

rosses délivrées
ux parties le :

13

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS

COUR D'APPEL DE PARIS

14ème Chambre - Section A

ARRÊT DU 05 DÉCEMBRE 2007

(n° 819, 6 pages)

Numéro d'inscription au répertoire général : 07/11402

Décision déferée à la Cour : Ordonnance du 13 Juin 2007 - Tribunal de Grande Instance de CRETEIL - RG n° 07/760

APPELANTE

SFR SERVICE CLIENT

SA

agissant poursuites et diligences en la personne de son Directeur Général

ayant son siège social au 1, place Carpeaux

Tour Sequoia

92915 PARIS LA DEFENSE

représentée par la SCP BAUFUME - GALLAND - VIGNES, avoués à la Cour
ayant pour avocat Me Romain CHISS

INTIME

LE CHSCT DU SITE DE GENTILLY DE LA SOCIÉTÉ SFR SERVICE CLIENT

ayant son siège Immeuble le Patios

9 bis rue d'Arcueil

94250 GENTILLY

représenté par la SCP FISSELIER - CHILOUX - BOULAY, avoués à la Cour
assisté de Me Dominique RIERA (Cabinet RIERA), avocat au barreau de PARIS, toque :
B1291

COMPOSITION DE LA COUR :

L'affaire a été débattue le 06 Novembre 2007, en audience publique, devant la
Cour composée de :

Monsieur Marcel FOULON, Président

Madame Marie-José PERCHERON, Conseiller

Monsieur Renaud BLANQUART, Conseiller

qui en ont délibéré

Greffier, lors des débats : Melle Delphine LIEVEN

AA

ARRÊT :

- contradictoire
- prononcé publiquement par Monsieur Marcel FOULON, Président
- signé par Monsieur Marcel FOULON, président et par Melle Delphine LIEVEN, greffier présent lors du prononcé.

*

La société SFR SERVICE CLIENT (plus loin "SFR SC") a pour mission de gérer les activités liées au service de la clientèle de SFR, ses activités étant déployées sur 9 sites géographiques en France, dont celui de GENTILLY, ces sites employant plus de 3.400 employés. Le contrôle de la qualité du service rendu à la clientèle dans le cadre d'une activité de réception d'appels et de réponse immédiate ou différée, se fait par l'écoute d'entretiens.

Selon les indications du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail de SFR SC (plus loin "le CHSCT "),

- de 1988 à 2001, la qualité des appels traités par les salariés n'était pas évaluée et les écoutes n'existaient pas,
- à partir de 2001, les écoutes étaient limitées et encadrées, sous forme d'un "baromètre individuel téléphone", qui incluait 10 écoutes par trimestre et 5 appels significatifs par séance, soit deux séances par trimestre. Le responsable de groupe devait, pour réaliser les écoutes, planifier celles-ci et fixer rendez-vous par écrit deux semaines à l'avance.
- à partir de 2003, à ces 10 écoutes par trimestre se sont ajoutées des écoutes de "coaching à distance" non annoncées, dont le résultat ne pouvait être utilisé pour l'audit et l'évaluation des salariés.
- en 2004, les appels écoutés passaient de 10 par trimestre à 6 par mois, ils étaient pris en compte dans l'évaluation, ne donnaient pas lieu à préavis, les salariés étant avisés du fait qu'ils étaient susceptibles d'être écoutés.
- en 2005, le nombre d'écoutes était ramené à 4 appels par mois, sans enregistrement.

SFR SC ne conteste ces indications qu'en affirmant qu'elle dispose, depuis son origine, d'un système d'écoutes téléphoniques sur chaque site. Les parties ne produisent aucune pièce sur ce point.

SFR SC a mis en place une première version d'une "Charte de l'activité téléphonique" envoyée le 14 avril 2006 au comité d'établissement, puis a envisagé de lui substituer une seconde version ou "Charte V2", qui est l'objet du présent litige.

La Charte V2 ayant été présentée au Comité d'entreprise, ce dernier a subordonné son avis à la saisine préalable du CHSCT. Le CHSCT du site de GENTILLY, lors d'une réunion du 20 février 2007, a décidé de consulter un expert sur le fondement de l'article L 236-9 du Code du travail dans les termes suivants :

"Refus d'avis :

les membres du CHSCT déclarent ne pas être en mesure de rendre leur avis et demandent le recours au même expert que celui désigné par les membres du CHSCT d'Aix en Provence

(ALPHA CONSEIL) pour les raisons suivantes :

- *la charte de l'activité téléphonique doit être considérée comme un avenant au règlement intérieur,*
- *les membres du CHSCT souhaitent que des solutions techniques soient trouvées et proposées dans la charte de l'activité téléphonique afin de protéger les collaborateurs des*

A a

écoutes pendant leur conversation téléphoniques non professionnelle et les protéger d'éventuelles déviances dans les comportements des managers ou autres collaborateurs susceptibles de procéder à ces écoutes,
- l'expert pourra analyser les situations de travail actuelles ainsi que les conséquences du projet afin d'établir un diagnostic des transformations prévues et aider les CHSCT à avancer des propositions de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail dans le contexte de ce projet".

SFR SC contestant la légitimité de ce recours à un expert a saisi le juge des référés sur le fondement des articles L 236-9 et R 236-14 du Code du travail.

Par ordonnance du 13 juin 2007, le juge des référés du tribunal de grande instance de CRETEIL a :

- débouté SFR SC,
- confirmé la désignation de l'expert ALPHA CONSEIL par le CHSCT du site de GENTILLY de SFR SC, avec la mission qui lui a été confiée,
- condamné SFR SC à payer au CHSCT de Gentilly la somme de 4.200 € au titre de l'article 700 du NCPC,
- condamné SFR SC aux dépens.

Le 29 juin 2007, SFR SC a interjeté appel de cette décision.

Dans ses dernières conclusions en date du 6 septembre 2007, auxquelles il convient de se référer, SFR SC fait valoir que la charte litigieuse ne traduit aucun projet d'introduction d'un nouvel outil susceptible d'affecter les conditions de travail du personnel de l'entreprise ; que ce projet ne constitue pas un projet important modifiant les conditions d'hygiène et de sécurité ou les conditions de travail, tel que le prévoit l'article L 236-9 du Code du travail ; subsidiairement, que la mission confiée par le CHSCT du site de Gentilly est inopérante ; que cette mission est une étude générale de l'entreprise, un audit, et non une mission d'expertise au sens de l'article L 236-9 du Code du travail ; plus subsidiairement, que la mission de l'expert est caduque ; qu'eu égard au caractère manifestement abusif de la désignation d'un expert par le CHSCT du site de Gentilly, la Cour ne mettra pas à sa charge les honoraires d'avocat afférents à la représentation de ce CHSCT.

Elle demande à la cour :

- d'infirmer l'ordonnance entreprise,
- Statuant à nouveau,
- de dire qu'aucun projet important modifiant les conditions d'hygiène, de sécurité ou les conditions de travail ne résulte de la Charte V2,
- d'annuler la désignation de l'expert par le CHSCT,
- Subsidiairement,
- de dire que la mission donnée à cet expert est inopérante,
- d'annuler la désignation de l'expert par le CHSCT,
- Plus subsidiairement,
- de dire la mission de l'expert caduque,
- En tout état de cause,
- de ne pas mettre à sa charge les honoraires d'avocat afférents à la représentation du CHSCT,
- de condamner le CHSCT du site de Gentilly aux dépens de première instance et d'appel, dont distraction au profit de la SCP BAUFUME GALLAND VIGNES, Avoués, conformément aux dispositions de l'article 699 du NCPC.

Dans ses dernières conclusions en date du 1^{er} octobre 2007, auxquelles il convient de se référer, le CHSCT fait valoir que l'intensification des écoutes qui résulte de la nouvelle charte aura indéniablement des incidences sur la façon d'exercer les fonctions et dégradera les conditions de travail, ce qui a été reconnu par SFR SC ; que l'automatisation des enregistrements est introduite par la charte ; que, de même, un nouvel outil, le "pilote

quality monitoring", qui permet d'enregistrer les écrans que le chargé de clientèle a consultés, est introduit ; que la charte a potentiellement un fort impact sur les droits individuels des collaborateurs qui justifie l'expertise ; que la règle consistant à mettre fin à l'écoute en cas d'appel privé apparaît insuffisante à garantir le respect de la vie privée ; que la nature et les objectifs des contrôles entraînent une modification des conditions de travail des salariés en accroissant de manière quasi automatique le stress et la souffrance au travail des opérateurs ; que la mission dévolue à l'expert est une mission spéciale ; que la mission litigieuse passe par une analyse des conditions de travail et se justifie du fait d'une transformation des conditions de travail ; que les délais de mise en oeuvre d'une expertise ne s'appliquent que s'il n'y a pas de contestation de la mission ou pas d'obstacle à cette mission ; que c'est SFR SC qui a mis un frein à l'exécution de sa mission par l'expert ; que l'issue du litige n'a pas d'influence sur le fait que la société doit prendre en charge les frais induits par le présent litige.

Il demande à la cour :

- de confirmer l'ordonnance entreprise,
- de condamner SFR SC à lui verser la somme de 4.500 € au titre de l'article 700 du NCPC et des frais de transport,
- de condamner SFR SC aux dépens.

SUR QUOI LA COUR

Considérant qu'en vertu des dispositions de l'article L 236-2 alinéa 7 du Code du travail, le CHSCT est consulté préalablement à toute décision d'aménagement important modifiant les conditions d'hygiène et de sécurité ou les conditions de travail ;

Considérant que, selon les dispositions de l'article L 236-9 du Code du travail, le CHSCT peut faire appel à un expert agréé notamment en cas de projet important modifiant les conditions d'hygiène et de sécurité ou les conditions de travail ;

Qu'en l'espèce, SFR SC a consulté, non seulement son comité d'établissement compétent, mais également ses CHSCT, sur la teneur de la charte V2 litigieuse ;

Que la charte litigieuse, versée aux débats, est qualifiée de "projet de charte de l'activité téléphonique V 2" ;

Que la première version d'une telle charte n'a donné lieu qu'à information des CHSCT concernés ; que la charte litigieuse ayant, seule, donné lieu à consultation de ces comités, c'est pour émettre un avis éclairé que l'intimé a décidé de recourir à un expert ;

Qu'il n'appartient pas à la Cour d'apprécier l'étendue des conséquences de cette charte, mais le bien fondé du recours, par le CHSCT à un expert ;

Que SFR SC souligne, dans ses conclusions, que la présentation de cette charte visait à "débattre avec le comité d'entreprise des principes qui pourraient encadrer, le moment venu, un éventuel système d'enregistrement des entretiens téléphoniques" ;

Que, lors d'une réunion du comité d'établissement de SFR SC, en date du 23 janvier 2007, le directeur général adjoint des ressources humaines et développement de cette société a précisé que la charte litigieuse faisait apparaître "deux évolutions : la prise en compte de remarques (d'un représentant du personnel) et l'automatisation de l'enregistrement d'une partie des communications..." ;

Que le seul fait qu'un projet de système d'enregistrement informatique programmé des conversations téléphoniques de ses opérateurs, mentionné à l'article 6.2 de la charte litigieuse et inexistant jusqu'alors, soit inclus dans cette charte, confère à cette dernière un caractère de projet que l'inexistence du système d'enregistrement considéré,

à la date de communication de la dite charte, ne contredit pas, le propre des mesures figurant dans un projet étant de ne pas encore être en vigueur ;

Que le dit projet mentionne, en son article 3.1, que les collaborateurs sont "au courant des conséquences individuelles pouvant résulter des différents types d'écoutes en cas de non-respect de leurs obligations en vertu de l'application du règlement intérieur";

Que ce projet est applicable à l'ensemble des collaborateurs de SFR SC "pratiquant une activité de réception ou d'émission d'appels avec les différents clients", donc à tous ceux du site de GENTILLY ;

Que le dit projet doit, donc, être qualifié d'important, qualitativement et quantitativement ;

Qu'un système d'écoutes et d'enregistrement des communications professionnelles des salariés répondant par téléphone à la clientèle, en dépit du fait qu'il puisse avoir pour objet de maintenir et améliorer la qualité du service client, porte atteinte, par nature, à la liberté individuelle de ces salariés et doit, de ce fait, être limité et proportionné au résultat escompté ;

Que le fait, pour les opérateurs, d'être enregistrés automatiquement est, par nature, un facteur non négligeable d'accroissement du stress, de la charge psychique, dès lors que le manque d'autonomie renforce la pénibilité du travail et que la connaissance, par ces opérateurs, d'un enregistrement aléatoire de leurs communications professionnelles est un facteur de limitation de leur autonomie ; qu'une telle incidence est accrue par le fait qu'un tel système d'enregistrement, associé aux écoutes, est un élément de leur évaluation ;

Que le projet litigieux fait expressément référence, s'agissant des écoutes, qui peuvent être enregistrées, au fait que les collaborateurs concernés sont "au courant des conséquences individuelles pouvant en résulter en cas de non respect de leurs obligations en vertu de l'application du règlement intérieur";

Que le CHSCT est, donc, fondé à soutenir que le projet considéré, nouveau en ce qu'il prévoit un enregistrement automatique des communications, induit un contrôle accru des salariés, en y associant des notations et sanctions possibles ;

Qu'il peut être relevé également que la charte litigieuse introduit la possibilité, pour les responsables de groupe, d'écouter les collaborateurs concernés, "de façon récurrente et régulière", qu'elle introduit un pourcentage d'écoute de "15% du volume d'actes traités par le collaborateur", qui constitue une limite, mais aussi un maximum possible, qu'elle introduit la notion d'écoutes "différées", sauf à ce que cette notion corresponde à "l'écoute en retrait" prévu par la charte V1 et qu'elle mentionne, enfin, des critères de sélection et de représentativité des appels enregistrés non encore définis ;

Qu'il est incontestable, en conséquence, que le projet considéré aura, s'il est mis en oeuvre, et à tous les postes de travail concernés, une influence sur les conditions de travail ;

Que la charte litigieuse constitue, donc, un projet important modifiant les conditions de travail, au sens de l'article L 236-2 alinéa 7 du Code du travail, le CHSCT ayant, donc, été fondé à recourir à un expert ;

Considérant que la mission confiée par le CHSCT à l'expert qu'il a sollicité, consistant à : *...analyser les situations de travail actuelles ainsi que les conséquences du projet afin d'établir un diagnostic des transformations prévues et aider les CHSCT à avancer des propositions de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail dans le contexte de ce projet* est une mission particulière et non une mission d'audit, générale, en ce qu'elle vise, par comparaison avec la situation pré-

existante, à l'étude des conséquences du projet considéré sur les conditions de travail des salariés concernés ;

Que le fait que cette mission soit précédée de l'expression "l'expert pourra..." est indifférent au contenu de cette mission ; que la seule référence à des cas de missions d'expertises abusives, mais distinctes, est sans portée sur la présente instance ;

Considérant que c'est le 20 février 2007 que le CHSCT a désigné Monsieur LEMIERE, de la société ALPHA CONSEIL, en qualité d'expert ;

Que cet expert a écrit à la direction de SFR SC le 8 mars 2007, pour lui demander un premier entretien lui permettant "d'approfondir sa connaissance de la situation de l'établissement par rapport à la charte"; qu'il a sollicité également la communication de divers documents ; que ce courrier a été reçu par SFR SC le 12 mars 2007 ;

Qu'SFR SC n'ayant pas répondu à ce courrier, l'expert lui en a adressé un deuxième, le 22 mars suivant, pour réitérer ses demandes ;

Que c'est le 23 mars 2007 que le responsable du département gestion des comptes clients de SFR SC a répondu à cet expert, visant expressément son courrier du 8 mars, que ce dernier, intervenant tardivement, disposait de la charte litigieuse, que les conditions légales permettant de le solliciter n'étaient pas réunies et que sa désignation serait "contestée judiciairement" ;

Que l'expert a adressé un nouveau courrier à SFR SC le 28 mars 2007, renouvelant, sans succès, sa demande d'entretien et de documents ;

Que SFR SC ne saurait sérieusement invoquer la caducité de la mesure d'expertise sollicitée par le CHSCT, alors qu'elle a opposé une fin de non-recevoir à la demande d'entretien et de documents de ce dernier, faisant ainsi obstruction à la mise en oeuvre de sa mission, en se bornant à se faire juge de la légitimité de son intervention ;

Qu'il y a lieu, en conséquence, de confirmer l'ordonnance entreprise et de rejeter les demandes de SFR SC ;

Considérant qu'il serait inéquitable de laisser à la charge du CHSCT les frais irrépétibles qu'il a exposés pour la présente instance ; que l'intimé produit la facture de son Conseil, dont les honoraires s'élèvent, devant la Cour, à la somme de 4.186 € TTC ; qu'il n'est pas justifié des frais de transport de ce Conseil ;

Que SFR SC, qui succombe, devra supporter la charge des dépens d'appel ;

PAR CES MOTIFS

Confirme l'ordonnance entreprise,
Y ajoutant,

Condamne la SA SFR SERVICE CLIENT à verser au CHSCT du site de GENTILLY de la SA SFR SERVICE CLIENT la somme de 4.186 € au titre de l'article 700 du NCPC,

Condamne la SA SFR SERVICE CLIENT aux dépens.

LE GREEFFIER

LE PRÉSIDENT



Conditions de travail

Hygiène et sécurité - comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail – fonctionnement – consultation préalable aux décisions d'aménagement modifiant les conditions d'hygiène et de sécurité ou les conditions de travail – recours à un expert - système d'enregistrement informatique des conversations téléphoniques

Un système d'écoute et d'enregistrement des communications professionnelles des salariés répondant par téléphone à la clientèle, en dépit du fait qu'il puisse avoir pour objet de maintenir et améliorer la qualité des services clients, porte atteinte par nature à la liberté individuelle de ces salariés et doit, de ce fait, être limité et proportionné aux résultats escomptés ; le fait, pour les opérateurs, d'être enregistrés automatiquement est, par nature, un facteur non négligeable d'accroissement du stress, de la charge psychique, dès lors que le manque d'autonomie renforce la pénibilité du travail et que la connaissance, par ces opérateurs, d'un enregistrement aléatoire de leurs communications professionnelles est un facteur de limitation de leur autonomie ; une telle incidence est accrue par le fait qu'un tel système, associé aux écoutes, est un élément de leur évaluation.

Il s'ensuit que le CHSCT est fondé à soutenir que le projet considéré induit un contrôle accru des salariés, en y associant des notations et sanctions possibles, et qu'un tel projet a une influence sur les conditions de travail qu'il modifie au sens de l'article L 236-2, alinéa 7, du Code du travail, le CHSCT étant dès lors fondé à recourir à un expert.

CA Paris, 5 décembre 2007, 14^e ch. A, SFR Service Clients c/ CHSCT du Site de Gentilly.