

Licenciement disciplinaire à la suite du passage d'un client mystère...



© 2023 Les Echos Publishing

Dans le cadre de son pouvoir de direction, l'employeur est autorisé à contrôler l'activité de ses salariés. Mais à condition que ce contrôle s'effectue de manière loyale. Autrement dit, les salariés doivent être informés des dispositifs de contrôle mis en place par l'employeur. Si tel est bien le cas, ce dernier peut alors se fonder sur les résultats du contrôle pour prononcer une sanction disciplinaire. Un principe qui vient d'être rappelé par la Cour de cassation s'agissant du licenciement d'un salarié suite au passage d'un client mystère...

Dans cette affaire, un restaurant libre-service avait mandaté une société pour contrôler ses salariés via la technique du « client mystère ». Il avait ensuite été informé, au moyen d'une fiche d'intervention, que l'un de ses employés ne respectait pas les procédures d'encaissement instaurées dans l'entreprise. Le salarié concerné, qui n'avait pas remis de ticket de caisse au client mystère, avait donc été licencié pour faute. Il avait toutefois contesté son licenciement en justice estimant ne pas avoir été préalablement informé de l'objectif poursuivi par le contrôle mis en place par son employeur.

Saisie du litige, la Cour de cassation a relevé que

l'employeur avait bien informé de la mise en œuvre du dispositif du « client mystère » non seulement les salariés (par le biais d'une note de service), mais aussi les représentants du personnel (compte-rendu de réunion faisant état de la visite de « clients mystères » avec mention du nombre de leurs passages). Dès lors, la méthode de contrôle utilisée était licite. L'employeur pouvait donc se fonder sur les résultats de ce contrôle pour prononcer le licenciement disciplinaire du salarié.

[Cassation sociale, 6 septembre 2023, n° 22-13783](#)

© 2023 Les Echos Publishing