

COUR D'APPEL DE LYON

CHAMBRE SOCIALE A

ARRÊT DU 05 JUILLET 2010

AFFAIRE PRUD'HOMALE :  
COLLÉGIALE

APPELANTES :

SA SFR SERVICE CLIENT  
1 Place Carpeaux  
92915 PARIS LA DEFENSE

représentée par Me Antoine VIVANT, avocat au barreau de PARIS  
substitué par Me Romain CHISS, avocat au barreau de PARIS

R.G : 10/00364

SA SFR SERVICE CLIENT  
société  
TELEPERFORMANCE  
GRAND SUD VENANT AUX  
DROITS DE LA STE  
INFOMOBILE

société TELEPERFORMANCE GRAND SUD VENANT AUX DROITS  
DE LA STE INFOMOBILE  
5.7 ZAC du Port de Saint Etienne  
31000 TOULOUSE

C/  
MELLIER

représentée par Me Pierre Henri D'ORNANO, avocat au barreau de  
PARIS

APPEL D'UNE DÉCISION  
DU :  
Conseil de Prud'hommes de  
LYON  
du 15 Décembre 2009  
RG : 09/01930

INTIMÉE :

N. \_\_\_\_\_

représentée par Me Romain GEOFFROY, avocat au barreau de  
MONTPELLIER

DÉBATS EN AUDIENCE PUBLIQUE DU : 31 Mai 2010

COMPOSITION DE LA COUR LORS DES DÉBATS ET DU  
DÉLIBÉRÉ :

Didier JOLY, Président  
Danièle COLLIN-JELENBERGER, Conseiller  
Hervé GUILBERT, Conseiller

Assistés pendant les débats de Sophie MASCRIER, Greffier.

ARRÊT : CONTRADICTOIRE

35

Prononcé publiquement le 05 Juillet 2010, 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 Didier JOLY, Président, et par Sophie MASCRIER, Greffier auquel la minute de la décision a été remise par le magistrat signataire.

\*\*\*\*\*

Le 12 octobre 2006, les sociétés composant l'unité économique et sociale SFR et les organisations syndicales représentatives ont conclu un accord collectif entrant dans le cadre de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, en application de l'article L 320-2 du code du travail, devenu L 2242-15 et suivants.

Cet accord excluait la mise en oeuvre par le groupe SFR de procédures de licenciement collectif pour motif économique sur la durée d'exécution de l'accord, dès lors que les conditions environnementales ne seraient pas bouleversées, avec des conditions prévisibles sur l'emploi que l'accord ne saurait résoudre dans les douze mois des dites conditions. En outre, l'accord visait, sans remettre en cause le principe de volontariat, à maintenir une stabilité globale des effectifs du groupe SFR à compter de sa signature.

L'accord créait cinq commissions d'anticipation, notamment une commission d'anticipation spécifique pour la famille "relation client".

La société SFR SERVICE CLIENT gère pour le compte de sa société mère SFR les activités liées au service de la clientèle.

Ces activités regroupaient alors quatre métiers :

- développement études et méthodes,
- gestion des flux de contacts,
- relation client (traitement des requêtes des clients grand public, distributeurs et clients entreprises),
- gestion client (facturation et suivi des paiements).

Le 23 mai 2007, la société SFR SERVICE CLIENT a remis aux Comités d'établissement de Lyon, Poitiers et Toulouse un dossier d'information sur le projet de transfert de ces établissements et de sous-traitance de leurs activités, en vue d'une première réunion de consultation le 5 juin.

En effet, le maintien en interne de l'exploitation de l'activité "relation client grand public" ne paraissait plus justifié, celle-ci étant trop éloignée du coeur de métier de SFR SERVICE CLIENT et devenant de plus en plus sophistiquée.

Celle-ci envisageait donc de confier l'exploitation de la quasi-totalité de ses centres de relation client grand public à des sociétés qui en avaient fait leur domaine d'expertise et auxquelles elle confiait déjà une part importante de la relation clientèle grand public, soit :

- le groupe TELEPERFORMANCE pour les établissements de Lyon Cité internationale et Toulouse,
- le groupe ARVATO pour le site de Poitiers.

La nature de l'opération envisagée, qui visait à assurer la continuité de l'exploitation dans des conditions identiques, n'aurait aucun effet sur l'emploi et sur son volume, les contrats de travail des salariés concernés devant être repris par les acquéreurs en application de l'article L 122-12 du code du travail, devenu L 1224-1.

Le 20 juillet 2007 a été conclu entre le directeur des ressources humaines du groupe SFR et les organisations syndicales, après consultation du Comité d'entreprise, un accord de méthode et de garanties relatif au traitement des conséquences de la mise en oeuvre du projet de transfert des sites de relation client grand public de Lyon, Poitiers et Toulouse. Cet accord avait pour objet d'organiser d'une part les garanties inhérentes au transfert prévu le 1<sup>er</sup> août 2007, d'autre part les garanties propres à un plan de départ volontaire offert au personnel qui ne souhaiterait pas rester au service de son nouvel employeur en raison des conditions du statut qui lui serait applicable.

Les volontaires devraient justifier d'un projet professionnel personnel préalable et validé par une commission paritaire. La rupture de leur contrat de travail serait formalisée par un accord de rupture amiable à la demande du salarié.

Le plan de sauvegarde de l'emploi qui serait proposé par les prestataires comprendrait des dispositions relatives à la mobilité volontaire intra-groupe (reclassement interne) et des dispositions consacrées à la mobilité externe volontaire (cabinet de reclassement, aides à la mobilité géographique, formations, aides à la création d'entreprise).

Les salariés ayant opté pour un départ volontaire percevraient une indemnité de base de même montant que l'indemnité conventionnelle de licenciement et une indemnité complémentaire calculée en pourcentage du salaire annuel brut, en fonction de l'ancienneté. Un congé de reclassement leur serait proposé. Les salariés qui choisiraient de ne pas effectuer de congé de reclassement bénéficieraient d'une indemnité de solidarité réévaluée.

Le 1<sup>er</sup> août 2007, les contrats de travail des 582 salariés du site de Lyon ont été transférés à la société INFOMOBILE, filiale du groupe TELEPERFORMANCE.

Le 10 août 2007, un dossier d'information et de consultation sur le plan de départ volontaire prévu par l'accord de méthode a été remis au Comité central d'entreprise de la société INFOMOBILE, en vue d'une première réunion fixée le 20 août.

La seconde réunion a été fixée au 13 septembre 2007.

Les Comités d'établissement ont été informés et consultés les 21 août et 14 septembre 2007.

Les consultations des livres III et IV du code du travail ont été conduites de manière concomitante.

Le délai préfix légal de rupture des contrats de travail des volontaires au départ, prévu par l'article L 321-6 du code du travail (devenu L 1233-39) a pris fin le 20 octobre 2007.

Par lettre du 5 octobre 2007, la directrice adjointe du travail des Yvelines a fait observer à la société INFOMOBILE :

- que les postes ne seraient pas supprimés puisqu'il était acté dans l'accord de méthode que tout départ volontaire serait remplacé et que, selon les engagements pris par SFR, le volume d'emploi constaté au moment du transfert devait être maintenu dans les bassins d'emploi pendant trente-six mois,
- que la nature économique du motif appelait des réserves puisque l'ouverture d'un plan de départ correspondait à une demande de nombreux salariés.

En outre, aucune précision n'avait été donnée à l'Administration quant au nombre de ruptures envisagées, ce qui ne permettait pas de considérer que la notification du projet avait eu lieu.

Des conventions de rupture amiable du contrat de travail pour motif économique ont néanmoins été conclues dès le 23 octobre 2007.

Le 6 mai 2009, N a saisi le Conseil de prud'hommes de Lyon des demandes suivantes :

A titre provisionnel en conciliation :

- ordonner la production du contrat de sous-traitance conclu entre les sociétés SFR INFOMOBILE afin d'organiser la cession du centre d'appel de Toulouse et de Lyon et le

transfert des salariés des sites,

- ordonner la communication du registre des entrées et sorties du personnel de la société INFOMOBILE, pour les années 2008 et 2009,

Au fond :

- constater l'application frauduleuse de l'article L. 122-12 du code du travail,

- constater le caractère frauduleux du motif économique ayant présidé au transfert,

- constater que ces manoeuvres peuvent s'assimiler à la mise en oeuvre d'un plan de sauvegarde de l'emploi abusif,

- constater que ce transfert a en outre abouti dans les faits à caractériser un délit de marchandage,

- dire et juger que le caractère abusif du transfert cause un préjudice distinct et spécifique à la salariée,

- en conséquence, condamner le Groupe SFR à lui verser la somme de 21 713,14 € sur la base d'un salaire mensuel de 1 301,46 € et selon l'ancienneté,

- constater également que le statut collectif était moins intéressant au sein de la société INFOMOBILE que chez SFR,

- condamner en conséquence la société SFR au versement de la somme forfaitaire de 3 000 € en réparation du préjudice subi du fait de la perte d'avantages collectifs.

Par ordonnance du 15 décembre 2009, le bureau de conciliation de la section commerce, statuant en formation de départage a :

- ordonné la production par les sociétés SFR Service Client et INFOMOBILE du contrat de sous-traitance conclu entre ces sociétés, afin d'organiser la cession des centres d'appel et le transfert des salariés des sites concernés,

- ordonné la production par la S.A. INFOMOBILE du registre d'entrée et de sortie du personnel pour le site de Lyon,

- dit que les communications ordonnées devront intervenir dans le délai de 15 jours à compter de la notification de la décision,

- fixé, passé ce délai, une astreinte provisoire de 50 € par jour de retard à la charge des sociétés SFR et INFOMOBILE,

- renvoyé la cause et les parties devant le bureau de jugement de la section commerce du 18 octobre 2010.

Le 18 janvier 2010, la S.A. SFR SERVICE CLIENT et la société TELEPERFORMANCE GRAND SUD, venant aux droits de la société INFOMOBILE, ont formé un appel-nullité contre la décision du bureau de conciliation.

\* \* \*

### LA COUR,

Vu les conclusions régulièrement communiquées au soutien de ses observations orales du 31 mai 2010 par la S.A. SFR SERVICE CLIENT qui demande à la Cour de :

A titre principal :

- annuler la décision frappée d'appel, le premier juge ayant manifestement excédé ses pouvoirs,

A titre subsidiaire :

- aménager la décision dont appel en précisant que la communication ordonnée sera satisfaite par la remise d'une copie du contrat de sous-traitance au greffe de la Cour en précisant que seul l'avocat de la demanderesse aura accès à sa consultation et ce, seulement en la présence des avocats des sociétés défenderesses,

En toute hypothèse :

- condamner N à payer à la S.A. SFR SERVICE CLIENT la somme de 50 € en application de l'article 700 du code de procédure civile ;

Vu les conclusions régulièrement communiquées au soutien de ses observations orales par la société TELEPERFORMANCE GRAND SUD, venant aux droits de la société INFOMOBILE, qui demande à la Cour de :

- juger recevable l'appel-nullité de la société TELEPERFORMANCE GRAND SUD, venant aux droits de la société INFOMOBILE,
- juger que le bureau de conciliation a commis un excès de pouvoir,
- annuler la décision du bureau de conciliation dans toutes ses dispositions ;

Vu les conclusions régulièrement communiquées au soutien de ses observations orales par N qui demande la Cour de :

A titre principal :

- constater l'absence de tout excès de pouvoir, que le secret des affaires n'est nullement une règle de droit inaccessible aux juges, et dire que le Conseil de prud'hommes dans sa décision du 15 décembre 2009 n'a en rien statué en violation des règles applicables à l'espèce qui lui était soumise,
- constater qu'aucune des conditions qui permettraient d'ordonner la nullité de la décision querellée rendue par le juge départiteur du Conseil de prud'hommes de Lyon le 15 décembre 2009 n'est remplie, et rejeter de ce chef toute demande exposée à ce titre,
- en conséquence, ordonner la production du contrat de sous-traitance conclu entre les sociétés SFR Service Client et INFOMOBILE afin d'organiser la cession des centres d'appel SFR et le transfert des salariés de ces sites, et ce sous astreinte de 1 000 € par jour de retard ;

A titre reconventionnel :

- condamner les sociétés requérantes conjointement et solidairement à payer à N la somme de 15 000 € pour procédure dilatoire,
- condamner les sociétés requérantes conjointement et solidairement à payer au Trésor public l'amende civile d'un montant de 15 000 € au titre de l'article 559 du code de procédure civile pour procédure dilatoire et abusive,
- condamner les sociétés requérantes conjointement et solidairement à verser à N la somme de 1 000 € au titre de l'article 700 du code de procédure civile ;

Attendu que selon l'article R 1454-14 du code du travail, le bureau de conciliation peut, en dépit de toute exception de procédure et même si le défendeur ne se présente pas, ordonner :

- 1° La délivrance, le cas échéant, sous peine d'astreinte, de certificats de travail, de bulletins de paie et de toute pièce que l'employeur est tenu légalement de délivrer ;
- 2° Lorsque l'existence de l'obligation n'est pas sérieusement contestable :
  - a) Le versement de provisions sur les salaires et accessoires du salaire ainsi que les commissions ;
  - b) Le versement de provisions sur les indemnités de congés payés, de préavis et de licenciement ;
  - c) Le versement de l'indemnité compensatrice et de l'indemnité spéciale de licenciement en cas d'inaptitude médicale consécutives à un accident du travail ou à une maladie professionnelle mentionnées à l'article L. 1226-14 ;
  - e) Le versement de l'indemnité de fin de contrat prévue à l'article L. 1243-8 et de l'indemnité de fin de mission mentionnée à l'article L. 1251-32 ;
- 3° Toutes mesures d'instruction, même d'office ;
- 4° Toutes mesures nécessaires à la conservation des preuves ou des objets litigieux ;

Que selon l'article R 1454-16 du même code, les décisions prises en application de l'article R 1454-14 ne peuvent être frappées d'appel ou de pourvoi en cassation qu'en

même temps que le jugement sur le fond, sous réserve des règles particulières à l'expertise ;

Attendu, d'une part, que l'absence de recours immédiat contre les décisions des bureaux de conciliation n'est pas contraire aux exigences de la Convention européenne des droits de l'homme, le double degré de juridiction en matière civile ne figurant pas au nombre des droits garantis par cette convention ;

Attendu, d'autre part, qu'en toute matière et quel que soit le montant des demandes, lorsqu'il n'existe pas d'autre voie de recours contre la décision dont la nullité est invoquée, un appel-nullité est ouvert lorsque la juridiction qui a statué a excédé ses pouvoirs ou violé un principe fondamental de procédure ;

Qu'en l'espèce, la formation de départage a statué dans la limite de ses pouvoirs, au terme d'une procédure régulière ; qu'en effet, il était loisible au bureau de conciliation, qui peut ordonner d'office toute mesure d'instruction, d'ordonner la délivrance de pièces autres que celles que l'employeur était légalement tenu de délivrer ; qu'en outre, le secret des affaires ne constituait pas un obstacle de principe à une telle mesure, dès lors que le bureau de conciliation considérait que la mesure qu'il ordonnait était nécessaire pour mettre le bureau de jugement en possession d'éléments suffisants pour lui permettre de statuer ; qu'il appartenait au bureau de conciliation d'apprécier, en fonction des éléments déjà réunis par Nancy MELLIER, si le secret des affaires devait ou non céder devant la nécessité d'établir ou d'écarter la fraude alléguée à des dispositions légales d'ordre public ;

Qu'en conséquence, l'appel-nullité formé par les sociétés SFR SERVICE CLIENT et TELEPERFORMANCE GRAND SUD n'est pas recevable ;

Attendu que N est sans qualité pour requérir le prononcé d'une amende civile recouvrée au profit du Trésor public ; que N ne caractérise ni la mauvaise foi des sociétés appelantes ni le préjudice dont elle demande réparation ;

Attendu, enfin, qu'il ne serait pas équitable de laisser N supporter les frais qu'elle a dû exposer devant la Cour et qui ne sont pas compris dans les dépens ; qu'une somme de 1 000 € lui sera allouée sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile ;

**PAR CES MOTIFS,**

Déclare irrecevable l'appel-nullité formé par les sociétés SFR SERVICE CLIENT et TELEPERFORMANCE GRAND SUD, venant aux droits de la société INFOMOBILE, contre l'ordonnance rendue le 15 décembre 2009 par le bureau de conciliation du Conseil de prud'hommes de LYON (section commerce), statuant en formation de départage,

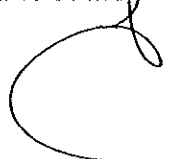
Déboute N de sa demande de dommages-intérêts pour procédure dilatoire,

Dit n'y avoir lieu de prononcer une amende civile pour appel dilatoire ou abusif

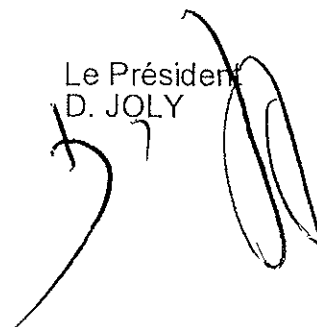
Condamne in solidum les sociétés SFR SERVICE CLIENT et TELEPERFORMANCE GRAND SUD, venant aux droits de la société INFOMOBILE, à payer à N la somme de mille euros (1 000 €) sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile pour les frais exposés devant la Cour,

Condamne in solidum les sociétés SFR SERVICE CLIENT et TELEPERFORMANCE GRAND SUD, venant aux droits de la société INFOMOBILE, aux dépens d'appel.

Le greffier  
S. MASCRIER



Le Président  
D. JOLY



En conséquence, la RÉPUBLIQUE FRANÇAISE mande et ordonne à tous les Huissiers de Justice sur ce requis de mettre le présent arrêt à exécution.

Aux Procureurs Généraux et aux Procureurs de la République près les Tribunaux de Grande Instance d'y tenir la main.

A tous les Commandants et Officiers de la Force Publique de prêter main forte lorsqu'ils en seront légalement requis.

Pour expédition conforme.

P/ LE GREFFIER EN CHEF,

