>> Multiples condamnations de SOPRA STERIA pour harcèlement y compris en 2022 et 2023 !

CA Versailles, 12-10-2016, n° 14/03359, Infirmation

PDF généré le 25 octobre 2019.

COUR D'APPEL

DE

VERSAILLES Code nac 80A 15e chambre

ARRÊT N°

contradictoire

DU 12 OCTOBRE 2016

R.G. N° 14/03359 AFFAIRE

Elisabeth Z

C/

Société SOPRA STERIA GROUP

Décision déférée à la cour Jugement rendu(e) le 02 Juillet 2014 par le Conseil de Prud'hommes - Formation paritaire de NANTERRE

N° RG 13/03319

Me ... ...

Me ... ...

Copies certifiées conformes délivrées à

Elisabeth Z

Société SOPRA STERIA GROUP

POLE EMPLOI le

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS

LE DOUZE OCTOBRE DEUX MILLE SEIZE,

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

Madame Z Z 167 avenue Henri
MONTROUGE comparante en personne, assistée de Me Jean-christophe NEIDHART, avocat au barreau de PARIS, vestiaire C2220

APPELANTE

****

Société SOPRA STERIA GROUP

Tour Manhattan

PARIS LA DÉFENSE

représentée par Me Jérôme POUGET, avocat au barreau de PARIS, vestiaire TC1366 substitué par Me Mikaël REGIS de la SCP QUENTIER-POUGET, avocat au barreau de PARIS, vestiaire TC 1366

INTIMÉE

****

Composition de la cour

En application des dispositions de l'article 945-1 du code de procédure civile, l'affaire a été débattue le 06 Septembre 2016, en audience publique, les parties ne s'y étant pas opposées, devant Madame Madeleine MATHIEU, Président et Madame Bérénice HUMBOURG, Conseiller, chargé(es) d'instruire l'affaire.

Ce magistrat a rendu compte des plaidoiries dans le délibéré de la cour, composé(e) de

Madame Madeleine MATHIEU, Président,

Madame Bérénice HUMBOURG, Conseiller,

Madame Carine TASMADJIAN, Conseiller,

Greffier, lors des débats Madame Brigitte BEUREL,

EXPOSÉ DU LITIGE

Le 25 août 2010, Madame Z Z a été engagée au sein de l'entreprise SOPRA GROUP, dont l'objet est la vente de prestations informatiques, la vente et/ou la réalisation de logiciels, progiciels informatiques, dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée en qualité d'ingénieur en chef, classification I.3.2 coefficient hiérarchique 2010. Le 1er janvier 2015, la Société SOPRA GROUP et la société STERIA ont fusionné.

Madame Z Z percevait une rémunération de 5.700 euros bruts sur 13 mois pour 218 jours travaillés.

Le 28 mars 2013, la société SOPRA GROUP a convoqué Madame Z à un entretien préalable au licenciement qui s'est déroulé le 11 avril 2013. Par lettre recommandée avec avis de réception du 23 avril 2013, la société SOPRA lui a notifié son licenciement pour insuffisance professionnelle, et l'a dispensée d'exécuter son préavis d'une durée de trois mois. Son contrat a pris fin le 31 juillet 2013.

La lettre du 23 avril 2013 détaille ainsi les insuffisances reprochées à Mme Z

'1. Vous manquez de fiabilité dans la gestion économique des missions qui vous sont confiées

Par exemple, dans le cadre de la mission portée par l'AIFE et financée par le ministère de l'agriculture (février 2013) lors de la phase de clôture, vous avez annoncé qu'il restait à facturer une régularisation de bon de commande à hauteur de 57Keuros alors que cela représentait seulement 37Keuros. Sur cette même mission vous avez annoncé un encours de facturation de 4Keuros, qui en fait représentait 41Keuros.

Autre exemple, dans le cadre de la direction de la mission déploiement CHORUS DT au MAAF pour le client MAAF/AIFE (2011-2012), nous avons constaté à 3 reprises (juillet, août, septembre) des incohérences entre les prévisions V2 (prévisions de charge à 3 mois), le plan de production (plan de charge) et les SSP (ligne de consommation comptable outil gestion projet Sopra) vos prévisions de charge V2 prévoyaient des charges différentes de celles prévues dans le plan de production.

2. Vous ne respectez pas le périmètre contractuel défini avec le client

Par exemple, dans le cade de la mission Déploiement CHORUS DT au MAAF pour le client MAAF/AIFE (2011-2012), vous n'avez pas respecté les périmètre contractuel négocié avec le client et vous avez pris en charge des prestations non prévues initialement. Au total, c'est plus de 100 jours de prestations qui n'ont pu être facturés.

3. Vous ne détectez pas les opportunités commerciales

Par exemple, dans le cadre de notre intervention pour l'AIFE, le client a souhaité un retour d'expérience afin de préparer le démarrage des nouveaux projets ministériels CHORUS-DT qui aurait pu amener de nouvelles consultations marché pour SOPRA GROUP. Dans ce cadre, vous deviez compléter un questionnaire et le renvoyer au client avant le 21 septembre 2012. Par mail en date du 18 septembre, vous avez indiqué avoir formalisé la réponse en version papier et qu'une version électronique serait transmise après votre départ par une consultante qui travaillait avec vous. À notre grande surprise, le document transmis pendant vos congés n'était rempli qu'à 40% et ne répondait pas à la demande du client. Le questionnaire n'étant pas envoyable en l'état il a dû être repris et complété ce qui a conduit à une relance du client et une transmission hors délai. Depuis, le client ne nous a pas proposé de nouvelles interventions.

Au total, toutes vos insuffisances sont d'autant plus graves qu'il ne s'agit pas de faits isolés, dans la mesure où nous vous avons alerté à plusieurs reprises sur vos difficultés, notamment en matière de management de projet (entretiens du 18 avril 2012, 11 mai 2012 et 18 octobre 2012). En outre, nous vous avons fait suivre une formation sur le 'DÉVELOPPEMENT MANA GERIAL CONSEIL SECTEUR' le 7 mars 2012 afin de vous aider à progresser. Malgré ceci, vous n'avez rien mis en oeuvre pour redresser la situation'.

L'entreprise SOPRA GROUP employait habituellement plus de 10 salariés au moment du licenciement.

Contestant son licenciement et estimant ne pas avoir été remplie de ses droits, Mme Z a saisi le Conseil de Prud'hommes de NANTERRE le 30 octobre 2013 ;

Par jugement rendu le 2 juillet 2014, le conseil de prud'hommes de Nanterre a dit que le licenciement de Madame Z Z reposait sur une cause réelle et sérieuse, débouté cette dernière de l'intégralité de ses demandes, débouté la société SOPRA GROUP de sa demande au titre de l'article 700 du code de procédure civile et laissé à chacune des parties la charge de ses propres dépens.

Mme Z a régulièrement interjeté appel de cette décision par déclaration au greffe en date du 22 juillet 2014.

Dans ses écrits déposés et soutenus oralement à l'audience, Madame Z demande à la cour d'infirmer le jugement entrepris et de condamner la société SOPRA STERIA GROUP à lui payer les sommes suivantes

- 74 100euros au titre des dommages et intérêts pour licenciement sans cause réelle et sérieuse

- 37 050euros au titre des dommages et intérêts en réparation du harcèlement moral subi et à tout le moins pour exécution déloyale du contrat de travail

- 11 115 euros au titre des commissions annuelles 2012

- 35 euros payés en timbres fiscaux au jour du dépôt de la demande

- 3 000 euros sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile

La société SOPRA STERIA GROUP demande à la cour de confirmer le jugement du conseil de prud'hommes et en conséquence de débouter Madame Z de l'intégralité de ses demandes.

A titre subsidiaire, elle sollicite la limitation de l'indemnité de licenciement sans cause réelle et sérieuse à six mois de salaire soit 34.200 euros ; en tout état de cause elle réclame la condamnation de Madame Z au paiement d'une somme de 3.500 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile.

MOTIFS DE LA COUR Sur le harcèlement

Aux termes de l'article L.1152-1 du code du travail, aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.

Selon l'article L.1152-2 du code du travail, aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire directe ou indirecte, notamment en matière de rémunération, de formation, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement de contrat pour avoir subi ou refusé de subir des agissements répétés de harcèlement moral et pour avoir témoigné de tels agissements ou les avoir relatés.

L'article L.1154-1 du même code prévoit qu'en cas de litige, le salarié concerné établit des faits qui permettent de présumer l'existence d'un harcèlement et qu'il incombe alors à l'employeur, au vu de ces éléments, 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.

En l'espèce, Mme Z Z invoque les faits suivants

Elle a fait l'objet de pressions, banalisées et entretenues par des mails à des heures exclusives de toute obligation professionnelle ou le week-end ;

Elle déclare avoir subi un isolement depuis juin 2012, résultant du positionnement de son bureau à distance de l'équipe des managers et de ses collègues, isolement maintenu lors du retour de la société dans les bureaux de la tour Manhattan à la défense en décembre 2012 ;

Elle dit avoir été exclue des réunions hebdomadaires depuis janvier 2013 et humiliée devant ses collègues lors d'une réunion de la division du conseil secteur public du 25 janvier 2013.

Elle affirme avoir été victime des agissements répétés de sa hiérarchie, en l'occurrence Mme ... ..., qui s'est employée à la déstabiliser jusqu'à début avril 2013, sans aucune réaction de l'employeur. Elle évoque notamment le discrédit porté sur le travail qu'elle réalisait malgré la satisfaction du client concerné, l'absence d'augmentation de salaire depuis son embauche, le retrait de son unique territoire de prospection sans qu'aucun autre ne lui soit affecté, et l'absence de relecture d'un article qui lui avait été réclamé et qu'elle avait produit dans le délais.

Elle indique avoir alerté le CHSCT et la médecine du travail de sa souffrance professionnelle.

Pour étayer ses affirmations, Mme Z produit notamment

I - s'agissant des pressions exercées sur elle par sa hiérarchie et de la dévalorisation de son travail

- une attestation émanant de ... ..., régulière en la forme et datée du 24 décembre 2013 ; cet ancien salarié de SOPRA GROUP indique avoir exercé au sein de l'entité Conseil au Secteur Public, où travaillait également Mme Z, entre mars 2008 et janvier 2012 et avoir démissionné en raison d'un

management qu'il estimait emprunt de violence ; il évoque le dossier qu'il a conduit au ministère de l'agriculture en tant que manager opérationnel sous la direction d'Elisabeth Z et sous le contrôle de ... ..., directrice de surveillance. Il a constaté à cette occasion que les managers étaient responsables et comptables de la réussite de la mission bien que totalement 'déresponsabilisés dans les faits, n'ayant réellement aucun pouvoir concret de décision ou de management'. Désigné en octobre 2011 avec Mme Z en remplacement d'une équipe précédente, après qu'une dérive budgétaire ait été constatée, il déclare que la directrice de surveillance, responsable du pilotage économique antérieur, leur avait reproché la dénonciation de cette dérive. Il décrit également le 'décalage récurrent des rendez-vous d'entretien de carrière', considérés comme non prioritaires, et l'accent mis sur les déficiences réelles ou supposées et non démontrées lors des évaluations.

- un échange de mails entre Mme Z et Mme ... entre 2010 et 2012, dont plusieurs sont envoyés par Mme ... le dimanche, ou à des horaires tardifs (22h30, 22h41, 23h23, 23h57, 01h44...) ; dans ces courriels, Mme ... demande des précisions et formule de fréquents reproches à l'égard de Mme Z au sujet de la mission en cours au ministère de l'agriculture ;

-un mail émanant de ... ..., chef du bureau des moyens logistiques au ministère de l'agriculture, daté du 11 octobre 2012, aux termes duquel les problèmes de cadrage de la mission (liés notamment à des restrictions en budget et en personnel de son ministère) 'ne sont absolument pas imputables aux équipes de SOPRA affectées à ce projet', M. ... précisant qu' 'après quelques incompréhensions méthodologiques réciproques avec la 1ère équipe mise en place' il avait apprécié le professionnalisme, la maîtrise des travaux à mener, la capacité d'adaptation et la disponibilité de Mme Z et de son équipe ;

- un mail émanant de ... ..., directeur des affaires financières, sociales et logistiques du ministère de l'agriculture, en date du 11 février 2013, mettant en exergue la qualité de sa collaboration avec Mme Z ;

II - S'agissant de l'isolement et des humiliations dont Mme Z se dit victime

- le plan de l'immeuble MATTEI dont il résulte qu'en juin 2012, l'emplacement du bureau de Mme Z a été modifié, puisqu'elle a déménagé à l'étage inférieur, dans les locaux des ressources humaines, laissant sa place à un senior manager récemment embauché,

- l'article rédigé par Mme Z à la demande de sa hiérarchie et livré début octobre 2011 ainsi que les échanges de mail de juin 2012 établissant que 8 mois plus tard il n'avait fait l'objet d'aucune relecture contrairement à la plupart de ses collègues, comme cela résulte du mail du 19 mars 2012 émanant de ... ... ;

- le plan de la tour Manhattan, qui accueille l'entreprise en décembre 2012 à la suite d'un déménagement, mettant en évidence le positionnement de Mme Z dans des bureaux se trouvant à l'opposé de l'équipe SOPRACONSULTING Secteur Public (et du bureau de M. ...), équipe à laquelle elle appartient.

- les mails échangés les 27 janvier et 3 mars 2013 entre Mme Z et Mme ... ... dans le premier Mme Z évoque la réunion du 25 janvier 2013 au cours de laquelle son nom avait disparu de l'organigramme présenté à l'ensemble des managers et consultants de son secteur d'activité, alors qu'il y figurait encore deux jours auparavant ; Mme Z y fait également allusion à la décision collégiale de ses supérieurs qui souhaitaient qu'elle réfléchisse à une réorientation professionnelle en dehors du Groupe SOPRA et à la forte déstabilisation qu'elle a ressenti à la suite de cette annonce ; en réponse Mme ... rejette toute intention d'isolement et justifie le retrait de Mme Z de l'organigramme par son affectation toujours en cours ; le 3 mars 2013 Mme Z lui répond qu'elle n'est plus conviée aux réunions hebdomadaires des seniors managers et que les réunions 'staffing' censées statuer sur son affectation depuis plus de 3 mois n'ont toujours pas pris de décision à son égard malgré plusieurs relances.

Mme Z justifie également avoir fait part de ses difficultés à plusieurs reprises par la production de

- l'attestation émanant de ... ..., délégué du personnel ayant assisté à l'entretien préalable au licenciement, qui témoigne qu'à cette occasion Mme Z a évoqué la souffrance au travail qu'elle endurait du fait des comportements et des agissements de Mme ..., en précisant qu'elle avait alerté plusieurs fois la médecine du travail et ses supérieurs ... ... et ... ..., notamment en mars 2013, sans réaction subséquente de son employeur.

- Les échanges de Mme Z avec Mme ... ..., secrétaire du CHSCT, l'appelante l'informant par mail du 17 avril 2013 de sa souffrance et de son état de stress consécutifs aux agissements de sa hiérarchie, et Mme ... lui adressant un courriel le 24 septembre 2013, rédigé dans les termes suivants 'je te recontacte rapidement pour plus d'infos mais ça semble avoir été entendu (je pense que la direction est consciente et connaît le problème...nous avons nommé ... . La direction n'a pas bronché mais mon ressenti est qu'ils savent).... .j'ai évoqué pour appuyer la notion de problème plus large que ton cas, le fait qu'il y ait déjà eu des départs pour cette raison et que d'autres personnes soient concernées....Bon courage à toi pour la suite et si tout cela peut servir à protéger d'autres, nous aurons gagné. En fonction de la suite, si tu sais convaincre d'anciens collègues de témoigner...'

- les extraits du dossier médical de la médecine du travail produits et notamment l'examen du 20 décembre 2012 mentionnant 'l'inquiétude professionnelle' exprimée par Mme Z, qui 'a le sentiment d'être mise à l'écart, sans avoir eu de reproches sur son travail'

Mme Z établit ainsi l'existence matérielle de faits précis et concordants, qui pris dans leur ensemble permettent de présumer l'existence d'un harcèlement.

L'employeur fait valoir l'absence d'éléments de preuve rapportés par Mme Z, estimant qu'elle ne produit que des mails ou des documents qu'elle a rédigés elle même, ou encore des témoignages ne relatant aucun fait précis et des courriels de personnes qui ne sont pas des clients directs, outre un article de presse traitant du cas de la société ORANGE, sans aucun lien avec le présent litige ;

Les pièces produites par Mme Z et détaillées plus haut ne correspondent pas à ces affirmations de l'intimée ; en effet, M. ... ... a travaillé avec Mme Z sur la mission auprès du ministère de l'agriculture sous le contrôle de Mme ... et Mme Z ne se contente pas de produire ses propres mails mais des échanges avec Mme ..., Mme ... ou d'autres membres de la société ainsi que des attestations des clients avec lesquels elle a travaillé ;

La Société SOPRA SERIA GROUP propose d'établir l'absence de harcèlement moral en soutenant que Mme Z ne pouvait être regroupée puisque la répartition des bureaux obéissait à une logique 'client/grand compte' et qu'elle ne travaillait pas sur un projet de cette nature avec le ministère de l'agriculture. L'intimée ajoute qu'elle se trouvait au même étage que le responsable de la division conseil, Monsieur ... ; ce faisant, la société SOPRA SERIA GROUP ne s'explique pas sur le changement de bureau de Mme Z dans l'immeuble MATTEI et ne la contredit pas sur ce point lorsqu'elle affirme avoir été remplacée par un cadre nouvellement arrivé ; elle ne justifie pas davantage son éloignement des autres managers et du bureau de M. ... lors du déménagement dans la tour Manhattan.

La société SOPRA SERIA GROUP se contente en outre d'affirmer que Mme Z n'a jamais été exclue des réunions et qu'il s'agit de son seul ressenti, mais ne s'explique pas sur sa disparition soudaine de l'organigramme lors d'une réunion regroupant un grand nombre de collaborateurs de l'entreprise.

Elle indique au sujet de l'article demandé et jamais relu que la supérieure hiérarchique de Mme Z n'a pas regardé ceux transmis par les autres salariés. Pourtant il résulte de la pièce n°29 de l'appelante et du tableau joint au mail de M. ... ..., que sur les deux articles dont la relecture était attribuée à Mme ... seul celui de Mme Z ne l'a pas été, et que sur les 11 autres articles remis par différents salariés, ceux ci ont été relus dans leur majorité (7 articles en l'occurrence).

Enfin, si Mme Z ne produit aucun document médical constatant la dégradation de sa santé comme le lui reproche l'intimée, il convient de rappeler qu'aux termes de la loi le salarié n'est tenu que d'apporter des éléments qui permettent de présumer l'existence d'un harcèlement moral, tel que défini par L.1152-1 du code du travail, qui n'exige pas la production de certificats médicaux ; par ailleurs Mme Z justifie avoir fait part de sa détresse et de son stress professionnel à plusieurs personnes, notamment à la médecine du travail avant de recevoir la lettre la convoquant à l'entretien préalable. Les pièces qu'elle produit mettent également en évidence l'atteinte à son avenir professionnel par la stagnation de sa rémunération et l'absence de toute affectation sur une nouvelle mission malgré ses multiples relances.

L'employeur échoue ainsi à démontrer que les faits matériellement établis par Mme Z sont justifiés par des éléments objectifs étrangers à tout harcèlement. Le harcèlement moral est établi.

Sur le licenciement pour insuffisance professionnelle

Il convient de relever que Mme Z ne sollicite pas l'annulation de son licenciement pour insuffisance professionnelle ; il n'apparaît pas en l'espèce que celui-ci soit en lien avec le harcèlement dont elle a été victime ; la cour recherchera en conséquence si les griefs retenus à son encontre dans la lettre du 23 avril 2013 sont établis au vu des éléments de preuve produits par la Société SOPRA STERIA GROUP.

I - Sur le manque de fiabilité dans la gestion des missions confiées

Ce grief comporte deux branches, des erreurs de calcul lors de la clôture d'une mission et l'inexactitude des prévisions de charge ;

a) sur les erreurs de calcul

Il résulte des échanges de mails de février 2013 produits tant par Mme Z que par la SociétéSOPRA STERIA GROUP que l'appelante a commis une erreur de calcul dans un courriel qu'elle adressait à l'un de ses collègues, Mme ... étant en copie ; cette erreur, commise le 21 février, et corrigée le 25 du même mois grâce aux observations du collègue principal destinataire, n'a concerné que des échanges internes et n'a eu aucune conséquence.

S'agissant de la 'fermeture GPS' proposée par Mme Z à son collègue ... ..., il s'agit là encore d'une opération interne sur laquelle Mme Z indique dans son écrit qu'elle n'a pas 'la main'. Enfin si Mme Z évoque dans ses courriels une somme de 4295 euros restant à facturer, elle la distingue de la somme à recouvrer, et la relie au 'reliquat du BDC3" ce qui correspond bien au tableau qu'elle produit (pièce n°9).

b) sur l'inexactitude des prévisions de charge et l'irrespect du périmètre contractuellement défini avec le client

Il s'agit des principaux reproches de la Société SOPRA STERIA GROUP à l'encontre de Mme Z. Cette dernière aurait dû, selon l'intimée, alerter sa hiérarchie lorsque les prévisions prévoyaient une forte activité consommée mais une faible activité facturable. Elle évoque sur ce point la période de mai à septembre 2012. On lui fait également grief d'avoir dépassé la commande du client dans ses plans de charge.

À l'appui de cette affirmation, la société SOPRA STERIA GROUP produit la page 43 du cahier des charges émanant du ministère de l'agriculture et le plan de formation ministérielle élaboré par Mme Z. Le cahier des charges ministériel recense les besoins en formation, les modalités et lieux de dispense ainsi que les besoins logistiques et humains. Mme Z aurait ajouté de son propre chef une 'stratégie de formation ministérielle et de présentation du dispositif des agents' qui n'a pu être vendue que pour 19 jours au lieu des 60 réalisés.

Il convient tout d'abord de relever que si cette prestation a pu être vendue, même partiellement au client, c'est qu'elle avait bien été demandée ou pour le moins validée par ce dernier. Par ailleurs, les nombreux mails échangés avec Mme ... ne font apparaître aucune observation de cette dernière à ce sujet, alors qu'ils démontrent l'étroitesse de la surveillance exercée sur le travail de Mme Z.

Ce dernier point est confirmé par l'attestation précitée de ... ..., produite par l'appelante. Ce dernier déclare que c'est Mme ..., directrice de surveillance, et M. ..., responsable de l'entité de conseil au secteur public, qui ont décidé d'imputer le temps de production nécessaire en 'travail non facturé' ou TNF, 'ce, conformément à la règle en vigueur au sein de l'agence et connue de tous. En effet, au sein de cette agence, il n'est en aucun cas possible pour un manager de décider d'imputer du TNF. Cette mission relève du seul directeur de l"agence, sur proposition argumentée du directeur de surveillance de la mission concernée. L'ensemble de ces éléments font l'objet d'un enregistrement informatique impliquant un système de validation (workflow) qui donne le respect du processus et de la traçabilité des décisions (outil GPS)'.

Le mail du 6 juin 2012 adressé par Mme Z à Mme ... et en copie à plusieurs autres salariés vient confirmer cette description puisqu'il répercute une décision rendue par ... ... en citant ses propos, au sujet du plan de charge de ce dossier 'compte tenu de la gravité de la situation économique, la prévision V2 est passée en TNF total en principe de précaution' ; cette pièce, (n°15) produite par la Sté SOPRA SERIA GROUP, qui n'est contredite par aucune autre pièce postérieure quant à la décision prise par la directrice de surveillance, établit que c'est bien cette dernière qui avait pouvoir de proposer au directeur d'agence le volume du travail non facturé.

c) sur les insuffisances de Mme Z en matière d'opportunités commerciales

Le seul exemple cité par la société SOPRA STERIA GROUP concerne le retour incomplet d'un document réclamé le lundi 17 septembre 2012 par un client (Mme ... ... du ministère des finances), en l'espèce un questionnaire ayant pour objectif un retour d'expérience sur le projet CHORUS DT, attendu pour le 21 septembre. La carence de Mme Z aurait contraint Mme ... à adresser le questionnaire incomplet le 27 septembre et serait à l'origine de la perte du client.

Force est de constater qu'aucun lien de causalité n'est établi par l'intimée entre cet événement et la perte du client, ce d'autant que dans plusieurs mails postérieurs (11 octobre 2012, 11 et 19 février 2013), des dirigeants du ministère de l'agriculture félicitent Mme Z pour la qualité de ses travaux dans le cadre du projet CHORUS DT.

Il n'est pas contesté que Mme Z ait été en congés à partir du vendredi 21 septembre au soir et les pièces produites établissent qu'elle a répondu à Mme ... dès le 18 septembre en lui indiquant avoir rempli le questionnaire en version papier et en annonçant l'envoi d'une version électronique consolidée pour le 19 septembre. La société SOPRA STERIA GROUP ne répond pas sur ce point mais fait état d'un retour incomplet. Pourtant elle ne présente à la cour que le questionnaire vierge, tout en affirmant dans la lettre de licenciement qu'il aurait été rempli à 40%. Enfin, Mme Z produit une invitation à une réunion du 24 octobre 2012 afférente à ce retour d'expérience que lui adresse Mme ... ..., ainsi que le mail de compte rendu très positif que l'appelante envoie à Mme ..., courriel n'ayant fait l'objet d'aucune observation de la Sté SOPRA STERIA GROUP.

d) sur les 3 avertissements lors d'entretiens d'évaluation, établissant que les insuffisances ne seraient pas des faits isolés

La Société SOPRA STERIA GROUP fait état de 3 entretiens d'évaluation des 18 avril, 11 mai et 18 octobre 2012.

L'entretien d'évaluation du 18 avril 2012 n'est pas produit.

Lors de l'entretien du 11 mai 2012 portant sur 'objectifs et bilan de mission', plusieurs points forts sont relevés au crédit de Mme Z un grand investissement vis à vis de la tenue des engagements clients 'parfois au détriment des autres objectifs (foisonnement, respect du périmètre contractuel)', une compétence RH particulièrement développée, une capacité à développer et maintenir la satisfaction client 'cette orientation doit prendre en compte les contraintes de la mission (niveau d'engagement, périmètre, charge...) Et donc de manager en ce sens'. Aucune observation n'est faite s'agissant du respect des procédures, de la mise en oeuvre des méthodologies et démarches Sopra Group et de la communication (expression écrite et orale).

L'évaluation se conclut ainsi 'Elisabeth est très investie dans la recherche et la satisfaction client l'amenant parfois au non respect du périmètre contractuel et des plans d'actions définis. Le développement RH des équipes est un point fort'.

À l'occasion du compte rendu d'entretien du plan annuel de progression du 18 octobre 2012, l'interlocuteur de Mme Z conclut en reconnaissant 'l'énergie et la posture pro active en proximité' dont le client s'est fait l'écho. Il ajoute que ' les résultats sur la période (quantitatifs comme qualitatifs) et plus globalement sur l'année montrent un décalage clair entre la posture et les savoir faire mis en oeuvre par Elisabeth et les attendus d'un sénior en particulier dans le champ commercial et sur celui du management de mission'.

Mme Z répond en rappelant qu'elle assure 'une trajectoire pilotée et maîtrisée de notre mission MAAF/CHORUS-DT, conforme à nos engagements et à nos arbitrages internes bien que la dérive économique du projet, préalable à mon arrivée, ne puisse être compensée par les nouvelles prestations vendues' et regrettant notamment 'de subir dans cette évaluation 2012 la divergence de perception, avec mon unique directrice de surveillance projet, de la réalité des évènements projet et l'interprétation erronée qui en est faite'.

Ces contre-rendus d'entretien, qui reconnaissent par ailleurs des qualités à Mme Z ainsi que la satisfaction exprimée par ses clients, ne se réfèrent à aucun événement précis et sont rédigés en termes vagues.

En conséquence de tout ce qui précède, les insuffisances reprochées à Mme Z ne sont pas établies et le licenciement sera déclaré sans cause réelle et sérieuse.

Sur la demande de dommages et intérêts pour licenciement sans cause réelle et sérieuse

Aux termes de l'article L 1235-3du code du travail, si un licenciement intervient pour une cause qui n'est pas réelle et sérieuse et qu'il n'y a pas réintégration du salarié dans l'entreprise, il est octroyé au salarié à la charge de l'employeur une indemnité qui ne peut être inférieure aux salaires des six derniers mois.

Compte tenu de son ancienneté (35 mois) du nombre de salariés employés par la Sté SOPRA STERIA GROUP, (13 310 salariés au 31 décembre 2012), et du fait qu'elle justifie avoir retrouvé un emploi équivalent fin mars 2014 dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée, Madame Z sera justement indemnisée de ce chef par l'octroi d'une somme de

45 000 euros.

Sur la demande de dommages et intérêts en réparation du harcèlement moral subi, à tout le moins pour exécution déloyale du contrat de travail

Compte tenu des circonstances du harcèlement subi, de sa durée, et des conséquences dommageables qu'il a eu pour Mme Z telles qu'elles ressortent des pièces et des explications fournies, tels que déjà exposées ci-dessus, le préjudice en résultant pour Mme Z sera justement évalué à la somme de 5 000 euros.

Sur la demande de paiement des commissions annuelles 2012 non versées

La prime variable fondée sur l'atteinte d'objectifs doit être déterminable en fonction de critères précis et objectifs qui ne la font pas dépendre de la volonté unilatérale et arbitraire de l'employeur et le salarié doit pouvoir vérifier que le calcul de sa rémunération a été effectué conformément aux modalités prévues, faute de quoi ce dernier est fondé à solliciter le paiement intégral de la rémunération convenue.

Il résulte des pièces produites par Mme Z qu'elle a reçu de son employeur la somme de 4 061 euros en février 2011 au titre de la part variable 2010 et en février 2012 celle de 11 115 euros au titre de la part variable de 2011.

S'agissant des objectifs quantitatifs figurant dans la lettre d'objectifs 2012, Mme Z présente un tableau qui n'est pas critiqué par la Sté SOPRA, faisant apparaître une somme de 35 834 euros au titre du produit 2012, notamment sur les projets CHORUS DT et MAAF CHORUS, et un chiffre d'affaires géré de 1 179 688,5 euros. Ce document contredit le calcul de la part variable 2012 par l'employeur, lequel ne prend en compte aucun montant au crédit de Mme Z (chiffre d'affaires généré et résultat d'exploitation) et indique qu'elle n'aurait pas atteint le seuil cible indispensable pour bénéficier de la part variable, sans pour autant justifier de ce calcul par des éléments objectifs, tels que les budgets auxquels la lettre d'objectifs se réfère.

Par ailleurs, ce dernier document mentionne que toutes les parts variables sont soumises à l'appréciation hiérarchique, et peuvent être ramenées à 0 en cas de lourde contre performance, et que 'l'absence totale d'engagement, le non respect établi des règles, voire de l'éthique, des conflits internes lourds, etc....et plus généralement toutes raisons de nature à remettre en cause la relation professionnelle' peuvent entraîner la réduction conséquente, voire la suppression de la part variable.

Il résulte de tout ce qui précède que Mme Z ne disposait pas des éléments d'information suffisants pour être en mesure de vérifier le bien fondé de l'évaluation de sa rémunération variable de l'exercice 2012.

Dès lors, il convient de lui accorder à ce titre la somme de 11 115 euros, correspondant à celle qu'elle aurait touchée en fonction du calcul de part variable figurant dans la lettre d'objectifs 2012.

Sur les demandes annexes

La société SOPRA STERIA GROUP qui succombe dans la présente instance doit supporter les dépens et sera également condamnée à payer à Mme Z une indemnité au titre de l'article 700 du code de procédure civile qu'il est équitable de fixer à la somme de 3000 euros.

La société SOPRA STERIA GROUP doit être déboutée de la demande qu'elle a formée sur le même fondement.

PAR CES MOTIFS

La cour, statuant publiquement, contradictoirement et par arrêt mis à disposition au greffe,

INFIRME le jugement rendu le 2 juillet 2014 par le Conseil de Prud'hommes de NANTERRE,

ET STATUANT À NOUVEAU

Condamne la société SOPRA STERIA GROUP à payer à Mme Z Z

- la somme de 45 000 euros à titre de dommages et intérêts pour licenciement sans cause réelle et sérieuse

- la somme de 5 000 euros à titre de dommages et intérêts en réparation du harcèlement moral subi

- la somme de 11 115 euros au titre de la part variable de rémunération pour l'année 2012 DÉBOUTE les partie du surplus de leurs demandes

CONDAMNE la société SOPRA STERIA GROUP à verser à Mme Z Z la somme de 3000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile

ORDONNE le remboursement par la société SOPRA STERIA GROUP aux organismes concernés des indemnités de chômage qui ont dû être exposées pour le compte de Mme Z Z à concurrence de six mois ;

CONDAMNE la société SOPRA STERIA GROUP aux 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 Madame ... ..., Président et par Madame ..., Greffier, auquel la minute de la décision a été remise par le magistrat signataire.

Le GREFFIER, Le PRÉSIDENT,