

Éléments d'appréciation sur les modifications importantes des conditions de travail nécessitant une consultation du CHSCT

Xavier Aumeran

Doctorant, chargé d'enseignement Université Jean Moulin Lyon 3

18-07-2014

Dans le cadre d'une réorganisation interne, l'entreprise FNAC (ayant une activité de distribution de produits culturels et électroniques auprès du grand public) décide de modifier ses outils de mesure de la satisfaction client ainsi que le système de rémunération variable de ses salariés non cadres. L'établissement de Lyon étant concerné, le comité d'établissement est consulté sur ces deux projets. Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) lyonnais n'est quant à lui consulté sur aucun des deux points par la direction, ce qu'il conteste.

Au regard de ses attributions légales, le CHSCT « a pour mission : 1° De contribuer à la protection de la santé physique et mentale et de la sécurité des travailleurs de l'établissement [...] ; 2° De contribuer à l'amélioration des conditions de travail [...] ; 3° De veiller à l'observation des prescriptions légales prises en ces matières. » (C. trav., art. L. 4612-1). Par ailleurs, le CHSCT est également doté d'attributions consultatives. L'article L. 4612-8 du code du travail dispose ainsi 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 ». Cette consultation est, dans cette situation, obligatoire.

Sur ce fondement, le CHSCT de l'établissement de Lyon demande au juge des référés de suspendre la mise en place des deux dispositifs dans l'attente d'une consultation. Saisie de l'affaire, la cour d'appel de Lyon est amenée à se prononcer sur l'étendue des attributions du CHSCT. C'est en ce sens qu'elle considère que ni la mise en place d'un nouveau dispositif d'évaluation de la satisfaction client (I), ni le nouveau mode de rémunération variable (II), ne nécessitent une consultation préalable obligatoire du CHSCT.

I/ La mise en place d'un nouveau dispositif d'évaluation de la satisfaction client

Antérieurement à la réorganisation projetée, la satisfaction client était déjà mesurée par la mise à disposition de la clientèle de « fiches questionnaires imprimées ». Le nouveau dispositif que la direction souhaite mettre en place est de même nature que le précédent, en reprenant le principe du questionnaire. L'innovation réside dans sa dématérialisation. Désormais, ce questionnaire est adressé aux clients adhérents par courriel. Son objet est en revanche toujours de recueillir le niveau de satisfaction de la clientèle après un achat.

Bacaly n° 5 - Janvier-Juin 2014

Pour le CHSCT, ce dispositif « permet une évaluation des salariés à travers la mesure de la satisfaction des clients sur divers critères qui permettent notamment d'identifier le vendeur (qui saisit son matricule lors de la vente) ». Il en déduit que cela modifie « la rémunération des salariés à travers une bonification du variable mensuel selon les résultats de la satisfaction client recensés sur le magasin ». L'obligation de consulter le CHSCT résulterait de la modification de la rémunération variable calculée sur la satisfaction mesurée au niveau du magasin.

Les juges d'appel ne font pas droit à la demande du CHSCT en considérant que le nouveau dispositif « ne comporte pas [...] de modification concrète des conditions de travail des salariés ou des normes de productivités liées à la rémunération du travail ». La notion de « modification des conditions de travail » visée par l'article L. 4612-8 du code du travail est ici essentielle. L'existence d'un dispositif antérieur et de même nature permet en effet de considérer que le mode d'évaluation de la satisfaction client n'est pas modifié, et donc que la consultation n'est pas obligatoire. La solution aurait probablement été bien différente dans l'hypothèse de l'introduction d'un dispositif d'évaluation alors qu'aucune mesure n'était effectuée auparavant. En l'occurrence, la simple dématérialisation des formulaires remplis par la clientèle ne saurait justifier d'une réelle modification des conditions de travail.

II/ La mise en place d'un nouveau mode de rémunération variable

La cour d'appel de Lyon était également sollicitée sur la compétence du CHSCT dans le cadre de l'introduction d'un nouveau mode de calcul de la rémunération variable des salariés. Il s'agit là d'un dispositif totalement indépendant de celui visant à l'évaluation de la satisfaction client. Il consiste essentiellement en une plus grande individualisation de la part variable du salaire, ainsi qu'en l'introduction d'un seuil de déclenchement.

Là encore, le CHSCT estime devoir être consulté sur l'évolution du mode de calcul de la rémunération variable. Il s'appuie notamment sur un rapport d'expertise pointant les risques psycho-sociaux potentiels liés à ce changement des conditions de travail.

La demande est également écartée par la cour d'appel.

Elle considère à nouveau que le changement du mode de calcul de la rémunération variable n'est pas suffisamment important par rapport à l'ancien dispositif pour justifier d'une consultation obligatoire. La conservation des éléments fondamentaux du système (caractère facultatif de la saisine du matricule personnel de chaque vendeur, système de bonus-malus, barème exprimé en euros) fait échec à l'existence d'une « modification ».

Mais surtout, les magistrats relèvent que les consultations relatives aux modes de rémunération sont de la compétence du comité d'entreprise au titre de ses « attributions économiques » (C. trav.,

art. L. 2323-27). Il appartient à ce dernier, et non au CHSCT, de se prononcer sur les dispositifs de rémunération en vigueur au sein de l'entreprise.

Le présent arrêt vient rappeler que là où le comité d'entreprise doit être consulté, le CHSCT ne doit pas l'être nécessairement. La solution mérite d'être approuvée afin de limiter toute confusion sur les attributions de chaque institution (sur ce point : S. Guedes, Da Costa et E. Lafuma, « Le CHSCT dans la décision d'organisation du travail », *RDT*, 2010, p. 419 ; M. Patin, « Vers un principe général de concours du CHSCT au comité d'entreprise », *JCP S*, 2013, n° 24, 1246). Le cumul d'avis, au détriment d'une spécialisation respective du CHSCT sur les conditions de travail, et du comité d'entreprise sur les questions économiques et ayant trait à la marche générale de l'entreprise, n'aboutirait pas à leur assurer une plus grande portée.

Arrêt commenté :

CA Lyon, Chambre 8, 25 février 2014, n° 13/00072