commissions de production). Le changement de système de rémunération n'a donc pas eu d'impact direct pour lui. Néanmoins, la stratégie commerciale de la société qui a été déplacée vers la prévoyance individuelle avec un désengagement sur les assurances collectives, et le manque d'accompagnement ont, selon elle, entraîné une chute de sa production après 2018, directement liée aux décisions stratégiques de Gan

Assurances et non à une insuffisance de performance individuelle.

Sa production est passée de 161'161 euros en 2016 à 133'006 euros fin décembre 2017, puis 76'751 euros pour l'exercice d'avril 2018 à mars 2019, et sa rémunération brute annuelle a diminué entre 2017 et 2018, de 41'209,74 euros à 31'573,05 euros.

La salariée ajoute que la société Gan s'est complètement désintéressée de l'activité des Chargés de missions EPS. Ainsi, elle n'a reçu aucune observation de sa hiérarchie malgré le fait qu'elle n'a plus adressé de compte-rendus d'activités depuis mi 2018, ni aucun soutien pour atteindre ses objectifs commerciaux, notamment l'objectif de 480 rendez-vous par an. Par ailleurs, son manager ne lui a plus adressé de fiches d'objectifs à compter de l'exercice avril 2018-mars 2019.

La salariée sollicite donc la résiliation judiciaire de son contrat de travail, les faits invoqués constituant des manquements suffisamment graves pour empêcher la poursuite du contrat de travail.

L'employeur rétorque à titre liminaire que la résiliation judiciaire est une action éminemment individuelle, tandis que La salariée fonde essentiellement ses demandes sur une composante collective, à savoir la liquidation du métier de Chargé de missions EPS réalisée en fraude avec les dispositions sur les licenciements économiques collectifs.

S'agissant de l'absence de mise en 'uvre de licenciement pour motif économique, la société rétorque qu'elle n'a pas commis de faute à l'égard des Chargés de missions qui n'ont subi aucun préjudice. Elle indique que les départs des Chargés de missions doivent être replacés dans leur contexte, qu'un quart d'entre eux s'expliquent par des départs à la retraite, des démissions, des licenciements pour inaptitude, tandis que 40 % s'expliquent par des démissions dans le cadre de la passerelle vers le métier d'Agent général.

À la suite de la lettre que l'Inspection du travail lui a adressé le 18 juin 2021, Gan Assurances a répondu le 19 juillet 2021 : « Il est vrai que l'effectif des Chargés de mission a connu pendant cette période une diminution constante. Toutefois, cette baisse d'effectifs ne résulte pas d'un plan de compression des effectifs qui auraient justifié la mise en 'uvre d'une procédure de licenciement pour motif économique d'au moins 10 salariés. En effet, cette baisse d'effectifs résulte, en premier lieu, de départs naturels pour des motifs inhérents aux salariés concernés (démission, départ à la retraite, licenciement pour inaptitude pour motif personnel)' la baisse des effectifs procède en second lieu de la mise en 'uvre d'un accord collectif signé le 13 juillet 2017 permettant aux Chargés de missions qui le souhaitaient de devenir agent général' outre le fait que la baisse d'effectif relevé par le cabinet Secafi ne procède pas d'une cause économique, force est de constater que le CSE a été pleinement informé de la réduction des effectifs de Chargés de missions dans le cadre de la consultation annuelle du CSE sur la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ».

La société ajoute qu'à supposer que certaines des ruptures intervenues s'analysent en ruptures pour motif économique, ce qui aurait dû la conduire à mettre en 'uvre un Plan de Sauvegarde de l'Emploi, il est constant que les seuls à avoir éventuellement subi un préjudice du fait de cette absence sont les salariés qui ont quitté l'entreprise et en aucune façon les salariés qui sont restés en poste.

En conséquence, aucune résiliation judiciaire ne peut être prononcée sur ce fondement dès lors que le contrat de travail s'est poursuivi normalement.

La société conteste le fait que le Plan de Départ Volontaire (PDV) aurait été un moyen de « gérer les procédures de contentieux ouvertes » dans la mesure où le projet a été adressé aux élus le 15 juillet tandis qu'elle n'a été informée de l'action engagée que le 25 juillet 2019. Ce PDV avait, selon elle, pour seul objet, dans un contexte économique difficile et face au constat d'échec de l'accord du 13 juillet 2017, de répondre à une demande de départ exprimée par certains Chargés de missions et 12 d'entre eux ont été candidats au départ volontaire.

La société expose ensuite qu'en 2016, face à un accroissement important des difficultés financières et dans un contexte concurrentiel de plus en plus fort, elle a dû entreprendre de revoir le système de rémunération des Chargés de missions. À l'issue d'une négociation qui a duré près de neuf mois, les partenaires sociaux ont signé un accord d'entreprise majoritaire le 13 juillet 2017, dont l'objectif était de revoir ce système de rémunération de façon à encourager la production nouvelle afin de ramener l'activité à l'équilibre, sinon à un niveau de rentabilité acceptable. Pour ce faire, les partenaires sociaux ont mis un terme aux commissions de portefeuille, et redéfini le système de rémunération variable sur objectifs. L'entrée en vigueur de cet accord était subordonnée à ce qu'une majorité de Chargés de missions qui disposaient encore de commissions de portefeuille, ce qui excluait les 155 Chargés de missions Pôle Développement Vie, accepte la modification de leur contrat de travail, ce qui a été le cas puisque plus de 80 % des intéressés ont accepté l'avenant au contrat de travail qui leur a été proposé.

Cependant, cet accord n'a pas produit les effets escomptés puisque la plupart des Chargés de missions, malgré l'accompagnement qui leur a été apporté, n'ont pas été en capacité de développer leur production et l'ont au contraire laissé s'effriter voire s'effondrer, ce qui a eu pour effet d'impacter leur rémunération.

Face à leur mécontentement et leur insatisfaction, Gan Assurances a organisé des entretiens individuels fin 2018 puis sollicité début 2019 le cabinet Plein Sens pour réaliser un audit des risques psychosociaux. Dans ce contexte de démotivation des Chargés de missions, la société dit s'être résolue à élaborer un projet de Plan de Départs Volontaires.

L'employeur conteste avoir organisé, à compter de 2012, la suppression de ce métier et affirme avoir au contraire toujours 'uvré pour le redynamiser et en garantir la pérennité, dans un contexte économique difficile et un marché concurrentiel et contracté, en orientant la production commerciale vers des marchés rentables.

Il indique que six nouveaux Chargés de missions ont été recrutés en 2012 et que, si les recrutements ont été suspendus à compter de 2013, c'est en raison d'un manque d'engouement des Agents généraux pour remplacer leurs Chargés de missions partant en retraite ou démissionnaires.

La société ajoute qu'à compter de 2013, elle a développé fortement l'Académie des Chargés de missions créée en mai 2010. Ensuite, dans la perspective et au moment de l'entrée en vigueur de l'Accord National Interprofessionnel (ANI) du 11 janvier 2013 sur la généralisation de la complémentaire santé, elle a mobilisé son réseau de Chargés de missions et la production du réseau a fortement augmenté grâce à la mise en place de dispositifs commerciaux incitatifs. Il en est résulté une augmentation de la production moyenne des Chargés de missions, qui est passée de 56'377 euros en 2013 à 67'286 euros en 2017.

Face à un accroissement important de ses difficultés financières en 2016 et dans un contexte concurrentiel de plus en plus fort, la société dit avoir été contrainte de revoir le système de rémunération des Chargés de missions en passant par une renégociation de l'accord de 2007. Un accord d'entreprise majoritaire a été signé le 13 juillet 2017 qui créait le métier de Chargé de missions expert en protection sociale (CM EPS) à compter du 1er janvier 2018. Elle souligne que 55 des 65 Chargés de missions dédiés actifs au 31 octobre 2017, ont accepté signer l'avenant.

Cet accord prévoyait que la rémunération fixe des Chargés de missions était pratiquement doublée et que seules les commissions de production étaient maintenues, le système de rémunération variable sur objectifs devant assurer aux Chargés de missions une rémunération annuelle de l'ordre de 70'000 euros bruts par an en cas d'atteinte des objectifs à 100 %. En accord avec les organisations syndicales, un objectif raisonnable de 280'000 euros de production (APE) a été retenu, lequel correspondait à l'hypothèse de 10 à 12 rendez-vous par semaine, et des objectifs intermédiaires de production ont été fixés à 230'000 euros en 2018 et 250'000 euros en 2019. Par ailleurs, la majorité de la production en assurances collectives étant réalisée en fin d'année, l'exercice de production des Chargés de missions a été décalé du 1er avril au 31 mars avec paiement de la variable en juillet.

Dans un objectif d'accompagnement, la société souligne que l'accord prévoyait des mesures transitoires de sécurisation

de la rémunération, à savoir un système de rémunération globale annuelle garantie pour les années 2018 et 2019 et de versement d'acompte sur la rémunération annuelle variable 2018.

À la demande des organisations syndicales, l'accord a prévu que les Chargés de missions qui remplissaient les conditions requises se verraient proposer un dispositif d'accompagnement pour évoluer vers le métier d'agent général ou de courtier, ou encore de partir à la retraite avec un doublement de l'indemnité de départ.

La société précise que chaque Chargé de missions a été reçu en entretien individuel pour se voir expliquer le fonctionnement de l'accord et remettre une simulation de ce que serait sa rémunération à production constante.

En application de l'accord, 41 Chargés de missions ont fait part à la direction de leur choix d'évoluer vers le métier d'Agent général.

Gan Assurances soutient avoir maintenu voire renforcé l'accompagnement et le management dont les Chargés de missions bénéficiaient puisqu'une ligne hiérarchique dédiée et une direction de l'assurance de personnes ont été créées.

Malgré cela, la production des Chargés de mission s'est dégradée, notamment parce que, selon l'employeur, les plus performants d'entre eux ont souhaité devenir Agent général et parce qu'une baisse d'activité et de motivation est apparue chez certains autres. Il souligne que des entretiens individuels ont été organisés au cours de l'automne 2018 dont il est ressorti que la plupart de ceux dont la production était en baisse ne souhaitaient plus exercer le métier de Chargé de missions. Face à ce constat, la direction a commandé un audit des risques psychosociaux début 2019 et mis en 'uvre une démarche de prévention.

S'agissant des déclarations de M. [H], la société indique que si elle n'a effectivement pas souhaité, à partir de 2019, prioriser le développement des assurances collectives, elle n'a jamais cessé d'être présente sur ce marché. En raison d'une complexification de la matière, Groupama Gan Vie, en sa qualité d'assureur, et Gan Assurances, en sa qualité de distributeur, ont décidé début 2019 que la stratégie de développement sur le marché des assurances collectives serait confiée aux experts en la matière, à savoir la soixantaine d'Agents Généraux impliqués sur ce marché et les Chargés de missions.

À la faveur du déploiement de nouveaux outils et systèmes d'information en assurances collectives, Gan Assurances explique avoir créé en 2021 cinq postes d'Inspecteurs Correspondants Collectives afin de « préparer le rebond de la collective standard », lesquels ont pris leurs fonctions le 1er juillet 2021, avec pour vocation d'être les référents de l'ensemble des acteurs intervenant en assurances collectives, notamment les Chargés de missions.

Selon la société, la décroissance de la production nouvelle en assurances collectives depuis 2017 s'explique notamment par la diminution du nombre de Chargés de missions en activité en 2018 et 2019, 55 d'entre eux devenant Agent général. Elle souligne qu'en 2021, le portefeuille en assurances collectives de Gan Assurances a affiché de nouveau une croissance.

Gan Assurances admet qu'en raison de la crise sanitaire, elle a été contrainte d'augmenter les tarifs de ses contrats de santé de prévoyance dans le but d'équilibrer les régimes, cette décision ne lui étant pas propre mais générale sur le marché des assurances.

Enfin, la société conteste avoir opéré un changement de mode de distribution en assurances de personnes aux dépens des Chargés de missions. La mission de ces derniers a, selon elle, toujours été de développer le portefeuille de clients de l'Agent général, sachant qu'il y a toujours une majorité d'Agents Généraux dépourvus de Chargés de missions. Au regard du manque d'adhésion des Chargés de missions face aux nouvelles orientations prises par l'accord du 13 juillet 2017, la société dit avoir été contrainte d'en tirer les conclusions et de mettre en 'uvre un Plan de Départ Volontaire plutôt qu'un PSE. L'accord de rémunération du 13 juillet 2017 arrivant à son terme le 31 mars 2021, la société précise que les

partenaires sociaux ont entrepris de le renégocier à compter d'octobre 2020, mais que ces discussions ont abouti à un procès-verbal de désaccord.

Gan Assurances affirme qu'elle n'a jamais trahi les engagements pris lors de l'accord de juillet 2017. Elle souligne que le document produit par La salariée et intitulé « Bilatérale CFE-CGC du 15 juin 2017 » n'est qu'un support de discussion d'une réunion bilatérale qui s'est tenue en marge des négociations officielles de l'accord, un mois avant sa signature.

Elle conteste que les objectifs fixés aux Chargés de missions étaient majoritairement voire exclusivement orientés sur les contrats dits collectifs, le tableau figurant dans le support de discussion n'étant qu'un exemple de la façon dont un Chargé de missions pouvait construire sa production en vue d'atteindre son objectif APE, et non un exposé des valeurs de production requises.

La société souligne que les contrats de prévoyance et de santé individuels sont beaucoup plus commissionnés que les contrats collectifs et que les Chargés de missions pouvaient donc se développer sur les marchés individuels, sans qu'aucune répartition ne leur soit imposée.

S'agissant de l'objectif APE de 280 K', la société rappelle que la production APE correspond à la production totale en affaires nouvelles et que les Chargés de missions peuvent atteindre leur objectif en produisant davantage de contrats en santé et de prévoyance individuelle, retraite et épargne. Par ailleurs, elle souligne que l'objectif de production APE ne correspond qu'à 30 % de la rémunération annuelle variable, chaque ligne d'objectifs pouvant donner lieu au déclenchement d'une variable. Ainsi, l'atteinte ou le dépassement d'un seul ou de plusieurs objectifs peut conduire au versement d'une variable conséquente.

Gan Assurances ajoute, s'agissant de l'hypothèse de 480 rendez-vous par an, qui a été considérée comme raisonnable lors de la signature de l'accord, qu'en 2016, 13 Chargés de mission sur 195 avaient réalisé 480 entretiens de vente, sachant qu'il faut en général trois rendez-vous pour conclure une vente. Elle estime qu'avec 80 entretiens de vente par an, les Chargés de missions pouvaient atteindre leur objectif de production APE, sachant que seulement une dizaine de Chargés de missions sur 195 réalisaient moins de 80 entretiens de vente par an en 2016. Les Chargés de missions étant des commerciaux de formation, elle souligne qu'ils savent faire de la prospection et mener un processus de vente sans avoir besoin d'une formation dédiée en 2018 pour réaliser ces 480 rendez-vous commerciaux.

S'agissant de la rémunération des Chargés de missions, la société cite en exemple plusieurs d'entre eux qui ont atteint l'objectif APE en 2018 et en 2019, et en déduit que les objectifs fixés par les partenaires sociaux n'étaient pas inatteignables.

Quant au salarié, la société affirme qu'il n'a jamais cessé de bénéficier de formations adaptées à ses besoins et d'un suivi régulier de la part de son manager. Si des difficultés de gestion dans les contrats collectifs sont effectivement survenues, des mesures de suivi adaptées avec Groupama Gan Vie ont été mises en place et les difficultés étaient en très nette amélioration. Elle souligne qu'une cellule « assistance réseaux » a été mise en place pour dénouer les blocages rencontrés avec Groupama GAN vie que ce soit en émission, en gestion ou en prestation. Cette cellule a ainsi traité plus de 3 500 dossiers au total en juillet 2021. De même, les dysfonctionnements liés à des systèmes d'information vieillissants étaient en passe d'être définitivement résolus.

La direction ajoute avoir mis en place en avril et mai 2020, en raison de la crise sanitaire, un dispositif de maintien des commissions d'acquisition par le versement d'une prime compensatrice exceptionnelle. Par ailleurs, au titre de l'exercice commercial 2020 - 2021, elle a mis en place un dispositif exceptionnel de garantie de variable à hauteur de 75 % de la

rémunération variable perçue au titre de l'exercice 2019 pour les Chargés de missions dont la production atteignait 70 % de l'objectif APE.

L'employeur affirme que durant la crise sanitaire, les Chargés de missions ont continué à bénéficier d'un accompagnement managérial par mails, par téléphone et par des formations en e-learning. Cet accompagnement s'est poursuivi entre 2021 et 2024 avec l'organisation de formations orientées vers la conquête de nouveaux marchés.

La société conteste s'être désintéressée de l'activité des Chargés de missions puisque tous les managers n'ont eu de cesse de leur rappeler collectivement et individuellement la nécessité de remplir et de transmettre les comptes-rendus d'activité. Certains Inspecteurs se sont même efforcés de mettre en place des plans d'action correctif en lien avec leurs Agents généraux.

La société conteste également s'être engagée à maintenir un effectif de Chargés de mission de 175 ETP. Elle explique avoir seulement constaté que le maillage offrait une activité à un potentiel de 175 Chargés de missions, sans s'engager à procéder à des embauches.

Gan Assurances ne conteste pas que la production de la salariée, qui a toujours été faible, a baissé entre 2016 et 2018 mais souligne que sa production de 2018 est très supérieure à sa production moyenne antérieure à 2016. Corrélativement, sa rémunération de l'exercice 2018 est également supérieure à sa rémunération habituelle d'avant l'effet ANI. Il ne ressort donc de ces chiffres aucun impact négatif de l'accord du 13 juillet 2017 sur sa production ou sa rémunération.

La société explique que la salariée étant mariée à un très bon collaborateur de son agence de rattachement, elle a bénéficié d'un rattachement artificiel de production par ses agents à tout le moins jusqu'en 2018, moment où il a été décidé de mettre un terme à ce soutien contre-productif. Lors de son bilan du 9 janvier 2018, son manager a pointé une production non satisfaisante malgré une amélioration du ratio entretiens de vente par jour travaillé. Lors de l'entretien du 15 octobre 2018, M. [T] n'a pu que constater que sa production restait insuffisante.

Gan Assurances soutient donc que la baisse de production de la salariée ne lui est pas imputable mais est due au fait que les agents de Mme [F] ont cessé de lui rattacher artificiellement de la production, et à un manque d'activité de sa part. A cet égard, l'intimée relève que Mme [F] a cessé d'adresser tout compte-rendu d'activité à son manager à compter de mi 2018.

En l'état de ces éléments, la cour note qu'il est constant que la société Gan Assurances, qui avait subi des pertes financières de plus de 120 millions d'euros en 2016, a souhaité dès 2017 renégocier avec les partenaires sociaux le mode de rémunération des Chargés de missions.

Si le nouvel accord, signé en juillet 2017, a été suivi fin 2017 du provisionnement d'une somme de de 8,1 millions d'euros en prévision de "départs négociés" puis de l'engagement d'une procédure de Plan de Départ Volontaire le 15 juillet 2019, et si l'effectif des Chargés de missions est passé de plus d'une centaine en 2018 à 70 en 2019, puis 12 en décembre 2022, par l'effet conjugué de différents modes de rupture des contrats de travail, la cour retient que cette seule chronologie est insuffisante à démontrer que Gan Assurances aurait, avant même de conclure l'accord avec les partenaires sociaux, planifié un stratagème dans le but frauduleux de ne pas mettre en 'uvre les obligations légales en matière de licenciement économique.

S'agissant ensuite du non-respect allégué par La salariée des dispositions de l'accord du 13 juillet 2017 par la société Gan Assurances, la cour constate qu'au soutien de sa démonstration, celui-ci s'appuie sur le document signé par les partenaires sociaux le 13 juillet 2017 intitulé "Accord relatif aux modalités de rémunération des Chargés de missions, des Chargés de missions EPS et des Inspecteurs producteurs de Gan Assurances", mais également sur une présentation intitulée "Évolution du métier de Chargé de missions Bilatérale CFE-CGC du 15 juin 2017" (pièce 42 appelant), qu'il qualifie respectivement de volet rémunération et de volet organisationnel de l'accord.

Si, comme le fait remarquer l'employeur, cette présentation est un support de discussion d'une réunion bilatérale qui s'est tenue lors des négociations officielles de l'accord avec le syndicat CFE-CGC, et ne peut donc être considérée comme faisant partie intégrante de l'accord signé, la cour relève cependant qu'elle est datée du 15 juin 2017, soit un mois avant la signature, qu'elle contient la troisième version du projet d'accord et qu'elle a été présentée lors de la réunion du CSE du 29 juin 2017 (pièce 10 Gan). C'est donc sur la base des données contenues dans ce document que les partenaires sociaux ont accepté de signer l'accord.

Il en ressort que des objectifs progressifs avaient été définis, à savoir 230 K' en 2018, 250 k' en 2019 et 280 K' à compter de 2020, et qu'ils s'appliquaient à la production nouvelle (APE) en contrats collectifs et contrats individuels, les premiers représentant 77 à 79% de l'objectif total.

Comme exposé dans le rapport de Secafi, la production moyenne a baissé de façon importante en 2017, en raison de la modification du modèle de rémunération et du départ massif de Chargés de missions à production élevée, avant de progresser légèrement en 2018 et de s'effondrer en 2019, sauf pour la prévoyance individuelle.

Les tableaux de production versés aux débats par la société (pièces 26, 27 et 39) mettent en évidence que 20 des 108 Chargés de missions (18,5 %) ont atteint l'objectif de 230 k' en 2018, que 3 des 57 Chargés de missions (5,3%) ont atteint l'objectif de 250 k' en 2019 et qu'aucun des 22 Chargés de missions n'a atteint l'objectif de 280 k' en 2020.

L'employeur soutient que les objectifs étaient raisonnables et atteignables, mettant en avant les Chargés de missions qui sont parvenus à les remplir en 2018 et 2019, et prétend que ces chiffres s'expliqueraient par une démotivation et une baisse d'activité des autres Chargés de missions, mais la cour relève que le cabinet Secafi a constaté que la baisse de production nouvelle était globale et touchait également les Agents généraux (page 18). Par ailleurs, ces chiffres sont à rapprocher des déclarations de M. [H] le 26 septembre 2019, selon lesquelles Gan Assurances avait, à compter de 2019, priorisé les contrats individuels au détriment des assurances collectives considérées comme non-rentables.

Compte tenu de l'ensemble de ces éléments et par infirmation du jugement entrepris, la cour retient qu'en se désengageant des assurances collectives en 2019, alors que les objectifs avaient été définis dans l'accord de rémunération en tablant sur une production nouvelle constituée aux trois quarts par les contrats collectifs, et en rendant ainsi inatteignables lesdits objectifs, comme le nombre faible puis nul des Chargés de missions les ayant atteints le démontre, Gan Assurances a commis un manquement suffisamment grave pour s'opposer au maintien de la relation contractuelle et justifier la résiliation judiciaire du contrat de travail aux torts de l'employeur avec effet au 17 janvier 2022, date de son licenciement pour inaptitude et impossibilité de reclassement.

Cette résiliation produit les effets d'un licenciement sans cause réelle et sérieuse.

Le jugement entrepris sera infirmé sur ce point.

En application des dispositions de l'article L.1235-3 du code du travail, le juge octroie au salarié une indemnité dont le montant est compris entre des montants minimaux et maximaux déterminés selon l'ancienneté du salarié.

Mme [F] ayant une ancienneté de 13 années au jour de la résiliation judiciaire, le montant de cette indemnité est compris entre 3 mois et 11 mois et demi de salaire brut.

Le salaire de référence, qui correspond à la moyenne des 12 derniers mois travaillés (30 425,84/12), s'élève à 2 535,49 euros.

Eu égard à l'âge de Mme [F], à savoir 48 ans à la date de la résiliation, au montant de son salaire, il lui sera alloué, en réparation de son entier préjudice au titre de la rupture abusive, la somme de 20 283,89 euros.

La salariée peut, également, légitimement prétendre à l'allocation des sommes suivantes:

- 5 070,97 euros à titre d'indemnité compensatrice de préavis (2 mois de salaire)

- 507,09 euros au titre des congés payés afférents.

La cour ayant précédemment retenu qu'aucune fraude commise par Gan Assurances n'était établie, Mme [F] sera déboutée de sa demande de dommages-intérêts sur le fondement des articles 1240 et 1241 du code civil. Le jugement entrepris sera confirmé sur ce point.

2 - Sur les autres demandes

La cour rappelle que les créances indemnitaires portent intérêts au taux légal à compter du jour du prononcé de l'arrêt et que les créances salariales portent intérêts au taux légal à compter de la réception par la partie défenderesse de la convocation devant le bureau de conciliation, qu'enfin la capitalisation est de droit conformément à l'article 1343-2 du code civil.

La société Gan Assurances sera condamnée à verser à Mme [F] la somme de 1 500 euros sur le fondement des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile et supportera les dépens de première instance et d'appel.

La société Gan Assurances sera, par voie de conséquence, déboutée de ses demandes à ces deux titres.

PAR CES MOTIFS

La cour,

INFIRME le jugement entrepris, sauf en ce qu'il a débouté Mme [K] [F] de sa demande de dommages-intérêts sur le fondement des articles 1240 et 1241 du code civil,

Statuant à nouveau et y ajoutant,

DIT recevable la demande tendant à dire le licenciement pour inaptitude sans cause réelle et sérieuse,

PRONONCE la résiliation judiciaire du contrat de travail avec effet au 17 janvier 2022 produisant les effets d'un licenciement sans cause réelle et sérieuse,

CONDAMNE la société Gan Assurances à payer à Mme [K] [F] les sommes suivantes :

- 20 283,89 euros de dommages-intérêts au titre du licenciement sans cause réelle et sérieuse

- 5 070,97 euros à titre d'indemnité compensatrice de préavis

- 507,09 euros au titre des congés payés afférents,

RAPPELLE que les créances indemnitaires portent intérêts au taux légal à compter du jour du prononcé de l'arrêt et que les créances salariales portent intérêts au taux légal à compter de la réception par la partie défenderesse de la convocation devant le bureau de conciliation, qu'enfin la capitalisation est de droit conformément à l'article 1343-2 du code civil,

DEBOUTE la société Gan Assurances de ses demandes au titre des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile et des dépens,

CONDAMNE la société Gan Assurances à payer à Mme [K] [F] la somme de 1 500 euros sur le fondement des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile,

CONDAMNE la société Gan Assurances aux dépens de première instance et d'appel.

LA GREFFIÈRE LA PRÉSIDENTE