

**PV DE LA COMMISSION SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL
DU COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE DE S.M.I.
DU JEUDI 19 SEPTEMBRE 2024**

Membres de la CSSCT :

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

Membres de la Direction :

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

INSPECTEUR DU TRAVAIL : Mickael NGAMO-NGELEBEYA

INVITÉ : Pedro de MOURA - VP Finance & Accounting Europe North Africa (point Finance)

La Commission de la SSCT a eu lieu :

**Le 19 septembre de 9 h 05 à 10 h 50
en visioconférence et à EVRY – Salle Dragon – 5e étage**

1. Point alertes pour risques graves :

- Finance : surcharge de travail département Comptabilité
- Quelle organisation va être mise en place par le SVP du département en sachant qu'un poste de comptable fournisseur est toujours en attente de recrutement (poste CDI validé) pour pallier la surcharge de travail de l'équipe et accentuée par le « départ » du responsable de la comptabilité fournisseurs ? (Impact sur la charge de travail de tous les comptables clients/fournisseurs et comptabilité générale)

Pedro de MOURA rappelle qu'il a intégré le Groupe Accor en mai 2022. À l'époque, le périmètre des équipes France comptait 18 entités aux activités et tailles différentes. Dans le cadre d'une réorganisation, seules 8 entités sont désormais sous la responsabilité de SMI : Académie, Résidence de l'Assemblée nationale, SMI, Ibis Budget, Solux, Accor Redevance et SHP (entité créée dans le cadre des JO et qui est appelée à disparaître). 4 à 5 entités seront intégrées dans le périmètre d'ici 2025 en tant que cibles pérennes. En 2022, l'équipe comptait 11 personnes et un manager. Les 11 personnes ont vocation à rester. La manager, qui encadrait essentiellement 2 personnes du Pôle comptabilité générale, a pris sa retraite. À terme, l'objectif est de se doter d'un responsable comptable de l'ensemble du scope France pour coordonner et impulser une dynamique en proximité. Des missions

qu'il n'est plus en mesure d'assurer depuis sa nomination en tant que VP Finance & Accounting Europe North Africa. Après un gel des recrutements, le poste, validé par le Groupe, a été rouvert en mai dernier. Pour l'instant, aucun profil ne correspond à ce poste qui nécessite de se déplacer sur deux sites. Un management de transition a été mis en place (une consultante recrutée pour trois mois minimum). Un comptable fournisseur va également être recruté. Il souhaite que cette réorganisation libère de la bande passante pour les équipes et fluidifie la charge de travail. Il rappelle qu'Aspen est en cours de déploiement sur l'ensemble des entités et qu'il permettra de gérer les encours.

Claire Willay précise qu'un candidat au poste de responsable comptable avait été sélectionné, mais il s'est désisté. Des candidats, pour le poste de comptable fournisseur, ont été reçus, mais leur profil ne correspondait pas aux attentes. Deux nouveaux candidats sont reçus cette semaine.

Pedro de MOURA souligne que ces recrutements sont l'une de ses priorités. Ils permettront aux collaborateurs de recouvrer confiance et sérénité. Il rappelle que ces postes réclament une aisance en anglais. Il reste disponible pour échanger avec les membres de la CSSCT.

Natalie KLEIN remercie Pedro de MOURA pour les précisions apportées.

- Restauration : la vérification de la modification du STIP a-t-elle été effectuée auprès des collaborateurs concernés (cf. demande faite en CSE du 29/8) ?

Hanane SABATIER indique que la vérification des STIP a été réalisée pour l'ensemble des salariés.

Éric BAUDUIN rappelle que la demande initiale portait sur 8 salariés, puisque le flou d'un critère ne leur permettait pas d'atteindre les objectifs. La modification a été effectuée.

Hervé SÉGUINET souligne que d'autres STIP sont également vagues. Cette situation est anxiogène pour les collaborateurs, d'autant que nombre de STIP sont associés à de nouveaux projets qui sont parfois plus ou moins bien appréhendés par les équipes, voire qui ne sont pas maîtrisés par les collaborateurs (sujets RSE comme la décarbonisation par exemple). Il a abordé cette problématique lors du comité de Groupe et attend une traduction dans les faits de la part de la Direction. L'atteinte de STIP semble plus complexe que par le passé.

Éric BAUDUIN rappelle que les projets sont réévalués afin que les collaborateurs ne soient pas lésés. 97 % des bonus ont d'ailleurs été distribués sur l'année 2023 et toutes les réclamations sont traitées objectivement avec le manager et un membre du CSE.

Nathalie de LOUVIGNY indique que les collaborateurs n'ont pas forcément les ressources pour appliquer les demandes des STIP.

Éric BAUDUIN explique qu'un manager est en mesure d'apprécier, en fin d'année, ce qu'un collaborateur a produit au regard d'un critère donné.

L'inspecteur du travail demande si un entretien est organisé avec le collaborateur pour l'attribution des bonus et si ce dernier peut faire valoir ses observations. Et, le cas échéant, qui tranche un différend.

Éric BAUDUIN indique que des directives sont données par le Groupe. Les managers de proximité adaptent les critères au regard de la fonction et du travail de chaque collaborateur.

L'inspecteur du travail demande si le collaborateur est informé au préalable des critères et des moyens dont il disposera pour les atteindre.

Éric BAUDUIN indique qu'un entretien est organisé avec chaque collaborateur.

Hervé SÉGUINET constate que certains entretiens sont organisés trop tardivement. Cette situation ne permet pas aux collaborateurs d'atteindre leurs objectifs dans de bonnes conditions. Par ailleurs, l'appréciation de l'atteinte d'un objectif est trop interdépendante du manager.

L'inspecteur du travail demande si les critères et leurs objectifs sont présentés au CSE.

Éric BAUDUIN le confirme.

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

Le document de suivi mis à jour par Natalie Klein est partagé. Elle en donne lecture :

- **Action : Trouver un outil de traduction simultanée**
- **Objectif : Rendre compréhensibles les réunions**

Éric BAUDUIN rappelle que la mise en œuvre de la solution a pris du retard du fait de difficultés techniques liées à l'intégration de l'outil dans Teams et l'environnement IT d'Accor.

Hanane SABATIER souligne que ce retard a malgré tout permis d'améliorer le service et d'enrichir le lexique des mots et sigles utilisés dans le Groupe. L'outil reste perfectible, mais il constitue une avancée. Par ailleurs, cette version permet désormais un échange entre les interlocuteurs en 8 langues, contre 7 auparavant. La traduction assurée à l'écrit reste meilleure qu'à l'oral. L'outil a été testé par le service marketing la semaine passée. Leurs retours sont extrêmement positifs. Des tests vont se poursuivre avant le déploiement sur Teams prévu début octobre.

Hervé SÉGUINET souligne que nombre de collaborateurs ne maîtrisent pas l'anglais. Ces derniers sont parfois en souffrance face à certaines tâches ou process qui ne sont pas décrits en français, comme le réclame pourtant la loi. Il pointe un risque psychosocial.

Éric BAUDUIN rappelle que de réels efforts ont été consentis au cours des deux dernières années. Ainsi, le plan de formation propose diverses actions pour permettre à chacun d'évoluer dans l'apprentissage de l'anglais. Par ailleurs, l'outil People Pro permet la traduction de textes. Il souligne que toutes les inquiétudes des représentants du personnel sont cependant remontées à la Direction.

- **Action : Communiquer auprès des collaborateurs sur le process EUTELMED chaque trimestre 2024**
- **Objectif : Prévenir les risques RPS**

Éric BAUDUIN rappelle que la Direction s'est engagée en effet à relancer une communication chaque trimestre. Le partenaire, qui anime la ligne d'écoute, organise chaque mois différentes actions (webinaires, articles, etc.) d'information et de sensibilisation liées aux thématiques RPS. Une communication a été effectuée hier à l'ensemble des collaborateurs avec un rappel des codes de connexion.

Hervé SÉGUINET souligne la nécessité de sensibiliser les managers sur l'identification des personnes à risques.

Éric BAUDUIN précise que cette question est abordée dans le point suivant.

- **Action : Formation à l'ensemble des collaborateurs RPS/Procédure de la Direction à diffuser aux collaborateurs**
- **Objectif : Les collaborateurs doivent pouvoir identifier les RPS/ Prévenir les risques**

Éric BAUDUIN rappelle que la Direction s'est engagée à former l'ensemble des managers à la prévention des RPS. L'organisme a été identifié. Un pilote a été réalisé début juillet en collaboration avec deux managers et les partenaires sociaux. Cette session pilote a permis de constater que la formation ne correspondait pas aux attendus et au cahier des charges. Elle était trop orientée sur l'hôtellerie et le harcèlement sexiste. Deux nouveaux partenaires de formation ont été identifiés en août. Des échanges sont en cours et de nouvelles sessions vont être proposées en Q4. À partir de 2025, une formation/sensibilisation dédiée aux RPS sera généralisée à l'ensemble des collaborateurs. Les modalités restent à définir.

L'inspecteur du travail indique qu'une sensibilisation « de masse » à distance n'est pas toujours la plus efficace. Il préconise également des formations en petits groupes en présentiel.

Claire Willay indique que des formations obligatoires sont dispensées en distanciel. Certaines formations en ligne sont animées par des formateurs et des sous-groupes sont parfois proposés. Les collaborateurs ont donc l'habitude de cette modalité. Les retours des salariés sont positifs.

L'inspecteur du travail souligne cependant que l'attention des participants en ligne peut être perturbée : appel téléphonique, réception de message, bruit ambiant.

Éric BAUDUIN souligne que l'offre en distanciel permet de réunir davantage de personnes.

L'inspecteur du travail constate toutefois que les personnes en distanciel participent moins aux échanges.

Éric BAUDUIN explique que former des centaines de personnes en présentiel dans un laps de temps donné est très difficile à organiser.

3. Risques psycho-sociaux :

- Présentation à date de la Sté EUTELMED du nombre d'appels/connexions... émanant des collaborateurs
- À quelle date est prévu le rappel de la communication aux collaborateurs (cf. CSSCT du 20/6).

Éric BAUDUIN indique que la chef de Projet d'Eutelmed propose d'intervenir lors de la prochaine CSSCT, afin de présenter les résultats du périmètre SMI. Il partage les données de l'évolution de l'activité aujourd'hui transmises. Depuis l'ouverture du dispositif en janvier 2023, elles agrègent des résultats de l'ensemble du périmètre Accor. Un point est également transmis tous les deux mois :

DEPUIS JANVIER 2023



JUILLET - AOUT



Hervé SÉGUINET précise que les partenaires sociaux orientent régulièrement des collaborateurs vers la plateforme. Cependant, les plus fragiles n'osent pas toujours l'utiliser, car « la dématérialisation » du dispositif ne correspond pas à leur besoin. Ils préfèrent prendre un rendez-vous avec un médecin ou un psychologue. Cette pratique biaise les résultats de la plateforme.

Éric BAUDUIN indique qu'Eutelmed est un dispositif parmi d'autres.

Les élus sont favorables pour recevoir la chargée de mission Eutelmed lors de la prochaine Commission de la SSCT.

4. Questions diverses

Hervé SÉGUINET souligne que les partenaires sociaux ont conscience que la Direction SMI fournit des efforts. Cependant, elle subit également l'organisation et les orientations du Groupe.

Éric BAUDUIN indique que les échanges sont constants avec la CSSCT. Si la DRH couvre désormais 42 pays dont l'Europe, les spécificités de la France sont prises en compte et toutes les problématiques sont remontées au comité européen et au comité de Groupe auxquels participent les partenaires sociaux.

Natalie KLEIN rappelle qu'une enquête conduite par la CSSCT a mis au jour un nombre important d'outils logiciels utilisés au sein de SMI. Cette profusion contribue à des dysfonctionnements, de la charge de travail et met en difficulté nombre de collaborateurs au quotidien. Or, rien n'a été pris en compte par la Direction ENA. Pour information le recensement des outils a été transmis à la Secrétaire de la CSSCT Accor SA. A ce jour pas de prise en compte du dossier.

Éric BAUDUIN rappelle que le constat d'un manque de formation pour l'utilisation de certains outils a été partagé. Il souligne que la mise en œuvre et la prise en main de certains de ces outils peuvent en effet générer une charge de travail supplémentaire. En routine, ces outils allègent toutefois la charge de travail.

L'inspecteur du travail indique qu'un courrier relatif à une enquête sur la qualité de vie au travail réalisée en 2024 a été envoyé à l'inspection du travail. 84 % des salariés pointent une charge de travail trop importante, contre 59 % en 2023.

Éric BAUDUIN indique que cette enquête a été présentée le 9 juillet en CSE. Trois départements en difficulté ont été identifiés. Les managers ont été reçus et un plan d'action a été mis en place avec le DHR Europe en accord avec le CSE. D'autres enquêtes itératives sont pilotées par la Direction. Leurs résultats ont eu pour effet le report de certains projets, le renforcement des équipes, etc.

L'inspecteur du travail est dubitatif sur la méthodologie, d'autant que la DRH n'est pas basée en France.

Hanane SABATIER précise que la Direction n'agit pas seule. Elle collabore avec les équipes et les managers. Certains mettent également en place des groupes de travail pour la mise en œuvre du plan d'actions.

Éric BAUDUIN rappelle que le plan d'actions est présenté aux élus.

La séance est levée à 10 heures 50.

Natalie Klein

Natalie KLEIN

La Secrétaire de la CSSCT