

Surlepont

L'entreprise SURLEPONT a mis en place une activité innovante en matière de réparation de véhicule. D'une part, elle commercialise dans ses locaux et via son site internet des pièces détachées automobiles. D'autre part, elle permet à sa clientèle d'effectuer elle-même les travaux de réparation en mettant à disposition un espace spécialisé équipé de pont élévateur, fosse, outillage adapté, matériel électronique... Cette SARL de trois associés, dirigée par Madame VERIN, est en pleine expansion et compte déjà six centres en région parisienne. Quinze salariés sont chargés de la gestion des différents centres et de l'assistance aux clients.

Tous les centres de l'entreprise SURLEPONT sont récents et nécessitent une technicité spécifique afin de faire fonctionner sans risque les divers matériels et outillages. Les salariés de l'entreprise sont inquiets face aux nombreuses compétences techniques que chacune des fonctions exige.

Face au succès grandissant de l'entreprise, Madame VERIN souhaite disposer d'un personnel réactif et exige de ses salariés une productivité accrue.

Vous traiterez ces trois dossiers à partir des documents annexés et de vos connaissances.

Dossier 1 **Analyse d'une situation juridique** **Assumer le risque**

Tous les centres de Madame VERIN fonctionnent selon le même principe. Les clients peuvent intervenir seuls sur leur propre véhicule comme s'ils l'avaient déposé chez un garagiste professionnel. Toutefois, seuls les salariés peuvent manipuler le gros matériel tels que les ponts de levage. En effet, une connaissance parfaite du matériel et des compétences spécifiques sont nécessaires afin d'éviter toute erreur susceptible de provoquer une mise en danger des personnes et des biens.

Dernièrement, un technicien-mécanicien, M. TOURNEVIS, n'a pas respecté la procédure de manipulation d'un pont de levage et a endommagé de manière importante l'automobile d'un client.

Le client demande la réparation de son dommage à la SARL SURLEPONT. Mme VERIN refuse de prendre en charge le dommage causé par le salarié.

- 1. Apprécier la décision de Mme VERIN de refuser la réparation du dommage au regard du droit de la responsabilité.**

Dossier 2 **Rédaction d'une note L'adaptation aux évolutions de l'activité professionnelle**

Dans les différents centres de réparation, les salariés manient du matériel technique et dangereux. Or, de plus en plus d'incidents sont constatés par manque de compétences techniques du personnel.

Madame VERIN veut remédier à ces dysfonctionnements en formant ses salariés. Par ailleurs, certains d'entre eux ont manifesté l'intérêt de faire évoluer leur carrière.

- 2. Dans une note structurée et argumentée, exposer, d'une part, les enjeux et les contraintes pour tout employeur en matière de formation et, d'autre part, les différents dispositifs de la formation professionnelle.**

Dossier 3 **Analyse d'une situation juridique** **Le contrat électronique**

Le 15 mars 2017, M. PLATEAU commande sur le site internet de l'entreprise SURLEPONT un boîtier de vitesse qu'il souhaite installer sur son véhicule. Le 20 mars 2017, M. PLATEAU réceptionne le produit et se rend compte que la pièce n'est pas adaptée à son automobile.

Le 28 mars 2017, il adresse une lettre de rétractation de son achat à Mme VERIN.

Mme VERIN refuse de faire droit à la demande de M. PLATEAU. En effet, celui-ci a accepté, lors de la commande en ligne, les clauses de rétractation prévues dans les conditions générales de vente. Pour appuyer son refus, elle lui rappelle l'extrait du contrat de vente :

« Article 07 : Délai de rétractation

L'acheteur dispose d'un délai de 7 jours à compter de la réception des produits pour exercer son droit de rétractation sans avoir à payer de pénalités.

Article 08 : motif de rétractation

Le motif de l'exercice de ce droit de rétractation est soumis à l'appréciation de l'entreprise. »

Vérifier la validité des deux clauses contractuelles et expliciter les conséquences qui en découlent.

Annexe 1 **Responsabilité du commettant**

Conformément à l'article 1242 al. 5 du code civil (ancien art 1384 al. 5 c.civ.), les commettants sont civilement responsables des dommages causés par leurs préposés dans les fonctions auxquelles ils les ont employés.

Source : D'après les auteurs

Annexe 2 **La notion d'abus de fonction**

La jurisprudence a signalé que le commettant ne s'exonère de sa responsabilité que si son préposé a agi hors des fonctions auxquelles il était employé, sans autorisation, et à des fins étrangères à ses attributions (Cass., ass. Plén., 19 mai 1988). Le préposé qui a agi hors de ses fonctions, sans autorisation et à des fins étrangères à ses attributions commet un abus de fonction.

Source : <http://www.droitjuridique.fr/>

Annexe 3 **Article L6322-1 du Code du travail**

Le congé individuel de formation a pour objet de permettre à tout salarié, au cours de sa vie professionnelle, de suivre à son initiative et à titre individuel, des actions de formation, indépendamment de sa participation aux stages compris, le cas échéant, dans le plan de formation de l'entreprise dans laquelle il exerce son activité.

Ces actions de formation doivent permettre au salarié :

1. D'accéder à un niveau supérieur de qualification ;
2. De changer d'activité ou de profession ;
3. De s'ouvrir plus largement à la culture, à la vie sociale et à l'exercice des responsabilités associatives bénévoles.

Annexe 4 **Le plan de formation**

Le plan de formation rassemble l'ensemble des actions de formation définies dans le cadre de la politique de gestion du personnel de l'entreprise. Il peut également prévoir des actions de bilans de compétences et de validation des acquis de l'expérience et proposer des formations qui participent à la lutte contre l'illettrisme.

L'élaboration du plan de formation est assurée sous la responsabilité pleine et entière de l'employeur, après consultation des représentants du personnel.

Tout salarié peut être visé par une action de formation prévue par le plan de formation de son entreprise. Le départ en formation est alors assimilé à l'exécution normale de son contrat de travail. [...]

Le plan de formation peut comporter deux types d'actions :

- actions visant à assurer l'adaptation du salarié au poste de travail ou liées à l'évolution ou au maintien dans l'emploi dans l'entreprise,
- actions ayant pour objet le développement des compétences des salariés.

Source : <http://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle-14-septembre-2015>

Annexe 5 **E-commerce : les règles applicables aux relations entre professionnels et consommateurs**

[...] Le droit de rétractation, permet au consommateur de revenir sur ses engagements [...]

Au moment de l'offre, *[le professionnel]* doit préciser si le droit de rétractation existe ou non.

Quand le client va conclure le contrat, *[le professionnel doit]* impérativement l'informer sur les conditions et les modalités d'exercice de ce droit (durée du délai de rétractation, point de départ, remboursement du produit, paiement des frais de retour, etc.)

[...]

Le consommateur peut se rétracter sans justifier sa décision (Art. L121-21 c. conso.).

[...]

Source : <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf>