

REPUBLIQUE FRANCAISE  
AU NOM DU PEUPLE FRANCAIS

\*\*\*

COUR D'APPEL DE TOULOUSE  
4eme Chambre Section 2 - Chambre sociale

\*\*\*

ARRÊT N° 824 / 2012

N° RG : [REDACTED]

Décision déferée du 06 Juillet 2010 - Conseil de Prud'hommes - Formation paritaire de TOULOUSE - Série SFR

ARRÊT DU NEUF MARS DEUX MILLE DOUZE

\*\*\*

EXTRAIT DES MINUTES  
DU SECRETARIAT-GREFFE  
DE LA COUR D'APPEL  
DE TOULOUSE

APPELANTES

**Société FRANCAISE DU RADIOTELEPHONE - SFR**  
**nom commercial SFRCEGETEL**  
42 avenue de Friedland  
75008 PARIS

SA SOCIETE FRANCAISE DU  
RADIOTELEPHONE - SFR -  
SA SFR SERVICE CLIENT  
SAS TELEPERFORMANCE GRAND SUD

**SA SFR SERVICE CLIENT**  
1 place Carpeaux  
92915 PARIS LA DEFENSE

représentées par la SCP DESSART SOREL DESSART, avoués à la Cour et par le Cabinet COTTY VIVANT MARCHISIO & LAUZERAL, avocats au barreau de PARIS

C/

**Société TELEPERFORMANCE GRAND SUD SAS** ayant son siège 5-7 ZAC du Port Saint Etienne - 31000 TOULOUSE prise en la personne de son Président, la société TELEPERFORMANCE FRANCE -SASU (RCS PARIS : 353 380 793) ayant son siège 6-8 rue Firmin Gillot à PARIS 75 015 PARIS poursuites et diligences de son représentant légal en exercice domicilié en cette qualité audit siège venant aux droits de la SA INFOMOBILE

représentée par la SCP DESSART SOREL DESSART, avoués à la Cour et par la SCP FLICHY ET ASSOCIES, avocats au barreau de PARIS

INTIMEE

Madame [REDACTED]

représentée par Me Romain GEOFFROY, avocat au barreau de MONTPELLIER et par Me GRUMBACH avocat au barreau de VERSAILLES

COMPOSITION DE LA COUR

L'affaire a été débattue le 15 Décembre 2011, en audience publique, devant la Cour composée de:

C. LATRABE, président  
C. PESSO, conseiller  
A. BEAUCLAIR, conseiller  
qui en ont délibéré.

Greffier, lors des débats : D. FOLTYN-NIDECKER

ARRET :

- CONTRADICTOIRE

- prononcé publiquement par mise 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 C. LATRABE, président, et par C. NEULAT, greffier de chambre.

REFORMATION

## FAITS ET PROCÉDURE

Les sociétés SFR et SFR service client font partie de l'UES SFR qui compte près de 10 000 salariés, répartis sur l'ensemble du territoire métropolitain et à la réunion.

La société SFR service client qui est l'une des principales filiales de la société SFR gère, pour le compte de sa société mère SFR, opérateur de téléphonie mobile, toutes les activités liées au service de la clientèle SFR : ces activités regroupent quatre métiers : développement études et méthodes, gestion des flux de contacts, relation client et gestion client.

Dans le cadre du métier relation client, la société SFR service client est, notamment, chargée de l'organisation, soit directement soit par la sous traitance, du traitement des appels s'inscrivant dans les services offerts par SFR à sa clientèle ( facturation, suivi des encaissements, modification d'abonnements, ajouts retraits de service, dépannage assistance technique.....) et ce, au travers de trois types de segments de clients : grand public, entreprises et distributeurs.

Jusqu'au 1<sup>er</sup> août 2007, l'activité " relation client grand public" de cette société s'est développée au sein de quatre établissements distincts : Toulouse, Lyon, Poitiers et Massy, tous dotés d'une représentation du personnel propre ( CE, DP, CHSCT).

La société SFR service client comptait, alors, près de 2 400 salariés qu'elle employait directement dans ses propres centres d'appel tandis que ses sous traitants comptaient environ 4 000 salariés.

La société SFR et la société SFR service client sont régies par la convention collective des télécommunications.

Le groupe Téléperformance opère, quant à lui, dans le secteur d'activité de la conception et de la mise en oeuvre de solutions de management de la relation client à distance : il gère, au niveau mondial, des centres d'appel, principalement, dans trois secteurs d'activités : les télécommunications, l'internet et les services financiers ; il est présent dans une cinquantaine de pays et emploie plus de 100 000 salariés.

Filiale à 100% de la société Téléperformance, la société Infomobile assurait, en 2006 et 2007, au profit d'autres entreprises, des prestations de télémarketing et de télé services dans le domaine des télécommunications ou dans celui des activités de courtage ( notamment vente de produits d'assurance).

A la suite d'une réorganisation interne des filiales du groupe Téléperformance intervenue début 2009, la société Infomobile a été dissoute et la sous traitance de toutes les prestations de services, dans l'univers des centres de contact de ses contrats clients, sur la région grand sud, a été confiée à la société Téléperformance grand sud qui vient, désormais, aux droits de la société infomobile.

La société Téléperformance est régie par la Convention Collective des Prestataires de Service.

En 2006 - 2007, la société SFR service client a souhaité confier l'exploitation de ses centres de relation client grand public de Toulouse, Poitiers et Lyon à des prestataires extérieurs, étant précisé que 60 % du traitement de la relation client grand public était déjà assuré par des sous traitants spécialistes de la gestion de la relation client, dont le groupe Téléperformance, ce projet étant, alors, décrit comme " l'expression de la stratégie de recentrage de SFR service client sur son coeur de métier", à savoir les métiers développement études et méthodes, gestion des flux de contacts et gestion client.

S'agissant des établissements de Toulouse et de Lyon, la société SFR a, donc, négocié une convention cadre de sous traitance de l'activité de ces sites, avec la société Téléperformance, cette dernière donnant en sous traitance à sa filiale, la société Infomobile, l'exécution des prestations de services des établissements susvisés, au titre d'une convention d'exécution autorisée par la société SFR.

Dans ces conditions, a été remis le 23 mai 2007 aux comités d'établissement de Lyon, Poitiers et Toulouse de SFR service client, "un dossier d'information sur le projet de transfert des établissements de relation client grand public de Lyon, Poitiers, Toulouse et de sous traitance de leurs activités", les trois établissements intéressés par ce projet totalisant 1 877 collaborateurs à fin mars 2007 dont 724 pour le site de Toulouse.

Le 20 juillet 2007, a été signé entre le groupe SFR et deux des organisations syndicales de l'UES SFR, la CFE CGC et la FOcom "un accord de méthode et de garanties relatifs 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" ayant pour objet " d'organiser les garanties inhérentes au transfert d'une part, d'autre part, les garanties propres à un plan de départ volontaire offert au personnel qui ne souhaiterait pas rester au service de leur nouvel employeur notamment en raison des conditions du statut qui leur serait applicable".

Le 27 juillet 2007, la société SFR service client, la société Téléperformance et la société Infomobile ont signé un protocole d'accord pour la reprise de l'activité des centres de contact clients concernés se décomposant en deux parties individuelles, d'une part l'acquisition, pour un euro outre le montant de la valeur d'usage des équipements cédés, par le partenaire, des éléments d'actifs ( baux cédés, contrats conclus avec les fournisseurs, actifs mobiliers ) composant le centre de contact client et la reprise par Infomobile des contrats de travail transférés ainsi que les engagements des parties y étant inhérents et d'autre part, la fourniture, par le partenaire, de prestations de relations clients à SFR service client, la date de réalisation du transfert devant intervenir le premier jour ouvré du mois qui suit la date du protocole.

Le transfert a été, effectivement, mis en oeuvre le 1<sup>o</sup> août 2007.

Le 21 août 2007, a été présenté au comité d'établissement de Toulouse, "un dossier d'information et de consultation dans le cadre du livre III du code du travail sur le plan de départ volontaire tel que prévu dans l'accord de méthode et de garanties relatif au traitement des conséquences du projet de transfert des sites de relation client grand public de Lyon et de Toulouse".

A partir du mois d'octobre 2007, la société Infomobile a mis en oeuvre un plan de départs volontaires dans les conditions définies à l'accord de méthode susvisé.

En cet état, Madame [REDACTED], née le [REDACTED] salariée de la société SFR service client depuis le [REDACTED] juin 1998 et dont le contrat de travail avait été transféré à la SAS Infomobile, le 1<sup>o</sup> août 2007, a signé, le [REDACTED] octobre 2007, avec cette dernière "une convention de rupture amiable du contrat de travail pour motif économique" lui garantissant le versement de diverses indemnités de rupture ( préavis, indemnité conventionnelle de licenciement augmentée d'une indemnité complémentaire en application du plan de sauvegarde de l'emploi outre une indemnité spécifique de solidarité en application de ce même plan".

Estimant avoir subi un préjudice à l'occasion de cette opération de transfert en raison, notamment, d'une collusion frauduleuse entre les sociétés SFR, SFR service client et Téléperformance grand sud, Madame [REDACTED] a saisi, le [REDACTED] avril 2008, le conseil de prud'hommes de Toulouse aux fins d'indemnisation.

Suivant jugement en date du 6 juillet 2010, cette juridiction a constaté la perte de chance de Madame [REDACTED] d'avoir pu conserver son emploi ainsi que la perte des avantages collectifs, en conséquence a condamné solidairement les sociétés SFR, SFR service client et la S.A. Téléperformance grand sud venant aux droits de la société Infomobile à payer à Madame [REDACTED] les sommes de 13 429 euros au titre des dommages intérêts pour préjudice subi pour perte de chance dans le maintien de son emploi, de 500 euros au titre de réparation pour perte d'avantages collectifs et de 100 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile, a dit n'y avoir lieu à exécution provisoire sur les condamnations, a rappelé que les créances indemnitaires produisent intérêts au taux légal à compter du prononcé de la décision et enfin, a débouté les sociétés SFR, SFR service client et la S.A. Téléperformance grand sud venant aux droits de la société Infomobile de leurs demandes reconventionnelles.

La S.A. SFR, la S.A. SFR service client et la S.A. Téléperformance grand sud venant aux droits de la SAS Infomobile ont relevé appel dans des conditions de forme et de délai qui n'apparaissent pas critiquables.

### **PRÉTENTIONS ET MOYENS DES PARTIES**

Par conclusions du 12 mai 2011, réitérées oralement auxquelles il sera renvoyé pour un plus ample exposé de leurs moyens, la S.A. SFR et la S.A. SFR Service Client demandent à la Cour d'infirmer le jugement déferé, en conséquence de débouter Madame [REDACTED] de l'ensemble de ses demandes et de la condamner au paiement de la somme de 500 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile.

Elles soutiennent, pour l'essentiel, qu'il n'a été commise aucune fraude aux droits de l'intimée à l'occasion de l'opération de cession du centre d'appels SFR service client de Toulouse et de sous traitance de son activité.

Elles considèrent, en particulier, qu'à l'occasion de ce transfert, il n'y a eu, de leur part, aucune violation qu'il s'agisse de l'article L 1224-1 du code du travail, du droit du licenciement économique, des dispositions de l'accord GPEC applicable au sein de l'UES SFR ou encore, des dispositions régissant l'application du statut collectif lors des transferts d'entreprise.

Elles prétendent, notamment, qu'elles n'ont, en rien, fait échec aux dispositions de l'article L 1224-1 du code du travail, aucun licenciement n'ayant été prononcé en amont de l'opération de sous traitance en vue d'éviter les conséquences du transfert des contrats de travail chez Infomobile, que la rupture du contrat de travail des salariés transférés ne résulte pas d'une décision qui leur est imputable mais au contraire, que le départ volontaire de ces salariés résulte uniquement d'un choix effectué par ces derniers de privilégier une évolution professionnelle ou personnelle à l'extérieur de la société Infomobile, alors même qu'ils disposaient d'un emploi garanti au sein de cette entreprise.

Elles font, en outre, état de ce qu'aucune disposition légale ne restreint la liberté du chef d'entreprise d'organiser son exploitation et par suite, de contracter avec les différents acteurs du monde entrepreneurial ou économique qu'ils soient sous traitants, consultants ou fournisseurs, la décision du groupe SFR de sous traiter l'activité relation clientèle grand public étant l'expression de sa liberté de gestion fondant son pouvoir de direction.

Elles ajoutent que la décision de sous traiter l'activité relation client grand public ne contrevient, en rien, aux dispositions de l'accord GPEC puisque la société SFR service client n'a pas procédé à un seul licenciement pour motif économique conformément à l'engagement pris par SFR dans le préambule de cet accord et qu'en tout état de cause, les effectifs de l'UES

SFR ont, globalement, augmenté de la date de la conclusion de cet accord, le 12 octobre 2006, à son terme au 31 décembre 2009, puisque les effectifs de l'UES SFR s'élevaient, selon ses dires, à 9 906 salariés au 31 décembre 2009 contre 8 014 salariés au 31 décembre 2006.

Elles estiment, enfin, que les règles légales relatives à l'application des conventions et accords collectifs en cas de transfert du contrat de travail par application des dispositions de l'article L 1224-1 du code du travail ont été, en l'espèce, parfaitement respectées.

S'agissant du préjudice invoqué par l'intimée, elles soutiennent, principalement, que le motif de la rupture du contrat de travail de l'intéressée réside dans la seule volonté de celle-ci de se consacrer à un nouveau projet de vie à l'extérieur d'Infomobile, qu'elles sont totalement étrangères à la convention de rupture conclue entre la salariée et Infomobile de sorte qu'elles ne sauraient se voir reprocher une quelconque faute dans la rupture intervenue et en définitive, que le préjudice allégué au titre de la perte de chance invoquée au cas présent, a déjà été compensé, le propre des départs négociés étant d'indemniser les salariés pour le préjudice qu'ils subissent du fait de la résiliation de leur contrat.

Elles considèrent, par ailleurs, que compte tenu du respect, en l'espèce, des règles relatives à l'application du statut collectif lors d'un transfert d'entreprise, la demande de dommages intérêts pour perte des avantages collectifs ne saurait davantage prospérer.

Reprenant oralement ses conclusions récapitulatives déposées au greffe le 14 décembre 2011 auxquelles il convient de se reporter pour un plus ample exposé de ses moyens, **la S.A. Téléperformance grand sud venant aux droits de la SAS Infomobile** demande à la Cour de :

- à titre principal : infirmer le jugement déferé rendu par le conseil de prud'hommes de Toulouse le 6 juillet 2010, en conséquence, débouter Madame [REDACTED] de l'intégralité de ses demandes,

- à titre subsidiaire : si par extraordinaire, la Cour venait à faire droit aux demandes de Madame [REDACTED] : constater que Madame [REDACTED] ne justifie pas d'un préjudice et ne justifie pas le montant réclamé à titre de dommages-intérêts tant au titre du prétendu transfert illicite qu'au titre de la prétendue perte des avantages collectifs, en conséquence, fixer le montant des dommages-intérêts alloués à Madame [REDACTED] à une somme purement symbolique ;

- en tout état de cause : condamner Madame [REDACTED] à verser à la société Teleperformance Grand Sud la somme de 1.500 € au titre de l'article 700 du code de procédure civile.

Elle fait valoir, en particulier, qu'une opération de sous traitance n'a rien de condamnable d'autant qu'en l'espèce, elle s'est surtout accompagnée d'un transfert des contrats de travail en vertu des dispositions de l'article L 1224-1 du code du travail lesquelles ont été parfaitement respectées et que les ruptures de contrat qui ont eu lieu, reposent exclusivement sur le volontariat.

Elle considère que les relations entre Téléperformance et SFR sont celles qui existent entre tout donneur d'ordre et tout sous traitant ni plus ni moins et en tout état de cause, que quelles que soient les relations existant entre les sociétés, il ne saurait en être déduit que cela suffirait à établir l'existence d'une fraude à la loi.

Elle soutient, également, que la mise en place d'un dispositif de départ volontaire ne constitue pas une fraude à l'article L 1224-1 précité.

Elle fait état de ce que l'accord de méthode qui prévoyait un plan de départ volontaire a été conclu avant le transfert des salariés et ce, à la demande des salariés qui ne souhaitaient pas nécessairement rester au service d'Infomobile au motif qu'à terme le statut collectif applicable était moins favorable et de ce que cet accord de méthode s'imposait à cette dernière société.

Elle considère qu'un dispositif basé exclusivement sur le volontariat ne saurait constituer une fraude à l'article L 1224-1 et que l'application de ces dispositions légales n'implique pas de justifier d'un motif économique.

Elle ajoute que dès lors que les salariés transférés ont quitté la société Infomobile dans le cadre d'un départ volontaire qui s'est traduit par la rupture amiable de leur contrat de travail, il n'y a pas lieu à rechercher si un motif économique réel et sérieux existe.

Elle souligne qu'en tout état de cause, les postes libérés par les salariés qui se sont, ainsi, portés volontaires pour partir n'ont pas été supprimés puisque la société Infomobile a, comme elle s'y était engagée, recruté du personnel pour pourvoir les postes ainsi libérés.

Elle soutient, en outre, que l'obligation de reclassement interne ne s'impose pas en cas de départs volontaires donnant lieu à des ruptures amiables et que le plan de sauvegarde de l'emploi présenté par Infomobile comportait un volet consacré au reclassement de sorte qu'aucune fraude ne peut être retenue à cet égard, étant précisé que dans toute opération de transfert, il peut arriver que le statut collectif en vigueur chez le cessionnaire soit moins favorable que chez le cédant.

Elle ajoute qu'il n'a été imposé aux salariés transférés aucune application immédiate du statut collectif d'Infomobile de nature à avoir un impact sur le statut individuel des intéressés et donc sur les contrats de travail, les accords collectifs applicables au sein de SFR service client ayant été, seulement, mis en cause conformément aux dispositions de l'article L 2261-14 du code du travail.

Enfin, elle estime que les demandes de dommages intérêts de l'intimée sont parfaitement infondées puisque d'une part l'intéressée avait la possibilité de conserver son emploi qui n'était pas menacé dans la mesure où la société Infomobile s'était engagée à maintenir l'emploi, qu'elle est partie parce qu'elle l'a voulu et qu'elle n'a pas mis en oeuvre la priorité de réembauchage dont elle bénéficiait et que d'autre part, elle n'a pas été effectivement privée d'un quelconque avantage résultant de l'un des accords collectifs mis en cause.

Dans ses écritures du 15 décembre 2011, réitérées oralement auxquelles il y a lieu, également de se référer pour un plus ample exposé de ses moyens, **Madame** [REDACTED] demande, pour sa part, à la Cour de confirmer, dans toutes ses dispositions, le jugement rendu par le Conseil de Prud'hommes de Toulouse en date du 6 juillet 2010 et de porter le quantum des dommages et intérêts à la somme de 26 857 euros.

En tout état de cause, elle demande à la Cour de :

- confirmer qu'il existe une collusion frauduleuse entre les sociétés SFR-SC et INFOMOBILE ayant eu pour objet un décrutement massif des salariés de SFR-SC, que cette collusion et cette confusion d'intérêts a eu pour cause et pour effet une application de l'ancien article L 122-12 du code du travail en fraude à la loi, que le motif économique ayant présidé au transfert des salariés de SFR-SC vers le groupe Téléperformance et la société Infomobile est dépourvu de cause réelle et sérieuse, qu'il s'agit en réalité d'un motif d'économie qui ne saurait s'assimiler à la sauvegarde de la compétitivité des entreprises concernées, que l'ensemble des manoeuvres conjointes et coordonnées entre les deux groupes sous l'apparence d'une procédure de consultation régulière s'assimile à la mise en oeuvre d'un plan de sauvegarde de l'emploi illicite, que les conditions illicites du transfert lui ont causé un préjudice distinct et spécifique de celui causé par la rupture elle-même,
- constater la perte d'une chance subie par elle d'avoir pu conserver son emploi,
- condamner les sociétés SFR, SFR-SC et Infomobile conjointement et solidairement à lui verser les sommes de 26 857 euros au titre de la perte de chance, de 3 000 euros en réparation du préjudice subi

du fait de la perte d'avantages collectifs et de 1.000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile.

Elle soutient, pour l'essentiel, que c'est un motif d'économie qui a présidé à l'opération de transfert puisque le coût de la prestation interne qui était de 54 euros avant transfert à Infomobile revenait, désormais, à la société SFR service client à 30 euros dans la facturation de la prestation de service externe chez le sous traitant et que l'ensemble de l'opération de transfert et de transmission contractuelle du plan de départ volontaire s'est faite en fraude à la loi.

Elle considère que les entreprises bien que juridiquement distinctes doivent être tenues comme responsables solidairement des conséquences dommageables de leurs décisions communes dès lors que doit être constaté, au cas présent, le rôle déterminant des actes passés entre les sociétés appelantes dès leur décision commune de transfert qui a impacté le droit à l'emploi des salariés, l'immixtion du groupe SFR dans le fonctionnement et dans les rapports de travail existant entre les salariés et Infomobile et la confusion d'intérêts entre les deux groupes et leurs filiales, la similitude des actes et la concomitance des décisions organisant le décrutement collectif de plusieurs centaines de salariés ainsi que les clauses de l'accord de méthode révélant l'imbrication des politiques de gestion des relations de travail unissant les sociétés en cause dans leur projet commun.

Elle souligne, en particulier, que l'analyse du contrat de sous traitance montre qu'en réalité, Téléperformance travaillait sans aucune autonomie, sous la surveillance et le contrôle des sociétés du groupe SFR à l'égard desquelles elle était tenue d'une obligation de résultat concernant les volumes d'appel, le groupe Téléperformance s'étant vu, par ailleurs, par une promesse de porte fort, couvert, par le groupe SFR, du financement du plan de départs volontaires.

Elle prétend que l'opération en cause visait à faire échapper SFR service client à tout ce qui touche à l'adaptation des postes à l'emploi, à l'obligation de reclassement tant dans l'entreprise que dans le groupe dont elle est la filiale, cette procédure rendant inefficace les obligations de faire qu'elle avait pourtant souscrites peu auparavant par l'accord GPEC du 12 octobre 2006 qui avait pour but de garantir l'emploi au sein de l'entreprise et du groupe.

Elle ajoute que ni l'un ni l'autre des deux groupes et leurs filiales ne peuvent justifier de l'existence du moindre motif économique à l'origine de la "réorganisation /transfert" litigieuse ni de la moindre recherche de reclassement licite, le PSE d'Infomobile n'ouvrant dans les faits que sur une incitation au "bénéfice" du plan de départs volontaires, ce qui a permis à Infomobile de libérer, à moindre frais, des postes occupés par les salariés issus de SFR.

Elle soutient que la réorganisation par SFR de son activité a eu pour objet et pour effet la perte de chance du droit au maintien dans l'emploi de plusieurs centaines de salariés, dont elle même, répartis dans toute la France, en transférant à Infomobile la charge de ces ruptures dites volontaires dont SFR a managé les conditions industrielles et commerciales de sa propre sous traitance et ce, alors que le dispositif de l'article L 1224-1 a pour objet et pour effet de maintenir les emplois et non de favoriser les décrutements massifs quel que soit l'habillage contractuel présenté par l'employeur, la société SFR s'étant, en réalité, débarrassée, par ce montage juridique, de la plupart des salariés attachés aux centres d'appel.

Elle estime, dès lors, que la cause du transfert est irrégulière et frauduleuse ce qui s'est traduit, pour elle, par la perte d'une chance du maintien dans l'emploi qui était celui occupé chez SFR voire dans un emploi équivalent, cette perte de chance étant d'autant plus inévitable que les conditions du transfert portaient préjudice tant à son statut individuel que collectif de sorte qu'elle ne pouvait que se diriger vers une rupture amiable

opérée par le sous traitant et financée par SFR dans le cadre du contrat de sous traitance.

## MOTIFS DE LA DÉCISION

Il n'y a pas lieu d'ordonner la jonction de la présente procédure aux autres procédures dont la cour est également saisie suite au transfert litigieux, eu égard au caractère individuel de chaque relation de travail et à la nécessaire appréciation in concreto de chacun des préjudices allégués par les salariés.

\*

\*

\*

Le 12 octobre 2006, les entreprises composant l'UES SFR ont conclu, avec les organisations syndicales représentatives au plan de l'UES SFR, un accord de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ( GPEC) dans le cadre de l'ancien article 320-2 du code du travail dans lequel le groupe SFR affirmait son engagement dans une démarche d'anticipation et de prévision des emplois et des compétences en lien avec sa stratégie, " le déploiement de cette démarche de GPEC devant, ainsi, favoriser l'évolution des métiers du groupe SFR et le développement professionnel de ses collaborateurs en cohérence avec sa stratégie et leurs besoins", le groupe SFR réaffirmant "la priorité donnée à l'évolution professionnelle des collaborateurs en interne associée à une réflexion systématique sur la nécessité de remplacer les partants et de recourir aux embauches externes ainsi que son soutien plus important au plan de formation dans la durée, afin de permettre l'anticipation des moyens de formation".

Ce même accord excluait la mise en oeuvre par le groupe SFR de procédures de licenciement pour motif économique sur une durée de trois ans et visait " sans remettre en cause le principe du volontariat, à maintenir une stabilité globale des effectifs du groupe SFR à compter de sa signature".

Or au mois de mai 2007, les comités d'établissement de Lyon, Poitiers et Toulouse de SFR service client étaient informés d'un projet de transfert de ces sites et de sous traitance de leurs activités, ce qui allait entraîner le transfert à une entreprise du groupe Téléperformance des contrats de travail de 1877 collaborateurs et leur sortie du groupe SFR, l'externalisation de la quasi totalité des centres de relation client grand public de SFR ainsi que la limitation à sa plus simple expression du métier Relation Client grand public au sein de SFR, considéré désormais comme " éloigné du coeur de métier de SFR service client", seul le site de MASSY étant conservé et SFR service client devant " se concentrer sur le coeur de son savoir faire : études et méthodes, planification et prévision, gestion client".

En procédant à un tel transfert des contrats de travail intéressant l'essentiel de ses salariés relevant du métier relation client grand public vers un autre employeur et en leur imposant ce transfert, la S.A. SFR service client qui ne pouvait procéder à leur licenciement économique en l'état de l'accord GPEC susvisé, a procédé à leur décrutement tout en s'affranchissant de son obligation d'adaptation de ces salariés à leur emploi, telle que visée à l'article L 6321-1 du code du travail selon lequel "l'employeur assure l'adaptation des salariés à leur poste de travail. Il veille au maintien de leur capacité à occuper un emploi au regard notamment de l'évolution des emplois des technologies et des organisations. Il peut proposer des formations qui participent au développement des compétences".

Ce choix de transférer les contrats de travail dont il s'agit lui a, de la même manière, permis d'évincer ses salariés sans avoir à mettre en oeuvre une quelconque mesure d'adaptation à l'emploi ou de reclassement au sein



du groupe et d'échapper aux obligations contractées dans le cadre de l'accord GPEC concernant l'adaptation des salariés à leur poste, à un poste équivalent et à leur reclassement intra groupe, le groupe SFR ayant préféré, ainsi, recourir ultérieurement à des recrutements externes puisqu'il indique que son effectif est passé, nonobstant ce transfert de près de 1 900 collaborateurs, de 8 014 à 9 906 salariés entre le 31 décembre 2006 et le 31 décembre 2009, de telles embauches extérieures de salariés sans aucune ancienneté ayant représenté, nécessairement, une moindre charge salariale pour l'entreprise.

Il est constant que par l'effet de l'article L 1224-1 du code du travail, le contrat subsiste avec le nouvel employeur dans les conditions mêmes où il était exécuté au moment du changement d'exploitation, le principe de la continuité de la relation salariale n'emportant pas, toutefois, le transfert du statut collectif qui résultait de l'application de la convention collective professionnelle liant l'ancien employeur.

Au cas présent, dès le 23 mai 2007, la société SFR service client a informé le comité d'établissement de Toulouse de ce que, au titre des conséquences sociales prévisibles du projet de transfert, non seulement les conventions collectives et accords collectifs d'entreprise, d'UES ou d'établissements, seront mis en cause dans les conditions de l'article L 2261-14 du code du travail, de ce que les usages et engagements unilatéraux pourront être dénoncés, de ce que la participation comme l'intéressement cesseront de s'appliquer au personnel concerné à la date du transfert mais encore, de ce qu'il pourra y avoir des conséquences en matière de durée du travail, passé un délai de 15 mois, à compter du transfert.

De plus, le 20 juillet 2007 soit, dès avant la mise en oeuvre effective du transfert fixé au 1<sup>er</sup> août 2007, était conclu entre le groupe SFR et les organisations minoritaires syndicales de l'UES SFR un accord de méthode et de garanties relatifs au traitement des conséquences de cette mise en oeuvre dans lequel il était indiqué que :

" compte tenu des inquiétudes exprimées par les salariés concernés quant à leurs conditions d'emploi et quant à l'évolution de leur statut collectif après le transfert, ceux ci estimant que la politique de rémunération qui sera mise en place, notamment sur la rémunération différée ( intéressement, participation, PEG), voire sur la rémunération variable ( PPE, PV) sera en retrait par rapport à leurs droits dans la situation actuelle, les parties conviennent de définir par anticipation le plan de sauvegarde de l'emploi qui devra être mis en oeuvre par leur nouvel employeur..... Ce plan de sauvegarde trouvera sa cause économique, selon, les parties, dans le bouleversement des grands équilibres économiques de l'exploitation de leur activité par les prestataires sous traitants, dont la conséquence directe s'exprimera dans leur incapacité à offrir au personnel concerné le même niveau de statut ( individuel et collectif) et sera structuré autour d'un dispositif de départ volontaire..... La procédure et le calendrier qu'implique la présentation de ce plan de sauvegarde de l'emploi sera basée sur un nombre de volontaires estimé être supérieur à 250 salariés.....La particularité de cette procédure se caractérisera cependant par l'obligation pour les prestataires de devoir réembaucher pour remplacer les salariés volontaires qui auront quitté l'entreprise. En effet, il résulte des engagements pris par ailleurs par SFR à l'égard des partenaires sociaux et du CEE ( cf LIV du 23 mai 2007) que le volume d'emploi respectivement constaté au moment du transfert des sites devra être maintenu dans les bassins d'emploi pendant 36 mois.... Il résulte de ce qui précède que compte tenu du fait que la cause des ruptures résultera de la décision du salarié de ne pas rester au service de son nouvel employeur, il ne saurait être question que la rupture soit formalisée par un licenciement. Elle prendra donc nécessairement la forme d'une rupture amiable pour motif économique.... Celle ci sera formalisée dans les formes du document joint en annexe".

Le nombre de salariés concernés par le plan de départs volontaires a été, en définitive, très largement supérieur à 250 puisque ce plan a

intéressé plusieurs centaines de salariés, ce qui était prévisible, dès avant la signature de l'accord de méthode, compte tenu de la grève déclenchée dans le groupe SFR à compter du 5 juin 2007, avec occupation des locaux, jusqu'au 31 juillet 2007, au cours de laquelle les salariés s'étaient clairement déclarés opposés à leur changement d'employeur et avaient fortement exprimé leur crainte de voir modifier, non seulement leur statut mais aussi les conditions d'exécution du contrat de travail et même la structure et le niveau de leur rémunération.

Ainsi, il apparaît que dès avant la réalisation de l'opération, la société SFR service client et le groupe SFR avaient parfaitement connaissance de ce que les contrats de travail de leurs collaborateurs allaient être transférés à un employeur offrant non seulement un statut collectif mais encore, contrairement à la finalité des dispositions d'ordre public de l'article L 1224-1 du code du travail, un statut individuel, moins avantageux pour eux, ce qui allait induire non pas la pérennité de l'emploi mais la mise en oeuvre d'un plan de sauvegarde de l'emploi n'ayant, en définitive, pour effet que la mise en place d'un plan de départs volontaires.

Cette situation n'était en rien ignorée des partenaires des sociétés SFR et SFR service clients, signataires le 27 juillet 2007, s'agissant de la S.A. Téléperformance, du contrat cadre de sous traitance et du contrat d'exécution de prestation de service en exécution de ce contrat cadre et s'agissant des sociétés Téléperformance et Infomobile, des protocoles d'accord pour la reprise d'activité des centres de contacts clients de Lyon et de Toulouse, la SAS Infomobile ayant été, au surplus, bénéficiaire, aux termes de ces actes, d'une soulte de 33 millions d'euros dont il est admis ainsi qu'il est mentionné dans l'arrêt de la cour du 27 mars 2009 ( RG ~~09/00000~~ ) qu'elle était destinée, notamment, à compenser le coût de ces ruptures amiables ainsi que le maintien pendant 15 mois par la société Infomobile des avantages liés au statut particulier dont les salariés bénéficiaient au sein de SFR.

La SAS Infomobile a, dès le transfert et sans chercher à apaiser les craintes des salariés, privilégié la mise en place de l'option de sortie offerte à ces derniers et non pas le maintien des contrats de travail ainsi qu'il résulte, pourtant, de l'économie générale de l'article L 1224-1 du code du travail.

En effet, suivant le calendrier des procédures visé à l'accord de méthode du 20 juillet 2007 avec une date cible de fin de consultation prévue au 20 octobre 2007, elle a remis, dès le 10 août 2007, au comité d'établissement de Toulouse un document d'information et de consultation dans le cadre du livre III du code du travail sur le plan de départ volontaire tel que prévu par l'accord de méthode et de garanties relatif au traitement des conséquences du projet de transfert des sites de relation client grand public de Lyon et de Toulouse et ce, en vue de la tenue d'une première réunion fixée au 21 août 2007.

Ce document soulignait, notamment, la nécessité d'une évolution de l'organisation et de la gestion des centres transférés, "les centres externes ayant besoin pour répondre aux exigences de leurs clients d'avoir une organisation de travail adaptée en termes d'amplitude horaire, de règles de planification et de polyvalence des téléopérateurs" et prévoyait trois axes de travail pour la négociation des accords de substitution : le statut collectif d'Infomobile, la gestion de l'emploi et l'organisation du travail, ce document précisant, à cet égard, que :

" compte tenu des enjeux fondamentaux de l'entreprise, la renégociation des dispositions concernant l'ensemble des règles organisant le temps de travail prendra une importance particulière. Il est en effet fondamental pour une entreprise de prestations de service comme la nôtre de disposer d'une souplesse de fonctionnement propre aux demandes de nos clients tout en proposant aux salariés une planification raisonnable de son temps de travail. Ce principe est d'autant plus important que notre société s'est engagée à diversifier son activité. Cela signifie pour elle une

possibilité de diversifier les rythmes de planification voire de mettre en oeuvre une modulation du temps de travail comme il est prévu dans l'accord RTT d'Infomobile."

La mise en oeuvre par la SAS Infomobile, en accord avec la société cédante d'un plan de départs volontaires de grande ampleur négocié par cette dernière, dès avant le transfert des salariés, a permis au cessionnaire et au groupe Téléperformance, d'une part de s'affranchir au plus vite, pour la majeure partie des salariés transférés, des conséquences juridiques des dispositions de l'article L 1224-1 du code du travail puisque la durée d'application du plan était de 9 mois à compter de la fin de la procédure de consultation et d'autre part de les remplacer, non seulement au moindre coût, par de nouveaux salariés ne pouvant revendiquer aucune ancienneté et aucun autre statut collectif que celui du groupe Téléperformance mais encore dans les conditions d'exécution de la prestation de travail que le cessionnaire souhaitait voir mettre en place.

Enfin, il convient de relever que "les conventions de rupture amiable du contrat de travail pour motif économique" mises en place par la SAS Infomobile faisaient référence aux "inquiétudes exprimées par les salariés transférés quant aux conséquences de leur intégration au regard de leurs conditions de travail et à leur rémunération" et visaient expressément l'accord de méthode du 20 juillet 2007 négocié par l'entreprise cédante que Infomobile déclarait avoir repris à son compte en application de l'article L 132-8 ancien du code du travail lequel ne fondait, en réalité, ce dispositif que sur l'incapacité du cessionnaire à offrir au personnel concerné le même niveau de statut individuel et collectif que dans son entreprise d'origine ce qui, en tout état de cause, à l'instar d'ailleurs des réorganisations alléguées ne saurait constituer une cause économique au sens des dispositions de l'article L 1233-3 du code du travail.

Il apparaît, donc, que les groupes SFR et Téléperformance ainsi que leurs filiales SFR service client et Infomobile, par ailleurs, tous étroitement liés sur le plan économique et fonctionnel puisque le prestataire, aux termes des contrats de sous traitance et d'exécution du 27 juillet 2007, s'engageait à l'égard de son client à "réaliser, sous sa responsabilité et sa maîtrise d'oeuvre et dans le cadre d'une obligation de résultat", les prestations de relation client tenant notamment au volume d'appels, ont eu recours à une série d'actes qui pris, chacun, isolément avaient l'apparence de la licéité et pouvaient effectivement relever de la liberté d'entreprendre mais dont l'économie d'ensemble visait, en réalité, à éluder, sciemment et de concert, les droits et garanties des salariés tels que résultant notamment des dispositions conventionnelles du GPEC du 12 octobre 2006 et des dispositions d'ordre public de l'article 1224-1 du code du travail.

Le principe du volontariat ayant affecté les départs des salariés en cause est insuffisant pour permettre aux sociétés SFR, SFR service client et Téléperformance grand sud venant aux droits de la SAS Infomobile de s'exonérer de leur commune responsabilité dès lors que les intéressées ne pouvaient ignorer, dès l'origine de l'opération censée assurer la pérennité de l'emploi des salariés transférés, que la très grande majorité de ces derniers quitteraient prématurément l'entreprise cessionnaire compte tenu des menaces, pesant à court terme sur leurs statuts collectif et individuel et sur leurs conditions de travail, ces menaces ayant été, au demeurant, largement relayées par les appelantes tout au long de l'opération et celles-ci n'ayant, en fait, répondu aux interrogations des salariés que par l'élaboration d'un plan de sauvegarde de l'emploi ayant pour seule vocation d'accompagner les volontaires au départ.

Il en va, de même, de l'obligation pour la SAS Infomobile, telle que transmise par SFR, de recruter du personnel pour pourvoir aux postes libérés et qui, en définitive, rejoignait la nécessité corrélative pour l'entreprise de disposer d'un personnel suffisant pour faire fonctionner l'outil qui lui était transmis eu égard, en particulier, à l'obligation de résultat découlant du contrat de sous traitance.

Il s'ensuit que les agissements fautifs des appelantes au regard notamment d'une exécution déloyale des contrats de travail et de leur collusion frauduleuse sont bien à l'origine, pour l'intimée, de la perte d'une chance d'être maintenu dans son emploi ou dans un autre emploi, par une adaptation à son poste ou à un poste équivalent ou par un reclassement intra groupe et ce, tant au sein du groupe SFR que du groupe Téléperformance.

Cette perte de chance a indéniablement constitué pour Madame [REDACTED] un élément de préjudice spécifique, distinct de ceux compensés lors de la rupture de son contrat de travail.

S'agissant d'une salariée ayant une ancienneté de neuf années et bénéficiant d'un salaire mensuel brut de [REDACTED] euros au moment du transfert et de son départ d'Infomobile, la perte de chance dont il s'agit sera, par conséquent, indemnisée par l'octroi d'une somme de 16 000 euros, le règlement de cette somme étant mis à la charge solidaire des appelantes.

Par contre, s'il est constant que la SAS Infomobile a entendu remettre en cause le statut collectif des salariés transférés et l'a fait clairement savoir aux salariés dès la mise en oeuvre du transfert, cette mise en cause s'est opérée dans le cadre des dispositions de l'article L 2261-14 du code du travail, l'intéressée ayant, au surplus, quitté l'entreprise avant même que ne soient négociés les accords de substitution.

Dès lors, Madame [REDACTED] qui ne justifie ni même ne fait état de la perte d'aucun avantage collectif particulier pas plus que d'un quelconque préjudice dont elle aurait pu avoir à souffrir et dont elle n'aurait pas été encore indemnisée doit être déboutée de sa demande de dommages intérêts pour "perte d'avantages collectifs".

Les dépens de l'appel seront mis à la charge solidaire des appelantes qui succombent pour l'essentiel, lesquelles seront, également, condamnées solidairement à payer à Madame [REDACTED] la somme de 150 euros sur le fondement des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile.

## PAR CES MOTIFS

La Cour

Dit n'y avoir lieu à jonction des procédures,

Infirme la décision déférée sur le quantum des dommages intérêts alloués à Madame [REDACTED] pour préjudice subi pour perte de chance dans le maintien de son emploi, en ce qu'elle a constaté la perte des avantages collectifs et en ce qu'elle lui a alloué la somme de 500 euros au titre de réparation pour perte d'avantages collectifs,

Et statuant à nouveau :

Condamne solidairement la S.A. SFR, la S.A. SFR service client et la S.A. Téléperformance grand sud venant aux droits de la SAS Infomobile à payer à Madame [REDACTED] la somme de 16 000 euros à titre d'indemnité pour perte de chance dans le maintien de son emploi,

Déboute Madame [REDACTED] de sa demande de dommages intérêts pour perte d'avantages collectifs,

Confirme la décision déférée en ses autres dispositions,

Et y ajoutant :

Condamne solidairement la S.A. SFR, la S.A. SFR service client et la S.A. Téléperformance grand sud venant aux droits de la SAS Infomobile à payer à Madame [REDACTED] la somme de 150 euros sur le fondement des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile,

Déboute la S.A. SFR, la S.A. SFR service client et la S.A. Téléperformance grand sud venant aux droits de la SAS Infomobile de leurs demandes relatives à l'article 700 du code de procédure civile,

Condamne solidairement la S.A. SFR, la S.A. SFR service client et la S.A. Téléperformance grand sud venant aux droits de la SAS Infomobile aux dépens de l'appel.

Le présent arrêt a été signé par Mme C. LATRABE, président et par Mme C. NEULAT, greffier.

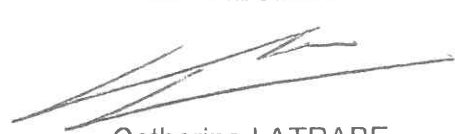
LE GREFFIER

Chantal NEULAT



LE PRESIDENT

Catherine LATRABE



POUR EXPÉDITION CONFORME  
LE GREFFIER EN CHARGE



Téléchargé sur [sfr-lelivre.jimdo.com](http://sfr-lelivre.jimdo.com)