

Cour de cassation

Chambre sociale

Audience publique du 6 juin 2012

N° de pourvoi: 10-27.766

Publié au bulletin

Cassation

M. Lacabarats (président), président

SCP Lyon-Caen et Thiriez, SCP Waquet, Farge et Hazan, avocat(s)

REPUBLIQUE FRANCAISE

AU NOM DU PEUPLE FRANCAIS

LA COUR DE CASSATION, CHAMBRE SOCIALE, a rendu l'arrêt suivant :

Vu les articles L. 1152-1 et L. 1154-1 du code du travail ;

Attendu qu'en application de ces textes, lorsque le salarié établit la matérialité de faits précis et concordants constituant selon lui un harcèlement, il appartient au juge d'apprécier si ces éléments, pris dans leur ensemble, permettent de présumer l'existence d'un harcèlement moral et, dans l'affirmative, s'il incombe à l'employeur de prouver que ces agissements ne sont pas constitutifs d'un tel harcèlement et que sa décision est justifiée par des éléments objectifs étrangers à tout harcèlement ;

Attendu, selon l'arrêt attaqué, que Mme X... a été engagée le 27 décembre 2001 par la Caisse d'épargne Provence Alpes Corse comme agent administratif ; qu'elle a été promue en juin 2003 assistante administrative bancaire puis en mars 2004 assistante commerciale, avant d'occuper un poste de chargée de gestion commerciale à compter du 3 octobre 2005 ; que le 8 février 2007, elle a été en arrêt maladie ; que prétendant avoir été victime d'un harcèlement moral, elle a saisi la juridiction prud'homale le 21 mai 2007 en résiliation de son contrat de travail aux torts exclusifs de l'employeur ;

Attendu que pour débouter la salariée de ses demandes, la cour d'appel a retenu, d'une part, qu'elle n'établissait pas la matérialité de propos humiliants de son supérieur hiérarchique à son encontre, ni avoir été mise à l'écart, d'autre part, que les remplacements demandés à la salariée n'excédaient pas les nécessités du bon fonctionnement du service auquel elle était affectée, que le refus d'aménagement d'horaires, qui avait également été opposé à une de ses collègues, s'expliquait par la nécessité de la continuité du service, que la salariée avait suivi une quinzaine de formations entre 2002 et 2006 en sorte que l'avis négatif de la direction pour certaines des formations demandées était étranger à tout harcèlement, que les courriels adressés par son supérieur hiérarchique à l'ensemble des collaborateurs quant aux procédures applicables, et à Mme X... quant à la procédure à suivre pour les chèques non traités, s'inscrivaient dans le cadre normal de la transmission de directives, que l'absence d'entretien d'évaluation était justifiée par l'employeur par la nécessité de voir évoluer la salariée promue dans sa nouvelle fonction pour l'année 2004, par le gel des entretiens d'évaluation décidé entre partenaires sociaux pour l'année 2005 et par la suite, par

l'absence de la salariée en arrêt maladie, que le non versement d'une prime de performance en 2006 ne reposait nullement sur une discrimination au regard des explications que l'employeur avait fournies à sa salariée, enfin que les éléments médicaux produits par la salariée n'étaient pas suffisants pour présumer un harcèlement moral dès lors qu'il n'était pas établi que les médecins avaient une connaissance objective des conditions de travail de la salariée ;

Qu'en statuant ainsi, en procédant à une appréciation séparée de chaque élément invoqué par la salariée, alors qu'il lui appartenait de dire si, pris dans leur ensemble, les éléments matériellement établis, dont les certificats médicaux, laissaient présumer l'existence d'un harcèlement moral, et dans l'affirmative, d'apprécier les éléments de preuve fournis par l'employeur pour démontrer que les mesures en cause étaient étrangères à tout harcèlement moral, la cour d'appel a violé les textes susvisés ;

PAR CES MOTIFS :

CASSE ET ANNULE, en toutes ses dispositions, l'arrêt rendu le 12 octobre 2010 entre les parties, par la cour d'appel d'Aix-en-Provence ; remet, en conséquence, la cause et les parties dans l'état où elles se trouvaient avant ledit arrêt et, pour être fait droit, renvoie devant la cour d'appel d'Aix-en-Provence, autrement composée ;

Condamne la Caisse d'épargne Provence Alpes Corse aux dépens ;

Vu l'article 700 du code de procédure civile, condamne la Caisse d'épargne Provence Alpes Corse à payer à Mme X... la somme de 2 500 euros ;

Dit que sur les diligences du procureur général près la Cour de cassation, le présent arrêt sera transmis pour être transcrit en marge ou à la suite de l'arrêt cassé ;

Ainsi fait et jugé par la Cour de cassation, chambre sociale, et prononcé par le président en son audience publique du six juin deux mille douze.

MOYEN ANNEXE au présent arrêt

Moyen produit par la SCP Lyon-Caen et Thiriez, avocat aux Conseils, pour Mme Agnès X....

Il est fait grief à l'arrêt infirmatif attaqué d'avoir débouté Mademoiselle X... de sa demande tendant à voir prononcer la résiliation du contrat de travail qui la liait à la CEPAC aux torts exclusifs de son employeur en raison des faits de harcèlement moral qu'elle a subis et de ses demandes indemnitaires subséquentes,

AUX MOTIFS, d'abord, QUE « A l'appui de sa demande, Mme X... fait valoir les conséquences des conditions de travail sur sa santé et invoque un état d'anxiété, de stress, des troubles du sommeil, perte de poids et état dépressif qui ont amené la CPAM à assimiler cette situation à un accident du travail ; Sur ce point, il doit être rappelé que l'admission par l'organisme social au bénéfice de la prise en charge d'un salarié dans le cadre d'un accident du travail ne saurait faire présumer des faits de harcèlement moral subis par ce dernier, en l'absence d'éléments suffisants figurant au dossier ; En ce qui concerne, les éléments médicaux de nature à attester de son état de santé, Mlle X... produit un bilan médical formalisé par le médecin du travail le 21 juin 2005 dans lequel il est fait mention d'un état de stress et d'anxiété au travail, un certificat médical du 15 juin 2007 du Docteur Y... qui évoque un état anxio-dépressif depuis février 2007 en rapport avec l'activité professionnelle, une attestation du 16 juin 2007 de Mme Z..., psychothérapeute, qui évoque un symptôme dépressif diagnostiqué et indique que cette psychopathologie est la séquelle directe d'un contexte professionnel pathogène défavorable à sa bonne évolution, un second certificat médical du 12 janvier 2010 du Docteur Y... qui a motivé un suivi entre le 7 février 2007 et le 15 décembre 2009 en raison d'un syndrome dépressif consécutif à cette agression morale et enfin un certificat médical du Docteur A... du 3 mai 2007 qui évoque à son tour des troubles anxio-dépressifs sévères en relation probable avec une situation de stress professionnel évoluant dans un

contexte de harcèlement ; Dans la mesure où il n'est pas établi que chacun des praticiens avait une connaissance objective des conditions de travail de la salariée, il doit être retenu que ces éléments médicaux établis à partir de consultations médicales de Mlle X... sont insuffisants pour présumer de l'existence de faits de harcèlement moral sur le lieu de travail » ;

AUX MOTIFS, ensuite, QUE « S'il n'est pas contestable que les pièces versés aux débats par Mme X... font apparaître certaines tensions entre la salariée et la direction de l'entreprise en ce qui concerne les réponses négatives aux demandes de formation de Mme X..., ou à celles relatives à l'aménagement de ses horaires, il ne peut être retenu que le seul fait que la direction n'ait pas voulu faire droit à ses requêtes, notamment sur les horaires, puisse être analysé comme la présomption de faits de harcèlement moral au sens de la définition indiquée ci-dessus ; S'il n'est pas contesté que Mme X... a été amenée à remplacer d'autres personnes des services dont elle dépendait, il n'est pour autant pas établi que ces remplacements excédaient les nécessités du bon fonctionnement du service de l'entreprise, notamment au moment des périodes de congés, comme l'atteste Mme K... dans une attestation du 18 décembre 2007 dans laquelle elle indique qu'elle occupait le même profil de poste que l'intimée, que sa demande d'aménagement d'horaire avait été refusée, que pendant les congés, elle était amenée à remplacer Mme B... du même secteur pour permettre la continuité du service, et que sa formation la conduisait à intervenir sur des tâches transversales lors d'un surcroît d'activité. Cette explication est confirmée par Mme C..., responsable de la BDR (pièce de l'appelante 71), laquelle indique qu'il n'a pas été demandé à Mme X... de remplacer une secrétaire, mais de prendre des appels téléphoniques en son absence. En outre, les explications apportées par Mme D..., secrétaire de direction de la BDR, dans son attestation du 20 décembre 2007, confirment que les remplacements s'inscrivaient dans le seul intérêt du service. A ce titre, elle précise : " la seule chose demandée à Mme X... par notre hiérarchie (pendant une période donnée) et par turn over étant de récupérer la sacoche du courrier arrivée apportée lons las malins à 10 H 30 et dispatcher les enveloppes, dans les panières de courrier par équipe, situées au même étage (temps approximatif et maximal 5 minutes) comme cela se fait dans n'importe quelle direction de l'établissement. En ce qui concerne les appels téléphoniques (quantifiés entre 5 et 10), ils concernent les appels des clients et quelques appels pour le directeur (sachant que souvent la réception se fait en direct sur le poste fixe ou sur son portable). Dans un souci de travail clair et précis, il était et il est préférable de répondre directement aux clients (nous sommes une direction de marché avec une agence bancaire) plutôt que de les mettre en relation avec un répondeur, Je pense qu'à aucun moment Mme X... n'a fait mon travail compte tenu de surcroît que la majorité des tâches qui incombent à ma fonction nécessitent des habilitations précises et se réalisent de manière informatique avec les codes d'accès confidentiels. La grande majorité du courrier considéré comme urgent et important est reçu sur la messagerie du manager (consultable à tout moment puisqu'en liaison avec un blackberry), le traitement se fait donc uniquement par il/ elle ou moi. J'ai beaucoup de mal à comprendre cet état de fait puisque des son arrivée, j'ai personnellement participé à son intégration au sein de la direction mais également au sein de l'entreprise... profondément attristée par son comportement eu égard à mon implication personnelle dans son intégration et sa Mie professionnelle j'ai malheureusement pu constater que dès lors les échanges seraient d'ordre professionnel. Je tiens à affirmer, très choquée par les termes employés dans le commentaire, qu'à aucun moment, je ne l'ai mise à l'écart et de surcroît réaffirme que je n'ai à aucun moment fait des remarques désobligeantes à son égard. ... " ; Le témoignage établi par Mme Emilie E..., selon attestation du décembre 2007 laquelle a été employée au titre de deux contrats de travail à durée déterminée, l'un à partir du 1er août 2005 et l'autre du 21 janvier 2006, confirme ce qui précède sur les remplacements, le témoin déclarant " avoir été en remplacement de

Mme Valérie D... le mercredi après-midi et avoir répondu au téléphone pendant cet intérim. Ces appels téléphoniques n'excédaient pas trois ou quatre par après-midi, et généralement les intervenants savaient que Mme D... n'était pas le mercredi après-midi. Je garde un excellent souvenir de l'ambiance et des rapports de travail " ; De son côté, Mme B..., employée sur le même type de poste que l'intimée, a confirmé dans une attestation du 10 décembre 2007 que Mme X... ne l'avait pas remplacée pendant le mois de juillet 2005 en plus du roulement du mercredi après-midi jusqu'à l'arrivée de Mme E..., et a indiqué que la tâche se limitait au traitement des opérations de gestion simple dans le cadre des activités bancaires du service SAV et des prises de messages ; Mme Sophie F..., autre collaborateur du même service, a indiqué par attestation du 7 janvier 2008 qu'elle a partagé ses connaissances professionnelles avec Mme X..., qu'elles se sont concertées pour les congés, que l'ambiance générale était bonne, qu'aucune différence de traitement n'a été perçue entre les collaborateurs du service ; En ce qui concerne le témoignage de M. G..., invoqué par Mme X..., il doit être relevé que l'appelante a précisé que d'une part cet employé de la CEPAC a présenté sa démission le 28 décembre 2006, que les témoignages le concernant le présentent comme une personne mal intégrée dans l'entreprise et qui avait fait lui-même état de l'incompétence de Mme X... et que sa déclaration sur les critiques relatives à l'organisation des services doit être considérée à l'aune du contexte le concernant. En tout état de cause, l'attestation de M. G... qui laisse entendre que l'absence de clarté au niveau des tâches confiées à Mme X... aurait contribué selon lui à mettre la salarié en difficulté sur son poste ne peut être considérée comme un critère de harcèlement moral au sens de ce qui précède ; De même, en ce qui concerne le refus d'aménagement d'horaires, les explications produites par Mme X... au regard de celles apportées par l'employeur ne permettent pas de présumer des faits de harcèlement moral, eu égard au fait que la direction a invoqué la continuité du service et que ce refus a également été notifié à Mme K... comme l'atteste la déclaration évoquée ci-dessus ; L'argumentation de Mme X... qui fait état de l'accord conventionnel relatif à la durée du travail au sein de l'entreprise est inopérant dans la mesure où il en ressort que les différentes possibilités d'aménagement prévues dans ce document sont définies par la direction de la CEPAC et qu'il en résulte donc qu'un salarié ne peut y prétendre de droit ; Pour ce qui est des demandes de formation, s'il n'est pas contestable que la supérieure hiérarchique de Mme X... n'a pas fait droit à toutes ses demandes, il ressort des explications et pièces produites qu'elle a pu bénéficier de formations au cours des années comprises en 2002 et 2006 ; Cette situation est par ailleurs confirmée par un document dont le contenu n'est pas contesté par l'intimée et qui énumère les formations effectuées entre janvier 2002 et novembre 2006 au nombre total d'une quinzaine environ ; Plusieurs courriels produits aux débats justifient également les autorisations de formations en faveur de Mme X..., et le seul fait que la direction ait donné un avis négatif pour des demandes de la salariée ne saurait être analysé comme la présomption de faits de harcèlement moral ; De même, les affirmations ou courriels avancés par Madame X... sur son exclusion de réunions professionnelles ne sont justifiées par aucun élément sérieux qui présumerait d'une telle réalité. Le seul fait qu'elle ait été destinataire, le 8 février 2007, jour de la mise en arrêt de travail, d'un courriel transmis par Mme F... faisant mention d'une réunion sur le service immobilier qui était prévue en décembre 2006, sans que l'employeur ne donne les motifs sur le fait qu'elle n'y avait pas été conviées n'est pas suffisant pour en tirer argument en ce sens alors que Mme H... a affirmé le contraire dans son témoignage du 15 décembre 2007 ; Il ne peut non plus être retenu que la direction a refusé de procéder à un entretien d'évaluation de la salariée, fait qui attesterait selon elle d'un harcèlement moral, alors que la CEPAC explique dans ses écritures que, d'une part, l'entretien n'a pas eu lieu en 2005 pour l'année 2004 en raison des promotions de la salariée et du souci de la voir évoluer dans sa nouvelle situation avant de l'évaluer à nouveau, d'autre part, du gel des entretiens d'évaluation entre les partenaires sociaux en 2006 pour l'année 2005 et enfin

de l'arrêt maladie de la salariée en 2007 pour 2006 ; En ce qui concerne les propos retenus par Mlle X... que Mme H... auraient tenu à son encontre, il ne peut être contesté qu'à part le contenu du courriel qui aurait été adressé par l'intimée elle-même à la responsable de la cohésion sociale le 12 février 2007, dans lequel elle décrit le comportement que sa supérieure hiérarchique aurait lors d'entretiens à son bureau en indiquant que celle-ci lui aurait hurlé dessus et qu'elle se serait sentie agressée verbalement et humiliée vis-à-vis de l'ensemble des collègues qui avaient entendu ses cris désobligeants dans la mesure où la porte était restée ouverte, et que le lendemain, porte fermée dans le même bureau, Mme H... aurait tenu des propos menaçants et humiliants, il n'est produit aucun élément qui permette d'étayer cette seule affirmation et de présumer de la véracité de ce comportement contesté par l'intéressé dans l'attestation produite ; en effet, dans le courriel du 13 février à Mme X..., Mme I... ne fait aucune allusion à cette correspondance et au contraire évoque un entretien téléphonique et dans un second courriel du même jour, celle-ci indique ne pas avoir reçu ce message ; En tout état de cause, le fait que Mme H... ait rappelé par un courriel adressé collectivement aux collaborateurs de ses services les procédures applicables sans nullement viser l'un d'entre eux pour ne pas les avoir suivies normalement ne peut être analysé comme des faits de harcèlement moral contre l'intimée ; En outre, l'envoi par Mme H... d'un mail à Mme X... le 20 décembre 2005 en lui rappelant la procédure à applicable pour les chèques non traités ne permet pas de retenir une présomption de harcèlement moral, cette correspondance ne pouvant être considérée comme anormale eu égard au sujet évoqué par rapport aux précautions prises par la CEPAC dans le domaine ; En ce qui concerne le fait que Mme X... n'aurait pas reçu la prime de performance en 2006, il ressort de la lettre de réponse de la CEPAC en date du 25 avril 2007 adressée à Mme X... les indications suffisantes pour exclure une présomption de discrimination à son encontre de la part de l'employeur » ; Et AUX MOTIFS, enfin, QUE « Au vu de ce qui précède, il ne peut être reproché à l'employeur de ne pas avoir réagi à la suite de l'entretien que la salariée a eu avec M. J..., directeur des ressources humaines de la CEPAC sur ses difficultés ressenties au sein de l'entreprise, dans la mesure où il lui a été proposé par lettre du 29 mars 2007 une affectation comme chargée de mission à la direction Déontologie et Conformité pour la période jusqu'au 31 décembre 2007, étant précisé qu'à cette date, aucun fait de harcèlement moral ne pouvait être imputé sérieusement à l'une des personnes travaillant dans l'environnement de la salariée ; Par conséquent, tenant aux différents griefs reprochés par la salariée tels que listés ci-dessus à partir de ses écritures réitérées à l'audience, et de l'examen de l'ensemble des explications et pièces produites tant par Mme X... que par la CEPAC sans qu'il incombe à la Cour d'analyser les causes réelles de son état anxio-dépressif tel que constaté par les praticiens qu'elle a consultés, il doit être considéré, précision faite qu'un élément sérieux ne permet de remettre en cause les attestations produites par l'employeur, qu'il n'existe pas de présomptions de faits de harcèlement moral au préjudice de cette dernière, et qu'en tout état de cause, les explications produites par l'employeur suffisent pour écarter des éléments qui pourraient être constitutifs de faits de harcèlement moral ; Il en résulte que le jugement critiqué doit être infirmé, étant précisé que, contrairement aux motifs retenus par les premiers juges, les seuls éléments médicaux restent insuffisants pour faire droit à la démonstration présentée par Mme X... » ; ALORS, d'une part, QUE s'il appartient au salarié d'établir la matérialité des faits qu'il invoque, les juges doivent rechercher si, ainsi appréhendés dans leur globalité, ces faits ne permettent pas de présumer l'existence d'un harcèlement moral ; qu'en se bornant à examiner isolément chacun des faits de harcèlement invoqués pour en déduire qu'il n'existait pas de présomptions de harcèlement moral au préjudice de Mlle X..., la Cour d'appel, à qui il appartenait de rechercher si, pris dans leur ensemble, les faits matériellement établis par la salariée laissaient supposer l'existence d'un harcèlement

moral, a privé sa décision de base légale au regard des articles L. 1152-1 et L. 1154-1 du Code du travail, ensemble l'article L. 4121-1 du même Code ;
ALORS, d'autre part, QUE le salarié n'a pas à rapporter la preuve du harcèlement dont il prétend être victime mais seulement d'éléments de nature à faire présumer l'existence de celui-ci ; que l'arrêt constate que « Mlle X... produit un bilan médical formalisé par le médecin du travail le 21 juin 2005 dans lequel il est fait mention d'un état de stress et d'anxiété au travail, un certificat médical du 15 juin 2007 du Docteur Y... qui évoque un état anxio-dépressif depuis février 2007 en rapport avec l'activité professionnelle, une attestation du 16 juin 2007 de Mme Z..., psychothérapeute, qui évoque un symptôme dépressif diagnostiqué et indique que cette psychopathologie est la séquelle directe d'un contexte professionnel pathogène défavorable à sa bonne évolution, un second certificat médical du 12 janvier 2010 du Docteur Y... qui a motivé un suivi entre le 7 février 2007 et le 15 décembre 2009 en raison d'un syndrome dépressif consécutif à cette agression morale et enfin un certificat médical du Docteur A... du 3 mai 2007 qui évoque à son tour des troubles anxio-dépressifs sévères en relation probable avec une situation de stress professionnel évoluant dans un contexte de harcèlement » et que cet état de santé a « amené la CPAM à assimiler cette situation à un accident du travail » ; que ces éléments étaient suffisants pour faire présumer l'existence d'un harcèlement moral ; qu'en retenant le contraire, dès lors qu'il n'était pas établi que ces praticiens avaient une connaissance objective des conditions de travail de la salariée, la Cour d'appel a violé l'article L. 1154-1 du Code du travail.

Publication :

Décision attaquée : Cour d'appel d'Aix-en-Provence du 12 octobre 2010