



**PV REUNION ORDINAIRE
DE LA COMMISSION SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL
DU COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE DE S.M.I.
DU JEUDI 20 JUIN 2024**

REPRESENTANTS DU PERSONNEL :

Membres de la CSSCT :

Natalie KLEIN - Secrétaire de la CSSCT
Marylène BARBERA
Nathalie de LOUVIGNY
Francisco HERNANDEZ
Hervé SEGUINET

DIRECTION :

Éric BAUDUIN – Président de la CSSCT
Leila BERNABÉ
Hanane SABATIER
Claire WILLAY

INVITEES : Catherine MARABEUF, Chrystelle GIBLIN pour le point 1

La réunion de la CSSCT a eu lieu :

Le 20 juin 2024 de 9 h 00 à 11 h 50

**La réunion s'est déroulée en visioconférence
et à EVRY – Salle Dragon – 5e étage**

- 1. Débrief du groupe de travail en présence de Chrystelle Giblin, Catherine Marabeuf ; concernant le complément d'informations sur le recensement des outils (cf. CSSCT du 21/11/2023 et du 21/3/2024) :**

- **Outils administratifs**
- **Outils métiers**

Éric BAUDUIN rappelle que cette demande d'état des lieux avait été formulée par les membres de la CSSCT lors de la réunion du 21 novembre 2023.

Natalie Klein précise que le dossier « outils » est un dossier important pour le quotidien des collaborateurs et déplore l'absence de l'inspecteur du travail. Elle indique que le sujet avait également été évoqué lors de la CSSCT du 21 mars dernier.

Le document qui recense les outils métiers et administratifs ainsi qu'un récapitulatif a été transmis aux membres de la CSSCT

Hervé SÉGUINET précise que cet état des lieux identifie le nombre d'outils et applications utilisés par chaque service, sachant que certains d'entre eux peuvent avoir des usages différents. Il présente le tableau des outils et applications utilisés par tous les services (tronc commun), soit plus d'une trentaine au total, et celui d'autres outils ou applications utilisés spécifiquement par certains services. Ainsi, le nombre d'outils et applications utilisés par les services oscille de 30 à 64. Ce premier travail ne recense pas les outils exclusivement disponibles en anglais ni les doublons voire les triplons (il semblerait que cette situation existe et qu'elle soit liée à des tâches précises).

Nathalie de LOUVIGNY illustre cette situation par la double communication de messages relatifs au bien-être et à la QVT transmis par deux services et *via* différents outils.

Éric BAUDUIN entend la plainte. Il souligne cependant que SMI est une entité du Groupe. Elle est donc nourrie par les communications du Groupe et les siennes.

Catherine MARABEUF précise qu'il existe également une multitude de sous-groupes notamment dans Teams. Consulter l'ensemble des messages est une activité absolument chronophage et stressante avant même de commencer à travailler.

Marylène BARBERA indique que les outils de communication se multiplient de manière exponentielle depuis 30 ans. Il est donc nécessaire de les rationaliser, car cette situation épuise les salariés et les empêche de travailler.

Hervé SÉGUINET souligne également que certains outils métier qui permettent, par exemple, d'automatiser certaines tâches ou de supprimer des ressources alourdissent finalement le travail des collaborateurs qui sont contraints de rentrer des données qu'ils ne géraient pas auparavant.

Hanane SABATIER précise que l'intention de l'outil T&C par exemple est de permettre aux collaborateurs de bénéficier d'un outil plus performant et accessible à tous.

Chrystelle GIBLIN constate que les outils qui sont promus comme une aide, alors que les collaborateurs ne sont pas forcément formés pour les utiliser, finissent par ajouter des tâches annexes qui auparavant étaient réalisées par d'autres collaborateurs au détriment des missions pour lesquelles les collaborateurs sont employés et pour lesquelles ils sont performants.

Hervé SÉGUINET indique que ce constat a des retentissements sur le sens que chacun donne au travail pour lequel il a été recruté et qu'il génère des RPS. Aujourd'hui, des salariés quittent l'Entreprise, car effectuer des tâches administratives pour alimenter en données des outils, parfois très perfectibles ou qui dysfonctionnent, ne les intéressent pas ; alors que le management fait pression sur eux pour qu'ils atteignent les objectifs liés aux missions pour lesquelles ils ont été embauchés. Dans ce contexte, il est de la responsabilité de la Direction de prendre la mesure de cette situation et d'y remédier.

Éric BAUDUIN rappelle que si les outils sont déployés, c'est qu'ils servent à l'activité.

Hervé SÉGUINET précise en effet qu'ils servent à remplacer des postes, mais qu'ils ne simplifient pas forcément le quotidien des collaborateurs.

Catherine MARABEUF indique qu'il ressort de l'enquête que les services souhaiteraient une personne dédiée pour les aider à utiliser les outils qui évoluent ou changent régulièrement. Elle reconnaît que les outils peuvent être aidants, mais que leur utilisation engendre du travail supplémentaire. Elle propose également que le temps consacré à l'utilisation et à la gestion de ces outils soit intégré à la charge de travail.

Marylène BARBERA ajoute que les fiches de poste ne précisent pas que les collaborateurs consacreront 10 %, 20 % voire plus à des tâches administratives.

Éric BAUDUIN souligne qu'il ne faut pas réduire les outils à des tâches administratives, car ils servent également à la réalisation des missions de chacun. Par ailleurs, nombre d'outils ont pour seule fonction de digitaliser des tâches qui préexistaient.

Marylène BARBERA constate que nombre d'outils se substituent à des tâches auparavant réalisées par des salariés dont le poste a été supprimé. Elle évoque notamment les postes d'assistantes.

Natalie KLEIN rappelle qu'ASPEN qui dysfonctionne, de l'aveu même d'Accor SA, a malgré tout été mis en place dans l'Entreprise. Lorsqu'un problème de facturation survient, notamment avec un fournisseur, personne n'est joignable pour le régler. Or, la plupart des utilisateurs ne sont pas des comptables.

Marylène BARBERA demande si toutes les communications adressées aux collaborateurs respectent le RGPD.

Éric BAUDUIN rappelle qu'il s'agit de communications internes. Ce sujet n'a donc aucun lien avec le RGPD.

Hervé SÉGUINET s'interroge également sur la pertinence de certains outils que nombre de collaborateurs n'utilisent pas.

Claire WILLAY précise que les outils ne sont pas utilisés de la même façon par tous les services. Certains ont besoin de fonctions avancées au niveau du Groupe ou du management, d'autres moins.

Éric BAUDUIN demande ce que les élus attendent de la Direction. Il constate que les outils mis en place et qui sont utilisés améliorent l'activité et la communication interne et que certains permettent de faire émerger des sujets qui parfois restaient dans l'ombre.

Marylène Barbera suggère cependant de mener une étude auprès des équipes pour mesurer l'impact des outils sur leur activité et leurs missions, mais également sur le stress qu'ils entraînent. Elle évoque également les difficultés et les contraintes lorsque les services chargés de traiter les tickets sont externalisés à l'étranger.

Hervé SÉGUINET précise que ce n'est pas aux élus de trouver des solutions, mais à la Direction. Cet état des lieux met en lumière de nombreuses problématiques dont elle doit se saisir.

Éric BAUDUIN constate que l'environnement de travail et le monde évoluent. Il n'envisage pas aujourd'hui qu'une entreprise fonctionne sans outils. La question est comment intégrer l'utilisation des outils dans le temps de travail et dans la fonction de chacun.

Natalie KLEIN demande ce qu'attend la Direction des salariés qui utilisent des outils comme ASPEN qui dysfonctionnent.

Éric BAUDUIN indique que le sujet ASPEN ne se limite pas à l'outil en lui-même. La problématique renvoie à un problème d'organisation et de compétences.

Chrystelle GIBLIN rappelle que le sujet central est la charge de travail liée à l'utilisation des outils. Si 10 collaborateurs passent 20 % de leur temps à réaliser des tâches sur les outils qu'ils ne maîtrisent pas pour des tâches qui ne sont pas en lien avec leur domaine. Les élus ne remettent pas en cause l'utilité des outils, ils constatent qu'ils alourdissent la charge de travail des collaborateurs et qu'ils sont responsables d'une perte de productivité, alors qu'ils sont attendus sur leurs objectifs. Quand la Direction supprime 10 postes de comptables, les autres collaborateurs supportent 20 % de leur charge de travail.

Marylène BARBERA rappelle que 176 outils ont été dénombrés et que les salariés sont contraints de les utiliser en dehors du temps de travail.

Éric BAUDUIN réfute ce raccourci. Ces outils sont utilisés dans le cadre du temps de travail.

Hervé SÉGUINET indique que la Direction se refuse d'intégrer que nombre de collaborateurs sont aujourd'hui rémunérés pour accomplir des tâches sans valeur ajoutée au détriment de leur travail.

Claire WILLAY indique qu'il est nécessaire de faire la part des choses entre la digitalisation et la charge de travail qui a été répartie de manière collaborative.

Natalie KLEIN rappelle néanmoins que le rôle et l'apport des assistantes étaient très importants en termes d'aide quotidienne au sein des services.

Hervé SÉGUINET constate que les outils et les process complexifient encore plus le travail et cela sans aucune souplesse. Ils n'apportent aucun confort aux collaborateurs, mais de la charge de travail supplémentaire.

Marylène BARBERA demande quelles sont les propositions concrètes de la Direction.

Éric BAUDUIN indique qu'il faut faire en sorte que l'utilisation de ces outils entre dans la charge de travail. Il s'engage à faire remonter le sujet à la Direction.

Hervé SÉGUINET constate que la Direction ne propose pas de plan d'actions, alors que les élus attendent d'elle une étude d'impact et d'utilité de cette inflation d'outils pour la communauté.

Marylène BARBERA rappelle que 69 % des collaborateurs qui ont répondu à l'enquête 2024, non encore publiée, indiquent qu'ils n'ont le plus de temps suffisant pour réaliser leurs tâches contre 62 % en 2023. Par ailleurs, 84 % estiment que leur charge de travail est trop importante contre 59 % en 2023.

Éric BAUDUIN prend note de ces données. Il retient que l'une des composantes de l'augmentation de la charge de travail serait liée aux outils.

Marylène BARBERA engage la Direction à intégrer ces items dans ses propres enquêtes, afin qu'au regard des résultats de mettre en œuvre des solutions.

Éric BAUDUIN indique que les résultats du groupe de travail doivent être présentés au CSE. Ensuite, il peut être envisagé une étude département par département sur la charge de travail qu'entraîne l'utilisation des outils.

Hervé SÉGUINET constate que si l'inspecteur du travail était présent, il considérerait que la Direction ne prend pas en compte le problème.

Éric BAUDUIN rappelle qu'il s'est engagé à faire remonter le sujet au CSE et à Thomas Robin. Il ne peut s'engager à trouver des solutions rapides pour réduire la charge de travail.

En raison d'une alerte incendie, la séance est suspendue de 10 heures 35 à 10 heures 58.

En résumé, Marylène BARBERA précise que les résultats de cette étude seront présentés au prochain CSE. Les résultats de l'enquête menée par le cabinet d'expert désigné par le CSE seront communiqués à la Direction en juillet.

Nathalie de LOUVIGNY suggère également d'intégrer ces problématiques dans le plan de transformation de l'entreprise.

Catherine MARABEUF et Chrystelle GIBLIN quittent la réunion.

2. Décision concernant les actions supplémentaires RISQUES PHYSIQUES – DUER

Éric BAUDUIN partage le document suivant :

Risques identifiés supplémentaires	Actions
1 Eclairage escaliers	Mise en place de détecteurs de mouvement
2 Pérron glissant à l'entrée du bâtiment	
3 Mauvais état du parking : trous...	
4 Ouverture difficile des fenêtres	
5 Stores défectueux	
6 Eclairage parking après 19h en Hiver	
7 Etat de la moquette salle Bibliothèque - Gym (pb hygiène)	

- Point 2 : un panneau « sol glissant » est installé. En cas de gel, des paillettes sont « semées » sur le sol.
- Point 4 : un contrat de maintenance est en place. Tout dysfonctionnement doit être signalé à l'environnement de travail. Les fenêtres sont contrôlées une fois par an.

Marylène BARBERA demande où sont recensées les demandes d'intervention.

Éric BAUDUIN précise que les demandes et le suivi sont tracés par l'environnement de travail. Il précise que le mail sera indiqué dans la rubrique Actions.

S'agissant du point 2, Natalie KLEIN demande si d'autres actions sont envisagées, tel un changement de sol. Par ailleurs, le parking est également très glissant en cas de gel.

Éric BAUDUIN indique que le sol n'est glissant qu'en cas de pluie. La zone du parking est sablée lors des épisodes de gel.

Hanane SABATIER précise que des incidents/dysfonctionnements peuvent également être signalés sur Easy4You. Il faut donc s'assurer par quel canal G. Ordonneau souhaite être contacté.

- Point 5 : Un prestataire intervient à la demande. Il n'existe pas de contrat de maintenance.
- Point 6 : un éclairage automatique est en place.

Natalie KLEIN précise que la zone mal éclairée est située derrière Gutenberg.

- Point 7 : Un nettoyage a été réalisé il y a 15 jours.

Natalie KLEIN indique que cet espace sert également à des activités sportives. Elle demande si un linoléum pourrait être posé à la place de la moquette.

Marylène BARBERA demande que le PV mentionne que les élus réclament le remplacement de la moquette par un support adapté à la pratique sportive et plus hygiène que la moquette. Elle rappelle que les collaborateurs ont fait remonter ce point.

Éric BAUDUIN indique qu'il n'existe pas de problème d'hygiène avec la moquette.

Marylène BARBERA prend note de la réponse.

3. Point à date et échanges sur le plan d'actions CSSCT

Natalie KLEIN partage le plan d'action CSSCT :

Thématique	Objet	Action	Objectif	Constat	Date	Commentaires
Risques Psychosociaux	Outil Opérationnel et Administratif	Demandeur à IT si les outils sont utilisés par les collaborateurs	Mesurer les connexions aux outils pour rationaliser le nombre des outils	Trop d'Outils		
Risques Psychosociaux	Outil Opérationnel et Administratif	Création d'un questionnaire : ex : L'outil est-il disponible en Français ?	Avoir à minima une formation et une notice en Français	Trop d'Outils		Temps de connection aux outils administratif - Définir Objectif de l'outil - Utilisation par le collaborateur - Formation aux outils - Communication - Outil Utilisé par Qui - Quel HUB ?
Risques Psychosociaux	Outil Opérationnel et Administratif	Création d'un atelier avec les élus et la direction à partir du 1er janvier 2024	Rationaliser et Optimiser les outils - Réduire la charge de travail administrative des collaborateurs	Trop d'Outils		
Risques Psychosociaux	Anglais	Trouver un outil de traduction simultané	Rendre compréhensible les réunions	Expertise RPS		L'outil KudoAI a été testé en réunion RH // Transmettre un lexique du vocabulaire ACCOR au fournisseur afin que les traductions soient adaptées au langage de l'entreprise
Risques Psychosociaux	Anglais	Transmettre un lexique du vocabulaire ACCOR au fournisseur KUDO AI afin que les traductions soient adaptées au langage de l'entreprise	DUER -Déploiement de l'outil KUDO IA	Expertise RPS		S'assurer que toutes les langues sont bien traduites dans le cas où un collaborateur qui parlerait une autre langue que l'Anglais. Point échange en CSSCT du 21/3 environnement à créer dans Team's 5 liens ont été adressés
Risques Psychosociaux	RPS	Communiquer auprès des collaborateurs sur le process EUTELMED chaque trimestre 2024	Prévenir les risques RPS			Relance faite lors de la CSSCT du 21/3. Ecoute tous les 3 mois. Prévoir une communication sur le site CSE et panneaux organisations syndicales
Risques Psychosociaux	RPS	Formation à l'ensemble des collaborateurs RPS / Procédure de la direction à diffuser aux collaborateurs /	Les collaborateurs doivent pouvoir identifier les RPS / Prévenir les risques			EUTELMED ?
Risques Psychosociaux	RPS	Formation des managers RPS	Les Managers doivent pouvoir identifier les RPS / Prévenir les risques			

Elle précise que l'atelier (3^e ligne), n'a pas été créé en collaboration avec la Direction, mais uniquement animé par des élus.

Claire WILLAY indique que KUDO AI a été validé avec l'IT

Éric BAUDUIN précise que des discussions sont en cours pour créer l'environnement dans Teams.

Marylène BARBERA demande à la Direction de s'engager sur une date d'intégration.

Éric BAUDUIN souligne que ce n'est pas un problème de dates, mais de compétences à identifier pour réaliser l'intégration.

Natalie KLEIN demande à quelle fréquence sera publié EUTELMED.

Éric BAUDUIN indique que le calendrier prévisionnel des webinaires va être transmis aux collaborateurs.

Concernant la formation RPS, Claire WILLAY annonce qu'une session dédiée aux managers se déroulera le 2 juillet.

Éric BAUDUIN précise que cette formation engagera 150 managers.

4. Questions diverses.

Hanane SABATIER indique qu'une salariée, qui travaille au 8^e étage de la Tour Sequana, et qui forme des chiens guides d'aveugles pour les personnes déficientes visuelles à demander l'autorisation de venir au bureau avec un chiot en formation à partir du 1^{er} juillet.

L'ensemble des collaborateurs de l'étage ont été informés et consultés (appréhension et allergies). 15 personnes ont déclaré être allergiques aux chiens. Cependant, 11 collaborateurs se sont dit ravis de cette initiative (4 réponses sont encore attendues). Des affichettes d'information ont été apposées dans la Tour. Les services techniques et de sécurité ainsi qu'Environnement de travail ont été impliqués et informés.

Le chien sera accueilli entre 9 mois et 1 an et muni du harnais « Chien guide ». Il est recommandé aux collaborateurs de ne pas s'approcher du chiot ou de le solliciter. Il doit rester en permanence avec sa formatrice. Ce protocole fait partie de la formation.

Les élus saluent l'initiative.

Marylène BARBERA rappelle cependant qu'une collaboratrice malvoyante est en arrêt maladie du fait d'une dépression liée au travail. Elle souhaite que la situation des collaborateurs en situation de handicap soit également considérée par la Direction.

Éric BAUDUIN précise que la situation dépressive de ce collaborateur n'est pas liée à son handicap.

Hanane SABATIER souligne que les salariés en situation de handicap sont très accompagnés et que la Direction est particulièrement attentive. Ce salarié a été également accompagné.

Marylène BARBERA que cette collaboratrice est désormais isolée et que l'entreprise l'a abandonnée.

Hanane SABATIER réfute totalement ces propos. Elle précise que le lien n'a jamais été rompu. Des actions ont été menées et un accompagnement organisé, y compris durant son arrêt maladie. Cet accompagnement se poursuit. Par ailleurs, l'entreprise suit toujours les recommandations de la médecine du travail lorsqu'un aménagement de poste est nécessaire.

Marylène BARBERA indique que la prise en compte du handicap ne peut pas se limiter à des aspects techniques. La charge de travail doit également être prise en compte. En l'espèce, cela n'a pas été le cas.

Hanane SABATIER souligne que sa maladie s'est également aggravée. Cette situation n'est pas due à la charge de travail.

Hervé SÉGUINET indique qu'une salariée en longue maladie l'a interrogé sur les modalités du versement de son salaire et des indemnités versés par la Sécurité sociale.

Claire WILLAY suggère qu'elle s'adresse à la Responsable du personnel et paie et à la mutuelle/prévoyance pour obtenir les bonnes informations. La prise en charge varie également en fonction de son statut.

La séance est levée à 11 heures 50.

Date de la prochaine CSSCT : Jeudi 19 septembre 9h

Natalie Klein

Natalie KLEIN
La Secrétaire de la CSSCT