



**La technique du client mystère à l'appui de la procédure
de licenciement**

La technique du « client mystère » est couramment pratiquée dans le secteur du commerce pour évaluer le bon fonctionnement des services en contact avec la clientèle et le respect, par les salariés évalués, des règles et procédures définies.

Le faux client a ceci de mystérieux que la personne évaluée ignore évidemment tout du moment où il intervient.

Si la pratique est courante, sa mise en place est toutefois encadrée par la loi; il s'agit en effet d'un mode de contrôle et d'évaluation et le salarié doit être expressément informé, préalablement à leur mise en oeuvre, des méthodes et techniques d'évaluation professionnelles mises en oeuvre à son égard (C. trav., art. L. 1222-3).

Sous cette condition impérative, les résultats de l'enquête peuvent, si nécessaire, être utilisés à l'appui d'une procédure disciplinaire ou de licenciement.

Tel l'a rappelé la chambre sociale de la Cour de cassation dans un arrêt du 6 septembre 2023.

Licencié pour motif disciplinaire, le salarié d'une enseigne de restauration conteste cette mesure et reproche à son employeur d'avoir justifié sa décision en s'appuyant sur les résultats de visite d'un client mystère, lesquels établissaient notamment qu'il avait procédé à un encaissement sans remettre le ticket de caisse au client, ce qui était contraire aux procédures en vigueur.

Il estime que l'employeur a eu recours à un stratagème pour le « confondre » et a donc fait preuve de déloyauté.

L'argument ne porte ni au fond, ni en cassation, les juges constatant que l'employeur démontrait bien avoir préalablement informé le salarié de l'existence de ce dispositif d'investigation : il avait à cette fin produit un compte-rendu de réunion de CE faisant état de la visite de « clients mystère » avec mention du nombre de leurs passages, ainsi qu'une note d'information des salariés sur le dispositif dit du « client mystère », qui portait la mention « pour affichage » et expliquait son fonctionnement et son objectif.

Le salarié avait donc été régulièrement informé, avant leur mise en oeuvre, des moyens d'évaluation et de contrôle utilisés et ne pouvait donc pas user de cet argument pour contester la procédure engagée à son encontre.

https://www.courdecassation.fr/decision/64f822c7da737fd9691e64d9?judilibre_jurisdiction=cc&judilibre_chambre%5B%5D=soc&previousdecisionpage=0&previousdecisionindex=1&nextdecisionpage=0&nextdecisionindex=3