

**SANTE AU TRAVAIL** Organisation du travail – Rémunération variable assise sur une mise en concurrence des salariés (*benchmark*) – Risques psychosociaux – Absence de mesures de prévention – Interdiction de mise en œuvre.

TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE DE LYON (1<sup>ère</sup> Ch. sect. 2) 4 septembre 2012

**Syndicat SUD Groupe BPCA contre Caisse d'Épargne Rhône Alpes Sud**

FAITS, PROCEDURE ET PRETENTIONS DES PARTIES :

Le demandeur expose :

- qu'à la fin de l'année 2007, le président du directoire de la défenderesse a mis en place un système de gestion des performances du personnel particulièrement contraignant, le benchmark

- que ce système consiste en une évaluation permanente : chaque agence voit ses performance analysées au regard la performance de chacun des salariés est regardée par rapport à celle des autres, aucun objectif précis n'est imposé officiellement ni aux agences, ni aux salariés, le seul objectif qui existe est de faire mieux que les autres, chaque agence et chaque commercial est mis en concurrence quotidienne heure par heure par le moyen de tableaux de suivis informatiques consultables à tout moment sans que soient pris en compte l'environnement, le type de clientèle ou autres, que le benchmark fait l'objet d'un briefing d'un quart d'heure chaque matin dans chaque agence,

- que cette méthode de gestion des performances des salariés crée une véritable terreur pour ceux qui la subissent, un stress permanent, chaque matin tout est remis en question et incite les salariés à ne pas respecter les obligations découlant de la réglementation,

- que ces derniers ont une part variable de leur salaire qui dépend des résultats de l'agence mais aussi des résultats de chacun ce qui crée une ambiance de travail particulièrement détestable,

- que pèse sur l'employeur une obligation de résultat de protection de la santé physique et mentale du salarié en vertu de l'article L 4121-1 du code du travail,

- que le juge peut, si une organisation du travail compromet la santé des salariés, en vertu du droit fondamental qu'est le droit à l'intégrité physique et mentale, porter atteinte au pouvoir de direction de l'employeur et interdire cette pratique,

- qu'il est indéniable que le benchmark porte atteinte à la santé physique et mentale des salariés, que plusieurs médecins du travail ont, à de multiples reprises, alerté l'employeur à ce sujet, (pas moins de 10 rapports annuels d'alerte sur les années 2008 et 2009), que l'inspection du travail a également critiqué cette pratique en 2008, que le CHSCT a sollicité la mise en place d'une expertise confiée à ARAVIS qui critique vivement le benchmark, que les instances représentatives du personnel et les assistantes sociales dénoncent ces pratiques comme attentatoires à la santé des salariés,

- qu'un tel système permet à la défenderesse de représenter à elle seule 35% des ventes nettes de l'ensemble des caisses d'épargne,

- qu'elle a, certes, mis en place un observatoire des risques psychosociaux, dont l'ordre du jour est fixé par l'employeur et qui n'a donné lieu à aucune réunion à ce jour, qui n'a jamais fonctionné et ne présente aucune utilité, qu'avec son plan d'action qualité du travail, elle en est au stade de l'identification des situations de risques psychosociaux, identifiés depuis bien longtemps et en lien avec le benchmark, que ces dispositifs ne sont que des palliatifs contraires aux dispositions légales car ils ne visent pas à supprimer le risque à la source, mais à intervenir a posteriori une fois que le risque est révélé,

- que le plan d'action qualité travail ne dit rien des risques psychosociaux et de la dégradation des conditions de travail, mais permet au manager de mieux manager et d'avoir une culture du résultat,

- que son action est bien fondée sur l'article L 2132-1 du code du travail.

Il demande :

- qu'il soit dit et jugé que l'organisation collective de travail basée sur le benchmark compromet gravement la santé des salariés de la CERA et contrevient aux dispositions des articles L 4121-1 et suivants du code du travail, qu'il soit fait défense à la CERA d'avoir recours à une organisation de travail fondée sur le benchmark sous astreinte de 50 000 € par jour de retard à compter de la signification de la présente décision,

- la condamnation de la CERA à payer au Syndicat Sud BPCE une somme de 50 000 € à titre de dommages et intérêts en réparation du préjudice qu'il subit, conformément aux dispositions des articles L 2132-1 et suivants du code du travail, (...)

Suivant ses dernières conclusions signifiées le 13 février 2012 la CERA expose :

- qu'en l'absence de violation grave et flagrante d'une règle de droit particulière, le juge n'a pas le pouvoir de s'immiscer dans le pouvoir de direction de l'employeur, qu'il y a un principe constitutionnel de liberté d'entreprendre,

- que l'objectif d'un benchmark est d'identifier les processus les plus efficaces et professionnels pour aider l'organisation à atteindre ses objectifs, qu'il permet d'identifier les meilleures pratiques et de les diffuser au sein de l'ensemble du réseau commercial, qu'avec ce système la part variable collective n'est pas fondée sur le rang d'une agence mais exclusivement sur son écart à la première, c'est un système stable, réel, équitable et transparent, fondé sur la fidélisation de la clientèle et le développement du PNB (produit net bancaire), c'est l'aspect qualitatif qui prime sur le quantitatif, -que ce système indique aux collaborateurs chaque mois dans quel groupe de performance ils se situent mais qu'ils ne connaissent pas leur place dans le groupe ni celle de leurs

collègues, que c'est un outil de mesure de la performance collective,

- qu'il n'y a pas de lien de causalité entre le benchmark et les risques psychosociaux, qui font partie du monde actuel du travail, particulièrement dans le domaine bancaire du fait de la crise, sans être propres à la CERA qui a signé un accord le 15 juillet 2009 sur le stress au travail, que les RPS existaient déjà en 2004 dénoncés par le demandeur et les médecins du travail au sein de la CERA alors que le benchmark a été mis en place en 2007, que les RPS au sein de la CERA sont le produit d'une combinaison de facteurs,

- qu'il y a une diminution du nombre de médecins du travail évoquant les RPS au sein de la CERA entre 2008 et 2010, résultat de nombreuses mesures préventives mises en place sur la base des recommandations non seulement du rapport ARAVIS de janvier 2009 mais également sur la base des propositions des médecins du travail, des membres du CHSCT, des membres du CE et des assistantes sociales,

- que des indicateurs tendent à démontrer une baisse des RPS au sein de la CERA (baisse du nombre moyen d'arrêts maladie, consommation de médicaments en diminution, consultations médicales en baisse...), ce qui a conduit le président du TGI de Lyon dans sa décision du 17 octobre 2011 à rejeter la demande d'expertise « risques graves » du CHSCT de la CERA,

- qu'elle a engagé avec l'ensemble des partenaires sociaux une démarche de prévention des RPS depuis 2007 aboutissant en 2009 à la création d'un plan d'action qualité de vie au travail, qu'ainsi ont été mis en place des actions de formation et d'accompagnement au niveau du réseau commercial, un observatoire des RPS, une commission santé et travail, une cellule d'écoute psychologique, l'aménagement de postes individualisés,

- qu'elle a, en avril 2011, proposé une expertise commune et partagée refusée par le CHSCT, qu'elle poursuit à ce jour son action contre les RPS avec l'aide du cabinet FORMATIS.

(...)

#### **MOTIVATION :**

**Attendu qu'il résulte de l'article L 4121-1 du code du travail que l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs, qu'il doit prévenir le risque et non intervenir a posteriori,**

**Attendu qu'il est de jurisprudence constante que l'obligation de sécurité qui repose sur l'employeur est une obligation de résultat,**

**Attendu que le juge peut interdire à l'employeur, nonobstant son pouvoir de direction, de prendre des mesures qui ont pour objet de compromettre la santé de ses salariés, qu'ainsi le juge, après avoir fait le constat qu'une organisation de travail compromet la santé des salariés, peut intervenir pour interdire sa mise en œuvre,**

**Attendu que la défenderesse fin 2007 a mis en place pour assurer la gestion des performances du personnel un système, imaginé par d'autres à des fins purement économiques, le benchmark,**

**Attendu que ce système consiste en une évaluation permanente, chaque agence, dépendant de la défenderesse, voit ses performances analysées au regard des performances des autres agences, donc est mise en concurrence, qu'au delà et au sein de chaque agence, la performance de chacun des**

salariés est regardée par rapport à la performance des autres salariés,

Attendu qu'aucun objectif n'est imposé officiellement ni aux agences, ni aux salariés, que le seul objectif qui existe est de faire mieux que les autres, qu'ainsi nul ne sait à l'issue d'une journée donnée, s'il a ou non correctement travaillé, puisque la qualité de son travail dépend avant tout des résultats des autres, qu'avec un tel système tout est remis en question chaque jour ce qui crée un stress permanent, d'autant que les outils informatiques permettent à tout le monde de suivre en direct, depuis chaque poste, ce que fait chacun des commerciaux de toute la banque,

Attendu qu'outre le stress qu'un tel système provoque, il entraîne des pratiques abusives faisant passer la performance avant la satisfaction de la clientèle, qui ne représente que 5% de l'évaluation du benchmark,

Attendu que par ailleurs le benchmark a directement des conséquences sur les relations sociales au sein de l'entreprise, qu'en effet chaque salarié bénéficie d'une rémunération composée d'une partie fixe et d'une part variable, que la part variable dépend directement des résultats au benchmark, puisqu'elle est déterminée en fonction des résultats de l'agence par rapport aux autres agences, qu'ainsi, si un salarié de l'agence a des résultats médiocres ou inférieurs à ceux des collègues, il va directement impacter la part variable de l'ensemble de ses collègues,

Attendu que fin 2008 la cabinet ARAVIS (pièce 19) chargé d'une expertise en accord avec la défenderesse, elle même, a alerté sur les risques psychosociaux d'un tel système,

Attendu que les médecins du travail tant dans leurs rapports pour l'année 2008, 2009 ou 2010 ont stigmatisé le benchmark comme un facteur de risques psychosociaux, que certes ces risques existaient avant le benchmark mais ont été accentués par la mise en place de ce système de gestion,

Attendu que le constat de l'inspection du travail (courrier du 10 novembre 2008) est le même comme celui des assistantes sociales,

Attendu que toutes ces instances notent :

- une atteinte à la dignité des personnes par leur dévalorisation permanente utilisée pour créer une compétition ininterrompue entre les salariés,
- un sentiment d'instabilité du fait qu'il n'y a aucune possibilité de se situer dans l'atteinte d'objectifs annuels puisque le résultat de chacun est conditionné par celui des autres,
- une culpabilisation permanente du fait de la responsabilité de chacun dans le résultat collectif,
- un sentiment de honte d'avoir privilégié la vente au détriment du conseil du client,
- une incitation pernicieuse à passer outre la réglementation pour faire du chiffre,
- une multiplication des troubles physiques et mentaux constatés chez les salariés, troubles anxio-dépressifs, accidents cardio-vasculaires, troubles musculo-squelettiques,

Attendu que les mesures mises en place par la défenderesse à savoir un observatoire des risques psychosociaux, un numéro vert, un plan d'action qualité du travail, sont largement insuffisants à répondre à la problématique du benchmark comme le notent dans leur rapport de 2010 les médecins du travail « *la CERA a encore beaucoup d'efforts à faire pour la prévention des risques psycho-sociaux, il y a loin entre le « beau » plan d'action et la réalité du terrain* »,

Attendu qu'en effet ces mesures ne visent pas à supprimer le risque à la source, mais à intervenir a posteriori une fois que le risque est révélé,

Attendu qu'il en est de même du dispositif permettant le reclassement des salariés les plus en difficultés dans des emplois commerciaux, dans d'autres emplois moins intéressants car plus administratifs,

Attendu qu'il résulte de tout ceci que l'employeur n'a pas respecté l'obligation de résultat qui pèse sur lui, qu'en instaurant comme mode d'organisation du travail le benchmark, il compromet gravement la santé de ses salariés comme cela lui a été indiqué régulièrement et par plusieurs instances et qu'il convient de faire défense à la CERA d'avoir recours à une telle organisation de travail, qu'aucune astreinte n'apparaît nécessaire,

Attendu qu'il résulte de l'article L 2132-1 du code du travail que les syndicats professionnels ont le droit d'agir en justice, qu'ils peuvent devant toutes les juridictions, exercer tous les droits réservés à la partie civile concernant les faits portant un préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif de la profession qu'ils représentent,

Attendu que le comportement de la défenderesse compromettant la sécurité de ses salariés constitue un préjudice direct contre l'intérêt collectif de la profession que le demandeur représente qu'il lui sera alloué au regard de l'article L 2132-1 du code du travail une somme de 10 000 €,

Attendu que la nature de l'affaire ne rend ni nécessaire ni compatible l'exécution provisoire qu'il n'y sera pas fait droit,

Attendu que la défenderesse sera condamnée à payer au demandeur la somme de 3 000 € au titre de l'article 700 du CPC outre aux entiers dépens,

Par ces motifs :

- Dit et juge que l'organisation collective de travail basée sur le benchmark compromet gravement la santé des salariés de la CERA et contrevient aux dispositions des articles L. 4121-1 et suivants du code du travail,

- Fait défense à la CERA d'avoir recours à une organisation du travail fondée sur le benchmark sans astreinte,

- Condamne la CERA à payer au Syndicat Sud Groupe BPCE une somme de 10 000 € à titre de dommages-intérêts en réparation du préjudice qu'il subit, conformément aux dispositions des articles L 2132-1 et suivants du code du travail,

(Mme Papin, prés. – Me Ducrocq, SCP Fromont-Briens, av.)

## Note.

L'une des causes majeures d'apparition des risques psychosociaux dans l'entreprise (1) réside notamment dans des pratiques toujours plus contraignantes de notation et d'évaluation des salariés (2). Au cas d'espèce qui concernait une Caisse d'épargne, le mécanisme mis en place, intitulé *benchmark*, contraignait les salariés d'une double manière : individuelle car une part de la rémunération variable dépendait de leur résultat mais également collective car l'autre part variable était assise sur la performance de l'établissement. Les tribunaux ont précédemment condamné des systèmes où la subjectivité et le flou de l'évaluation prévalaient de manière manifeste (3). Dans le cas rapporté ci-dessus, l'indétermination, plus radicale encore, était projetée de manière plus subtile sur les salariés : aucun résultat n'était préalablement quantifié, seul le bilan réalisé donnait lieu à un classement, réexaminé quotidiennement. Il résultait de l'ensemble une précarité permanente et un isolement toujours plus grand des salariés saisis par un mécanisme de concurrence sociale (4) (ce que le défendeur qualifie,

par antiphrase, dans le jugement ci-dessus de « *système stable, réel, équitable et transparent* »).

Prenant appui sur l'obligation de protéger la santé des salariés au titre des principes généraux de prévention (5), une organisation syndicale a fort opportunément introduit une action devant le TGI (6) à l'instar de précédents fameux en matière d'organisation du travail (7), afin d'obtenir l'interdiction du *benchmark*. On soulignera tout l'intérêt des rapports des médecins du travail qui ont pleinement (et courageusement) joué leur rôle et contribué de manière décisive à la solution.

Le Tribunal, par un jugement bien motivé (8), outre la caractérisation des troubles (lire ci-dessus), souligne que la réaction de l'employeur n'a consisté qu'à un accompagnement desdits troubles et non à leur prévention (9). Si on peut regretter la frilosité ayant conduit au rejet de la demande d'exécution provisoire, on se félicitera en revanche de la prise au sérieux de l'atteinte portée à l'intérêt collectif de la profession que manifeste l'allocation de dommages et intérêts dépassant (enfin) le montant d'une aumône.

(1) P. Adam, « La prise en compte des risques psychosociaux par le droit du travail français », Dr. Ouv. 2008, p. 313, disp. sur <http://sites.google.com/site/droitouvrier>

(2) v. les références citées sous Soc. 10 avr. 2008, n° 06-45.741, Dr. Ouv. 2008 p.472 n. A. Mazières.

(3) s'agissant de critères comportementaux par ex. : CA Toulouse, 21 septembre 2011, *Airbus*, Dr. Ouv. 2012 p.39 obs. E. Boussard-Verrecchia, X. Petrachi, A. Mazières ; P. Adam, Évaluation (illicite) des salariés et action collective (à propos de TGI Nanterre, 5 septembre 2008, *CHSCT nord et a. c/ Sté Wolters Kluwer France*), Dr. Ouv. 2008 p.585.

(4) M. Rigaux, *Droit du travail ou droit de la concurrence sociale ?*, Bruylant, 2009 ; sur cet ouvrage v. A. Lyon-Caen, RDT 2010 p.195.

(5) L 4121-1 : « *L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent : 1° Des actions de prévention des risques professionnels et de la pénibilité*

*au travail ; 2° Des actions d'information et de formation ; 3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés. L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes. »*

(6) la présente affaire a été introduite au fond mais on peut se reporter utilement à D. Boulmier, *Le référé sur la santé/sécurité : l'espoir de demain*, Dr. Ouv. 2012 p.591

(7) TGI Paris, 5 juill. 2011, *FO, CGT Aréva c/ SA Aréva NC*, Dr. Ouv. 2011, p. 633, n. M. Cohen ; Soc 5 mars 2008, *Snecma*, n°06-45.888, Bull. n° 46, Dr. Ouv. 2008, p. 424 n. F. Héas, disp. sur le site de la Revue.

(8) Frappé d'appel.

(9) Sur cette affaire : P-Y. Verkindt, *Sem. Soc. Lamy* n°1551, 17 sept. 2012 ; concernant la prévention des risques et les conditions de sa mise en œuvre, S. Tourneaux, *L'intensité de l'obligation de sécurité de l'employeur : un traitement aux effets mal mesurés*, Dr. Ouv. 2012 p.571 spec. p.575.