

SESSION 2012

## UE 3 – DROIT SOCIAL

Durée de l'épreuve : 3 heures - coefficient : 1

**Aucun document personnel, ni aucun matériel ne sont autorisés.**

En conséquence, tout usage d'une calculatrice ou d'un code est **INTERDIT** et constituerait une fraude.

Document remis au candidat :

**Le sujet comporte 5 pages numérotées de 1/5 à 5/5.**

Il vous est demandé de vérifier que le sujet est complet dès sa mise à votre disposition.

*Le sujet se présente sous la forme suivante :*

- I) CAS PRATIQUE ..... (13 points) ..... pages 2 à 4
- II) QUESTION ..... (3 points) ..... page 5
- III) ÉTUDE D'UN DOCUMENT ..... (4 points) ..... page 5

### AVERTISSEMENT

**Si le texte du sujet, de ses questions ou de ses annexes, vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement dans votre copie.**

Il vous est demandé d'apporter un soin particulier à la présentation de votre copie et à la qualité rédactionnelle.  
Ces éléments seront pris en compte dans l'évaluation.

**I – CAS PRATIQUE (13 POINTS)**

La Société Anonyme MARKTEL est une entreprise de télémarketing dont le siège social se situe à LILLE. Cette société est un centre d'appels qui gère le service consommateurs et la relation clientèle pour différentes entreprises donneurs d'ordre. L'assistance technique d'un des principaux fournisseurs d'accès à l'Internet en FRANCE représente ainsi 70 % de son activité. Conscient des risques que représente cette dépendance, MARKTEL appuie également son développement sur un élargissement de son portefeuille clients orienté en particulier vers les Petites et Moyennes Entreprises (PME).

Créée en juin 2000, la société MARKTEL n'a cessé de croître pour compter aujourd'hui 450 salariés répartis sur trois plateaux de réception d'appels implantés à LILLE (220 salariés), LYON (90 salariés) et STRASBOURG (140 salariés).

Face à la multiplication de certains litiges à caractère social qui risquent en particulier de ternir son image, la société MARKTEL souhaite poursuivre son développement avec une meilleure maîtrise de sa politique sociale. C'est dans ce cadre que vous êtes recruté(e) et que vous intégrez le département juridique du service Ressources Humaines au siège social à LILLE. La Direction Générale vous consulte sur plusieurs dossiers.

**DOSSIER 1**

Le taux de rotation du personnel (ou «turn-over») et un nombre d'arrêts maladie bien au-dessus de la moyenne sur le plateau d'appels de STRASBOURG interpelle la Direction Générale. Deux cas récents semblent illustrer ce mal-être social.

Monsieur ROLY a été recruté en tant que téléopérateur sur le plateau d'appels de STRASBOURG le 5 décembre 2011 en Contrat à Durée Déterminée (CDD) de 5 mois (avec période d'essai de 3 semaines) dans le cadre d'un accroissement temporaire d'activité. Il succède ainsi à un autre salarié recruté au même poste sous CDD du 1<sup>er</sup> février 2011 au 31 octobre 2011 pour le même motif.

Monsieur ROLY met en cause l'entreprise pour non respect des règles du CDD.

**1.1 Sur quels éléments Monsieur ROLY peut-il s'appuyer ?****1.2 Quelles sont les conséquences pour l'entreprise de ce non respect des règles du CDD ?**

Cela fait 3 mois que Madame MARSANT, recrutée depuis 2006 dans le cadre d'un Contrat à Durée Indéterminée (CDI) lors de la mise en place du plateau d'appels de STRASBOURG est en arrêt maladie. Alors qu'elle vient d'informer sa direction qu'elle démissionne, Madame MARSANT, se considérant victime de harcèlement moral saisit le Conseil des Prud'hommes : une dégradation importante des conditions de travail avec notamment les pressions incessantes et les vexations du chef de plateau ont eu pour conséquence d'altérer et de menacer sa santé. Elle considère que son contrat de travail a été rompu du fait des manquements de l'entreprise, d'autant que la Direction était informée de la dégradation des conditions de travail occasionnée par le comportement de son chef de plateau.

**1.3 La situation décrite s'analyse-t-elle en un harcèlement moral ?****1.4 Si cette situation de harcèlement moral est établie, quelles peuvent en être les conséquences ?**

## DOSSIER 2

La Direction Générale de la société MARKTEL a demandé à la Direction du service Ressources Humaines située au siège social à LILLE, de réfléchir aux conditions de mise en place de nouvelles pratiques sociales qui doivent viser en particulier à :

- limiter le recours aux contrats précaires,
- motiver et fidéliser le personnel en associant les salariés aux performances de l'entreprise.

Ainsi, dès janvier 2012, plusieurs mesures ont été prises et en particulier un recours plus important aux heures supplémentaires.

La société MARKTEL applique par ailleurs les dispositions de la convention collective « *du personnel des prestataires dans le domaine du secteur tertiaire* » et en particulier les points suivants :

**Convention collective**  
**« du personnel des prestataires dans le domaine du secteur tertiaire »**  
**Extraits**

...

**Titre IV : La durée du travail.**

**Chapitre Ier Durée du travail**

...

**Art. 27- Durée normale**  
La durée normale hebdomadaire de travail est fixée conformément aux dispositions légales.

**Art. 28- Durée maximale**  
28.1. Principes  
Les durées maximales hebdomadaire et journalière de travail sont fixées conformément aux dispositions légales. A la date de signature de la convention collective :

- la durée maximale hebdomadaire de travail est fixée à 48 heures, sur une semaine, 46 heures en moyenne sur 12 semaines consécutives ;
- la durée journalière de travail ne peut être supérieure à 10 heures.

28.2. Dépassement de la durée maximale hebdomadaire Les limites prévues à l'article 27 ci-dessus peuvent être dépassées dans le cadre des dispositions prévues par le code du travail.

...

**Art. 30- Amplitude de la journée de travail**  
Sous réserve d'aménagements prévus à cet effet, l'amplitude de la journée de travail est fixée à 13 heures et l'amplitude entre deux séquences de travail est fixée à 11 heures.

...

**Chapitre III Décompte du temps de travail**

...

**Art.35- Décompte des heures supplémentaires**  
35.1 Les heures supplémentaires sont les heures de temps de travail effectif en sus de la durée normale du travail.  
Pour une semaine civile, le nombre d'heures supplémentaires est égal à la différence entre la durée hebdomadaire de travail effectuée et la durée normale hebdomadaire pour la semaine considérée.  
35.2 Le contingent annuel d'heures supplémentaires est fixé à 200 heures par an et par salarié.

**Chapitre IV Rémunération du travail**

**Art.36- Les heures supplémentaires**  
36.1. Les heures supplémentaires sont comptabilisées et rémunérées conformément aux dispositions légales en vigueur.  
36.2 Les heures supplémentaires accomplies au-delà du contingent annuel ouvrent droit pour le salarié à une contrepartie obligatoire en repos.

...

Madame JULIEN, à l'occasion d'une opération de télémarketing pour une entreprise de vente à distance, a travaillé du lundi 21 mai au samedi 26 mai 2012 pour un total de 48 heures de travail effectif.

- 2.1 Expliquez-lui comment sont décomptées les majorations de salaire propres aux heures supplémentaires qu'elle a effectuées sur cette période.**
- 2.2 De quel droit bénéficierait-elle si les heures supplémentaires avaient été réalisées alors que Madame JULIEN avait déjà atteint le contingent annuel ?**

La Direction est actuellement en pleine négociation avec les délégués syndicaux afin d'étendre le recours aux heures supplémentaires. Un accord est sur le point d'aboutir. Les organisations syndicales représentatives qui envisagent de le signer ont obtenu 24 % des suffrages exprimés au premier tour des dernières élections professionnelles.

**2.3 Sous quelles conditions l'accord d'entreprise sera-t-il validé ?**

Dans le cadre de sa nouvelle politique sociale, la Direction a mis en place depuis 2010 un dispositif d'épargne salariale qui vient compléter l'accord de participation signé en 2002. Avec sa fiche de paie du mois de mai 2012, Madame JULIEN a reçu différents documents :

- une note d'information lui précisant qu'une somme de 1 550 € lui était attribuée au titre de la participation aux résultats 2011 ;
- un questionnaire à compléter sur lequel Madame JULIEN doit exprimer son choix concernant l'affectation des 1 550 € ;
- un état récapitulatif de son épargne salariale placée sur un PERCO.

Madame JULIEN souhaite consolider son épargne au sein de l'entreprise.

**2.4 Que peut décider Madame JULIEN au sujet des 1 550 € de participation qui lui sont attribués ?**

**DOSSIER 3**

La multiplication des incidents et des litiges sur le site de STRASBOURG a amené la Direction Générale à réorganiser ses équipes sur ce site.

C'est dans ce cadre que Monsieur BINAULT, recruté en CDI au début de l'année 2009 et qui avait en charge la prospection commerciale pour le site de LYON, a été informé le 21 novembre 2011 de sa nomination sur le site de STRASBOURG à partir du 30 janvier 2012 afin d'y diriger la prospection clients. Monsieur BINAULT, ayant signifié à la Direction Générale qu'il refuse la mutation et donc la promotion qui lui est proposée sur le site de STRASBOURG, la Direction de MARKTEL lui fait comprendre qu'au-delà du refus d'une opportunité professionnelle que représente cette mutation, il s'expose à un risque de licenciement, d'autant que son contrat de travail comportait une clause de mobilité.

Après réflexion, et afin de traiter de manière apaisée cette situation, la Direction envisage de proposer un projet de transaction à Monsieur BINAULT.

**3. La Direction de MARKTEL vous demande de lui préciser les modalités de mise en place d'un tel projet.**

## II – QUESTION (3 POINTS)

**L'usage : définition, caractéristiques et procédure de dénonciation.**

## III – ÉTUDE D'UN DOCUMENT (4 POINTS)

### **Arrêt de la Cour de cassation, Chambre sociale, rendu le 16/02/2011, cassation**

Attendu, selon l'arrêt attaqué, que Mme X..., qui avait été engagée le 18 septembre 1989 en qualité de secrétaire d'avocat par M. Y..., et reprise par M. Z... le 1<sup>er</sup> octobre 1996, a été licenciée le 22 novembre 2006 pour motif économique en raison de la chute du nombre de dossiers de crédits permanents et de pré-contentieux de loyers impayés et résiliation de baux dont elle avait la charge entraînant la suppression de son poste ;

Attendu que pour condamner l'employeur au paiement d'une indemnité pour licenciement sans cause réelle et sérieuse, l'arrêt énonce que la lettre de licenciement ne fait état que d'une baisse de l'une des activités du cabinet sans invoquer de difficultés économiques ou une réorganisation pour sauvegarder la compétitivité, que la seule baisse du chiffre d'affaires n'induit pas ipso facto une menace sur la compétitivité et ne suffit pas à établir la réalité des difficultés économiques ;

Qu'en statuant ainsi, alors que la motivation de la lettre de licenciement, qui faisait état d'une baisse d'activité résultant de la disparition d'un certain nombre de contentieux traités par le cabinet et de son incidence sur l'emploi de la salariée, était fondée sur des faits précis et matériellement vérifiables, la cour d'appel, à qui il appartenait de vérifier l'existence de difficultés économiques résultant de cette baisse d'activité, a violé les textes susvisés ;

Par ces motifs : Casse et annule, dans toutes ses dispositions, l'arrêt rendu le 5 novembre 2009, entre les parties, par la cour d'appel de Rennes ;

Remet, en conséquence, la cause et les parties dans l'état où elles se trouvaient avant ledit arrêt et, pour être fait droit, les renvoie devant la cour d'appel de Caen.

- 1. Quel est le problème juridique posé par cet arrêt ?**
- 2. Exposez les motifs sur lesquels s'appuie la Cour de cassation.**
- 3. Définissez et présentez l'obligation de reclassement à laquelle est tenu cet employeur.**