

**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS**

**COUR D'APPEL DE RENNES
ARRÊT DU 29 SEPTEMBRE 2017**

R.G 16/09377

**CHSCT DU CRÉDIT MUTUEL DE LOIRE ATLANTIQUE ET DU CENTRE OUEST
C/ CAISSE DU CRÉDIT MUTUEL DE LOIRE-ATLANTIQUE ET DU CENTRE OUEST**

COMPOSITION DE LA COUR LORS DES DÉBATS ET DU DÉLIBÉRÉ

Madame Nicole FAUGERE, Président,

Madame Véronique DANIEL, Conseiller,

Madame Marie-Hélène DELTORT, Conseiller,

GREFFIER

Monsieur Philippe RENAULT, lors des débats et lors du prononcé

DÉBATS

A l'audience publique du 22 Juin 2017

ARRÊT :

Contradictoire, prononcé publiquement le 29 Septembre 2017 par mise à disposition au greffe
comme indiqué à l'issue des débats

APPELANT

Le Comité d'Hygiène et de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) DU CRÉDIT
MUTUEL DE LOIRE ATLANTIQUE ET DU CENTRE OUEST pris en la personne de son
Secrétaire en exercice
NANTES

Représenté par Me Jean-Christophe DAVID, Avocat postulant et plaidant du Barreau de
NANTES

INTIMÉE

La Caisse de Crédit Mutuel CAISSE DU CRÉDIT MUTUEL DE LOIRE-ATLANTIQUE ET
DU CENTRE OUEST prise en la personne de son représentant légal agissant poursuites et
diligences de son représentant légal domicilié en cette qualité audit siège

NANTES

Représentée par Me Dominique LE COULS-BOUVET de la SCP PHILIPPE COLLEU, DOMINIQUE LE COULS-BOUVET, Avocat plaissant du Barreau de RENNES et par Me Laurent ..., Avocat plaissant du Barreau de PARIS

FAITS ET PROCÉDURE

Le 17 juin 2016, le CHSCT de la Caisse du Crédit Mutuel de Loire-Atlantique et du Centre Ouest a été consulté sur le projet de mise en oeuvre de solutions cognitives par la mise en place d'un programme dénommé Watson, programme d'AI conçu par IBM dont le but est de répondre à des questions formulées en langue naturelle.

Lors de cette consultation, le CHSCT a voté, en application de l'article L 4614-12 du code du travail, le recours à un expert agréé, une demande de moyens pour suivre le déroulement sur trois sites pilotes, une demande de pouvoir effectuer des remarques et des propositions entre chaque pilote et le déploiement et une demande afin d'être associé au déploiement du projet, dans le but d'évaluer les impacts de ces évolutions technologiques sur l'organisation et les conditions de travail.

Par assignation délivrée le 11 juillet 2016 au CHSCT devant le tribunal de grande instance de Nantes, en formation de référé, la caisse du Crédit Mutuel de Loire-Atlantique a conclu à l'annulation de la délibération du 17 juin 2016.

Par ordonnance de référé en date du 24 novembre 2016, le Tribunal de grande instance a annulé la délibération votée par le CHSCT du Crédit Mutuel de Loire-Atlantique et du Centre Ouest du 17 juin 2016 ordonnant le recours à une expertise, condamné la caisse de Crédit Mutuel de Loire-Atlantique et du Centre Ouest à verser au CHSCT la somme de 1.000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile.

Pour statuer ainsi, le tribunal a retenu qu'en application de l'article L 4614-12 du code du travail, le CHSCT pouvait faire appel à un expert agréé en cas de projet important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail et il a précisé que la mise en oeuvre, par la demanderesse au profit de ses collaborateurs, d'une application spécifique visant le classement et le transfert automatique des courriels professionnels envoyés aux chargés de clientèle par les clients, la détection au sein de ces derniers de l'intention de leur auteur ainsi que des propositions de réponse, l'ouverture d'un lien direct vers l'application interne permettant de traiter la tâche en relation avec l'intention détectée, de même qu'un assistant virtuel destiné à faciliter les recherche au sein de la base de données Pixis, laquelle était déjà à la disposition des chargés de clientèle.

Le tribunal a dit que ce projet ne prévoyait aucun déplacement de personnel, aucun changement de métier, ni aucune modification des horaires et des conditions de travail, qu'il introduisait un nouvel outil permettant de faciliter le travail de consultation de tri et de traitement de nombreux messages adressés, et que l'utilisation de cette technologie présentait un caractère facultatif.

Le CHSCT de la Caisse du Crédit Mutuel de Loire-Atlantique et du Centre ouest a interjeté appel de cette ordonnance de référé.

PRÉTENTIONS ET MOYENS DES PARTIES

Selon conclusions régulièrement notifiées, le CHSCT de la Caisse du Crédit Mutuel de Loire-Atlantique et du Centre ouest conclut à l'infirmité de l'ordonnance et demande à la cour de :

- débouter la Société Crédit Mutuel de Loire-Atlantique et du Centre ouest de toutes ses demandes,
- dire que sa demande de recourir à une expertise est justifiée,
- dire que le délai dont dispose l'expert pour réaliser son expertise commencera à courir au jour de la signification de la décision à intervenir,
- ordonner l'exécution provisoire de la décision à intervenir,
- fixer les honoraires d'avocats à hauteur de première instance à la somme de 5.250 euros HT soit 6.300 euros TTC, et les honoraires d'avocats à hauteur d'appel à la somme 3.000 euros HT soit 3.900 euros TTC.

Le CHSCT se fonde sur l'article L. 4614-12 du code du travail relatif au projet important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail.

Il soutient que l'employeur a admis l'importance du projet Watson pour l'entreprise qui va s'appliquer à 78.482 salariés et aura également des répercussions sur les 30 millions de clients. Il souligne son coût, soit 30 millions sur 5 ans, et s'étonne alors de son caractère facultatif.

Sur le plan qualitatif, il rappelle que le projet est un programme informatique d'intelligence artificielle dont l'objet est d'assister les salarié dans la sphère du service qui va bouleverser les métiers de la banque s'agissant du traitement des courriels puisqu'il va entraîner une surcharge supplémentaire pour le délégué chargé de l'accueil qui les réceptionnera et subira une perte de qualité de son travail au regard de l'augmentation des tâches administratives. Il note que la volonté de libérer 10 minutes de travail par jour et par conseiller va accroître les exigences à l'égard de ces derniers. Il dénonce l'analyse des courriels adressés aux représentants du personnel et le caractère impersonnel des réponses ainsi que le manque de convivialité, ceci entraînant des conséquences sur la santé psychique des salariés.

Il sollicite le paiement de ses frais de première instance.

Selon conclusions régulièrement notifiées, la Caisse du Crédit Mutuel de

Loire-Atlantique et du Centre ouest conclut à la confirmation de l'ordonnance, sauf en ce qui concerne la condamnation prononcée à son encontre au titre de l'article 700 du code de procédure civile, et elle demande à la cour de dire qu'elle ne sera tenue à aucune condamnation au titre de l'article 700 du code de procédure civile et des dépens. Elle réclame la condamnation du CHSCT à lui verser la somme de 5.000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile.

Elle conteste l'existence d'un projet important et précise que la consultation du CHSCT n'implique aucune reconnaissance de sa part. Elle rappelle que le nombre de salariés

concernés ne constitue pas un élément suffisant et fait valoir que ce projet constitue une amélioration des moyens mis à disposition des salariés puisqu'il classe les courriels si le chargé de clientèle décide d'y recourir. Elle précise que ce projet ne se substitue pas aux outils déjà mis à disposition et que les salariés l'ayant testé ont précisé que cela ne modifiait pas leur mission, ni leurs relations avec les clients. Elle ajoute que plusieurs CHSCT consultés n'ont pas voté d'expertise.

Pratiquement, elle précise qu'il s'agit d'une application qui assiste les collaborateurs et ne les remplace pas, qu'elle ne répond pas directement aux clients mais apporte des éléments de réponse au chargé de clientèle, qu'en conséquence, leur métier n'est pas modifié.

Concernant les remarques relatives au travail des conseillers chargés de l'accueil, elle indique qu'elle n'entend pas utiliser cette fonctionnalité et elle ajoute que ce projet ne sera pas appliqué aux courriels des salariés. Enfin, elle précise que le conseiller a toujours la possibilité de répondre à un client et conteste toute difficulté quant aux courriels adressés aux représentants du personnel, soulignant à cet effet que cela ne pourrait pas justifier une expertise et qu'il en est de même au sujet du ressenti du client. Elle conteste tout bouleversement du métier et nie toute intensification de la charge de travail alléguée par le CHSCT.

Elle constate que l'expertise devait être réalisée dans le délai d'un mois, soit avant le 17 juillet 2016, et fait valoir que le recours de l'employeur n'a aucun caractère suspensif, que l'expertise n'a pas été réalisée dans le délai imparti et que le délai de l'expert pour déposer son rapport a expiré, que la cour d'appel ne peut pas fixer un nouveau délai.

MOTIFS DE LA DÉCISION

Sur l'existence d'un projet important

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 :

1° Lorsqu'un risque grave, révélé ou non par un accident du travail, une maladie professionnelle ou à caractère professionnel est constaté dans l'établissement ;

2° 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. Les conditions dans lesquelles l'expert est agréé par l'autorité administrative et rend son expertise sont déterminées par voie réglementaire.

Il est constant que pour recevoir une telle qualification un projet doit être susceptible de toucher un nombre significatif de salariés, mais que le nombre de salariés concernés ne constitue qu'un indice. Le projet doit apporter des transformations au sein de l'entreprise, une simple mesure de d'organisation administrative étant insuffisante. Enfin, il doit être de nature à modifier les conditions de santé et de sécurité des salariés ou leurs conditions de travail, ou avoir des répercussions importantes sur ces dernières en termes d'horaires de travail, de tâches et de moyens mis à leur disposition.

Le procès verbal de la réunion du 17 juin 2016 fait état de la demande d'avis de la présidente au CHSCT qui a précisé ne pas comprendre cette demande et a procédé à la lecture de la motion relative à la mesure d'expertise qui a été adoptée. Aucune motivation n'a été précisée

lors de la réunion du CHSCT.

Dans ses conclusions, le CHSCT a invoqué une surcharge supplémentaire de travail pour le délégué chargé de l'accueil qui réceptionnera les courriels et donc une perte de la qualité de son travail, l'analyse des courriels adressés aux représentants du personnel, le caractère impersonnel des réponses, le manque de convivialité et donc les conséquences sur la santé psychique des salariés.

Les pièces produites par le CHSCT sont les suivantes :

- la mission d'expertise,
- un document relatif au programme Watson,
- un document de présentation des solutions cognitives pour l'année 2016.

Il ressort de ces diverses pièces que le programme Watson est destiné à mieux assister les chargés de clientèle par le biais de l'analyse des demandes des clients, la possibilité de lui déléguer le traitement des questions simples et la facilitation des recherches au sein de la base de données Pixis qui existe déjà et à laquelle les chargés de clientèle ont accès. Ce système repose sur l'analyse du vocabulaire utilisé et la reconnaissance des termes employés de manière à proposer des réponses extraites de documents Pixis. En revanche, il laisse aux chargés de clientèle la gestion des questions plus complexes ou nécessitant une enquête, et même la liberté de recourir ou pas à ce dispositif, y compris pour des questions simples.

Si le nombre de salariés concernés par la mise en oeuvre du programme Watson est important, le CHSCT n'a pas précisé ce en quoi il était de nature à modifier les conditions de santé et de sécurité des salariés ou leurs conditions de travail, ni les répercussions importantes sur ces dernières en termes d'horaires de travail, de tâches et de moyens mis à leur disposition. En effet, l'analyse des courriels n'a pas pour objet de modifier les conditions de travail, ni de santé ou de sécurité des salariés. Les horaires de travail n'ont pas vocation à être modifiés, de même que les tâches et les moyens. Et en tout état de cause, l'argument relatif à la perte de la qualité du travail réalisé par le conseiller chargé de l'accueil n'est pas pertinent dans la mesure où le programme Watson est destiné à procéder à l'analyse des courriels à sa place et donc à le soulager de cette tâche.

Le manque de convivialité dénoncé et le caractère impersonnel des réponses ne relèvent pas des conditions de travail, ni de santé ou de sécurité des salariés. Il convient de rappeler que le programme Watson mis en oeuvre n'est pas destiné à supprimer les rendez-vous avec les chargés de clientèle mais simplement à apporter des éléments de réponse si ces derniers y consentent.

Le CHSCT a également mis en exergue l'analyse des courriels adressés aux représentants du personnel par le programme Watson mais il ressort des documents produits que seuls les courriels émanant des clients ont vocation à être analysés et pas ceux rédigés et adressés par le biais du réseau interne, et qu'au surplus, les représentants du personnel disposent d'adresses structurelles qui leur sont propres.

En conséquence, le CHSCT ne justifie pas de l'existence d'un projet important ayant pour objet ou pour conséquence de modifier les conditions de santé et de sécurité ou même les

conditions de travail. En conséquence, le CHSCT ne pouvait pas recourir à une expertise en application de l'article L.4614-12 du code du travail.

La délibération adoptée lors de la réunion en date du 17 juin 2016 est donc annulée.

Les honoraires d'avocats de CHSCT sont pris en charge par la Caisse du Crédit Mutuel de Loire-Atlantique à concurrence de la somme de 6.300 euros TTC en première instance et de 3.900 euros TTC en appel.

PAR CES MOTIFS

LA COUR,

Confirme l'ordonnance sauf en ce qu'elle a condamné la Caisse du Crédit Mutuel de Loire-Atlantique à payer au CHSCT la somme de 1.000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile ;

Et statuant à nouveau,

Condamne la Caisse du Crédit Mutuel de Loire-Atlantique à verser au CHSCT de la Caisse du Crédit Mutuel de Loire-Atlantique et du Centre Ouest les sommes de 6.300 euros TTC au titre des honoraires d'avocat engagés en première instance et de 3.900 euros TTC au titre des honoraires d'avocat engagés en appel ;

Met les dépens d'appel à la charge de la Caisse du Crédit Mutuel de Loire-Atlantique.

LE GREFFIER
LE PRÉSIDENT