

06/02/2015

REPUBLIQUE FRANCAISE
AU NOM DU PEUPLE FRANCAIS

ARRÊT N° 54/15

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

ARRÊT DU SIX FEVRIER DEUX MILLE QUINZE

N° RG : 12/01591
CL - KT

Décision déferée du 13 Mars 2012 - Conseil de
Prud'hommes - Formation paritaire de TOULOUSE
- F10/2186
G.PUJOL

APPELANTES

SA SOCIETE FRANCAISE DU RADIOTELEPHONE - SFR
42 avenue de Friedland
75008 PARIS

SA SFR SERVICE CLIENT

**SA SOCIETE FRANCAISE DU
RADIOTELEPHONE - SFR
SA SFR SERVICE CLIENT
SAS TELEPERFORMANCE FRANCE**

1 place Carpeaux
Tour Séquoia
92915 PARIS LA DEFENSE CEDEX

C/

Véronique ACQUILIN

représentées par Me Antoine VIVANT de la SCP COTTY VIVANT
MARCHISIO & LAUZERAL, avocat au barreau de PARIS, Me Gilles
SOREL, avocat au barreau de TOULOUSE

SAS TELEPERFORMANCE FRANCE

**venant aux droits de la SAS TELEPERFORMANCE GRAND SUD
venant elle-même aux droits de la SA INFOMOBILE**

12/14 rue Sarah Bernhardt
92600 ASNIERES SUR SEINE

représentée par Me Nabila FAUCHÉ-EL AOUGRI de la SCP FLICHY
ET ASSOCIES, avocat au barreau de PARIS, Me Gilles SOREL,
avocat au barreau de TOULOUSE

INTIMEE

représentée par Me Romain GEOFFROY, avocat au barreau de
MONTPELLIER

COMPOSITION DE LA COUR

REFORMATION

L'affaire a été débattue le 13 Novembre 2014, en audience publique,
devant la Cour composée de:

C. LATRABE, président
S. HYLAIRES, conseiller
C. PESSO, conseiller
qui en ont délibéré.

Greffier, lors des débats : K. TELLO

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 K. TELLO, greffier de
chambre.

EXPOSE DU LITIGE

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 est chargée des relations entre le groupe SFR et ses clients (appels téléphoniques relatifs aux abonnements, facturation, assistance technique...) aussi bien grand public qu'entreprises et distributeurs.

Jusqu'au 1^{er} août 2007, l'activité "relation client grand public" de cette société a été assurée à 40%, par son propre personnel au sein de quatre établissements distincts : Toulouse, Lyon, Poitiers et Massy employant environ 2 400 salariés et à 60%, par le recours à la sous-traitance notamment auprès de sociétés du groupe Téléperformance.

Le groupe Téléperformance opère 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.

En 2007, la société SFR a décidé de confier au groupe Téléperformance l'ensemble des relations client grand public.

Filiale à 100% de la société Téléperformance, la société Infomobile assurait, en 2006 et en 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 le domaine des centres de contact de ses contrats clients, sur la région grand sud, a été confiée à la société Téléperformance Grand Sud aux droits de laquelle vient, désormais, la société Téléperformance France.

La société SFR et la société SFR Service Client sont régies par la convention collective des télécommunications.

La société Téléperformance est régie par la convention collective des prestataires de service.

En 2007, la société SFR ayant décidé de confier au groupe Téléperformance l'ensemble des relations client grand public, a, s'agissant des établissements de Toulouse, de Poitiers et de Lyon, signé 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.

En cet état, a été remis, le 23 mai 2007, aux comités d'établissement de Lyon, Poitiers et Toulouse de la S.A. 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 la fin du mois de 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 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" 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 clients 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 suivant la date du protocole.

Le transfert a été, effectivement, mis en oeuvre le 1^{er} août 2007.

Le 21 août 2007, a été présenté aux comités d'établissement de Lyon, Poitiers, Toulouse de SFR Service Client, un dossier d'information sur le projet de transfert des établissements de relation client grand public de Lyon, Poitiers et Toulouse et de sous-traitance de leurs activités.

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

Les salariés désirant quitter l'entreprise ont, alors, signé une convention de rupture amiable du contrat de travail pour motif économique.

En cet état, salariée de la société SFR Service Client depuis le 15 juin 1998 et dont le contrat de travail avait été transféré à la SAS Infomobile le 1^{er} août 2007, a signé, le 9 juin 2008, 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 France venant aux droits de la SAS Infomobile, Mme [REDACTED] a saisi, le 16 août 2010, le conseil de prud'hommes de Toulouse aux fins d'indemnisation.

Suivant jugement en date du 13 mars 2012 cette juridiction a constaté la perte de chance de [REDACTED] d'avoir pu conserver son emploi suite à la collusion frauduleuse entre les sociétés, a constaté la perte des avantages collectifs, en conséquence a condamné solidairement les sociétés SFR, SFR Service Client et la SAS Téléperformance France venant aux droits de la société Téléperformance Grand Sud elle-même venant aux droits de la société Infomobile, à payer à Mme [REDACTED] les sommes de 12 862 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 SAS Téléperformance France de la société Téléperformance Grand Sud elle-même 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 de cette décision dans des conditions de forme et de délai qui n'apparaissent pas critiquables.

Par conclusions des 14 octobre et 7 novembre 2014, réitérées oralement auxquelles il sera renvoyé pour l'exposé de leurs moyens, **la S.A. SFR et la S.A. SFR Service Client** demandent à la Cour d'infirmer le jugement déféré, en conséquence de débouter Mme [REDACTED] l'ensemble de ses demandes, à titre subsidiaire de ramener les dommages intérêts à de plus justes proportions et en tout état de cause, de condamner Mme [REDACTED] au paiement de la somme de 100 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile.

Reprenant oralement ses conclusions déposées au greffe les 16 octobre et 5 novembre 2014 auxquelles il convient de se reporter pour l'exposé de ses moyens, **la société Téléperformance France venant aux droits de la société Téléperformance Grand Sud elle-même venant aux droits de la société Infomobile** demande à la Cour de constater l'absence de collusion frauduleuse entre les sociétés SFR et elle-même, en conséquence de la mettre hors de cause et de condamner l'intimée à lui verser la somme de 1 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile.

Dans ses écritures des 13 octobre et 13 novembre 2014, réitérées oralement auxquelles il y a lieu, également, de se référer pour l'exposé de ses moyens, Mme [REDACTED] demande, pour sa part, à la Cour de constater qu'il existe une collusion frauduleuse entre les sociétés SFR-SC et Téléperformance ayant eu pour objet un décrutement massif des salariés de SFR-SC en violation de l'accord de GPEC, de constater que cette collusion et cette confusion d'intérêts a

eu pour cause et pour effet une violation de l'accord de GPEC signé en octobre 2006 ainsi qu'une application de l'article L 1224-1 du code du travail en fraude à la loi, de constater que le motif économique ayant présidé au transfert des salariés de SFR-SC vers le groupe Téléperformance et la société Infomobile n'est en réalité qu'un motif d'économie qui ne saurait s'assimiler à la sauvegarde de la compétitivité des entreprises concernées, de constater 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 et enfin, de constater que les conditions illicites du transfert lui ont causé un préjudice distinct et spécifique de celui causé par la rupture elle-même.

Elle demande, en conséquence, à la Cour de constater la violation par les sociétés SFR et Téléperformance de l'accord de GPEC conclu en octobre 2006 et des obligations y étant contenues en matière de maintien de l'emploi, de constater l'absence de toute remise en question de l'accord de GPEC conclu en 2006 et des obligations y étant contenues en matière de maintien de l'emploi, de constater l'absence de toute remise en question de l'accord du GPEC par le pseudo accord de méthode non majoritaire signé le 20 juillet 2007 qui plus est avec des organisations syndicales non représentatives, de constater la perte d'une chance subie par elle d'avoir pu conserver son emploi au sein du groupe SFR et de la société Téléperformance, de condamner les sociétés SFR, SFR-SC et Téléperformance Grand Sud venant aux droits d'Infomobile, conjointement et solidairement, à lui verser la somme de 27 937 euros sur la base d'un salaire mensuel de 1 993 euros et selon l'ancienneté ainsi que la somme de 3 000 euros en réparation du préjudice subi du fait de la perte d'avantages collectifs outre la somme de 1 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile.

MOTIFS DE LA DÉCISION

Le 12 octobre 2006, les entreprises composant l'UES SFR ont conclu, avec les organisations syndicales représentatives au plan de l'UES SFR (CFDT, CFE-CGC, CFTC), 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 expressément dans son préambule "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" et "s'engageant, donc, par cet accord à contribuer à l'évolution professionnelle de chacun de ses collaborateurs, en garantissant pour chacun, les moyens et l'accompagnement en adéquation avec son projet professionnel", l'accord prévoyant la mise en place d'un diagnostic annuel de l'emploi et détaillant en ses pages 25 à 44, diverses mesures destinées à assurer la formation des salariés ainsi que leur adaptation à un autre emploi.

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, nonobstant ces engagements formels de maintien de l'emploi et d'adaptation des salariés à leur poste ou à un autre poste, la direction de la société SFR Service Client remettait, dès le 23 mai 2007, aux comités d'établissement de Lyon, Poitiers et Toulouse SFR Service Client, un dossier d'information sur le 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, la SAS Infomobile, 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, le transfert ainsi envisagé devant être effectif au 1^{er} août 2007.

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 de GPEC susvisé, a procédé à leur décrutement tout en s'affranchissant de son engagement d'adaptation de ses salariés à leur poste ou à un autre poste et de priorité donnée à l'évolution professionnelle de ses collaborateurs en interne tel que résultant de ce même accord de GPEC, le groupe SFR ayant préféré recourir ultérieurement à des recrutements externes et affirmant, à cet égard, sans autre précision ni justificatif, que suite au passage de 8000 à 6000 salariés en 2007 à l'issue de l'externalisation des sites, son effectif avait, ensuite, été porté à plus de 9 000 salariés suite au rachat en 2008 du groupe Neuf Cegetel puis à sa fusion absorption au sein des sociétés de l'UES SFR en 2009.

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, il convient de relever que dès le 23 mai 2007, la société SFR Service Client informait les comités d'établissements de Lyon, Poitiers et 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, seraient mis en cause dans les conditions de l'article L 2261-14 du code du travail, de ce que les usages et engagements unilatéraux pourraient être dénoncés, de ce que la participation comme l'intéressement cesseraient de s'appliquer au personnel concerné à la date du transfert mais encore, de ce qu'il pourrait y avoir des conséquences en matière de durée du travail, passé un délai de quinze mois à compter du transfert, compte tenu des impératifs de flexibilité auxquels était tenu le cessionnaire (page 61 et suivantes du document).

En l'état de cette information, les salariés des trois sites concernés déclenchaient une grève avec occupation des locaux à compter du 5 juin 2007 et ce jusqu'au 31 juillet 2007, pour exprimer fortement leurs craintes 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 et pour s'opposer à leur changement d'employeur.

Le 20 juillet 2007 soit, dès avant la mise en oeuvre effective du

transfert fixé au 1^{er} août 2007, était, alors, conclu entre le groupe SFR et deux organisations syndicales de l'UES SFR (CFE-CGC et FO-com) un accord de méthode et de garanties relatif au traitement des conséquences de cette mise en oeuvre prévoyant un plan de départ volontaire appliqué par la SAS Infomobile et 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 seront basés 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”.

Il ne peut être relevé que cet accord de méthode qui était signé d'une part par le syndicat CFE-CGC, certes également signataire de l'accord de GPEC mais dont la représentativité était nécessairement limitée, au cas présent, dans la mesure où l'essentiel des salariés concernés par l'opération ne relevait pas du statut de cadre et d'autre part, par une organisation syndicale non signataire de l'accord de GPEC, la FO-com, n'était signé par aucune autre organisation syndicale représentative du personnel et spécialement, n'était pas signé par la CFDT et par la CFTC lesquelles étaient parties à l'accord de GPEC qui prévoyait expressément à sa page 45 qu'il ne pouvait être révisé que par les parties signataires.

De plus, l'accord de méthode en cause ne se présentait nullement comme un avenant à l'accord de GPEC d'octobre 2006 mais comme faisant suite au document d'information du 23 mai 2007 et “aux vives réactions et inquiétudes des salariés concernés quant à leur emploi et à leur statut”.

Or seuls les accords se présentant comme des avenants à des textes de base peuvent être considérés comme des avenants de révision.

Il s'ensuit que l'accord de méthode dont il s'agit ne peut être considéré comme révisant l'accord de GPEC, l'accord du 27 juillet 2007 apparaissant, au surplus, en réalité, comme ne ressortant que d'une initiative de la société SFR et non pas des salariés lesquels ont poursuivi leur grève nonobstant sa signature et n'y ont mis un terme que le 1^{er} août 2007, soit au moment du transfert effectif de leurs

contrats de travail à leur nouvel employeur.

Ne peut davantage être considéré comme un avenant de révision de l'accord de GPEC, l'accord "relatif aux dispositions d'accompagnement préalables au transfert le 1^{er} août 2007 des sites SFR Service Client Grand Public de Lyon, Poitiers et Toulouse" signé le 27 juillet 2007 par les organisations syndicales CFE-CGC, FO-com et Unsa, seule la CFE CGC étant signataire des deux accords et l'accord dont il s'agit du 20 juillet 2007 qui avait pour objet de fixer la date effective du transfert et le calendrier social, de prévoir des mesures complémentaires d'accompagnement préalables au transfert (impact du temps d'ACW sur le calcul de la PPE, prime exceptionnelle, règlement des heures perdues pour fait de grève) et qui mentionnait l'engagement de la direction du groupe SFR à ne pas initier de procédure disciplinaire ou judiciaire à l'encontre du personnel gréviste, se présentant comme faisant suite au document d'information du 23 mai 2007 et "aux vives réactions et inquiétudes des salariés concernés quant à leur emploi et à leur statut."

Le nombre de salariés concernés par le plan de départ volontaire était, en définitive, très largement supérieur à 250 puisque ce plan a, en réalité, 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 et des motivations, alors, clairement exprimées par les salariés.

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 Client, 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 contact 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 de Toulouse du 27 mars 2009 (RG 08/06700), qu'elle était destinée, notamment, à compenser le coût de ces ruptures amiables ainsi que le maintien pendant quinze 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 départs volontaires 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 au salarié 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."

Dans ce document destiné à préciser les conditions de mise en oeuvre du transfert, la SAS Infomobile tout comme la S.A. SFR l'avait fait précédemment mais de manière encore plus précise, rappelait aux salariés qu'en ce qui concerne le statut social, l'opération avait pour conséquence la mise en cause au 1^{er} août 2007 des accords collectifs qui étaient applicables au sein de la société SFR Service Client et de l'UES SFR (page 2), que la participation comme l'intéressement avaient cessé de s'appliquer aux personnels concernés depuis la date du transfert et que pour l'avenir, le maintien du volume d'activité devait se faire à trois niveaux, à savoir une flexibilité plus importante des ressources, une productivité accrue des moyens au service de la performance et de la qualité des prestations et un modèle économique plus compétitif (pages 8 et 9).

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

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 la SAS Infomobile déclarait avoir repris à son compte en application de l'article L 132-8 ancien du code du travail et qui 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 est indéniable que les groupes SFR et Téléperformance ainsi que leurs filiales SFR Service Client et Infomobile étaient, 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 clients tenant notamment au volume d'appels et que la société SFR reconnaissait, elle-même, lors de l'audience ayant donné lieu à l'arrêt de la cour d'appel de Toulouse du 27 mars 2009 (RG 08/06700) qu'elle avait "souhaité sous-traiter l'activité des centres d'appel acquise lors du rachat de diverses sociétés, pour des raisons économiques car le coût de la prestation lui revenait à 54 euros alors que le prix de la même prestation effectuée par un sous-traitant n'était que de 34 euros" de sorte que le transfert en cause des contrats de travail lui permettait de réaliser des économies sur le coût de la main d'oeuvre affectée aux centres d'appels.

Il apparaît, donc, que les groupes SFR et Téléperformance ainsi que leurs filiales SFR Service Client et Infomobile 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 mobilisé dans le seul but d'externaliser des suppressions d'emploi et partant de réaliser contrairement à l'objectif de pérennité de l'emploi visé par ces dispositions légales, un décreusement massif de salariés.

Le principe du volontariat ayant affecté les départs des salariés en cause est insuffisant pour permettre aux sociétés SFR, SFR Service Client et Téléperformance France venant aux droits de la société Téléperformance Grand Sud elle-même venant aux droits de la SAS Infomobile de s'exonérer de leur commune responsabilité dès lors que celles-ci 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 quitterait 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 ces dernières 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 la société SFR, de recruter du personnel externe pour pourvoir aux postes libérés et qui, en définitive, rejoignait la nécessité corrélatrice 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 ayant conduit au départ de l'intimée dont la volonté n'a pu être, ainsi, qu'altérée, sont bien à l'origine, pour cette dernière, de la perte de chance d'être maintenue dans son emploi ou dans un autre emploi par une adaptation à son poste ou à un poste

équivalent et ce, tant au sein de la société SFR Service Client, que dans le groupe SFR, qu'au sein de la SAS Infomobile ou encore dans le groupe Téléperformance.

Cette perte de chance a indéniablement constitué pour Mme [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 10 ans et bénéficiant d'un salaire mensuel brut de 1 993 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 20 000 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 devait s'opérer dans le cadre des dispositions de l'article L 2261-14 du code du travail, étant observé que l'intéressée a quitté l'entreprise avant que ne soient négociés les accords de substitution.

Dès lors, Mme [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 de ce chef 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 Mme [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,

Infirmes la décision déférée sur le quantum des dommages intérêts alloués à Mme [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 a alloué à Mme [REDACTED] la somme de 500 euros à ce titre,

Et statuant à nouveau :

Condamne solidairement la S.A. SFR, la S.A. SFR Service Client et la S.A. Téléperformance France venant aux droits de la S.A. Téléperformance Grand Sud elle-même venant aux droits de la SAS Infomobile à payer à Mme [REDACTED] la somme de 20 000 euros à titre d'indemnité pour perte de chance dans le maintien de son emploi,

Déboute Mme [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 France venant aux droits de la S.A. Téléperformance Grand Sud venant elle-même aux droits de la SAS Infomobile à payer à Mme [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 France venant aux droits de la S.A. Téléperformance Grand Sud elle-même 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 France venant aux droits de la S.A. Téléperformance Grand Sud elle-même 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 K. TELLO, greffier.

LE GREFFIER

LE PRESIDENT

K. TELLO

C. LATRABE