

**REPUBLIQUE FRANCAISE
AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS**

**COUR D'APPEL DE VERSAILLES
21e chambre
ARRET DU 08 OCTOBRE 2020**

N° RG 18/04036 – N° Portalis DBV3-V-B7C-SVMS

AFFAIRE :

GIE BNP PARIBAS CARDIF

C/

F X

Décision déferée à la cour : Jugement rendu(e) le 04 Juillet 2018 par le Conseil de Prud'hommes – Formation paritaire de NANTERRE

N° Chambre :

N° Section : AD

N° RG : F 17/00923

LE HUIT OCTOBRE DEUX MILLE VINGT,

La cour d'appel de Versailles, a rendu l'arrêt suivant dans l'affaire entre :

GIE BNP PARIBAS CARDIF

N° SIRET : 318 24 6 8 99

[...]

[...]

Représentant : Me Laurent GAMET de la SELAS FACTORHY AVOCATS,
Plaidant/Constitué, avocat au barreau de PARIS, substitué à l'audience par Maître
RIBEREAU Hubert, avocat au barreau de PARIS

APPELANTE

Madame F X

[...]

[...]

Représentant : Me Jordana ZAIRE de la SELARL LEJARD ZAÏRE SELTENE AVOCATS, Plaidant/Constitué, avocat au barreau de VAL D'OISE, substituée à l'audience par Maître SELTENE Tiphaine, avocate au barreau du VAL D'OISE

INTIMEE

Composition de la cour :

En application des dispositions de l'article 805 du code de procédure civile, l'affaire a été débattue à l'audience publique du 08 Septembre 2020 les avocats des parties ne s'y étant pas opposés, devant Monsieur Thomas LE MONNYER, Président, chargé du rapport.

Ce magistrat a rendu compte des plaidoiries dans le délibéré de la cour, composée de :

Monsieur Thomas LE MONNYER, Président,,

Madame Valérie AMAND, Président,

Madame Florence MICHON, Conseiller,

Greffier, lors des débats : Monsieur Achille TAMPREAU,

FAITS PROCÉDURE ET PRÉTENTIONS DES PARTIES

Le contrat de travail à durée indéterminée conclu le 31 mars 2003 par Mme F X avec la société Bnp Paribas, a été transféré le 15 juillet 2015 au profit du Groupement d'Intérêt Economique BNP Paribas Cardif, qui emploie plus de dix salariés et relève de la convention collective des sociétés d'assurance.

Au dernier état de la relation contractuelle, Mme X travaillait en qualité de 'Chargée de gestion de contrats', à 80% dans le cadre d'un congé parental à temps partiel et ce, moyennant une rémunération mensuelle brute de 1 948,30 € bruts sur 13 mois.

Le 21 février 2017, Mme X a été convoquée à un entretien préalable à un éventuel licenciement fixé au 3 mars 2017 et mise à pied à titre conservatoire.

Le conseil de discipline, réuni le 17 mars 2017 conformément aux dispositions de la convention collective des sociétés d'assurance, a rendu son avis à cette même date.

Mme X a été licenciée par lettre recommandée avec avis de réception du 29 mars 2017, énonçant une faute grave.

Contestant cette décision, Mme X a saisi, par requête du 13 avril 2017, le conseil de prud'hommes de Nanterre aux fins d'entendre juger le licenciement dépourvu de cause réelle et sérieuse et condamner la société GIE BNP Paribas Cardif à lui verser diverses sommes à caractère salarial et indemnitaire.

Par jugement rendu le 4 juillet 2018, le conseil a statué comme suit :

- dit que la rupture du contrat de travail de Mme X s'analyse en un licenciement sans cause réelle et sérieuse,

- condamne le GIE BNP Paribas Cardif à payer à Mme X les sommes suivantes :

 - ' au titre d'indemnité compensatrice de préavis, la somme de 4 221,31 euros bruts, outre 422,13 euros bruts au titre de congés payés sur l'indemnité compensatrice de préavis,

 - ' au titre de l'indemnité légale de licenciement, la somme de 10 637,72 euros nets,

 - ' à titre d'indemnité pour licenciement sans cause réelle et sérieuse, la somme de 25 327,80 euros nets,

 - ' au titre de l'article 700 du code de procédure civile, la somme de 950 euros net,

- condamne le GIE BNP Paribas Cardif en la personne de son représentant légal aux entiers dépens ;

- rappelle que la condamnation de l'employeur au paiement des sommes versées par les articles R. 1454-14 et R 1454-15 du code du travail est exécutoire de plein droit dans la limite de neuf mois de salaire calculés sur la moyenne des trois derniers mois de salaire dans les conditions prévues par l'article R 1454-28 du code du travail,

- fixe la moyenne des trois derniers salaires de Mme X à la somme de 2 110,65 euros bruts,

- dit qu'à défaut de règlement spontané des condamnations prononcées par la présente décision et en cas d'inexécution par voie extrajudiciaire, les sommes retenues par l'huissier instrumentaire en application de disposition de l'article 10 du décret du 8 mars 2001, portant modification du décret du 12 décembre 1996, devront être supportées par la société défenderesse en sus de l'indemnité mise à sa charge sur le fondement des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile, avec intérêts au taux légal, à compter du 4 juillet 2018,

- déboute les parties du surplus de leurs demandes.

Le 26 septembre 2018, le GIE Bnp Paribas a relevé appel de cette décision qui lui avait été notifiée le 04 septembre précédent.

Par ordonnance rendue le 24 juin 2020, le conseiller chargé de la mise en état a ordonné la clôture de l'instruction et a fixé la date des plaidoiries au 8 septembre 2020.

' aux termes de ses dernières conclusions, en date du 26 avril 2019, le Groupement d'Intérêt Economique Bnp Paribas demande à la cour d'infirmier le jugement en toutes ses dispositions, de débouter Mme X de l'ensemble de ses demandes et de la condamner à lui verser la somme de 2 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile, ainsi qu'aux dépens.

' selon ses dernières conclusions, notifiées le 28 janvier 2019, Mme X demande à la cour de confirmer purement et simplement le jugement déféré, y ajoutant et statuant sur la demande relative au paiement de la mise à pied, de :

— condamner la société à lui verser la somme de 1 660,84 euros au titre de la mise à pied du 03 mars 2017 au 29 mars 2017, outre 166,08 euros au titre des congés payés afférents,

— condamner la société au paiement d'une somme de 4 500 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile,

— condamner la société aux dépens de l'instance.

Pour un plus ample exposé des faits et de la procédure, ainsi que des moyens et prétentions des parties, il convient, conformément à l'article 455 du code de procédure civile, de se référer à leurs écritures.

MOTIFS DE LA DÉCISION

I – Sur la rupture du contrat de travail:

La lettre de licenciement, qui fixe les limites du litige, est ainsi libellée :

,

[...]

Vous avez été embauchée au sein du GIE BNP Paribas Cardif à compter du 1er juillet 2015 par un contrat de travail à durée indéterminée en qualité de Chargée de gestion de contrats. À ce titre, vous êtes responsable de l'ensemble des processus de gestion relatifs aux contrats d'assurance épargne entrant dans votre délégation dans le respect des procédures et le souci de la satisfaction client.

Chaque jour, vous devez traiter un certain nombre de dossiers clients qui vous ont préalablement été attribués en fonction d'opérations spécifiques telles que, par exemple, des opérations de rachat, des opérations d'arbitrage, etc...

À partir du mois de février 2017, votre manager a reçu un nombre important de réclamations de la part de clients faisant apparaître que leurs dossiers n'avaient pas été traités. C'est dans ce

contexte que des investigations ont été menées. Le fait d'affecter chaque jour un collaborateur à un type d'opération précis a permis d'identifier que la quasi-totalité des réclamations concernaient des opérations qui vous avaient été confiées et que vous n'aviez pas saisies.

Ainsi, les investigations ont permis de constater que non seulement nombre d'irrégularités ont été commises sur les derniers mois, mais encore, que ces faits n'étaient pas isolés.

Sur la période du 1er janvier 2016 au 21 février 2017, les investigations ont ainsi permis de découvrir que vous aviez déclaré avoir saisi 2739 opérations alors que seulement 1340 l'avaient réellement été. À titre d'exemple 379 opérations ont été déclarées en février 2017 contre 146 réellement traitées ; 378 opérations déclarées en janvier 2017 contre 119 réellement traitées ; 265 opérations déclarées en octobre 2016 contre 114 réellement traitées.

À titre d'exemple, pour l'unique journée du 17 février 2017 sur laquelle vous aviez notamment été affectée aux opérations d'arbitrage (demande par le client consistant à réinvestir une partie de son épargne d'un support financier à un autre), vous n'avez effectué que 15 opérations d'arbitrage sur les 63 que vous avez déclaré avoir réalisées.

Par ailleurs une centaine de dossiers clients dont vous aviez la charge (dont des originaux et dont certains comportaient votre écriture manuscrite) ont été découverts dans votre poubelle individuelle et dans la poubelle sécurisée de votre service, qui après vérification, n'avaient pas été traités.

Enfin, trois dossiers originaux que vous aviez néanmoins saisis ont été retrouvés dans votre caisson.

Outre l'irrégularité manifeste de ces éléments, ceux-ci sont de nature à entraîner des conséquences graves au regard de la mise en oeuvre de notre responsabilité vis -à-vis de nos clients.

À titre d'exemple dans la journée du 16 février 2017, vous aviez reçu un ordre d'arbitrage de la part d'un client sur un contrat d'assurance-vie avec un désinvestissement d'un montant de 134 112,69 € pour un investissement sur des supports financiers soumis aux fluctuations des marchés boursiers.

Or, cette demande n'a jamais été saisie par vos soins et le dossier a été retrouvé dans la poubelle sécurisée du service.

Lors de l'entretien préalable du 03 mars 2017, lorsque nous vous avons demandé de nous

fournir des explications sur ces éléments et notamment sur les dossiers retrouvés dans votre poubelle individuelle ainsi que dans la poubelle sécurisée, vous avez nié les avoir jetés.

Concernant les différences entre les opérations déclarées et les opérations réellement saisies, vous vous êtes contentée d'indiquer avoir pu vous tromper en remplissant votre charge.

Au vu de ce qui précède, les éléments que vous avez fournis lors de cet entretien ne nous ont pas permis de modifier l'appréciation de ces faits.

Par la dissimulation et la destruction de dossiers clients qui vous avaient été attribués, tout en déclarant dans l'outil prévu à cet effet que vous les aviez traités, vous avez manqué à votre obligation de loyauté découlant de votre contrat de travail.

Par ailleurs, vous avez été formée pour exécuter vos missions conformément aux procédures et modes opératoires dont vous reconnaissez avoir eu connaissance, comme en atteste votre signature sur les feuilles d'émargement. Vous ne pouviez donc ignorer que le fait de jeter des dossiers clients comportant des données personnelles et a fortiori confidentielles dans votre poubelle individuelle et dans la poubelle sécurisée et de conserver des dossiers dans votre caisson au lieu de les archiver était contraire aux procédures.

Nous tenons à vous rappeler que l'activité de notre entreprise repose sur la confiance de nos clients et de nos partenaires. En l'espèce, votre attitude porte nécessairement préjudice au bon fonctionnement de l'entreprise et aux intérêts de l'entreprise.

En plus d'un préjudice en terme de réputation et d'image vis-à-vis de nos clients et de notre partenaire BDDF, votre comportement fait courir un risque réglementaire et financier à notre entreprise dans la mesure où l'inexécution ou l'exécution tardive dans le traitement des demandes clients nous oblige à procéder à des opérations rétroactives par l'achat de titres sur les marchés boursiers afin de ne pas faire supporter le risque financier aux clients.

Un licenciement pour faute étant envisagé à votre encontre, conformément à l'article 90 de la convention collective des sociétés d'assurance, nous vous avons convoquée [...] à la réunion du Conseil qui s'est déroulée le 17 mars 2017 et à laquelle vous avez souhaitée être entendue. Le Conseil a émis 3 avis favorables et 3 abstentions sur le projet de licenciement vous concernant.

En conséquence au regard de l'ensemble de ces éléments nous vous informons que nous avons décidé de vous licencier pour faute grave.

S'agissant de la mise à pied conservatoire dont vous faites l'objet depuis le 21 février 2017, nous vous précisons que celle-ci sera néanmoins rémunérée compte tenu de votre ancienneté.

Nous vous précisons également que le licenciement prendra effet à compter de la date de première présentation de ce courrier à votre domicile, date à laquelle sera arrêté votre solde de tout compte, sans indemnité de préavis ni de licenciement.

[...].'

Par lettre en date du 05 avril 2017, Mme X a présenté les observations suivantes :

« Par la présente, je conteste avec la plus ferme énergie mon licenciement notifié le 29 mars 2017 pour faute grave. Ainsi que je l'ai indiqué tant lors de l'entretien préalable que devant le conseil de discipline :

1 – en ce qui concerne le décalage entre les dossiers saisis et ceux traités : les dossiers traités étaient mentionnés sur le tableur Excel affecté à cet effet et reprennent les dossiers qui avaient fait l'objet d'analyses ou de solutions identifiées. Les chiffres que vous mentionnez concernent les dossiers définitivement finalisés informatiquement. On ne peut donc utilement comparer les 2 chiffres.

2 – en ce qui concerne les documents retrouvés prétendument dans ma poubelle, ces faits sont purement et simplement faux.

Votre attitude m'oblige immédiatement à engager une procédure prud'homale. »

Selon l'article L. 1235-1 du code du travail, en cas de litige, le juge, à qui il appartient d'apprécier la régularité de la procédure suivie et le caractère réel et sérieux des motifs invoqués par l'employeur, forme sa conviction au vu des éléments fournis par les parties après avoir ordonné, au besoin, toutes les mesures d'instruction qu'il estime utiles. Si un doute subsiste, il profite au salarié.

La faute grave résulte d'un fait ou d'un ensemble de faits imputable au salarié qui constitue une violation des obligations résultant du contrat de travail d'une importance telle qu'elle rend impossible le maintien du salarié dans l'entreprise et la poursuite du contrat. Il incombe à l'employeur qui l'invoque d'en apporter la preuve.

Le GIE BNP Paribas Cardif expose confier à ses Chargés de gestion de contrats l'exécution des opérations (investissements, désinvestissements, arbitrages, c'est-à-dire des opérations consistant à modifier la composition de leur portefeuille géré en assurances vie, modifications de bénéficiaires) commandées par les titulaires de contrats d'assurance-vie. Elle soutient rapporter la preuve des manquements reprochés à la salariée.

Aux termes de ses conclusions, Mme X H que, s'agissant de ses compte-rendus quotidiens d'activité, l'employeur compare des chiffres qui ne peuvent correspondre, à savoir d'une part celui des dossiers qui lui sont confiés en début de journée, lesquels peuvent être entièrement traités par la salariée, seule hypothèse où une trace informatique apparaît, mais également s'avérer incomplets, hypothèse qui conduit à les retourner à l'expéditeur pour qu'il les complète, archiver dans l'hypothèse où le dossier a d'ores et déjà été traité (hypothèse du doublon), voire enfin renvoyer au service expéditeur dans l'hypothèse où le dossier est mal dirigé, et celui des dossiers concrètement traités par elle, tout en concédant avoir renseigné le tableau Excel en fin de journée ' globalement il est vrai'.

S'agissant du second grief, elle oppose le 'plus ferme démenti à sa mise en cause dans la prétendue découverte de dossiers qui lui auraient été confiés dans les poubelles de la banque ou la sienne propre'.

Soulignant son ancienneté au sein des sociétés du groupe BNP, quatorze années, s'étonnant que l'employeur ait décidé 'opportunément' de vérifier dans la poubelle sécurisée du service, commune à tout l'open space soit une centaine de personnes, alors même qu'il avait été décidé la veille de vérifier les constats opérés en identifiant les dossiers confiés à Mme X , et affirmant qu'au sein de cet open space, 'chacun est à même de, sinon surveiller, du moins avoir un accès, a minima visuel au poste des autres, Mme X s'interroge dans les termes suivants : 'comment imaginer qu'une salariée de quatorze années d'ancienneté jette des dossiers clients dans sa corbeille à papier au surplus au vu et su de tout le monde.'

Mme X fait grief à l'employeur de ne pas l'avoir invitée devant témoin le 14 février, lendemain du premier constat opéré par la supérieure hiérarchique de la présence de dossiers dans la poubelle de la salariée, et d'avoir préféré réitérer le constat de la veille hors sa présence.

Enfin, elle ajoute que personne ne l'a vue 'jeter des dossiers non traités dans sa poubelle ni non plus dans la poubelle sécurisée de l'open space'.

À titre liminaire, la salariée arguant de ce que les faits qui lui sont reprochés seraient en contradiction avec l'évaluation dont elle avait fait l'objet en fin d'année 2016, il ressort de la synthèse de cette évaluation les appréciations suivantes :

Points forts de l'année écoulée : F a réussi son intégration dans l'équipe. Elle a fait des efforts pour s'adapter au milieu du back-office et y est, dans une certaine mesure, parvenue, ce qui est positif.

Difficultés de l'année écoulée : au contraire, elle doit encore fournir des efforts afin d'atteindre les objectifs fixés dans l'équipe production BPF, en terme de quantité et de qualité. Par ailleurs, elle doit développer son intérêt pour la matière et son implication au quotidien afin de franchir un cap en terme de montée en compétences. Elle doit rapidement s'inscrire dans une nouvelle lancée afin de pouvoir progresser et évoluer.

Synthèse : bonne intégration à l'équipe. Résultats quantitatifs et qualitatifs insuffisants. Il est nécessaire d'inverser la tendance.'

Une telle évaluation ne paraît discordante avec les faits reprochés que l'employeur expose avoir découverts en février 2017.

Il ressort de l'examen des pièces communiquées par le GIE BNP Paribas Cardif, à savoir l'attestation particulièrement précise et circonstanciée établie par Mme Y (N+ 1 de la salariée) sur près de cinq pages, laquelle est corroborée par les témoignages de M. Z, collègue de travail de Mme X, de Mme I D (N+2) et de M. A, responsable du département des relations sociales et du droit du travail, des listings des dossiers confiés à Mme X les 16 et 17 février 2017, de la liste des dossiers découverts le 21 février dans la poubelle sécurisée – document contresigné par M. A, Mme Y et M. B -, des états renseignés par la salariée relativement à son activité en février 2017, de la demande d'arbitrage datée du 06 février 2017 par laquelle un client de la BNP, dont l'identité a été anonymisée, a requis l'arbitrage de ses placements pour un montant de 134 112 euros et, enfin, du procès-verbal d'ouverture du

caisson de Mme X, réalisée le 1er mars 2017 contresigné par Mme C, déléguée du personnel, une responsable des ressources humaines et Mesdames D et E (N+3), que notwithstanding les dénégations de Mme X, l'employeur rapporte la preuve des éléments suivants :

— intriguée par l'attitude peu productive adoptée par la salariée (prise de pauses très longues, pianotage sur son téléphone portable, échange avec des collègues sur la messagerie interne), Mme Y a découvert en fin de journée, après le départ de la salariée, et en présence de M. Z, dans la poubelle personnelle de la salariée, située sous son bureau :

' le 13 février 2016, quatre dossiers dont trois qui n'avaient pas été traités, ainsi que M. Z l'a personnellement constaté,

' le 14 février 2016, trois dossiers qui n'avaient pas été traités,

— alertée, la hiérarchie a décidé de confier à la salariée les 16 et 17 février (le mercredi 15 n'étant pas travaillé par la salariée), des dossiers dont les références ont été préalablement relevées afin de pouvoir les tracer ;

— le 16 février au soir, Mme Y a découvert cinq dossiers déchirés qui, après reconstitution et vérification par M. Z se sont avérés non traités, ainsi que ce salarié en atteste ;

— pour cette journée du 16 février, Mme D atteste que sur les 65 dossiers 'listés', confiés le 16 février au matin, seuls 34 avaient été traités par Mme X ;

— le 17 février au soir Mme D, et non pas Mme Y, absente ce jour là, a découvert cinq dossiers déchirés dans la poubelle personnelle de Mme X après son départ de l'entreprise, dossiers qui n'avaient pas été traités,

— Mme D atteste que sur les 56 dossiers confiés à Mme X pour la journée du 17 février, seuls 21 avaient été traités par la salariée ;

— le 20 février, Mme Y a découvert, toujours dans les mêmes circonstances, en fin de journée, après le départ de la salariée, en présence de M. Z, dans la poubelle personnelle de la salariée cinq dossiers lesquels n'avaient pas été traités,

— une partie non négligeable des dossiers listés et confiés à Mme X les 16 et 17 février, qui n'avaient pas été traités, étant introuvable, Mme Y a demandé à sa hiérarchie, en la personne de Mme E, l'ouverture de la poubelle sécurisée du service, ce qui fut fait le 21 février.

— le 21 février 2016, il a été découvert dans la poubelle sécurisée, vingt-six des soixante-cinq dossiers tracés qui avaient été confiés à la salariée le 16 février, et dix-sept des cinquante-six dossiers qui lui avaient été attribués le 17 février 2016,

— parmi les dossiers confiés à Mme X le 16 février non traités par l'intéressée, figurait un dossier référencé 0386453, consistant en une demande d'arbitrage d'un montant avoisinant les 134 112 euros, laquelle a été retrouvée dans la poubelle sécurisée.

— des dossiers ont été retrouvés dans son caisson le 1er mars 2017.

Tenant les constats opérés par Mme Y et M. Z les 13 et 14 février 2017, la direction du GIE a pu, légitimement, décider de lui remettre au cours des journées des 15 et 16 février des dossiers 'identifiés' afin de permettre d'exclure ou non sa responsabilité dans la découverte de dossiers non traités dans sa poubelle personnelle.

L'objection élevée par l'intimée, selon laquelle l'employeur ne justifie pas que quiconque l'ait vu jeter l'un des dossiers dans sa poubelle personnelle ou dans la poubelle sécurisée n'est pas pertinente, le geste consistant pour un collaborateur, même travaillant dans un open space, à jeter des papiers dans une poubelle, n'étant pas de ceux susceptibles d'attirer l'attention de ses collègues présents.

En l'état de ces éléments, l'employeur rapporte la preuve que divers dossiers qui lui avaient été confiés pour traitement les 16 et 17 février, ont été retrouvés non traités, pour quelques uns d'entre eux, le soir même dans sa poubelle personnelle, et pour d'autres, dans la poubelle sécurisée, au retour du week-end.

Ces éléments, lesquels ne sont pas utilement contredits par la salariée, caractérisent la faute rendant impossible son maintien dans l'entreprise et la poursuite de la relation contractuelle.

Le licenciement pour faute grave étant fondé, le jugement sera infirmé en toutes ses dispositions et Mme X déboutée de l'intégralité de ses demandes.

PAR CES MOTIFS

La cour, statuant publiquement, contradictoirement, en matière prud'homale, par mise à disposition au greffe,

Infirmé le jugement en toutes ses dispositions,

et statuant à nouveau,

dit que le licenciement repose sur une faute grave,

Déboute Mme X de l'ensemble de ses prétentions.

Condamne Mme X à verser au GIE BNP Paribas Cardiff la somme de 1 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile et à supporter les entiers dépens.

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 Monsieur Thomas LE MONNYER, Président, et par Monsieur TAMPREAU, Greffier, auquel la minute de la décision a été remise par le magistrat signataire.

Le greffier, Le président,