

CHSCT – Attributions – Consultation – A défaut, suspension des projets patronaux (deux espèces) – Contrôle de la qualité du travail des salariés – Enquêtes – Modification des modalités – Abandon de l'anonymat (première espèce) – Changement de messagerie électronique de l'entreprise – Fonctionnalités du nouveau logiciel – Partage d'agendas – Contraintes supplémentaires pour les salariés (deuxième espèce).

Première espèce :

TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE DE PARIS (référé) 18 décembre 2008

CHSCT Métro contre RATP

MOTIFS DE LA DECISION :

Attendu qu'il résulte des explications des parties et des pièces produites que depuis 1995 la RATP fait appel à des sociétés de sondages afin d'évaluer l'accueil des clients par les agents de station ;

Que les résultats de ces évaluations, établies par des enquêteurs dits "voyageurs mystères" étaient communiqués à la RATP avec pour seules références le jour et la station visitée sans précision de l'heure ;

Que chaque ligne de métro était destinataire des résultats par station ;

Attendu qu'"afin de renforcer l'implication personnelle des agents de station", la direction du département MES (métro espaces et services) a souhaité que le parcours de ces voyageurs mystères soit transmis à l'encadrement des agents avec l'indication de l'heure de passage dans la station, levant ainsi de facto l'anonymat des agents présents lors de la visite ;

Attendu qu'un document intitulé "*charte portant sur l'utilisation et la diffusion des résultats des parcours mystères*" a été présentée au CHSCT lors de la réunion du 23 septembre 2008 dans le cadre d'une information ;

Attendu que lors de cette réunion les élus du CHSCT constatant sur ce projet « *que cette notation individualisée sera sans contrôle ni recours, qu'elle constituera un levier de management plutôt que l'outil pédagogique annoncé, qu'elle favorisera l'individualisation des carrières et court-circuitera le collectif de travail, qu'elle induira un stress permanent chez les agents, que les élus... ne disposent pas d'informations concernant la charte du "voyageur Mystère", ni ses critères d'évaluation, que le projet prévoit des mesures disciplinaires pour les agents ne respectant pas les critères d'accueil au guichet, ce qui remet en cause le règlement intérieur* », ont demandé à être pleinement informés et consultés sur ce projet ;

Que la charte a cependant été mise en œuvre et que le CHSCT a diligemment la présente procédure, estimant qu'il devait être saisi pour information et consultation sur un tel projet et que la mise en œuvre de cette charte constituait un trouble manifestement illicite ;

Sur la procédure :

Attendu que les défenderesses soutiennent :

- que la demande de suspension de la charte formulée à l'encontre de Mme B., est irrecevable, cette dernière ne pouvant se voir ordonner de prendre une décision qui n'entre ni dans ses compétences ni dans ses pouvoirs ;

- que la demande du CHSCT de le saisir pour information et consultation est irrecevable, "*dépourvu qu'il est du droit d'agir sur le point de l'ordre du jour*" ;

Que selon les défenderesses la seule demande qui reste recevable est celle visant à suspendre la mise en œuvre de la charte ;

**

Attendu que la personne morale sur laquelle pèserait l'obligation de suspension de la charte s'il était fait droit à la demande du CHSCT, à savoir la RATP, est dans la cause ; qu'en conséquence, l'observation des défenderesses sur l'impossibilité d'ordonner à Mme B., es-qualité de présidente du CHSCT de prendre une décision qui n'entre ni dans ses compétences ni dans ses pouvoirs, est indifférente à la solution du présent litige, la remarque de la RATP n'ayant de pertinence que dans le cas où seule, la présidente du CHSCT aurait été assignée ;

Attendu par ailleurs que la demande du CHSCT tendant à ce qu'il soit saisi d'une procédure d'information consultation, ne correspond pas à une demande de fixation d'ordre du jour, (même si toute réunion de cette instance est précédée par l'élaboration d'un ordre du jour) mais à une demande de respect des prérogatives de cette instance, respect qui se traduit par l'instauration d'une procédure, celle de l'information consultation ;

Qu'en conséquence, l'irrecevabilité soulevée par les défenderesses au motif que le CHSCT n'a ni droit ni qualité pour arrêter l'ordre du jour sera rejetée ;

Sur les demandes du CHSCT :

Attendu que le CHSCT fonde son action sur les dispositions combinées des articles L. 1321-5, L. 1321-1, L. 4612-12, L. 4612-8 et L. 4612-13 du Code du travail ;

Attendu que la RATP réplique que la charte litigieuse ne constitue pas une adjonction au règlement intérieur dans la mesure où elle ne comporte aucune règle générale et permanente de discipline et ne constitue qu'une simple modification des modalités d'application, au demeurant minime, d'un processus existant de longue date à la RATP ;

Que la RATP soutient qu'il ne saurait être considéré que cette charte constituerait un aménagement important des conditions de travail ;

**

Attendu qu'aux termes de l'article L. 4612-8 du Code du travail "*le CHSCT est consulté avant toute décision d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail...*" ;

Attendu que la communication à chaque ligne de métro et donc à l'encadrement de chaque ligne de métro et ce par station, des résultats des évaluations, établies par des enquêteurs dits "voyageurs mystères" a pu permettre à la RATP d'identifier des faiblesses de certains aspects du service et d'améliorer ses prestations au profit des usagers des transports parisiens ;

Attendu en revanche, que la levée de l'anonymat des évaluations effectuées par les sociétés de sondage modifie de façon notable la finalité de la mise en œuvre de cette procédure des voyageurs mystères ;

Attendu qu'en effet, la RATP ne conteste pas que la constatation d'un manquement par un voyageur mystère peut faire l'objet d'une sanction disciplinaire de l'agent concerné ;

Qu'elle expose que cela pouvait d'ailleurs être le cas même avant la levée de l'anonymat et que des comportements fautifs constatés par les agents d'encadrement ou rapportés par des clients donnent lieu parfois à sanction disciplinaire et ce depuis toujours ;

Attendu toutefois que la constatation par un agent d'encadrement de comportements fautifs se fait dans la durée et à la suite d'une observation sur une période suffisante du comportement de l'agent de station de telle sorte qu'un manquement peut être situé dans un contexte et évalué par rapport à l'ensemble du comportement de cet agent ;

Qu'en revanche, la constatation de "situations inacceptables" par les voyageurs mystères se fait par sondage puisque précisément ces évaluations sont effectuées par des sociétés de sondage ;

Qu'ainsi, un agent de station dont le comportement sur le moyen ou le long terme pourrait être très satisfaisant et reconnu comme tel par l'agent d'encadrement peut être surpris dans un moment de défaillance isolé par une constatation effectuée par une entreprise de sondage ;

Que s'il est possible que cette constatation soit tempérée par une appréciation plus fine d'un agent d'encadrement, aucune précision n'a été donnée en ce sens par la RATP qui se limite à soutenir que la levée de l'anonymat est un changement minime de la mise en oeuvre de procédure déjà existante ;

Attendu que la mise en oeuvre de la charte litigieuse correspond en réalité à la mise en oeuvre d'un moyen permettant un contrôle de l'activité des salariés tel que visé à l'article L. 2323-32 alinéa 3 du Code du travail ;

Qu'elle constitue une modification importante des conditions de travail de nature à générer une inquiétude dans l'exercice quotidien de la tâche des salariés sur laquelle n'a pas été donnée une information suffisante dès lors que par exemple n'a pas été donnée au CHSCT, préalablement à la réunion d'information du 23 septembre 2008, connaissance des modalités selon lesquelles les sociétés de sondage effectuent ces parcours mystères ;

Que l'entrée en vigueur de la charte sans qu'aient été respectées les prérogatives du CHSCT et sans qu'ait été mise en

oeuvre une procédure d'information consultation de cette instance sur l'introduction de ce moyen de contrôle de l'activité des salariés, constitue un trouble manifestement illicite qu'il convient de faire cesser en application de l'article 809 du Code de procédure civile ;

Qu'il convient donc d'ordonner à la RATP de suspendre la mise en oeuvre de la charte sous astreinte de 1 000 € par jour de retard passé le délai de huit jours à compter de la signification de la présente décision et tant que n'aura pas été organisée et achevée une procédure d'information et consultation préalable du CHSCT sur la charte ;

Qu'il y a lieu en outre d'ordonner à la RATP la mise en oeuvre d'une procédure d'information consultation et ce dans le délai de quinze jours à compter de la signification de la présente décision sous astreinte de 500 € par jour de retard ;

Que pour assurer l'information des salariés de la RATP, sera ordonnée la publication de la décision aux frais de la RATP dans son journal interne ;

Attendu que la RATP qui succombe sera condamnée à supporter les frais de la présente procédure et à verser la somme de 3 516,24 € à ce titre au CHSCT, ainsi qu'aux entiers dépens ;

PAR CES MOTIFS :

- Déclarons le CHSCT de l'établissement Metro recevable en ses demandes,

- Ordonnons à la RATP de suspendre la mise en oeuvre de "la charte portant sur l'utilisation et la diffusion des résultats des parcours mystères" sous astreinte de 1 000 € par jour de retard passé le délai de huit jours à compter de la signification de la présente décision et tant que n'aura pas été organisée et achevée une procédure d'information et consultation préalable du CHSCT sur cette charte,

- Ordonnons à la RATP de saisir pour information et consultation préalable le CHSCT sur la charte, et ce dans le délai de quinze jours à compter de la signification de la présente décision sous astreinte de 500 € par jour de retard, passé ce délai,

- Ordonnons la publication de la présente décision aux frais de la RATP dans son journal interne,

- Condamnons la RATP à verser la somme de 3 516,24 € au CHSCT au titre des frais de la procédure.

(Mme Maumus, prés. - M^e Porcheron, Hirsch, av.)

Deuxième espèce :

TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE DE MARSEILLE 9 janvier 2009

Nextiraone France contre CHSCT PACA-Corse Nextiraone

MOTIFS DE LA DÉCISION :

Attendu que le 4 décembre 2008, la SA Nextiraone France et M. B., pris en sa qualité de président du comité d'hygiène et de sécurité des conditions de travail PACA-Corse [ci-après le CHSCT] de ladite société, ont assigné ce dernier devant le président du Tribunal de grande instance de Marseille statuant en la forme des référés aux fins d'obtenir l'annulation de la délibération du CHSCT adoptée le 12 novembre 2008, « dire et juger que le projet de migration de messagerie de Lotus vers Outlook » ne constitue ni un projet important au sens de l'article L. 4612-12 du Code du travail, ni un projet d'introduction de nouvelles technologies au sens de l'article L. 4612-9, dire et juger que le CHSCT n'est pas fondé à demander sa consultation sur l'un ou l'autre de ces fondements, dire et juger a fortiori et en tout état de, cause que le CHSCT ne peut recourir à un expert sur l'un ou l'autre de ces fondements et qu'il soit dit et jugé que la délibération du

CHSCT caractérise un abus de droit qui justifie que ne soient pas pris en charge les éventuels frais d'avocat que le CHSCT pourra être amené à exposer dans la présente procédure.

Attendu que le CHSCT demande : « Vu les articles L. 4612-8 et L. 4614-12, 4614-13 du Code du travail, débouter la Société Nextiraone de sa demande d'annulation de la délibération du 12 novembre 2008, dire et juger que la désignation d'un expert est recevable et bien fondée. Reconvencionnellement : ordonner à la Société Nextiraone de procéder à la consultation du CHSCT sur la mise en place de la nouvelle messagerie électronique ; ordonner la suspension de la mise en place de cet outil, tant que le CHSCT n'aura pas été régulièrement consulté ; ordonner l'exécution provisoire du Jugement à intervenir.

En tout état de cause : condamner la Société Nextiraone à payer au CHSCT la somme de 2 500 € sur le fondement des

dispositions de l'article 700 du Code de Procédure civile. Condamner la Société Nextiraone aux entiers dépens. »

Attendu qu'il résulte de l'article L. 4614-12 du Code du travail que le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail peut faire appel à un expert agréé lorsqu'un risque grave, révélé ou non par un accident du travail, une maladie professionnelle ou à caractère professionnel est constaté dans l'établissement ainsi qu'en cas de projet important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail, prévu à l'article L. 4612-8 ; que ledit article prévoit que le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail est consulté avant toute décision d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail et, notamment, avant toute transformation importante des postes de travail découlant de la modification de l'outillage, d'un changement de produit ou de l'organisation du travail, avant toute modification des cadences et des normes de productivité liées ou non à la rémunération du travail ; que l'article L. 4614-13 dispose enfin que les frais d'expertise sont à la charge de l'employeur, que l'employeur qui entend contester la nécessité de l'expertise, la désignation de l'expert, le coût, l'étendue ou le délai de l'expertise, saisit le juge judiciaire, que l'employeur ne peut s'opposer à l'entrée de l'expert dans l'établissement, qu'il lui fournit les informations nécessaires à l'exercice de sa mission et que l'expert est tenu aux obligations de secret et de discrétion définies à l'article L. 4614-9.

Attendu qu'il se déduit de ces dispositions que les notions d'urgence ou de dommage imminent qui sont visées aux articles 808 et 809 du nouveau Code de procédure civile sont étrangères aux débats, étant observé que les parties s'accordent pour admettre que le président du tribunal de grande instance est bien le « juge judiciaire » visé à l'article L. 4614-13 du Code du travail.

Attendu que le projet litigieux est la "migration" de la messagerie de l'entreprise de Lotus à Exchange Outlook.

Attendu qu'il résulte des pièces produites que la messagerie constitue pour la société Nextiraone un élément majeur et qu'elle espère du nouveau logiciel, entre autres avantages, une protection accrue des données, une accessibilité totale et simplifiée et une gestion partagée des agendas de travail, toutes qualités que la messagerie Lotus vieillissante ne pourrait présenter.

Note.

1. Ces deux décisions illustrent une vague récente de contentieux portant sur les pouvoirs des CHSCT (1). Doit-on déduire de ces épisodes judiciaires une plus fréquente sollicitation des prérogatives de cette instance ? On ne peut que l'espérer (2). Ce qui est certain c'est que cette mobilisation indispose les directions d'entreprise qui tentent d'y faire obstacle en ne procédant pas aux consultations obligatoires (première et deuxième espèces) et en contestant avec obstination les expertises pourtant nécessaires (deuxième espèce). Les deux affaires sont relatives aux modalités de contrôle de l'activité des salariés par l'employeur.

2. La première hypothèse concernait l'utilisation, fort prisée dans les logiques de qualité (on pense par exemple aux centres d'appels téléphoniques), de sondages par le biais de prestataires ; s'agissant d'une entreprise de transports, il s'agissait de "voyageurs mystères" rendant compte de la qualité du service. Le processus employé jusqu'alors préservait relativement l'identité des agents dont le travail était soumis à contrôle dans la mesure où ne figurait pas l'heure de réalisation du sondage. S'agissant de salariés travaillant en équipes successives, l'absence de cette information suffisait à créer une incertitude tout en fournissant une indication utile sur le niveau de

Attendu qu'il est évident que l'entreprise attend de la nouvelle messagerie, présentée comme potentiellement riche à court ou moyen terme de développements prometteurs, des gains de productivité au prix de nouvelles contraintes imposées aux salariés, notamment et surtout en ce qui concerne les agendas partagés qui réduiront leur autonomie ; qu'il s'agit bien là d'un projet important au sens des textes précités modifiant les conditions de travail ; que le CHSCT est ainsi fondé à soutenir qu'il y a lieu, et à consultation, et à expertise.

Attendu qu'il convient en conséquence de débouter les demandeurs de leurs prétentions et de faire droit aux demandes reconventionnelles.

Attendu que la SA Nextiraone France et M. B., pris en sa qualité de président du comité d'hygiène et de sécurité des conditions de travail PACA-Corse, doivent être condamnés aux dépens.

Attendu qu'aucune considération tirée de l'équité ou de la situation économique des parties ne commande d'écarter en l'espèce l'application des dispositions de l'article 700 du Code de procédure civile.

Attendu que l'exécution provisoire est nécessaire et compatible avec la nature de l'affaire.

PAR CES MOTIFS :

Déboutons de leurs demandes la SA Nextiraone France et M. B., pris en sa qualité de président du comité d'hygiène et de sécurité des conditions de travail PACA-Corse,

Disons que la désignation d'un expert est recevable et bien fondée,

Ordonnons à la Société Nextiraone France de procéder à la consultation du CHSCT sur la mise en place de la nouvelle messagerie électronique,

Ordonnons la suspension de la mise en place de ce projet jusqu'à ce que le CHSCT soit régulièrement consulté,

Condamnons la SA Nextiraone France et M. B., pris en sa qualité de président du comité d'hygiène et de sécurité des conditions de travail PACA-Corse au paiement de la somme de 1 500 euros en application des dispositions de l'article 700 du Nouveau Code de procédure civile,

Assortissons la présente décision de l'exécution provisoire.

(M. Dragon, prés. - Mes Aguera, Golmann, av.)

(1) Ces contentieux peuvent être initiés par les CHSCT eux-mêmes : P. Adam « Évaluation (illicite) des salariés et action collective » Dr. Ouv. 2008 p.585 (affaire *Wolters Kluwer*) ; Soc. 28 nov. 2007, Dr. Ouv. 2008 p. 49 rapp. J.-M. Béraud, RDT 2008 p. 180 n. P. Adam ; dans d'autres espèces, ce sont les organisations syndicales qui, conformément à leur rôle

"d'animateur" des instances élues, agissent en justice afin de faire respecter les droits desdites instances : Soc. 5 mars 2008, Dr. Ouv. 2008 p. 424 n. F.Héas ; Soc. 24 juin 2008, Dr. Ouv. 2008 p. 626 n. C. Ménard.

(2) Sur les pouvoirs du CHSCT, v. le numéro spécial de la RPDS consacré au CHSCT, mars 2009.

performance collective. Toutefois la direction du service a décidé de modifier les paramètres d'intervention du prestataire chargé des sondages afin d'obtenir notamment les horaires précis du contrôle "levant ainsi de facto l'anonymat des agents présents lors de la visite" (ci-dessus). Devant le refus de l'employeur d'un examen des incidences de ce projet par le CHSCT, ce dernier a dû saisir le juge afin d'en obtenir la suspension. Le Tribunal souligne la modification notable de la finalité de la mise en œuvre de cette procédure et l'utilisation croissante qu'elle permet de la voie disciplinaire ; surtout le juge souligne, de manière fine, la différence d'approche entre une appréciation ponctuelle, par sondage, de la qualité du travail de celle qui s'inscrit dans la durée et permet de tenir compte d'un contexte général : « la constatation par un agent d'encadrement de comportements fautifs se fait dans la durée et à la suite d'une observation sur une période suffisante du comportement de l'agent de station de telle sorte qu'un manquement peut être situé dans un contexte et évalué par rapport à l'ensemble du comportement de cet agent ; en revanche, la constatation de "situations inacceptables" par les voyageurs mystères se fait par sondage puisque précisément ces évaluations sont effectuées par des sociétés de sondage ; ainsi, un agent de station dont le comportement sur le moyen ou le long terme pourrait être très satisfaisant et reconnu comme tel par l'agent d'encadrement peut être surpris dans un moment de défaillance isolé par une constatation effectuée par une entreprise de sondage » (ci-dessus).

Cette modification du contrôle présente donc les caractéristiques d'une "décision d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail et, notamment, avant toute transformation importante des postes de travail découlant de la modification de l'outillage, d'un changement de produit ou de l'organisation du travail" (L 4612-8) justifiant la consultation du CHSCT. Le Tribunal relève au surplus que ces changements correspondent à la mise en œuvre d'un moyen de contrôle de l'activité des salariés (3). Enfin, le Tribunal accueille la demande du CHSCT d'une publication de la décision de justice dans le journal interne de l'entreprise.

3. La société Nextiraone (deuxième espèce) – dont on ne saurait trop reconnaître l'utile contribution au contentieux du travail ces dernières années – a procédé à un changement d'outil de messagerie électronique, adoptant le logiciel fort répandu *Outlook*. C'est toutefois une fonctionnalité annexe qui a retenu le plus l'attention : celle permettant à tout tiers connecté au réseau de prendre connaissance, à distance, des périodes de disponibilité de chaque salarié. L'incertitude sur la portée de ce changement – en matière de risques psychosociaux (4) mais certainement également d'organisation du travail – a conduit le CHSCT à demander l'éclairage d'une expertise (5).

L'employeur a contesté en justice tant la nécessité de la consultation, les exigences des articles L. 4612-8 et L. 4612-9 n'étant selon lui pas remplies, que la possibilité d'une expertise. La saisine du TGI à son initiative produit heureusement l'effet de "l'arroseur arrosé". Ainsi que le souligne fort justement le Tribunal, le logiciel permet "des gains de productivité au prix de nouvelles contraintes imposées aux salariés notamment et surtout en ce qui concerne les agendas partagés qui réduiront leur autonomie" (ci-dessus). Cet objectif justifie donc expertise puis consultation au vu des résultats de ladite expertise.

(3) L 2323-32 al. 3 : Le comité d'entreprise est informé et consulté, préalablement à la décision de mise en œuvre dans l'entreprise, sur les moyens ou les techniques permettant un contrôle de l'activité des salariés. V. Soc. 10 avr. 2008, Dr. Ouv. 2008 p. 472 n. A. Mazières.

(4) P. Adam « La prise en compte des risques psychosociaux par le droit du travail français », Dr. Ouv. 2008 p. 313.

(5) M. Caron, P.-Y. Verkindt "Laisser sa chance à l'intelligence collective dans l'entreprise - Regards sur les rapports entre l'expertise et les instances de représentation du personnel" Dr. Soc. avr. 2009.