

24111

18 JAN. 2024

Copies délivrées le :

à :

la SCP BOURHIS ET ASSOCIES JCC

Me Lol CAUDAN VILA JCE

la SELARL CS AVOCATS JCC

Me Mohamed MATERI JCE

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS  
des minutes du secrétariat-greffe  
du Tribunal Judiciaire de BEAUVAIS (Oise)  
il est extrait ce qui suit littéralement transcrit :

**TRIBUNAL JUDICIAIRE DE BEAUVAIS**

-----

**Dossier : N° RG 23/00234 - N° Portalis DBZU-W-B7H-E5OI**

\*\*\*\*\*

**JUGEMENT**

**DU 18 JANVIER 2024**

-----

EXECUTOIRE

A l'audience publique des référés tenue le 18 janvier 2024,

Nous, Louis-Benoit BETERMIEZ, président du tribunal judiciaire de BEAUVAIS, assisté de Jennifer PERRIN, greffier, avons rendu, par mise à disposition au greffe, la décision dont la teneur suit :

**ENTRE :**

**CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DE L'OISE**, prise en la personne de son représentant légal en exercice,  
1 rue de Savoie  
60013 BEAUVAIS CEDEX

représentée par Maître Maxence SARLIN de la SELARL CS AVOCATS, avocats au barreau de BEAUVAIS, avocats postulant, Me Mohamed MATERI, avocat au barreau de PARIS, avocat plaidant

**ET**

**COMITÉ SOCIAL ET ECONOMIQUE DE LA CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DE L'OISE**, prise en la personne de son représentant légal en exercice,  
1 rue de Savoie  
60000 BEAUVAIS

représentée par Maître Yann BOURHIS de la SCP BOURHIS ET ASSOCIES, avocats au barreau de BEAUVAIS, avocats postulant, Me Lol CAUDAN VILA, avocat au barreau de PARIS, avocat plaidant

Greffier lors de l'audience publique du 30 Novembre 2023: Jennifer PERRIN.

Après avoir entendu les représentants des parties à notre audience du 30 Novembre 2023, avons mis l'affaire en délibéré pour la décision être rendue ce jour ainsi qu'il suit :

## EXPOSE DU LITIGE

A la suite d'une réunion extraordinaire tenue le 23 octobre 2023, le comité social et économique (CSE) de la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) de l'Oise a voté le recours à une expertise pour risque grave sur le fondement de l'article L.2315-94 du code du travail.

Par acte du 31 octobre 2023, la CPAM de l'Oise a assigné le CSE de la CPAM de l'Oise devant le président du tribunal judiciaire de Beauvais, statuant selon la procédure accélérée au fond, aux fins que soit annulée sa délibération en date du 23 octobre 2023 et qu'il soit condamné aux dépens, ainsi qu'à lui payer la somme de 2500 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile.

En l'état de ses dernières conclusions, la CPAM de l'Oise maintient ses demandes initiales et demande au présent juge, s'il l'estime nécessaire, d'ordonner au CSE de communiquer à la seule juridiction l'intégralité du questionnaire ayant servi de base à sa décision contestée.

À l'appui de ses demandes, la CPAM de l'Oise expose qu'elle comprend en son sein un service spécifique régional, la plate-forme de services régionale « assurés » (PFSR), qui rend surtout des services à distance et qui est composée essentiellement des téléconseillers, et que le CSE a décidé, le 23 octobre 2023, de recourir à une expertise pour risque grave concernant ce service.

Elle fait valoir que, pour décider de ce type d'expertise, le CSE doit rapporter la preuve d'un risque d'une gravité suffisante, nettement identifié, constaté par des éléments objectifs, établi et avéré précisément et revêtant un caractère collectif.

Elle fait observer que le CSE a pris la décision de recourir à une expertise pour risque grave sur la base de faits relevant du travail normal de téléconseillers et de réponses anonymes à un questionnaire où une seule question était posée.

Elle soutient que ces réponses font en réalité apparaître des points positifs et des points négatifs et que leur valeur probante est relative en raison de leur caractère anonyme.

Elle argue, par ailleurs, qu'elle apporte une attention particulière aux conditions de travail du PFSR et souligne qu'elle organise régulièrement un droit d'expression des salariés qui n'a révélé aucun risque grave potentiel, qu'une enquête externe diligentée en mars 2023 a eu des retours positifs au PFSR, qu'une visite de la commission santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT) du CSE en juin 2023 n'a révélé aucune difficulté majeure de fonctionnement du PFSR, que les entretiens annuels avec les salariés du service n'ont montré aucun risque grave, que certains salariés du service exposent publiquement leur satisfaction d'y travailler, que le taux d'absence pour maladie est en baisse au PFSR, que le taux d'accidents du travail dans le service n'est pas alarmant, que le nombre d'appels au service est en baisse de sorte que l'indicateur de productivité a été revu à la baisse, que la mobilité des salariés est facilitée, que les salariés du service bénéficient d'outils d'expression anonymes ou confidentiels qui sont peu utilisés.

Elle en déduit que les conditions de travail au PFSR sont normales, voire s'améliorent et que l'expertise décidée le défendeur le 23 octobre 2023 est sans fondement.

En réponse, le CSE de la CPAM fait observer que le risque grave pouvant donner lieu à expertise peut être un risque psycho-social, qu'il s'apprécie à la date de décision de recourir à l'expertise, sans regard des mesures qui pourraient être prises par l'employeur, et qu'il n'a pas à être nécessairement réalisé pour être constitué.

Il fait valoir que, dès 2022, la CSSCT l'a alerté sur l'existence d'un mal-être des salariés du PFSR lié à leurs conditions de travail ; qu'une enquête de l'inspection du travail, réalisée en janvier 2022, a décrit de la souffrance au travail chez les salariés du PFSR ; que le conseil paritaire régional de discipline a, dans le cadre d'une procédure disciplinaire distincte, en juillet 2023, confirmé des faits de souffrance au travail au sein du PFSR ; qu'il a mis en place un questionnaire anonyme à l'été 2023 pour vérifier la situation du service ; que ce questionnaire a mis en évidence au sein du service de la pénibilité, de la souffrance, de surcharge de travail et des difficultés organisationnelles et liées au management et à la supervision.

Il estime qu'il a été clairement identifié un risque grave actuel et avéré justifiant le recours à l'expertise votée.

Il souligne, à cet égard, les réponses au questionnaire sont précises et détaillées, ce qui leur donne, selon lui, une force probante que ne saurait leur retirer l'anonymat des témoignages ; que cet anonymat a été nécessaire pour obtenir des témoignages circonstanciés dans la mesure où beaucoup de salariés font part de craintes de représailles ; que le PFSR est confronté à un taux inquiétant d'arrêts maladie ; que la CPAM de l'Oise ne justifie pas que les conditions de travail au sein du service précité seraient satisfaisantes ou normales ; que le droit d'expression des salariés est délaissé par ceux-ci, faute d'écoute ; que l'enquête externe diligentée en mars 2023 est discutable dans sa méthodologie et dans ses résultats ; que le compte-rendu de visite du CSSCT de juin 2023 n'est pas pertinent dans la mesure où elle a été réalisée en présence de la direction de la CPAM de l'Oise ; que ne le sont pas non plus les entretiens annuels et les publications de certains salariés.

Il conclut au débouté des demandes présentées par la CPAM de l'Oise et à sa condamnation aux dépens et au paiement de la somme de 5280 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile.

En outre, elle conclut également à ce que le présent juge lui ordonne, s'il l'estime nécessaire, de communiquer à la seule juridiction l'intégralité du questionnaire ayant servi de base à sa décision contestée.

Il est renvoyé, en application de l'article 455 du code de procédure civile, aux conclusions des parties pour un plus ample exposé de leurs moyens.

A l'issue des débats, l'affaire a été mise en délibéré pour être rendue ce jour.

## MOTIFS DE LA DECISION

### ***Sur la demande d'annulation de la délibération du CSE du 23 octobre 2023 :***

Aux termes de l'article L.2315-94 du code du travail, le comité social et économique peut faire appel à un expert habilité dans des conditions prévues par décret en Conseil d'Etat :

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

2° En cas d'introduction de nouvelles technologies ou de projet important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail, prévus au 4° du II de l'article L.2312-8 ;

3° Dans les entreprises d'au moins trois cents salariés, en vue de préparer la négociation sur l'égalité professionnelle.

Le risque grave, susceptible de justifier le recours à une expertise par le CSE, doit être identifié à partir d'éléments objectifs et précis et actuel au moment de la décision de recourir à l'expertise. Il peut consister non seulement en un risque sur la santé physique des salariés mais aussi sur leur santé mentale et peut résulter notamment d'un stress professionnel, lequel ne doit pas être général mais spécifique.

En l'espèce, il est établi que le CSE de la CPAM de l'Oise a, à l'issue d'une réunion extraordinaire tenue le 23 octobre 2023, voté à l'unanimité des membres présents, le principe du recours à une expertise sur le fondement de l'article L.2315-94 du code du travail pour risque grave, la désignation d'ADDEO Conseil en tant qu'expert et l'élaboration ultérieure par ses membres du cahier des charges confié à l'expert.

Le CSE de la CPAM de l'Oise a décidé du recours à l'expertise pour risque grave en invoquant la dégradation de la situation professionnelle des téléconseillers du PFSR depuis plusieurs mois sur le plan de la santé physique et psychologique, caractérisée par les éléments suivants :

- La tendance à l'intensification de la virulence des propos des usagers,
- La perte du sens du travail au profit d'une augmentation de la productivité, en particulier du nombre de prise d'appels par jour,
- Un stress et une pression au quotidien ressentis de la part du management et générés par des objectifs de plus en plus difficiles à atteindre,
- Un manque de considération et de reconnaissance, surtout depuis le départ d'un manager qui semblait garantir la cohésion d'équipe,
- Un ressenti de contrôle accru de l'activité quotidienne des agents engendrant une pression de plus en plus insoutenable,
- Un turn-over, un absentéisme et un manque de personnel qui complexifient l'organisation du travail et augmentent les risques de report de charge,
- Un manque de communication de la part des managers et des craintes de représailles en cas de plainte sur les conditions de travail.

Le défendeur soutient ainsi qu'il existe, depuis plusieurs mois une un risque psychosocial au sein du PFSR, matérialisé par de la fatigue, des pleurs, du stress, de la tension, de la pression, de la peur, de la dévalorisation, de la pénibilité.

A l'appui de son allégation, le CSE de la CPAM de l'Oise verse aux débats de longs extraits de réponses anonymisées faites à un questionnaire élaboré par une partie de ses membres et mis en ligne courant juillet 2023 à destination des salariés du PFSR.

La CPAM de l'Oise met en exergue qu'il n'est pas communiqué l'intégralité de ces réponses et estime que ce défaut de production, tout comme le caractère anonyme des réponses, pose la question de la valeur probante des extraits communiqués.

A cet égard, il convient de constater que les membres du CSE à l'origine du questionnaire attestent de la réalité, de l'origine et du nombre de réponses données, à savoir des réponses émanant de 34 agents du PFSR sur 90, dont 32 sont exploitables, et que les extraits communiqués sont suffisamment amples, comme s'étendant sur 9 pages, pour être significatifs sur le plan probatoire, ce d'autant qu'ils comportent les aspects positifs et négatifs des réponses données.

En outre, il convient d'observer que le caractère anonyme des réponses n'est pas de nature à relativiser leur valeur probante, pour peu que lesdites réponses soient précises et circonstanciées.

Enfin, il convient de relever que si une seule question a été posée dans le questionnaire, elle a été rédigée en termes ouverts, laissant la possibilité de faire des réponses positives ou négatives, ainsi que des propositions d'amélioration.

Dès, lors, il y a lieu de prendre en considération en tant qu'élément pleinement probant les extraits de réponse produits par la défenderesse, sans qu'il soit nécessaire d'avoir connaissance de l'intégralité des réponses au questionnaire.

Des extraits en question, il en ressort que 28 font état de commentaires positifs et mettent en avant essentiellement que « *les conditions de travail son bonnes et une très bonne entente entre collègues* », qu'il existe « *un esprit d'équipe et d'entraide* » et « *une cohésion d'équipe* », que « *les managers sont bienveillants* ».

Il en ressort également que 55 font état de commentaires négatifs et qu'ils soulignent que « *le service a énormément changé depuis que [le précédent manager] est parti [...] qu'il cherchait la qualité de service et non le quota [...] qu'il était à l'écoute* », que « *l'ambiance s'est dégradée peu à peu* », qu'il « *n'y a aucune communication en interne* », « *qu'on rajoute des choses à gérer* », « *que la charge de travail est vraiment conséquente* », « *le fait de devoir décrocher 9 appels par heure est une source de stress* », qu'« *on fait des enregistrements de DE sur des journées entières [...] cela nous tresse beaucoup* », qu'il y a une « *surcharge d'appels malgré les nouveaux CDD et CDI* », que « *la pression est imposée pour tenir les objectifs* », que l'on a « *rarement la possibilité de poser des question ou de faire remonter les problèmes* », que l'on est « *surveillé par la moindre chose* », que certains ont « *peur de ce qui peut se passer* ».

*lorsque [ils ont] des questions ou ne sont pas d'accord », qu'il « faut tout justifier, tout est surveillé », que certains se sentent « plus fliqués que jamais ».*

Il suit de ces extraits la mise en exergue claire, pour une grande partie des agents ayant répondu au questionnaire, d'une charge de travail croissante et d'une exigence de productivité génératrices de stress et de fatigue, d'un changement de comportement de l'équipe encadrante avec son renouvellement, marqué par un accroissement de la surveillance et par une perte de communication et de confiance génératrices d'anxiété, de stress et de fatigue, soit la mise en exergue d'un risque grave d'ordre psychosocial au sein du PSFR.

En outre, il résulte des pièces versées aux débats par les parties qu'au cours des 6 mois précédant la décision critiquée du CSE de la CPAM de l'Oise, le taux d'absentéisme au sein du PSFR n'a cessé d'être significativement supérieur à celui de la caisse en général, en particulier pour les arrêts de travail de courte durée, que l'écart entre les deux taux n'a cessé de croître entre avril et juillet 2023 et que si cet écart a baissé en août 2023, il a recommencé à augmenter en septembre 2023.

Il s'en déduit que l'écart des taux d'absentéisme précité ne peut s'expliquer uniquement par les contraintes et la pénibilité spécifiques d'une plateforme téléphonique telle que le PSFR et que son évolution objective le ressenti mis en évidence par les extraits de réponses au questionnaire du mois de juillet 2023 d'une dégradation notable des conditions de travail au sein du service.

Pour contester les éléments qui précèdent et pour assurer que les conditions de travail au sein du PSFR sont normales et dénuées d'un risque grave, la demanderesse justifie qu'elle a mis en place un droit d'expression des salariés, qu'elle a fait réaliser une enquête externe « *great place to work* » au printemps 2023 dont les résultats ont été positifs au sein du PSFR, qu'une visite de la CSSCT en juin 2023 dans le service n'a relevé aucune difficulté majeure de fonctionnement, que les entretiens annuels ne montrent aucune difficulté particulière au sein du service, que certains de ses agents affichent publiquement leur satisfaction de travailler au sein du service, que l'indicateur de productivité a baissé récemment, que la mobilité est facilitée dans le service, que des outils d'alerte confidentiels ou anonymes sont peu utilisés.

A cet égard, il convient de rappeler que la carence de l'employeur n'est pas une condition au recours à l'expertise pour risque grave, de sorte que la mise en place de solutions pour faire face au risque n'est pas de nature faire obstacle audit recours.

En outre, il y a lieu d'observer que les résultats de l'enquête externe « *great place to work* », menée anonymement, sont relativement mesurés quant à la qualité du management, que sa restitution montre un objet autre que la prévention d'un risque grave au travail, que les publications invoquées relèvent de choix personnels qui rejoignent les commentaires positifs des réponses au questionnaire de juillet 2023, que les outils mis en avant impliquent des données nominatives qui peuvent induire un biais dans leur objectivité et que la révision de l'indicateur de productivité a eu lieu après la décision critiquée.

Dès lors, il ne peut être retenu que les éléments mis en avant par la CPAM de l'Oise viennent contredire efficacement les réponses au questionnaire de juillet 2023 et les données sur le taux d'absentéisme.

Ces réponses et données démontrent l'existence d'un risque grave, identifié et actuel au sein du PFSR, de nature à justifier le recours à l'expertise décidée par le CSE de la CPAM de l'Oise dans sa délibération du 23 octobre 2023.

Il s'ensuit que cette décision est fondée et justifiée.

En conséquence, la CPAM de l'Oise sera déboutée de sa demande tendant à son annulation.

### ***Sur les demandes accessoires :***

Aux termes de l'article 700 du code de procédure civile, dans toutes les instances, le juge condamne la partie tenue aux dépens ou, à défaut, la partie perdante à payer à l'autre partie la somme qu'il détermine, au titre des frais exposés et non compris dans les dépens. Le juge tient compte de l'équité ou de la situation économique de la partie condamnée. Il peut, même d'office, pour des raisons tirées des mêmes considérations, dire qu'il n'y a pas lieu à cette condamnation.

En l'espèce, la CPAM de l'Oise, succombant à l'instance, sera condamnée aux dépens.

En outre, elle sera condamnée à payer à au CSE de la CPAM de l'Oise la somme de 5280 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile.

### **PAR CES MOTIFS**

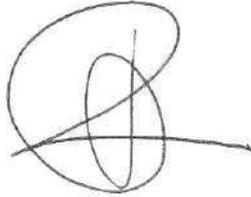
Nous, président du tribunal judiciaire, statuant selon la procédure accélérée au fond, publiquement jugement par mis à disposition au greffe, réputé contradictoire et en premier ressort,

**Déboutons** la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) de l'Oise des débats de sa demande d'annulation de la délibération du 23 octobre 2023 du comité social et économique (CSE) de la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) de l'Oise de recourir à une expertise pour risque grave sur le fondement de l'article L.2315-94 du code du travail,

**Condamnons** la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) de l'Oise aux dépens,

**Condamnons** la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) de l'Oise à payer au comité social et économique (CSE) de la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) de l'Oise la somme de 5280 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile.

La greffière  
Jennifer PERRIN



Le président  
Louis-Benoît BETERMIEZ



En conséquence, la République Française, mande et ordonne, à tous huissiers de justice sur ce requis, de mettre ledit jugement à exécution, aux procureurs généraux et aux procureurs de la République près les tribunaux judiciaires d'y tenir la main, à tous commandants et officiers de la force publique de prêter main-forte lorsqu'ils en seront légalement requis.

POUR COPIE CERTIFIÉE CONFORME REVÊTUE DE LA FORMULE EN EXÉCUTOIRE.

n Le directeur des services de greffe



