

**PV DE LA RÉUNION EXTRAORDINAIRE
DU COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE S.M.I. DU MARDI 9 JUILLET 2024**

TITULAIRES	SUPPLÉANTS
<u>Collège Agents de Maîtrise</u>	
Raphaël SASSARO – CFDT – Absent	Francisco HERNANDEZ – CFDT – Présent
Dovan YILDIZ – FO – Absent	
Cédric DUPEYRAT – FO – Présent	
Guillaume JACQUET – CFE-CGC – Présent (absent au vote)	
<u>Collège Cadres</u>	
Franck CHAUSSE – CFE-CGC – Présent	
Chrystelle GIBLIN – CFE-CGC – Présente	
Hervé SÉGUINET – CFE-CGC – Présent	
Gaël SCHWALLER – CFDT – Présent	
Marylène BARBERA – FO – Présente, secrétaire	
Nathalie de LOUVIGNY – CFDT – Absente	
Natalie KLEIN – FO – Absente	
<u>Représentants Syndicaux</u>	
Catherine MARABEUFF – CFE-CGC – Présente	
Yann JACQUES – FO – Présent	
Hélène BENNOUI – CFDT – Présente	

DIRECTION :

Éric BAUDUIN – Directeur T&C Support France – Président du CSE

Claire WILLAY – Responsable T&C

Leila BERNABE – Directrice des relations sociales

Hanane SABATIER – Directrice T&C

INVITÉS :

Stéphanie CASACCI - 2E CSE

Mickael HUREL – 2E CSE

La réunion du CSE a eu lieu le :

Jeudi 30 mai 2024 de 14 heures 30 à 16 heures 30

La réunion s'est déroulée en visioconférence — Microsoft Teams **et en présentiel en salle Dragon — Bâtiment Nobel B — Évry**

1. Restitution du rapport d'expertise QVT du cabinet 2E CSE et échanges sur le plan d'actions

Analyse des effectifs

Éric BAUDUIN rappelle que l'information consultation sur la politique sociale a été entamée lors du CSE du 25 avril. Lors de cette séance, le CSE a souhaité saisir le cabinet 2E CSE, qui a réalisé une enquête au sein de l'entreprise.

Stéphanie CASACCI indique que la répartition des effectifs évolue peu en un an, à l'exception de la disparition complète des employés au 31 décembre 2023. 80 % des salariés SMI en CDI sont des cadres (dirigeants ou au forfait). La société compte 468 CDI au 31 décembre 2023, en dehors des 31 salariés CDI de Luxury & Lifestyle.

La répartition des effectifs CDI par ancienneté peut être considérée comme idéale, car ceux qui affichent moins de 3 ans d'ancienneté sont aussi nombreux que ceux qui affichent plus de 10 ans d'ancienneté. Néanmoins, il persiste une forte proportion de salariés affichant moins de 3 ans d'ancienneté, correspondant aux recrutements opérés post-covid (36 % de l'effectif CDI au 31 décembre 2023). La répartition des CDI par âge est plutôt équilibrée. Les salariés sont en moyenne âgés de 41 ans. Cette répartition diffère selon les départements. Les derniers recrutements ont plutôt concerné des salariés jeunes.

Une diminution de 5 % des effectifs CDI et CDD est observée entre le 31 décembre 2018 et la même période en 2023. En revanche, l'effectif 2023 compte 55 salariés de plus qu'en 2022. Cette augmentation concerne notamment les cadres, et se concentre majoritairement au sein des départements Guest Experience et Revenue Management.

En 2023, le delta entre les entrées et les sorties était positif – pour la première fois – de 49 salariés. Les fichiers d'entrées et sorties ne prennent pas en compte les transferts entre les services. En dehors des licenciements économiques ayant eu lieu à la suite du PSE de 2021, la démission représente le motif principal des départs. Les salariés affichant moins de trois ans d'ancienneté démissionnent le plus.

Le turnover CDI s'élève à 18 % en 2023, en légère diminution par rapport à l'année 2022. Les départements de digital marketing et *ancillary revenues* présentent des taux de rotation importants – 35 et 50 %.

Analyse des rémunérations

Mickael HUREL indique que l'intégration d'une partie du bonus en 2023 a eu pour impact d'augmenter le salaire de base moyen dans l'entreprise de 4,7 %, ou 7,6 % pour les agents de maîtrise, 5,8 % pour les cadres au forfait et 1 % pour les cadres dirigeants. Elle modifie la structure de la rémunération, divisant par deux le variable pour les agents de maîtrise et réduisant d'un tiers celui des cadres au forfait. L'impact pour la catégorie des cadres dirigeants est plus limité en nombre et en niveau de rémunération.

En 2024, le salaire de base moyen mensuel a augmenté entre 1,8 % pour les cadres dirigeants et 3,4 % pour les cadres au forfait. La rémunération brute a progressé de 4 % pour les agents de maîtrise, 3,2 % pour les cadres au forfait, et 3,9 % pour les cadres dirigeants, pour une moyenne de 3,9 % dans l'entreprise. La hausse moyenne de salaire s'est établie à 263 euros dans l'année : 544 euros pour les cadres dirigeants, 188 euros pour les cadres au forfait et 146 euros pour les agents de maîtrise. Les cadres au forfait ont connu un changement de la structure de bonus qui a majoritairement bénéficié aux salaires les plus bas. C'est ce qui explique une baisse de 12 euros en moyenne du salaire de cette population, liée à une augmentation de la part variable.

Entre 2022 et 2024, l'évolution de la rémunération brute moyenne des 316 salariés a progressé de près de 16 %, dont 11,2 % sur la seule année 2023. Le salaire brut des agents de maîtrise a augmenté de 10 % en deux ans, celle des cadres au forfait, 14 %, et celle des cadres dirigeants, de 21 %.

Généralement, les personnes promues bénéficient d'une augmentation, de 17 % pour ceux qui sont passés d'agent de maîtrise à cadre au forfait.

Chez SMI, 50 % des salariés perçoivent un salaire de base inférieur à 4 427 euros, quand la moyenne s'établit à 5 185 euros. La moyenne des rémunérations brutes avoisine les 7 000 euros dans l'entreprise, tandis que la médiane s'élève à 5 564 euros.

L'effectif permanent compte 202 femmes pour 155 hommes. Une femme gagne 26 % de moins qu'un homme chez SMI, dont 17 % en lien avec la structure de l'effectif. En effet, les hommes sont surreprésentés parmi les cadres dirigeants. Par ailleurs, l'écart par statut explique un écart de rémunération de 9 %. Dans chaque catégorie, les hommes occupent ainsi les postes les mieux rémunérés.

Marylène BARBERA souligne l'importance d'impliquer une femme dans les comités de recrutement pour éviter les disparités importantes entre les rémunérations des hommes et des femmes à l'embauche.

Éric BAUDIN assure que l'entreprise ne fait part d'aucune volonté de discriminer les femmes à l'embauche.

Mickael HUREL précise que les emplois sont si nombreux dans l'entreprise qu'il est très compliqué de présenter des comparaisons cohérentes. L'écart de rémunérations de 26 % s'explique par des inégalités de statuts et d'accès aux postes les plus rémunérateurs.

Chez les agents de maîtrise, les différences sont quasi-inexistantes. Elles sont plus marquées chez les cadres, et dépassent 2 000 euros par mois chez les cadres dirigeants.

Un intervenant comprend qu'il faudrait refaire une GEPP complète pour disposer de titres et de postes identiques, de façon à faciliter les comparaisons.

Selon un intervenant, il est justifié que ceux qui managent touchent une rémunération plus importante que les autres. Il est possible que la population de managers soit davantage masculine.

Marylène BARBERA observe que certains managers en France ont été remplacés par des femmes, mais que celles-ci sont basées au Royaume-Uni. Elles ne figurent donc pas dans les tableaux de l'entité française.

Mickael HUREL annonce que l'ancienneté des cadres au forfait est proche, qu'ils soient des hommes (11,2 ans) ou des femmes (12 ans), tandis qu'elle présente un écart de plus de 4 ans chez les agents de maîtrise : 9,4 ans pour les hommes et 14 ans pour les femmes. Pour les cadres de dirigeants, c'est l'inverse : les hommes affichent une ancienneté moyenne de 21,6 ans, contre 17,5 ans pour les femmes. L'écart entre les femmes et les hommes au niveau du salaire de base et du salaire brut moyen reste important (respectivement -19,8 % et -26,0 % en défaveur des femmes).

Au sein des catégories, l'écart est nul chez les agents de maîtrise. Il avoisine 10 % chez les cadres au forfait, et 13 % chez les cadres dirigeants.

Entre 2022 et 2024, 7 femmes et 1 homme agents de maîtrise ont été promus à la catégorie supérieure. 7 femmes et 6 hommes cadres au forfait ont été promus « cadres dirigeants »

En 2024, les femmes ont été augmentées de 4,9 %, et les hommes, de 3,7 %. L'année précédente, les premières avaient été augmentées de 10,2 %, et les seconds, de 12,1 %.

Les évolutions de rémunérations par département sont généralement comprises entre 3 et 7 %. Elles sont plus importantes aux départements ventes, opérations des hôtels managés, opérations des hôtels franchisés et communication. Elles sont plus faibles dans les départements D&TS, SMDL Ancillary Revenues, IT, Talent & Culture et achats. Il est à noter que ces comparaisons ne sont que peu pertinentes, étant donné que certains départements ont connu plus de promotions, souvent associées à une augmentation, que d'autres.

Enfin, tous les agents de maîtrise ainsi que la quasi-totalité des cadres au forfait et dirigeants touchent un bonus, respectivement compris entre 5 et 15 %, entre 10 et 15 %, et entre 25 et 30 % pour la majorité d'entre eux. 63 salariés bénéficient d'un super bonus, le plus souvent égal à 30 % de leur rémunération de base. 60 % des cadres dirigeants et moins de 10 % des cadres au forfait sont concernés.

Analyse du questionnaire QVCT

Stéphanie CASACCI indique que le taux de réponse au questionnaire QVCT s'établit à 51 %, contre 53 % l'année précédente. Les répondants appartenant au Cluster Pullman ont été retraités des données 2022 et 2023, de façon à dresser un réel comparatif d'une année à l'autre. Les 31 salariés CDI de Luxury & Lifestyle ne sont, eux non plus, pas pris en compte.

Les principales ressources remontées concernent majoritairement le télétravail, le collectif de travail et les relations interpersonnelles, que ce soit avec les collègues ou la hiérarchie. Toutefois la satisfaction relative à cette thématique diminue de près de 10 points entre 2023 et 2024.

Les principales contraintes concernent l'activité de travail en tant que telle. La charge de travail est jugée comme étant importante, voire trop importante par 84 % des répondants, en hausse de 25 points par rapport à l'année précédente. Elle s'explique notamment par une impression de sous-effectif et un temps insuffisant pour réaliser l'ensemble de tâches. Par ailleurs, 86 % des répondants estiment que le projet TURBO a occasionné des effets négatifs sur leur relation avec les clients, mais également sur l'activité de travail.

La satisfaction vis-à-vis de l'ambiance de travail baisse de 10 points entre 2022 et 2024.

Un intervenant observe que seuls 66 % des répondants sont satisfaits du temps de déconnexion. Ainsi, 34 % des répondants ne le respectent pas, peut-être parce qu'ils n'y parviennent pas. Ce résultat est certainement corrélé au sentiment de charge de travail importante, voire trop importante pour 84 % des répondants.

Un élu remarque en outre que la satisfaction des répondants vis-à-vis de leur hiérarchie est passée de 82 à 73 % entre 2022 et 2024. Cette évolution est négative.

Stéphanie CASACCI explique qu'aucun item n'a connu de hausse de la satisfaction des répondants en deux ans, à l'exception des bénéfices apportés par le télétravail, qui progressent de trois points.

Il apparaît ensuite une corrélation entre le sentiment d'appartenance au collectif de travail et le sentiment de surcharge de travail. En effet, plus les difficultés avec le collectif de travail sont importantes, et plus les répondants estiment être confrontés à une charge de travail trop importante. C'est notamment le cas à la DSI/IT, à la finance et au département *Ancillary Revenues*.

Les résultats les plus faibles ont été observés dans les départements *Ancillary Revenues* et Juridique. Certains membres de l'équipe l'avaient déjà quittée avant le lancement du questionnaire, mais d'autres étaient toujours présents.

Conclusion

S'agissant de l'évolution des effectifs, les VP et SVP rencontrés par le cabinet 2E CSE lors d'entretiens regrettent la mise en place des « People Committee » et le « Hiring Committee ». Ceux-ci complexifient les recrutements et les remplacements de salariés absents.

Par ailleurs, une baisse significative des contrats d'apprentissage est relevée, notamment au sein du service Guest Expérience. Le nombre d'apprentis devrait y être divisé par 2 à compter de septembre 2024, passant de 12 à 6.

Éric BAUDUIN explique qu'il a été annoncé en comité de Groupe que le nombre d'apprentis ne serait pas réduit. Aucune directive n'a été donnée en ce sens. Aucune baisse n'a par ailleurs été enregistrée d'une année à l'autre en Europe.

Marylène BARBERA demande qu'une information claire soit donnée, car certains annoncent déjà des réductions du nombre d'alternants.

S'agissant du questionnaire QVCT, Stéphanie CASACCI rappelle que le sentiment de surcharge de travail est ressorti en hausse de plus de 25 points entre 2023 et 2024. Les VP et SVP ont indiqué qu'il était lié à un manque de priorisation des collaborateurs, qui peinent à arrêter certaines tâches.

Hervé SEGUINET observe que cet argument est opposé depuis la réorganisation, mais que rien n'est mis en place pour résoudre ces problèmes. Le sentiment de surcharge continue pourtant d'augmenter, et les collaborateurs craquent.

Par ailleurs, les comparaisons entre les enquêtes réalisées par Accor et celle-ci laissent percevoir une minimisation des situations compliquées dans les enquêtes internes. Les questionnaires réalisés par 2E CSE apparaissent plus justes, d'autant que les collaborateurs ont moins de réticence à y répondre. Il est tout de même possible que certains n'aient pas souhaité y participer, parce qu'ils sont déjà désengagés.

De plus, si les VP et SVP estiment que les collaborateurs souffrent d'une surcharge de travail parce qu'ils réalisent des tâches qu'ils ne devraient pas effectuer, il serait opportun de rédiger clairement les tâches de chacun. Des échanges verbaux ont lieu, mais ne donnent lieu à aucun écrit formel. Dans ce contexte, les difficultés ne peuvent que perdurer.

Yann JACQUES ajoute que lorsque certaines équipes arrêtent de traiter des tâches qui ne leur reviennent pas, celles-ci ne sont alors réalisées par personne. Les clients s'en plaignent. Pour éviter les problèmes, elles sont donc contraintes de reprendre ces tâches, de façon à éviter les insatisfactions des hôteliers, par exemple.

Les élus regrettent que les contrats de management ne laissent pas apparaître clairement les tâches prises en charge, et celles qui ne le sont pas. Les collaborateurs faisant parfois preuve d'une conscience professionnelle plus exacerbée que celle de leur manager, ils effectuent plus de missions que celles qui leur reviennent. Personne ne les protège. Ils essaient de faire en sorte que l'organisation tienne le coup, puis ils se le voient reprocher s'ils sont confrontés à une charge de travail trop importante.

Les managers ont de moins en moins de contacts avec les clients. Ainsi, leurs collaborateurs règlent des soucis dont ils n'ont pas conscience.

Les élus s'enquêtent d'éléments expliquant la dissonance entre les enquêtes internes et celles réalisées par 2ECSE. Ces dernières illustrent une perte de confiance et de lien entre les collaborateurs et le management.

Éric BAUDUIN n'est pas certain que ce constat doive être généralisé. Une solution devra toutefois être trouvée.

Marylène BARBERA regrette que les différentes strates de la société ne sachent plus ce que font les autres. Les managers n'ont pas conscience des tâches et de la charge de travail de leurs collaborateurs. Ils ne les prennent pas en compte, alors même qu'elles s'accumulent. Ce manque de proximité est dommageable pour les équipes. Cette situation les épuise.

Un intervenant ajoute que des solutions sont mises en œuvre pour apaiser le climat, mais que rien ne bouge au quotidien. Les salariés comme les élus ne se sentent pas écoutés.

Un intervenant indique que certains départements n'ont plus aucune vision du terrain. Il est possible que certains nouveaux arrivés dans l'entreprise ne fassent plus passer les messages d'un échelon à l'autre.

Les collaborateurs font part de leur quotidien, et ont le sentiment de ne pas être écoutés. Ils risquent alors de se désengager progressivement.

Ces problématiques semblent plus exacerbées en France que dans les autres pays, d'autant que les volumes n'y sont pas pris en compte.

Marylène BARBERA estime que la majorité des salariés sont motivés, et veulent avancer. Ils ne sont pas négatifs. Simplement, ils constatent des difficultés quotidiennes de plus en plus prégnantes, qui les étouffent. Ils peinent à les gérer.

Un intervenant ajoute que les salariés en situation de mal-être sont de plus en plus nombreux, bien qu'ils n'en fassent pas systématiquement part aux ressources humaines ou à leur management. L'ambiance est pesante.

Les élus jouent ici leur rôle en parlant de risques psychosociaux et de plans d'action, pour essayer de résoudre les difficultés.

Éric BAUDUIN indique que les résultats de l'enquête par département seront communiqués à chaque membre du comité exécutif

Un intervenant signale que les délégués présents en comité de groupe ou en comité européen sont eux-mêmes mal à l'aise vis-à-vis de ce que vivent les salariés SMI en France.

Éric BAUDUIN n'est pas certain que le climat soit plus détendu dans tous les départements d'Accor en Europe. Pour autant, l'organisation Turbo a occasionné plus d'impacts chez SMI qu'au sein d'Accor SA, qui était déjà divisée en un volet luxe, et un autre, non-luxe, et qui était déjà organisée à l'international.

Ce constat est ensuite approfondi par équipe.

S'agissant de la répartition des tâches évoquée plus tôt, le président considère qu'un consensus devra être trouvé. Si un manager décide qu'une tâche doit être abandonnée, elle le sera.

Yann JACQUES rappelle que les collaborateurs sont en contact avec l'hôtel. Ils sont en première ligne en cas de plainte du client.

Un intervenant ajoute que le savoir-faire des salariés français est plus large que celui de leurs homologues d'autres pays. Ils veulent également respecter leurs clients. Ils continuent donc de réaliser des tâches qui ne leur reviennent normalement pas.

Lors de la réorganisation, elles devaient être distribuées entre les différentes équipes, mais elles ne l'ont jamais été. Dans ce cadre, celles qui sont en mesure de les prendre en charge le font, même si elles ne leur reviennent plus, et qu'elles occasionnent une charge de travail supplémentaire.

Marylène BARBERA identifie aussi quelques lacunes dans l'organisation, qui n'a pas été pensée intégralement. Dans ce contexte, il est demandé aux équipes qui assuraient autrefois ces tâches de continuer à s'en charger pour répondre aux clients.

Éric BAUDUIN imagine que la gestion d'Accor Tech permettra d'améliorer la situation à court terme.

Un intervenant rappelle qu'Accor Tech a changé de direction. Alix en prend la tête, et découvre de nombreux éléments. Il ne peut rien lui être reproché pour l'heure. Il est probable qu'elle apporte des solutions efficaces par la suite.

Pour autant, la charge de travail s'annonce très importante à l'approche des Jeux olympiques. Les équipes sont déjà confrontées à une pression importante, qui devrait se renforcer.

Marylène BARBERA regrette que des VP reprochent à leurs collaborateurs de ne pas prioriser leurs tâches, en les accusant donc de générer leur propre surcharge de travail. Ils ne les aident pas.

Un intervenant signale que les managers sont eux aussi confrontés à une pression importante. Ils font leur possible pour mobiliser leurs collaborateurs dans le changement, et ont relayé tout ce qui n'allait pas. Plutôt qu'avoir de l'empathie vis-à-vis de leurs équipes, ils préfèrent parfois se désengager. Ils subissent eux aussi la réorganisation. Ils ne sont pas écoutés. La Direction refuse de leur octroyer plus de ressources.

Un intervenant rejoint cette intervention. Les managers se sentent pris au piège, craignant de perdre leur poste. Ils sont dirigés par des personnes qui ne connaissent pas le terrain et la typologie des hôtels français.

Éric BAUDUIN demande de corriger la mention « Avec les nouvelles directives, il est attendu une baisse conséquente du nombre de contrats d'apprentissage/d'alternance et de stagiaires » dans le rapport du

cabinet 2ECSE. En effet, le nombre d'apprentis ne diminue pas. Conserver cette phrase occasionnerait des inquiétudes inutiles.

Stéphanie CASACCI assure que c'est ce qui a été rapporté par les VP et SVP.

Gaël SCHWALLER demande à la Direction de s'engager à ce qu'il n'y ait pas de réduction des contrats de stage et d'alternance.

Éric BAUDIN confirme que la Direction ne réduira pas le nombre de contrats d'alternance et de stage. Il s'y engage.

Par ailleurs, les résultats de l'enquête seront adressés aux départements. Diverses pistes sont envisagées pour alléger la charge de travail des équipes, bien que les recrutements ne soient pas massivement ouverts actuellement. Pour l'heure, il a été demandé de mettre l'accent sur les actions en faveur de la qualité de vie au travail.

Un intervenant peine à comprendre pourquoi la Direction ne définit pas clairement les tâches réalisées ou non par chaque fonction.

Éric BAUDUIN rappelle que l'entreprise compte 400 fonctions différentes. Répertorier leurs tâches demanderait énormément de temps, pour une utilité limitée. Il serait plus opportun que les salariés eux-mêmes, lors d'un point avec leur manager, discutent des tâches à conserver ou à supprimer.

Un intervenant assure que ces conversations ont déjà lieu. Simplement, elles ne mènent à rien.

Si la situation ne s'améliore pas dans l'entreprise, les élus devront se saisir d'autres moyens de faire réagir la direction sur les problématiques de charge de travail. Les enquêtes révèlent un problème bien identifié, qui ne fait qu'empirer. Les salariés souffrent.

Gaël SCHWALLER s'enquiert du plan d'action qui suivra cette enquête, et du suivi qui en sera effectué.

Éric BAUDUIN répond que les actions seront portées par les départements. La Direction les suivra.

Marylène BARBERA demande si elles seront portées par les managers uniquement.

Éric BAUDIN répond qu'elles le seront par la personne en charge des départements. Les plans seront centralisés par la Direction.

Marylène BARBERA souhaite savoir si la Direction demandera un retour des SVP sur les plans d'action. Le cas échéant, elle souhaite que ceux-ci soient présentés en CSE.

Éric BAUDUIN explique que les actions seront plus ou moins rapides selon les départements. Un plan d'action pourrait être présenté au second semestre 2024. Il rappelle que des plans ont déjà été mis en place.

Marylène BARBERA considère qu'ils n'étaient pas concrets. Elle pourrait demander que chaque département présente son plan en CSE, de manière concise, mais concrète. De vrais résultats doivent en découler.

Un intervenant regrette que les salariés souffrent en attendant la mise en place de plans d'action.

Gaël SCHWALLER s'enquiert de la méthodologie, des délais et des priorités. Certains départements devraient être traités avant d'autres. Ils apparaissent en rouge dans le rapport de 2ECSE. Ils devraient présenter leur plan chacun leur tour en CSE.

Éric BAUDUIN n'y voit pas d'inconvénient.

Un intervenant signale tout de même que l'organisation dans son ensemble est dysfonctionnelle. Une action générale doit soulager les collaborateurs dans les services.

L'entreprise réalise des enquêtes chaque année, mais celles-ci n'occasionnent aucune amélioration. Si certains départements pourraient en effet être priorités, ils devraient tout de même tous être traités. Certaines équipes se désengagent, parce qu'aucune solution ne leur est proposée.

Selon Éric BAUDUIN, il est opportun d'engager le travail sur quelques départements plus en souffrance, ce qui n'empêchera nullement la mise en place d'actions pour les autres services.

La séance est suspendue de 16 heures 15 à 16 heures 50.

2. Avis du CSE sur la politique sociale

La politique sociale de SMI recueille un avis défavorable majoritaire. .

Marylène BARBERA donne lecture de l'avis du CSE.

Avis du CSE SMI sur la politique sociale 2023

Les élus du CSE rendent un avis majoritairement négatif sur la politique sociale. En cause, deux points principaux.

1. Au sujet des conditions de travail

Les grandes difficultés évoquées au fil des années, à savoir le sous-effectif, la charge de travail, et le manque de temps persistent et complexifient l'activité des salariés. Les diverses réorganisations ayant eu lieu ces dernières années n'ont fait qu'exacerber ces problématiques déjà présentes et en ajoutent de nouvelles, telles que la pratique d'une langue étrangère et l'apprentissage de nouvelles cultures et méthodes de travail afin d'homogénéiser les 2 « Europe ».

D'après les résultats obtenus au questionnaire QVCT, la charge de travail est jugée comme étant importante voire trop importante par 84% des répondants (augmentation de +25 points par rapport au questionnaire de l'année dernière), en lien avec l'impression de sous-effectif. Par ailleurs, 86% des répondants estiment que le projet TURBO a eu des effets négatifs sur les clients mais également sur l'activité de travail, avec une complexification de l'activité et une dégradation de la communication, en lien avec la pratique plus intense de l'anglais.

Même si les effectifs augmentent entre 2022 et 2023 (hausse de +11% des effectifs CDI), cette hausse n'est nullement liée à un quelconque plan d'actions de la part de la Direction pour remédier aux situations de sous-effectif rencontrées depuis plusieurs années par les collaborateurs. En effet, si nous regardons plus en détail ces évolutions, seuls 2 départements connaissent une augmentation de leurs effectifs : les départements « Revenu Management & Business Intelligence » et « Brand Marketing, Guest Experience & Loyalty » (+6 salariés CDI dans chacun des 2 départements), hausse favorisée notamment par la nouvelle organisation. Aussi, dans les autres départements les effectifs stagnent malgré une augmentation perpétuelle de la charge de travail.

Nous exigeons donc qu'un plan d'actions soit mis en place par la Direction pour remédier à toutes ces situations qui impactent la santé physique et mentale des salariés, notamment sur la diminution du nombre d'outils, action initiée par la CSSCT.

2. Au sujet des rémunérations

Les élus du CSE estiment que l'amélioration du salaire de base par le biais d'une réduction d'une partie du « variable » est un élément positif, notamment pour les plus bas salaires.

Concernant l'évolution des rémunérations, nous prônons davantage « d'égalité » entre les statuts, puisque les agents de maîtrise, sur les 2 dernières années ont à peine maintenu leur pouvoir d'achat alors que les cadres dirigeants affichent des hausses de salaire plus fortes, de sorte que le rapport entre le salaire moyen des agents de maîtrise et celui des cadres dirigeants, est proche de 3,9 en 2024 contre 3,4 en 2022. Concernant les cadres au forfait, nous constatons qu'un certain nombre de salariés ont des niveaux de

rémunération faible au regard de leur statut et responsabilité. Plus globalement, nous constatons une inégalité de partage de la valeur entre les catégories socio-professionnelles en termes d'augmentation.

Concernant l'égalité hommes/femmes, le salaire moyen d'une femme est inférieur de -26% par rapport à un homme. Si les facteurs explicatifs sont clairs, l'entreprise ne peut se satisfaire d'un tel écart, et nous demandons une mise en œuvre de la réduction de celui-ci, par des mesures visant à rétablir un équilibre à terme, à savoir remédier à l'inégalité d'accès aux postes les mieux rémunérés pour les femmes et à la différence de salaire non acceptable avec des enveloppes de rattrapage non calibrées pour gommer ces inégalités.

Afin de s'inscrire dans la stratégie du groupe qui vise une égalité homme/femme quel que soit les statuts, nous attendons qu'une enveloppe plus importante soit dédiée à ce rééquilibrage primordial.

Plus globalement, nous rappelons la nécessité d'un plus grand partage de la valeur, à l'instar de ce que pourrait être la mise en place d'une formule de calcul de la participation plus en corrélation avec les très bons résultats économiques du groupe.

Nous demandons qu'un accord GEPP soit négocié pour SMI cette année comme la direction s'était engagée à le faire. Aujourd'hui, l'outil One HR étant en place, la direction se doit d'ouvrir le sujet.

Les élus du CSE SMI

Marylène BARBERA note que moins de femmes postulent chez SMI, mais qu'elles ne sont pas confrontées à une inégalité d'accès aux postes qui y sont proposés.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 17 heures 05.

Marylène BARBERA

Marylène BARBERA

La secrétaire du CSE