

REPUBLIQUE FRANCAISE  
AU NOM DU PEUPLE FRANCAIS

---

CAA de LYON

N° 18LY04566

Inédit au recueil Lebon

7ème chambre

M. ARBARETAZ, président

Mme Claire BURNICHON, rapporteur

M. CHASSAGNE, rapporteur public

SCP JAKUBOWICZ & ASSOCIES, avocat

lecture du jeudi 6 août 2020

Vu la procédure suivante :

Procédure contentieuse antérieure

Mme F... B... a demandé au tribunal administratif de Lyon d'annuler la décision du 12 mai 2017 par laquelle l'inspecteur du travail a autorisé la société Toupargel à la licencier pour motif disciplinaire.

Par jugement n° 1705047 lu le 16 octobre 2018, le tribunal administratif de Lyon a annulé la décision du 12 mai 2017 par laquelle l'inspecteur du travail a autorisé la société Toupargel à licencier Mme B....

Procédure devant la cour

Par une requête enregistrée le 11 décembre 2018 et des mémoires enregistrés les 22 octobre et 3 décembre 2019, les administrateurs et mandataires judiciaires de la société Toupargel, représentés par Me E..., demandent à la cour :

- 1°) d'annuler ce jugement du tribunal administratif de Lyon ;
- 2°) de rejeter la requête de Mme B... devant le tribunal administratif ;
- 3°) de mettre à la charge de Mme B... le versement de la somme de 1 500 euros en application des dispositions de l'article L. 761-1 du code de justice administrative.

Ils soutiennent que :

- l'autorisation de licenciement en litige ne méconnaît pas les dispositions de l'article L. 111-2 du code des relations entre le public et l'administration et est suffisamment motivée ;
- la matérialité des faits reprochés est établie et la salariée n'est pas fondée à remettre en cause la licéité des enregistrements téléphoniques sur lesquels se fonde la société pour justifier de la réalité des griefs qui lui sont reprochés dès lors que Mme B... avait connaissance de la

procédure d'écoutes et d'enregistrements téléphoniques mises en place dès le 1er septembre 2010 ; c'est à tort que le tribunal a considéré que les notes de services relatives au dispositif d'écoutes et d'enregistrements des conversations téléphoniques n'avaient pas été respectées et que la preuve des faits reprochés a été obtenue par un procédé loyal.

Par mémoire enregistré le 22 novembre 2019, Mme F... B..., représentée par Me D... conclut au rejet de la requête et à ce que soit mis à la charge de la société Toupargel le versement de la somme de 3 000 euros en application des dispositions de l'article L. 761-1 du code de justice administrative.

Elle soutient que :

- la décision de l'inspection du travail n'est pas suffisamment motivée et elle ne s'est pas rendue sur les lieux afin de vérifier les éventuels dysfonctionnements informatiques ;
- les enregistrements en cause avaient pour finalité d'engager des sanctions disciplinaires et auraient dû faire l'objet d'une information préalable aux salariés concernés ; la société ne démontre pas l'avoir informée même oralement avant chaque journée d'enregistrement contrairement à la note de service ;
- les faits qui ont servis de fondement à l'autorisation de licenciement ne sont matériellement pas établis ;
- la société n'a pas effectué une information exacte aux membres du comité d'entreprise quant aux faits qui lui sont reprochés ;
- aucun plan d'action n'a été mis en place à la suite des écoutes téléphoniques ;
- les faits reprochés en justifiaient pas un licenciement ;
- la décision d'autorisation de l'inspecteur du travail a été utilisée dans un autre but que celui pour lesquels ils lui ont été conférés ;
- il appartient à la société d'apporter la preuve des difficultés rencontrées dans l'exécution de sa mission afin de pouvoir justifier de telles écoutes.

La requête a été communiquée à la ministre du travail qui n'a pas produit d'observations.  
Vu les autres pièces du dossier ;

Vu :

- la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 ;
- le code du travail ;
- le code de justice administrative ;

Les parties ayant été régulièrement averties du jour de l'audience ;

Après avoir entendu au cours de l'audience publique :

- le rapport de Mme Burnichon, premier conseiller,
- les conclusions de M. Chassagne, rapporteur public,
- les observations de Me C..., substituant Me E..., pour la société Toupargel ;

Considérant ce qui suit :

1. Par lettre du 3 avril 2017, la société Toupargel a sollicité l'autorisation de licencier Mme B... pour motif disciplinaire. L'inspecteur du travail a, par une décision du 12 mai 2017, autorisé ce licenciement. La société Toupargel relève appel du jugement lu le 16 octobre 2018 par lequel le tribunal administratif de Lyon a annulé la décision du 12 mai 2017.

2. En vertu des dispositions du code du travail, le licenciement des salariés légalement investis de fonctions représentatives, qui bénéficient d'une protection exceptionnelle dans l'intérêt de l'ensemble des travailleurs qu'ils représentent, ne peut intervenir que sur autorisation de l'inspecteur du travail. Lorsque leur licenciement est envisagé, celui-ci ne doit pas être en rapport avec les fonctions représentatives normalement exercées ou avec leur appartenance syndicale. Dans le cas où la demande de licenciement est motivée par un comportement fautif, il appartient à l'inspecteur du travail saisi et, le cas échéant, au ministre compétent, de rechercher, sous le contrôle du juge de l'excès de pouvoir, si les faits reprochés au salarié sont d'une gravité suffisante pour justifier le licenciement, compte tenu de l'ensemble des règles applicables au contrat de travail de l'intéressé et des exigences propres à l'exécution normale du mandat dont il est investi.

3. Aux termes de l'article 6 de la loi du 6 janvier 1978 susvisée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dans sa rédaction applicable à la date de la décision contestée : " Un traitement ne peut porter que sur des données à caractère personnel qui satisfont aux conditions suivantes : 1° Les données sont collectées et traitées de manière loyale et licite ; 2° Elles sont collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes et ne sont pas traitées ultérieurement de manière incompatible avec ces finalités (...) ". Aux termes de l'article 22 de la même loi, dans sa rédaction applicable à la date de la décision contestée : " I. - (...) les traitements automatisés de données à caractère personnel font l'objet d'une déclaration auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (...) ".

4. Lorsqu'il a recours à des données à caractère personnel issues d'un traitement automatisé pour établir l'existence d'un comportement fautif d'un salarié protégé, l'employeur ne peut utiliser que des données collectées et traitées de manière licite et loyale. En particulier, il doit respecter la finalité assignée au traitement automatisé de données à caractère personnel, telle qu'elle est déclarée auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) ou, si un correspondant à la protection des données à caractère personnel a été désigné, telle qu'elle figure sur la liste tenue par ce correspondant.

5. Or et d'une part, il ressort du récépissé de déclaration à la CNIL que la finalité principale de la déclaration effectuée par la société Toupargel concernant notamment l'écoute des conversations téléphoniques de ses téléprospects, est " l'enregistrement des conversations téléphoniques dans le cadre de la gestion de la relation client, dans l'objectif d'accroître la qualité du service client et de la protection des salariés. Cette nouvelle technologie va permettre à l'ensemble des salariés et clients de Toupargel de progresser par l'amélioration : (...) - de l'audit de l'activité des salariés, téléacteurs et superviseurs pour le respect des procédures appels entrants et appels sortants (...) ". Il ressort des pièces du dossier que la hiérarchie de Mme B... ayant relevé un taux anormalement bas de ses résultats de ventes a décidé, afin de diagnostiquer ses difficultés et d'y remédier, de procéder à l'écoute de ses appels, lesquelles ont révélé une violation délibérée par Mme B... des procédures d'appels. Compte tenu de l'intention de l'employeur qui était d'améliorer le professionnalisme de la salariée et du comportement mis en évidence qui, appelait non un complément de formation mais une sanction, la société Toupargel pouvait légalement utiliser lesdits enregistrements.

6. D'autre part, il ressort des pièces du dossier que le principe de l'enregistrement des écoutes des conversations téléphoniques entre les agents de Toupargel et les prospects tel que déclaré à la CNIL a été porté à la connaissance du comité d'entreprise en 2007 et 2010. En outre, en signant en mai 2011 l'avenant à son contrat de travail, Mme B... reconnaissait avoir été informée que " les conversations téléphoniques sont enregistrées afin d'assurer le suivi de la

relation client et la gestion des réclamations, ainsi que pour des raisons de formation, de contrôle du respect des procédures internes et de l'activité des téléacteurs ". Enfin, la société Toupargel produit en appel des attestations de la responsable téléprospection et du superviseur de Mme B..., ainsi que le planning des réunions, précisant de manière circonstanciée avoir participé à une réunion avec l'ensemble de l'équipe de téléprospection dont faisait partie Mme B... organisée le 7 décembre 2016, indiquant que le nouveau responsable allait en janvier 2017 écouter les collaborateurs n'ayant pas réalisé et, parmi ceux-ci, Mme B... qui avait ainsi nécessairement connaissance de la mise en place d'un tel procédé. Compte tenu de l'ensemble de ces circonstances, quand bien même une information orale ne lui a pas été ponctuellement délivrée contrairement aux indications portées dans les notes de services de la société, la société Toupargel est fondée à soutenir que c'est à tort que le tribunal administratif a considéré que les enregistrements et écoutes des conversations téléphoniques de la salariée, devaient être regardés comme ayant été obtenus par un procédé déloyal.

7. Il appartient toutefois à la cour, saisie de l'ensemble du litige par l'effet dévolutif de l'appel, d'examiner les moyens invoqués par Mme B... devant le tribunal administratif.

8. En premier lieu, il ressort des pièces du dossier et particulièrement du procès-verbal de la réunion du comité d'entreprise du 21 mars 2017 consulté entre autre sur le projet de licenciement de Mme B..., que les membres de cette instance ont eu connaissance des faits reprochés à l'intéressée et ont pu poser toutes questions utiles sur les modalités de découvertes de ces faits et leur matérialité.

9. En deuxième lieu, la circonstance que l'inspecteur du travail, lors de son enquête sur la demande d'autorisation de licenciement de Mme B..., ne se soit pas rendu sur le site où était affectée l'intéressée est sans incidence sur la régularité de l'enquête dès lors que l'inspecteur a pu prendre connaissance des faits reprochés à Mme B... et entendre cette dernière.

10. En troisième lieu, il ressort des pièces du dossier que la société Toupargel a procédé, par écoutes des conversations entre ses téléprospecteurs et des prospects, à une analyse des appels de Mme B... sur la période du 10 au 27 janvier 2017. Le constat d'huissier dressé le 8 mars 2017 à la demande de la société à partir du poste informatique de la responsable de la téléprospection retranscrit les conversations de Mme B... et a permis de relever du 10 au 27 janvier 2017, l'intéressée s'est abstenue de traiter soixante-trois appels en interrompant la communication alors que les prospects étaient en ligne, en a faussement qualifiés dix-huit comme des refus opposés par la clientèle et le solde comme mis en échec par un répondeur. Si Mme B... invoque des microcoupures qui auraient affecté la fiabilité des télécommunications, il ressort des explications de l'informaticien de la société Toupargel que de tels dysfonctionnements, s'ils s'étaient produits, n'auraient pas manqué de perturber l'activité de tous les téléprospecteurs, ce qu'aucun d'eux n'a relevé au cours de la période. Ces faits, matériellement établis et réitérés, constituent une faute d'une gravité suffisante pour justifier un licenciement.

11. En cinquième lieu, l'absence de mise en place d'un plan d'action à la suite des écoutes téléphoniques, est sans incidence sur la légalité de l'autorisation de licenciement en litige dès lors qu'une telle mesure n'a pas été prise en raison de l'insuffisance professionnelle de Mme B....

12. En dernier lieu, le détournement de procédure allégué n'est pas établi.

13. Il résulte de tout ce qui précède que la société Toupargel est fondée à soutenir que c'est à tort que le tribunal administratif de Lyon a annulé la décision du 12 mai 2017 par laquelle

l'inspecteur du travail a autorisé le licenciement de Mme B.... La demande d'annulation présentée par Mme B... à l'encontre de cette décision doit être rejetée.

14. Il n'y a pas lieu, dans les circonstances de l'espèce, de mettre à la charge de Mme B... la somme demandée à au titre de l'article L. 761-1 du code de justice administrative par la société Toupargel. Ces mêmes dispositions font obstacle à ce que soit mise à la charge de la société Toupargel, qui n'est pas la partie perdante dans la présente instance, une somme quelconque au titre des frais exposés et non compris dans les dépens.

DÉCIDE:

Article 1er : Le jugement n° 1705047 du 16 octobre 2018 du tribunal administratif de Lyon est annulé.

Article 2 : La demande présentée au tribunal par Mme B..., tendant à l'annulation de la décision du 12 mai 2017 par laquelle l'inspecteur du travail a autorisé son licenciement est rejetée.

Article 3 : Le surplus des conclusions des parties est rejeté.

Article 4 : Le présent arrêt sera notifié à la société Toupargel, à la SELARL AJ UP et Me A... en qualité d'administrateurs judiciaires et la SELARL Alliance MJ et la SELARL MJ Synergie en qualité de mandataires judiciaires, à Mme F... B... et à la ministre du travail.

Délibéré après l'audience du 26 juin 2020, à laquelle siégeaient :

M. Arbarétaz, président de chambre,

M. Seillet, président assesseur,

Mme Burnichon, premier conseiller.

Lu en audience publique, le 6 août 2020.