

**PV DE LA RÉUNION ORDINAIRE
DU COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE S.M.I. DU JEUDI 29 AOÛT 2024**

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

DIRECTION :

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

INVITÉS :

Pierre DEBURAUX – CFO PME ENA

Virginie SIDO – SVP Communication

Siegrid DUTEIL – Facility Manager Environnement de Travail

Patrick RAVASSART – Atelier Conseil

La réunion du CSE a eu lieu le :

Jeudi 29 août 2024 de 9 h à 17 h 30

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

1. Approbation du procès-verbal

Procès-verbal de la réunion ordinaire du CSE du 27 juin 2024

Le procès-verbal de la réunion ordinaire du 27 juin 2024 est approuvé à l'unanimité sous réserve des modifications apportées en séance.

Procès-verbal de la réunion extraordinaire du CSE du 9 juillet 2024

Le procès-verbal de la réunion extraordinaire du 9 juillet 2024 est approuvé à l'unanimité.

2. Etat des effectifs

2.1. Effectif des salariés internes et externes à fin juin 2024

2.2. Les élus demandent les motifs de démission au sein de SMI depuis janvier 2014

Éric BAUDUIN présente le point.

Au 31/05/24	CDI	CDD	Alternants	Stagiaires	Total
Femmes	235	11	15	5	266
Hommes	188	4	3	3	198
Total	423	15	18	8	454

Au 31/07/24	CDI	CDD	Alternants	Stagiaires	Total
Femmes	235	9	16	3	263
Hommes	189	3	3	1	196
Total	424	12	19	4	459

Éric BAUDUIN indique qu'en ce qui concerne les mouvements, sept embauches et neuf départs ont été enregistrés. Les embauches ont concerné SMDL RM&BI (création de poste), Accor Tech (création de poste) et Opérations/Franchise (remplacement). Un transfert d'Accor SA a eu lieu chez CRS. Deux CDD sont devenus des CDI chez RM&BI. Un CDD a été embauché pour un remplacement de maternité. Les embauches ont donc correspondu à un transfert, un remplacement et trois créations.

S'agissant des sorties, une démission a été enregistrée au Juridique, une démission à Ancillary Revenue, deux transferts vers Accor SA pour SMDL et un transfert pour Communication, une fin de CDD chez T&C et une fin de CDD à la Communication.

Raphaël SASSARO s'interroge sur le contexte du département juridique.

Catherine MARABEUF indique qu'une surcharge de travail puis la bascule, avec les nouvelles organisations, ont eu pour effet de noyer l'équipe sous le travail. L'organisation a malmené l'équipe, notamment le salarié démissionnaire, qui ne se sentait plus écouté. La situation a donné lieu à une alerte et a ensuite été prise en charge. Il est à souhaiter que cette action soit bénéfique à ceux qui restent en place.

Chrystelle GIBLIN souligne qu'il ne s'agirait pas de considérer que le problème est réglé parce que le salarié est parti. Son remplaçant ne doit pas se retrouver dans les mêmes conditions.

Claire WILLAY assure que la nouvelle responsable s'attache à structurer ce service.

Marylène BARBERA pensait que trois personnes étaient parties de SMDL.

Éric BAUDUIN estime qu'une personne a pris un autre poste.

La liste des consultants et prestataires a par ailleurs été communiquée, avec le nombre de personnes par département. Des fluctuations sont traditionnellement enregistrées chaque année. Le nombre augmente sensiblement au Marketing. Il reste stable à la Tech.

Marylène BARBERA souligne que ce phénomène au Marketing pourrait être limité par des embauches. Des postes prévus dans l'organisation n'ont pas été pourvus.

Éric BAUDUIN fait valoir que l'entreprise doit s'adapter. Elle n'embauche pas si les missions n'ont pas vocation à se poursuivre dans le temps. Les organisations évoluent.

Claire WILLAY rappelle que les managers ne peuvent recruter sans l'autorisation du People Committee.

Franck CHAUSSE s'étonne qu'un nombre important de consultants travaillent sur le périmètre France alors qu'ils sont payés par Accor.

Claire WILLAY estime que ces consultants sont payés pour une mission globale, dont le périmètre comprend la France.

Marylène BARBERA souhaiterait disposer de la liste des postes par service.

Claire WILLAY précise qu'un décalage de trois à quatre mois doit être pris en compte entre les départs et les arrivées.

Raphaël SASSARO souhaiterait également connaître le coût global de ces consultants et la durée de ces missions.

Claire WILLAY indique que ces durées dépendent des contrats. Pour la Tech, elles sont généralement de deux mois et sont renouvelables.

Éric BAUDUIN ajoute que ces données sont suivies par département. Le détail des postes par département peut être communiqué.

Chrystelle GIBLIN demande des précisions sur ces missions, qui représentent 20 % de l'effectif de l'entreprise.

Éric BAUDUIN explique qu'il s'agit de missions ponctuelles qui ne permettent pas de créer des postes.

Claire WILLAY ajoute qu'il peut être décidé de ne plus assurer une certaine expertise au sein du Groupe, donc de faire appel à une société.

Marylène BARBERA souligne que certains collaborateurs externes interviennent depuis au moins 10 ans.

Éric BAUDUIN fait valoir qu'il est normal qu'Accor n'internalise pas une activité dont il n'est pas spécialiste.

Catherine MARABEUF fait remarquer qu'il est plus aisé de se séparer de personnels externes.

Raphaël SASSARO souligne que l'entreprise a la possibilité de former son personnel, si elle ne dispose pas des compétences en interne.

2.3. Les élus demandent le nombre de salariés concernés par la nouvelle mesure des droits à congés payés durant les absences maladie rétroactive depuis 2009 en application des dispositions européennes

Éric BAUDUIN fait part d'une demande.

3. Commission sur les conditions d'emploi, de travail et la formation professionnelle

3.1. Election de deux nouveaux membres pour remplacer Christine Serre et Daniel Lebourgeois

Catherine MARABEUF indique que Hervé SEGUINET aurait souhaité, pour le respect des mandats et l'équilibre des votes, que le vote soit reporté.

Éric BAUDUIN indique que le dernier CSE de la mandature aura lieu le 26 septembre.

Le vote est reporté.

3.2. Point sur le plan de formation des salariés

Éric BAUDUIN souligne que ce sujet donne lieu à deux présentations officielles au cours de l'année : en fin d'année pour le budget et en début d'année suivante pour le bilan.

Claire WILLAY indique qu'à fin juillet, 168 collaborateurs avaient suivi une formation depuis le début de l'année, pour un montant 102 905 euros. 158 collaborateurs se sont inscrits à une formation à venir, pour un montant de 153 183 euros. 40 collaborateurs ont vu leur formation validée et sont en attente d'une date, pour un montant 36 035 euros. Au total, 366 stagiaires sont concernés, pour un montant de 292 123 euros. Ceci n'inclut pas les formations en anglais débutées en 2023 et qui sont toujours en cours. 90 demandes sont actuellement en attente de validation pour un montant de 80 000 euros.

Raphaël SASSARO souhaiterait connaître le nombre de personnes concernées, et non de stagiaires.

Éric BAUDUIN indique que le bilan sera effectué en fin d'exercice. Il n'est pas possible, en cours d'année, de connaître le nombre de personnes.

Raphaël SASSARO s'enquiert des formations les plus demandées.

Éric BAUDUIN répète que ces informations sont présentées une fois l'exercice clôturé.

Claire WILLAY annonce qu'à date, les formations les plus demandées correspondent à la prise de parole en public, la négociation avec le client, le compte d'exploitation et la formation « oser entreprise et prendre des risques ».

Concernant les formations en langue, 58 collaborateurs ont demandé une inscription au cours d'anglais, pour un montant de 70 905 euros. Au total, en incluant ceux qui ont commencé leur formation en 2023, 134 collaborateurs sont en formation d'anglais.

Raphaël SASSARO demande si cette formation se poursuit sur la totalité de l'année 2024.

Claire WILLAY explique que la formation dure un an. A titre exceptionnel, si le collaborateur peine à finaliser sa formation, elle peut être prolongée d'un ou deux mois. Sur 58 collaborateurs, la plupart avaient terminé leurs cours en 2023 et les ont poursuivis en 2024.

Marylène BARBERA estime que cette présentation ne répond pas à la demande des élus.

3.2.1. Actions catégorie 1 : Quelles sont les formations d'adaptation au poste de travail ou liées à l'évolution ou au maintien dans l'emploi (finalité, durée, objectif et salariés bénéficiaires) ?

Claire WILLAY explique que la notion de catégories 1 et 2 n'existe plus depuis 2018 suite à une évolution législative. En fonction de la situation du collaborateur, une même formation pouvait être classée dans une catégorie ou l'autre, ce qui posait des difficultés de suivi.

3.2.1.1. Quels sont les résultats d'évolution des salariés qui ont suivi la formation d'anglais ?

Claire WILLAY indique que la majorité des collaborateurs a eu 20 heures de cours. Berlitz propose un test d'évaluation après 30 heures, considérant que les 20 heures ne sont pas assez significatives. Certains collaborateurs en ont bénéficié mais d'autres non.

Chrystelle GIBLIN demande pourquoi il n'a pas été proposé aux collaborateurs un total de 30 heures, si Berlitz estime que celles-ci sont nécessaires pour obtenir des résultats significatifs.

Claire WILLAY explique que le contrat vise 20 heures de cours, ce qui semble préférable à la souscription de 30 ou 40 heures que les collaborateurs ne suivraient pas.

Éric BAUDUIN signale que le contrat représente 260 000 euros pour 20 heures de cours. Ce coût serait doublé pour un contrat correspondant à 40 heures.

Yann JACQUES fait remarquer que la formation Berlitz ne convenait pas à tous les salariés, notamment ceux qui ne maîtrisaient pas du tout l'anglais.

Catherine MARABEUFF signale que le délai de 48 heures pour reporter les cours n'est pas suffisamment souple, en cas de maladie par exemple.

Claire WILLAY indique avoir demandé à Berlitz une synthèse des évaluations « à chaud ». 130 réponses ont été fournies par 27 collaborateurs, faisant ressortir 95 % de satisfaction. Ce taux repose sur l'évaluation de trois critères : le contenu pédagogique de la leçon, l'évaluation du formateur et la satisfaction globale du collaborateur. La note globale de satisfaction est de 3,79/4. 12 entretiens ont été conduits à la lumière de ces données. Ces personnes proviennent de tous les départements et avaient des niveaux divers. Il apparaît que ces cours ont permis aux collaborateurs de gagner en aisance et en fluidité et d'acquérir des réflexes et du vocabulaire. Pour progresser davantage, il est nécessaire d'effectuer les exercices proposés, au-delà des seuls cours. Les points positifs de la formation sont le choix des formateurs et la possibilité d'en changer, leur adaptabilité, leur écoute, la flexibilité dans les cours par rapport aux agendas, la structuration des cours et le professionnalisme des professeurs. Les points de progrès concernent les parcours par thématique, qui ne sont pas toujours adaptés aux besoins des collaborateurs, et l'aspect trop scolaire des cours. Le fonctionnement de la plateforme a été apprécié par certains, mais jugé difficile pour d'autres. 100 % des personnes interrogées recommandent la formation.

Raphaël SASSARO demande si des questions précises étaient posées aux personnes interrogées.

Claire WILLAY le confirme et donne lecture des questions posées.

Éric BAUDUIN ajoute que l'objectif était effectivement de poser les mêmes questions à ces 12 personnes.

3.2.2. Actions catégorie 2 : Quelles sont les formations de développement des compétences des salariés (finalité, durée, objectif et salariés bénéficiaires) ?

Sans objet

3.2.3. Diversité sociale : les élus demandent une présentation de la mesure de l'élévation sociale au sein de SMI depuis les trois dernières années.

Éric BAUDUIN indique que ces informations sont fournies dans le cadre du bilan social. Les élus ont déjà rendu un avis sur la politique sociale.

3.2.4. Les élus demandent des explications concernant les règles d'application du référentiel de compétences du leadership.

Natalie KLEIN précise que cette question est posée par les collaborateurs.

Éric BAUDUIN rappelle que la Direction a communiqué lors du CSE du mois d'octobre le nouveau référentiel, sur lequel l'instance a rendu un avis. Il a été indiqué qu'un nouveau référentiel de compétences serait mis en place fin 2024.

Natalie KLEIN demande si les managers ont eu cette information.

Éric BAUDUIN répond par la négative. Une présentation exposera prochainement ces évolutions.

Claire WILLAY ajoute que la communication sera diffusée à l'ensemble des collaborateurs, incluant les managers, la semaine prochaine. Des webinaires seront ensuite organisés pour approfondir le sujet.

Éric BAUDUIN souligne qu'avant toute communication aux managers, le CSE doit être consulté sur ce type d'évolution.

Marylène BARBERA note que ce document est utilisé pour l'évolution des compétences des salariés et s'enquiert de statistiques sur les compétences des salariés depuis 10 ans.

Éric BAUDUIN indique que tel n'est pas l'objet. Il s'agit d'adapter l'évaluation au niveau de la personne.

Marylène BARBERA souhaite s'assurer que l'évolution des salariés est bien suivie et que ceux-ci sont maintenus dans leur employabilité. Elle regrette l'absence d'un suivi global. Elle s'interroge sur le fait de savoir comment certaines personnes qui souhaitent postuler à un autre poste sont accompagnées dans leur évolution, en termes de compétences.

Éric BAUDUIN indique que leurs managers ont des discussions avec elles.

Marylène BARBERA souhaiterait disposer des plans de développement.

Éric BAUDUIN indique qu'il n'est pas possible de fournir 500 plans de développement.

Marylène BARBERA en déduit qu'il n'est pas possible de suivre ces évolutions. Tout se base donc sur la décision du manager.

Éric BAUDUIN fait remarquer que des transferts sont opérés tous les mois. Un recrutement conduit nécessairement à rejeter certaines candidatures.

Catherine MARABEUF soulève une problématique récurrente, liée au niveau de bienveillance du manager et au fait qu'il joue correctement son rôle ou non.

Raphaël SASSARO souligne que des managers, souvent, n'assument pas leurs décisions. Il est nécessaire de les étayer, pour permettre au collaborateur de connaître ses points forts et ses points faibles.

Éric BAUDUIN confirme que tel est l'objet. Il invite à lui transmettre les cas précis.

Marylène BARBERA souligne qu'il existe depuis des années un vivier spécifique de jeunes recrues sortant de grandes écoles, permettant de progresser plus rapidement que les salariés lambda, et demande s'il existe toujours

Éric BAUDUIN fait valoir que le vivier est constitué par les évaluations, les personnes qui postulent à des postes, etc. Les postes clés existent toujours.

Claire WILLAY indique qu'il existe également des programmes de développement destinés à des personnes de différents niveaux. Ces programmes étant limités en termes de nombre de places, ils donnent lieu à une sélection. Le mode de candidature a été communiqué à deux reprises aux collaborateurs.

4. Accord handicap

Quelles sont les actions SMI qui réduisent notre contribution OETH ?

Éric BAUDUIN rappelle qu'un bilan avait déjà été présenté au CSE. En 2024, un salarié en situation de handicap a été embauché en CDI. Cinq nouvelles reconnaissances de situation de handicap ont été enregistrées. Ceci conduit à diminuer la contribution de SMI de 34 950 euros. Les actions sont donc essentiellement les embauches et les reconnaissances réalisées tout au long de l'année grâce aux communications diffusées. Le taux d'emploi progresse tous les ans. Les achats avec le secteur protégé (qui avaient été nuls en 2022) ont vocation à se renforcer, à partir du mois de septembre.

Franck CHAUSSE rappelle qu'une personne d'Accor SA travaillait, au niveau des Achats, sur le référencement de sociétés et était proactive sur le sujet.

Éric BAUDUIN indique que le référencement, s'agissant du recours au secteur protégé, a vocation à être relancé.

Marylène BARBERA rappelle que tous ces sujets ont été abordés dans le cadre de la négociation du nouvel accord handicap. La nécessité de renforcer la communication, auprès des collaborateurs comme des managers, et de mettre en place des accompagnements avait été soulignée. Des ambassadeurs doivent également être mis en place.

La séance est suspendue de 11 heures 05 à 11 heures 20.

5. Point STIP 2024 : IT – Achats – Restauration

Éric BAUDUIN considère que pour la Restauration, l'objectif global a été modifié. S'agissant des Achats, aucune modification n'a été apportée à la politique de STIP.

Claire WILLAY indique que s'agissant de l'IT, deux mémos ont été communiqués en juillet et en août aux managers, précisant les nouveaux objectifs CSR (un objectif collectif pour 5 (%) et un objectif individuel pour 5 (%)), associés à des exemples. Un fichier PowerPoint explicitait l'objectif de chaque projet et le mode de mesure employé.

Yann JACQUES signale que ces informations n'ont toujours pas été redescendues aux collaborateurs, qui n'ont plus que trois mois pour accomplir leur objectif annuel.

Claire WILLAY rappelle que le premier objectif avait été annulé, conduisant à un nouvel envoi. Elle indique que les managers doivent se rapprocher des collaborateurs et revoir les objectifs.

Yann JACQUES répète qu'il est anormal de communiquer des objectifs annuels en septembre.

Chrystelle GIBLIN indique que la CFE-CGC considère que pour les Achats et la Restauration, mais pas uniquement, en fonction de la prise en compte des résultats des collaborateurs et de la pénalisation appliquée ou non, certains STIP considérés non SMART seront dénoncés à l'Inspection du travail ou transmis à l'aide juridique du CSE.

Raphaël SASSARO souligne que les GM commencent à travailler sur les objectifs 2025 les premiers jours d'octobre. Dans d'autres sociétés de la taille d'Accor, les objectifs sont communiqués au plus tard le 15 janvier de l'année. Il est inacceptable de recevoir les objectifs si tard dans l'année.

Éric BAUDUIN indique que cette remarque sera remontée. SMI est tributaire des objectifs Groupe qui sont présentés en fin d'année. La communication finale des objectifs est effectivement trop tardive.

Raphaël SASSARO déplore également des résultats inatteignables. Les objectifs ne sont effectivement pas SMART.

Chrystelle GIBLIN souligne que les objectifs pourraient être annoncés oralement aux collaborateurs, avant la communication officielle écrite.

Éric BAUDUIN fait remarquer que 97 % des rémunérations variables sont versées.

Yann JACQUES souligne que les années précédentes, le STIP était communiqué plus tôt.

Claire WILLAY indique que l'objectif RSE a perturbé la finalisation des objectifs.

6. Situation économique et sociale

6.1. Situation économique sur le périmètre France, Europe, Afrique du Nord :

6.1.1. P&L PME France & ENA (MTD + YTD)

6.1.2. Analyse, évolution et commentaires REVPAR, TO, PM et GOP

6.1.2.1. France : Paris et province

6.1.2.2. Autres pays de la zone ENA

6.1.3. Etat des lieux des dépenses supports + *fees* par nature (managés, AI et franchises)

6.1.4. Résultats des supports (frais de fonctionnement + *fees*)

6.1.5. Quels sont les top hôtels n'ayant pas atteint leur niveau de *fees* par rapport aux objectifs ? Pourquoi ?

6.2. Etat d'ouverture du parc ENA et mouvements

6.2.1. Point sur le développement entrée/sortie du réseau par pays ENA

6.2.2. Evolution des ouvertures d'hôtels ENA par ZONE par segment

6.2.3. Point du plan d'actions concernant les hôtels détracteurs

Ces points sont traités concomitamment.

Pierre DEBURAUX indique que les mois de juillet et août sont critiques pour la performance de l'année. Le réalisé est en l'occurrence conforme aux attentes. La France a réalisé une performance de +8 % par rapport à l'année dernière. Un retrait a été observé avant les Jeux olympiques et une explosion après. Paris a enregistré une évolution de 7 %, l'Ile-de-France de 28 % et la province de 5 %.

Marylène BARBERA note que ce résultat est tiré par les prix moyens et non les taux d'occupation.

Pierre DEBURAUX confirme que les deux points de retard ne peuvent être rattrapés.

Marylène BARBERA demande pour quelle raison le premium est le segment qui a le moins bien fonctionné, en termes de TO.

Pierre DEBURAUX n'a pas d'explication. Un article fait valoir que deux principales catégories de visiteurs se soient rendus dans les hôtels en juillet et août : ceux qui avaient un budget défini et réduit sur l'hébergement et ceux qui souhaitaient vivre une expérience unique à l'occasion des Jeux olympiques, donc réserver un hôtel de luxe. L'économique et le luxe ont ainsi été les catégories les plus gagnantes, au détriment du *midscale*.

Marylène BARBERA demande si le PPTE, extrêmement bien placé au côté de la tour Eiffel, a obtenu de bons résultats ou est dans la moyenne.

Pierre DEBURAUX indique n'avoir pas étudié le détail des hôtels.

S'agissant du GOP du mois, il est très positif. De belles marges sont enregistrées sur les hôtels managés du périmètre France sur le mois de juillet (+5 points au total). Il est à souhaiter que le succès des Jeux olympiques ait un impact positif sur les Jeux paralympiques et que le mois d'août soit aussi favorable.

Fin juillet, l'EBITDA Europe et Afrique du Nord s'établissait à 383 millions d'euros (au-dessus du budget). Il est en retrait de 2 millions d'euros par rapport au LE2. La partie en nature dépensée pour les villages médias et athlètes reste en attente de refacturation. Le GIK représente 2 ou 3 millions d'euros, à date. Les équipes travaillent actuellement sur le LE3 et le budget 2025. Des indications plus précises pourront prochainement être apportées sur le 4^e trimestre, mais aucune alerte n'est à soulever à ce stade.

Raphaël SASSARO demande quand le LE3 pourra être communiqué.

Pierre DEBURAUX indique qu'il sera présenté au management le 21 octobre prochain.

Concernant le réseau, AccorInvest n'aide pas particulièrement SMI. L'objectif est de conserver les hôtels intéressants et de gérer le « *churn* », à savoir les sorties d'hôtels, ce qui s'avère complexe. Il est ainsi difficile de prévoir quels hôtels passeront en franchise ou en gestion. Du point de vue des indicateurs, plus de 4 000 chambres ont été ouvertes. 2 000 ont été sorties, soit un net de 2 000 chambres et une augmentation du réseau de 0,7 %. Les chambres signées, au nombre de 2 800, ont un montant de BTI moyen par chambre plus élevé que celui du portefeuille, ce qui démontre que la qualité du portefeuille s'améliore.

Raphaël SASSARO demande des précisions sur le positionnement d'AccorInvest.

Pierre DEBURAUX explique que la décision de conserver ou non un hôtel dont AccorInvest souhaite se séparer reste à la main de SMI. Cependant, les portefeuilles ou hôtels individuels qui sortiraient d'AccorInvest ne sont pas nécessairement communiqués en amont. AccorInvest est cependant très volontariste sur son plan de cession d'actifs ou de fonds de commerce. Sur le marché, des opérateurs immobiliers font valoir que les actifs sont à un prix trop élevé. Ces éléments sont des facteurs de complexité.

Le réseau est donc en croissance, avec des chambres qui permettent d'augmenter le BTI moyen par chambre. Les 3 000 PIM s'approchent.

Concernant le RPS, le résultat est actuellement supérieur à la cible de 1,1 point. S'agissant de Pure, 65 plans d'action sont finalisés et 170 en cours.

Début juillet, les établissements Pullman Paris-Ile-de-France ont affiché un très mauvais taux d'occupation. Ceci tendrait à considérer que PPTE a beaucoup mieux performé que Pullman La Défense, dont l'occupation est beaucoup plus basse. L'absence d'événement en juin et juillet a eu un impact significatif.

Catherine MARABEUFF souligne que les collaborateurs SMI portent une charge et une responsabilité toujours plus importantes que tous les autres collaborateurs de la zone.

Pierre DEBURAUX signale que le travail de fond mené sur l'encaissement par toutes les équipes ainsi que Credit Management, en dépit de certains soucis persistants en Afrique du Nord, permet d'alléger les prévisions pour douteux.

La séance est suspendue pour la pause déjeuner, de 12 heures 05 à 14 heures 05.

7. Information sur l'aménagement des équipes SMI à Sequana

Patrick RAVASSARD, Siegrid DUTEIL et Virginie SIDO participent à ce point.

Siegrid DUTEIL indique que l'équipe SMI est aujourd'hui répartie sur cinq étages à Sequana. Une étude a donc été réalisée en vue de la regrouper sur deux étages. 308 postes de travail sont mis à disposition des équipes, pour 270 effectifs recensés. Il est ainsi proposé de passer de cinq à 1,5 plateau, et deux avec l'Académie (installée au 4^e étage). Il a été choisi de maintenir les équipes de la Direction générale et le support SMI au côté de l'Académie et de placer toutes les autres directions sur un même plateau, au 9^e étage. La capacité de tous les plateaux a vocation à augmenter, grâce à de nouveaux mobiliers, qui permettront également de redynamiser les espaces. Cet aménagement a déjà été opéré au 15^e étage au début de l'été, avec succès.

Raphaël SASSARO fait part de difficultés pour trouver des bulles le mardi et jeudi et s'interroge, compte tenu de la densification, du devenir des petits espaces de réunion fermés.

Siegrid DUTEIL explique que l'objectif n'est pas d'ajouter des salles de réunion. En revanche, le mardi et le jeudi, les collaborateurs sont invités à contacter le Business Center, qui peut trouver des salles disponibles. L'application permet également de visualiser les bulles et salles disponibles dans le bâtiment. Les espaces « Travailler autrement » peuvent en outre être mobilisés.

Raphaël SASSARO suggère d'installer des parois permettant d'isoler un minimum les discussions.

Siegrid DUTEIL indique que cette solution a été testée sur les grands open spaces, mais ne s'avère pas efficace. Une réponse devra être trouvée sur l'ensemble de la tour, à terme.

Marylène BARBERA demande si les bulles existantes ont été confirmées.

Siegrid DUTEIL répond par l'affirmative.

Patrick RAVASSARD indique que la salle de réunion reste inchangée au 4^e étage.

Siegrid DUTEIL signale que les salles de l'Académie ne sont pas occupées en permanence. Le Business Center en est informé. Il conviendrait de le rappeler aux équipes.

Virginie SIDO précise que les relations avec l'Académie sont très bonnes. Des salles peuvent parfois être ouvertes en dernière minute en cas de besoin. Cette zone n'est absolument pas interdite d'accès.

Siegrid DUTEIL indique que les plans arrêtés seront envoyés aux managers, associés à un tableau Excel qui leur permettra de positionner leur équipe.

Éric BAUDUIN rappelle qu'il y a deux ans, ce mode de fonctionnement avait déjà été appliqué.

Marylène BARBERA demande si au 4^e étage, les huit postes d'Ancillary Revenue sont déjà occupés.

Virginie SIDO indique que cela a été confirmé par les équipes, un poste correspondant à une personne. La liste a été revue nom par nom.

Franck CHAUSSE demande si la connectique nécessaire a été prévue pour permettre aux collaborateurs de se brancher aisément.

Siegrid DUTEIL explique que les postes sont nominatifs. Le matériel appartient donc à la personne qui occupe le poste. Il existe ce type dans d'autres méthodes de travail, qui ne concerne pas ces équipes.

Guillaume JACQUET s'interroge sur le fait que des îlots soient partagés par deux équipes.

Virginie SIDO explique qu'en l'absence de cloison ou de séparation, cela ne pose pas de difficulté. Les sous-groupes ont été répartis par affinité et par proximité. Par exemple, la D&TS et le Développement travaillaient beaucoup ensemble et ont donc été rapprochés.

Guillaume JACQUET soulève l'hypothèse de nouvelles embauches.

Virginie SIDO indique que les recrutements en cours ont été pris en compte, de même que les stagiaires.

Siegrid DUTEIL indique qu'en termes de planning, les plans seront envoyés aux managers début septembre, pour une information des collaborateurs mi-septembre, en vue d'un déménagement mi-octobre.

Catherine MARABEUF souhaite savoir comment les visites des équipes d'Evry et de Paris sont gérées dans l'organisation des équipes.

Siegrid DUTEIL indique que les équipes d'Evry se rendent plutôt à Paris.

Éric BAUDUIN signale que son équipe se rend une journée par semaine à Sequana et réserve une salle de réunion au 13^e étage.

Catherine MARABEUF suggère de prévoir de mettre à disposition des équipes une salle dédiée.

Franck CHAUSSE signale qu'il ne peut se déplacer librement au parking de Sequana, devant être invité.

Siegrid DUTEIL confirme que les badges confiés aux collaborateurs d'Evry ne donnent pas accès au parking, afin d'être en mesure de maîtriser le flux.

8. Point sur les trois consultations obligatoires du CSE : les élus demandent depuis quelle date la situation économique et financière de l'entreprise n'a pas eu lieu (orientations stratégiques de l'entreprise, situation économique et financière de l'entreprise et politique sociale de l'entreprise, conditions de travail et emploi).

Éric BAUDUIN indique que la consultation concernant la politique sociale de l'entreprise a été lancée le 15 avril, pour une remise d'avis le 9 juillet. La situation économique a été présentée en 2023, dans le cadre du projet Turbo. Les orientations stratégiques ont été exposées en 2022, dans le cadre de Turbo également. Cette année, le processus sur les orientations stratégiques et la situation économique et financière de l'entreprise sera lancé à partir de novembre, après les élections. Pour rappel, les orientations stratégiques de l'entreprise doivent être construites de concert avec Accor SA.

La séance est suspendue de 14 heures 55 à 15 heures 15.

9. Plan d'action expertise risque grave suite réunion CSSCT du 21 novembre 2023

9.1. Point sur les alertes pour risque grave sur la santé et la sécurité des salariés : les élus demandent un état d'avancement sur les dossiers d'alerte pour risque grave sur la santé et la sécurité des salariés ouverts.

Éric BAUDUIN fait état d'un seul dossier ouvert, sur le déménagement d'Accor Tech à Evry, évoqué le 26 juin.

Claire WILLAY indique que le déménagement a été opéré et n'a pas connaissance de retour négatif, en dehors d'un manager qui n'était pas satisfait de son emplacement et celle de son équipe. Il lui a été proposé de le tester jusqu'à novembre. S'ils ne sont toujours pas satisfaits, ils déménageront à Gutenberg.

NATALIE KLEIN signale avoir partagé avec plusieurs personnes, qui ont souligné être aujourd'hui plus éloignées qu'auparavant.

9.2. Les élus demandent un rapport sur la gestion des incidents liés aux outils utilisés par les collaborateurs et déclarés via ServiceNow incluant type d'incident, services déclarants, outil, cause et toute autre information qui sera utile à l'analyse du dossier outils suivi en CSSCT.

Éric BAUDUIN indique que ce sujet n'a pas été adressé, dans la mesure où les statistiques demandées portent sur un département qui n'est pas SMI. Il n'est pas possible de demander la liste des incidents.

Marylène BARBERA rappelle que lors de la dernière réunion, il avait été convenu de demander au service les gérant des statistiques sur les types d'incidents déclarés sur les outils.

Éric BAUDUIN explique que les incidents sont gérés par niveau et non par typologie ou outil.

Marylène BARBERA demande l'intervention devant le CSE d'une personne du service afin de présenter les statistiques ServiceNow liées aux outils.

Éric BAUDUIN ne sait pas qui solliciter à cette fin. Le CSE n'a pas de légitimité pour obtenir les statistiques Accor SA. De plus, il n'est pas certain que ces éléments soient suivis dans le détail.

Marylène BARBERA souhaite une réponse définitive à ces questions. Elle souligne que le CSSCT a émis une alerte sur les outils. Le but est de déterminer si les outils fonctionnent ou non et si plusieurs personnes s'en plaignent.

Éric BAUDUIN fait valoir que l'utilisation des outils permettra de les améliorer. Il n'est pas possible de remédier au trop grand nombre d'outils, qui a déjà été déploré par le CSE.

Marylène BARBERA souligne que le sujet est ici la qualité des outils, et non leur nombre. Les déclarations d'incident sont référencées. Il est donc possible d'obtenir des statistiques. La Direction ne souhaite en l'occurrence pas le faire, car elle n'y voit pas d'intérêt.

Éric BAUDUIN souligne qu'il a adressé ce sujet fin juillet. Il n'est pas anormal de n'avoir pas obtenu de réponse dans l'intervalle.

Claire WILLAY fait remarquer que ServiceNow concerne les problématiques informatiques. La question de savoir si le contenu de l'outil répond à un besoin constitue un sujet différent. De plus, le nombre de demandes doit être comparé au nombre d'utilisateurs. Il s'agit donc de savoir quelle utilisation les élus feront de ces données.

Chrystelle GIBLIN considère qu'il ne s'agit pas d'une bonne porte d'entrée, dans la mesure où certains problèmes rencontrés n'apparaîtront pas. Aspen est déjà en place depuis deux ans chez Accor. Un service dédié est toujours en place, ce qui n'est pas normal pour un outil en bon état de fonctionnement. Il pourrait être plus pertinent d'interroger les services support Ines, Aspen, etc.

Il serait utile de faire réaliser un audit par un cabinet extérieur, afin de déterminer si ces outils sont efficaces.

Marylène BARBERA s'interroge sur le fait de savoir si la Direction de SMI a pris note du sujet. Elle rappelle qu'une enquête a été réalisée et s'enquiert des suites qui y sont données.

Éric BAUDUIN considère qu'il ne s'agit pas d'un sujet d'outils, mais de charge de travail incluant les outils.

Marylène BARBERA indique qu'elle clôture le sujet et expliquera que personne ne souhaite le traiter.

Claire WILLAY demande si, au sein de la Direction financière de SMI, une personne est spécialiste des outils et chargée de les optimiser.

Franck CHAUSSE indique que le travail porte sur la transformation et la communication des outils entre eux, mais pas leur utilisation à proprement parler. De nombreux outils sont utilisés de façon assez sporadique, mais les outils récurrents sont quant à eux incompréhensibles.

Catherine MARABEUF souligne que cette évolution dénature les missions et le contenu même du travail des collaborateurs.

9.3. Les élus demandent un retour sur le plan d'action lié à la charge de travail dans les services prioritaires (Achats, Ancillary Revenue, Finance)

Éric BAUDUIN indique que suite à la restitution de l'expertise, le 9 juillet, ce sujet sera présenté le 26 septembre par Pierre Deburaux et Stéphane Sauvé. Le responsable des Achats n'est pas disponible à cette date.

NATALIE KLEIN souhaiterait des informations sur le recrutement d'un intérimaire à la Finance.

Claire WILLAY signale avoir reçu trois personnes et en avoir sélectionné une. Lorsqu'elle a dû être reçue, cette personne a décliné l'offre. Un manager de transition arrivera prochainement. Une autre entreprise d'intérim sera sollicitée. Ce poste présente une difficulté liée à la maîtrise de l'anglais. Les candidatures reçues ne sont en l'occurrence pas de qualité.

Natalie KLEIN demande si un échange est assuré avec les responsables Accor SA Finance, qui recrutent régulièrement des personnes qui se rendent à Evry et parlent anglais.

Claire WILLAY indique que l'entreprise d'intérim est la même.

Franck CHAUSSE souligne que l'équipe a besoin d'une personne qui s'investisse dans l'activité.

Claire WILLAY confirme qu'une personne en CDI qui aura à la fois pour rôle de manager l'équipe et de s'impliquer dans la production est recherchée en parallèle.

9.4. Retour sur les actions supplémentaires risques physiques – DUER :

9.4.1. Liste des travaux à venir des bâtiments du site d'Evry ainsi que les budgets afférents et le planning de travaux

Éric BAUDUIN indique que Gilles Ordonneau pourra être invité en CSSCT. Il sera sans doute trop tôt pour communiquer les budgets des travaux à venir, qui nécessitent un arbitrage par direction.

9.4.2. Bilan de l'état des fenêtres sur les étages occupés par SMI sur le site d'Evry

Éric BAUDUIN indique qu'une réponse pourra être apportée par Gilles Ordonneau lors de sa venue.

9.5. Les élus demandent pourquoi les équipes Accor Tech ont été informées qu'une information-consultation allait avoir lieu en fin d'année concernant un transfert de ces salariés d'Evry vers Sequana.

Éric BAUDUIN n'a aucune information concernant un transfert d'équipe vers Sequana.

Yann JACQUES indique que cela a été annoncé au TGIF. Il a été indiqué qu'une réorganisation devait avoir lieu en fin d'année, qui donnerait lieu à une information-consultation en CSE SMI.

Éric BAUDUIN considère qu'il a été rappelé que toute modification d'organisation entraînant des modifications de conditions de travail donne lieu à une consultation. Il n'est toutefois pas question d'un déménagement vers Sequana.

Yann JACQUES souligne que cette annonce d'une réorganisation à venir a généré des inquiétudes. Le fait que ces réunions se déroulent en anglais peut également concourir aux incompréhensions.

Marylène BARBERA signale que les délégués syndicaux de SMI ont été invités par Alix BOULNOIS. Par ailleurs, à la suite de cette remontée, elle en a informé l'Inspection du travail.

Éric BAUDUIN regrette que l'Inspection du travail ait été informée d'éléments qui n'étaient en l'occurrence pas avérés, et avant tout échange en CSE.

Yann JACQUES fait remarquer que ces problèmes de compréhension ne se poseraient pas si les réunions se tenaient en français.

Marylène BARBERA ajoute que l'Inspecteur du travail a été informé de la tenue de cette réunion en anglais.

Catherine MARABEUF indique que la CFE-CGC attend pour le dernier trimestre 2024 des actes concrets et visibles et une prise en compte des enquêtes RPS par le management sur le terrain, qui apporte une réelle amélioration des conditions de travail des collaborateurs.

10. Retour de la Direction concernant la demande de destruction d'un annuaire dédié à Global Support Services (GSS) – Respect du droit à l'image RGPD

Éric BAUDUIN rappelle que la Direction n'a pas demandé la destruction de l'annuaire.

Claire WILLAY indique que ce point a été remonté au responsable de GSS. Il lui a été demandé de se mettre en conformité avec les règles RGPD, en précisant cette notion.

11. Questions diverses

11.1. Œuvres sociales : le CSE propose d'organiser un marché de Noël dans la salle Neptune le jeudi 12 décembre 2024 afin d'animer les locaux d'Evry

Marylène BARBERA demande l'autorisation à la Direction d'organiser cet événement. Plusieurs fournisseurs ont été sollicités pour animer le marché de Noël. Le CSE proposerait également une pause restauration pour les collaborateurs.

11.2. Printix et RSE

Guillaume JACQUET procède à une démonstration en séance. Il convient, pour l'impression, de choisir l'imprimante Printix pour accéder aux propriétés, et non de passer par Printix Anywhere.

Franck CHAUSSE souhaite que la personne en charge du choix de cet outil, qui génère une charge de travail supplémentaire pour les collaborateurs, vienne s'exprimer devant le CSE.

Raphaël SASSARO souhaiterait qu'une note du service informatique informe les collaborateurs de cette utilisation.

Claire WILLAY indique qu'une note a été diffusée, avec le mode d'emploi.

11.3. Télétravail : les élus demandent des précisions. Lorsque le jour de présence (déclaré sur OneHR) tombe un jour férié, doit-on venir un autre jour dans la semaine pour compenser ? Lorsque le jour de présence (déclaré sur OneHR) est posé en RTT ou congé, doit-on venir un autre jour dans la semaine pour compenser ?

Éric BAUDUIN indique que les jours de présences ne sont pas déclarés sur OneHR. Seul le nombre de jours par mois est demandé.

Marylène BARBERA souligne que les collaborateurs et les managers ont défini des jours de présence.

Éric BAUDUIN indique, en réponse à la seconde question posée, qu'il n'y a pas de changement. Si un événement tombe un jour de présence au bureau, la répartition jour de télétravail/jour au bureau n'est pas modifiée.

Marylène BARBERA invite à rappeler cette règle. En effet, le jeudi 15 août, il a été demandé à une collaboratrice de venir une autre journée.

Éric BAUDUIN souligne que des nécessités de service peuvent se poser.

Chrystelle GIBLIN regrette que des managers n'appliquent pas les règles en bonne intelligence.

Guillaume JACQUET fait état de rumeurs au sujet d'un retour trois jours.

Éric BAUDUIN confirme une volonté de faire revenir plus fréquemment les collaborateurs, sans dénoncer l'accord.

Marylène BARBERA demande s'il s'agit d'une décision du PDG du Groupe, qui redescend dans tous les services partout dans le monde.

Éric BAUDUIN le confirme.

Franck CHAUSSE rappelle qu'à l'issue du Comité de Groupe, Sébastien Bazin a confirmé que rien n'avait vocation à changer.

Éric BAUDUIN confirme que rien ne change à ce jour.

Marylène BARBERA rappelle que tout collaborateur peut présenter l'accord télétravail à son manager afin de lui rappeler qu'il a la possibilité de télétravailler trois jours et de venir sur site deux jours. En cas de litige, les élus peuvent apporter leur aide aux collaborateurs.

Natalie KLEIN signale qu'à la suite du point concernant les bureaux en province, les salariés sont actuellement interrogés concernant leurs conditions de travail. Ce sujet donnera lieu prochainement à un point en CSSCT.

Yann JACQUES signale que le point d'eau à Marseille a été retiré en plein été.

Natalie KLEIN invite à suggérer au collaborateur ayant remonté ce point de le transmettre à son manager et à la Direction.

Guillaume JACQUET signale que les nouveaux ESG individuels, reçus le 16 août, offrent trois choix : DigiGreen, FRUGGR et volontariat. Un déploiement fin 2024 et en 2025 est évoqué pour FRUGGR. Il se pose donc la question de savoir comment un ESG individuel peut être choisi s'il n'est pas encore déployé.

Claire WILLAY précise qu'il s'agit des objectifs RSE d'Accor Tech. Il est également possible d'ajouter d'autres choix.

Guillaume JACQUET précise que ceux-ci sont soumis à la validation du manager.

Claire WILLAY précise que FRUGGR a été lancé par la BBF en tant que projet pilote en 2024. Son déploiement complet sur toutes les équipes est en phase de définition, pour le 4^e trimestre 2024. Il sera en plein essor en 2025.

Yann JACQUES signale qu'il a été demandé à la DSI de suivre à nouveau la Fresque du Climat alors qu'elle l'a déjà effectuée. Il semble contreproductif de reconduire une formation RSE qui a déjà été suivie et aura lieu le même jour que le CSE, soit le 26 septembre, et qui suppose de surcroît de se déplacer à Sequana.

Claire WILLAY prend note du point.

Raphaël SASSARO signale que la « Welo balade » de Sequana aura lieu à Ivry le mercredi 25 septembre prochain.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 16 heures 50.

Marylène BARBERA



La Secrétaire du CSE