

**PV REUNION ORDINAIRE
DE LA COMMISSION SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL
DU COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE DE S.M.I.
DU JEUDI 21 MARS 2024**

REPRESENTANTS DU PERSONNEL :

Membres de la CSSCT :

Natalie KLEIN - Secrétaire de la CSSCT

Nathalie DE LOUVIGNY

Francisco HERNANDEZ

Hervé SEGUINET

Membre de la CSSCT excusée :

Marylène BARBERA

DIRECTION :

Éric BAUDUIN – Président de la CSSCT

Leila BERNABÉ

La réunion de la CSSCT a eu lieu :

Le 21 mars 2024 de 9 h 20 à 11 h 45

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

1. Présentation des rapports 2022 & 2023 par le Docteur Barreau — Médecin du travail de l'ACMS d'Evry

Le Docteur Barreau étant absente, le point est reporté.

2. Débrief du groupe de travail concernant le complément d'information sur chaque outil (cf. CSSCT du 21/11/2023) : outils administratifs et outils métiers

Natalie KLEIN indique avoir engagé la réalisation d'un audit, afin de recenser les outils qui sont utilisés par tous les collaborateurs de SMI. L'objectif est de parvenir à identifier les outils qui font doublon et ceux qui se révèlent peu utiles. Cependant, les membres du groupe de travail dédié n'ont pas finalisé leur analyse par manque de temps. Il est donc proposé que cette présentation soit reportée à la prochaine réunion de la CSSCT en juin 2024. L'Inspecteur du travail a indiqué qu'il sera présent lors de cette Commission.

3. Point à date et échanges sur le plan d'action CSSCT — 1^{er} semestre

Natalie KLEIN présente le plan d'actions :

- **RPS – Communiquer aux collaborateurs sur le process EUTELMED chaque trimestre 2024 :**

Hervé SEGUINET indique être interrogé par les collaborateurs, pour obtenir les coordonnées de la cellule EUTELMED.

La Direction va adresser une communication réexpliquant le process et Natalie KLEIN propose que ces coordonnées soient affichées sur le site du CSE/panneaux d'affichages des organisations syndicales.

Hervé SEGUINET estime que la Direction a pour rôle de communiquer ces coordonnées, afin de limiter l'exposition des collaborateurs aux RPS. L'organisation actuelle de l'entreprise augmente cette exposition.

Éric BAUDUIN indique qu'en janvier 2024, 43 connexions ont été recensées sur la plateforme EUTELMED, contre seulement 10 en février 2024. L'espace dédié à la sensibilisation n'a recensé que quatre visites en deux mois. Une seule autoévaluation a été réalisée pendant la même période. Enfin, aucun appel n'a été émis sur la ligne d'écoute et aucun entretien avec un psychologue n'a été réalisé sur la période.

Nathalie DE LOUVIGNY estime que les salariés craignent d'être stigmatisés en ayant recours à ces services.

Éric BAUDUIN répond qu'un rappel sera effectué sur le fait qu'EUTELMED garantit la confidentialité des échanges quand le salarié le demande. La Direction n'est pas non plus informée de l'identité des personnes qui réalisent un ou des entretiens avec les psychologues.

Natalie KLEIN convient de la nécessité de rappeler cette information.

Hervé SEGUINET se tient dans l'attente de découvrir le contenu de la communication qui sera réalisé par la Direction. Si celle-ci est jugée insuffisante, l'intersyndicale réalisera sa propre communication visant à inciter les salariés à utiliser ce dispositif. Il existe en effet un décalage anormal entre le nombre de personnes qui contactent les représentants du personnel et le nombre de personnes qui, *in fine*, ont recours aux services d'EUTELMED.

- **RPS – Charge de travail — Programmer le passage des managers dans le calendrier CSE 2024 selon les priorités de chaque département. L’objectif est que chaque manager vienne présenter son plan d’action en CSE (enquête RPS et enquête d’engagement Groupe).**

Éric BAUDUIN indique que cette démarche n’est pas réalisable. Pas d’identification possible pour la France. Lors de la prochaine réunion de CSE, Thomas Robin fera une présentation du plan d’action applicable à l’Europe et l’Afrique du Nord.

Hervé SEGUINET rappelle que, lors du déploiement de l’enquête relative aux RPS, l’inspecteur du travail avait demandé la création d’un plan d’actions. Les représentants du personnel avaient alors compris qu’un plan d’actions par service serait créé et présenté. Il est regrettable que cette présentation par service n’ait pas été retenue. En effet SMI est confronté à une problématique d’augmentation de la charge de travail depuis plusieurs années. Cette problématique est causée d’une part, par l’organisation mise en place et d’autre part, par le management local. Il est donc nécessaire que des actions concrètes soient mises en œuvre au sein de chaque service.

L’externalisation des activités participe à l’accroissement de la charge de travail des salariés. En effet, l’efficacité des consultants n’est pas toujours à la hauteur des attentes des collaborateurs ; ce qui entraîne une perte de temps et une diminution de la qualité des prestations. Les personnes qui décident des changements de méthodes de travail ne consultent généralement ni les collaborateurs concernés ni les hôtels. Les collaborateurs ne sont plus en mesure de délivrer un service de qualité aux hôtels. Or, les remontées des équipes ne sont pas suffisamment entendues ; ce qui provoque un désengagement des équipes.

Enfin, l’audit de suivi de l’activité des salariés est très mal perçu par les salariés, en l’absence de communication claire de la Direction sur le sujet.

Éric BAUDUIN répond que l’audit des tâches a pour seul objectif de comprendre le fonctionnement des services et de diagnostiquer les éventuels dysfonctionnements. L’objectif final est de s’assurer que la fiche de poste des collaborateurs soit conforme aux tâches effectivement réalisées par ceux-ci.

Natalie KLEIN rappelle que la Direction s’était engagée à identifier par direction les axes d’améliorations à partir des résultats de l’enquête d’engagement du Groupe et de l’enquête RPS.

Éric BAUDUIN confirme que les plans d’action par direction ont été établis. Cependant, il s’agit de plans transverses pour l’Europe et il est difficile de réaliser des extractions des actions qui concernent uniquement la France.

Hervé SEGUINET alerte sur le fait que le niveau de la charge de travail diffère en fonction des pays au sein de la zone ENA. Les RPS doivent faire l’objet de plans d’actions qui prennent en compte les problématiques locales. Or, le nombre de cas de mal-être au travail est en augmentation et les salariés ont l’impression que rien n’évolue, malgré les alertes qui ont été lancées.

- **RPS – Charge de travail — L’équipe T & C s’assure que les restitutions soient faites dans chaque service et que les plans d’action soient engagés : idem que point précédent : pas d’identification pour la France.**
- **RPS – Anglais — Présence d’un traducteur pour les entretiens d’évaluation avec un manager étranger. 74 collaborateurs sont concernés. La Direction proposera un traducteur à tous les collaborateurs et le manager en sera informé.**

Éric BAUDUIN indique que trois personnes ont souhaité la présence d’un traducteur (1 en janvier et 2 en mars). La Direction a fait appel aux services de la société ALTO spécialisée dans l’interprétariat, et

les retours sur ces interventions ont été très positifs. Les collaborateurs ont été satisfaits de l'échange en entretien d'évaluation grâce à la présence de l'interprète. Il resterait un entretien à réaliser.

- **RPS – Anglais — Transmettre un lexique du vocabulaire ACCOR au fournisseur KUDO AI, afin que les traductions soient adaptées au langage de l'entreprise : s'assurer que toutes les langues ont bien été traduites dans le cas où un collaborateur parlerait une autre langue que l'anglais.**

Éric BAUDUIN indique, en premier lieu, que la facture de KUDO AI est en cours de paiement. En second lieu, la Direction souhaitait disposer d'un conseiller technique qui crée des environnements pour Accor dans Teams. Ce point a été résolu. KUDO AI va adresser semaine prochaine cinq liens qui sont en cours de vérification par l'IT, dont 1 à Marylène Barbera pour le département Marketing. Au début de la semaine suivante, les managers seront invités à transmettre la demande d'utilisation de KUDO AI au service RH, qui mettra alors le lien de connexion à la disposition des collaborateurs dans Teams. Le contrat est effectif pour une année. À l'issue de cette période, la solution sera évaluée et si des solutions meilleures sont disponibles sur le marché et référencées par Accor, il sera possible de changer.

- **RPS – Anglais — Évaluer l'efficacité de la formation sur les collaborateurs au cours du premier trimestre de l'année 2024**
- **RPS – Outils opérationnels et administratifs — Créer un atelier avec les élus et la Direction à partir du 1^{er} janvier 2024.** La restitution a été reportée à la prochaine CSSCT, qui se tiendra le 20 juin 2024 en présence de l'Inspecteur du Travail.

La séance est suspendue de 10 heures 30 à 10 heures 45.

4. Présentation du processus de mise à jour du plan d'action de la DUER

Éric BAUDUIN rappelle que, dans le cadre de ce processus de digitalisation du DUER, le recensement et la cotation des risques ont d'ores et déjà été réalisés.

Accès à la plateforme PREVISOFIT :

Leïla BERNABE rappelle que, lors de la précédente réunion de CSE, la méthodologie de cotation des risques avait été présentée, ainsi que les modalités d'accès à la plateforme. Or, depuis, les élus ont indiqué rencontrer des difficultés d'accès.

La plateforme PREVISOFIT (support du DUER) est partagée en séance.

Les élus ont uniquement accès au module DUER. Ils doivent donc commencer par présélectionner ce module (en cliquant sur menu principal > évaluation des risques > édition du document unique). Dès lors, le contenu relatif à la société SMI est accessible. Les représentants du personnel ont la possibilité de réaliser des extractions par société et par département.

Pour avoir accès au document unique de l'ensemble des sites, il convient de cliquer sur la barre verte qui se trouve à gauche de l'onglet. Puis, une fois le site sélectionné, pour faire apparaître l'ensemble des départements, il faut cliquer droit et sélectionner « sélectionner tous les enfants ».

Il est aussi possible de procéder à un filtrage par risque en sélectionnant le site concerné puis en cliquant sur « imprimer le document unique », afin de réaliser une extraction. Il est aussi possible de filtrer les risques en fonction de leur gravité (en décochant les niveaux de risques présélectionnés qui ne sont pas intéressants dans le cadre de l'extraction).

Pour faire apparaître les plans d'action, il convient de sélectionner l'onglet « plan d'action », puis de cliquer sur « détailler les plans d'action de chaque évaluation », puis sur « imprimer le document unique ».

Leila BERNABE se tient à la disposition des élus, pour répondre ultérieurement à toute question relative à l'accès à la plateforme.

Construction du plan d'action :

Concernant le plan d'action sur les RPS : l'entreprise est déjà dotée d'un plan d'action sur la pratique de l'anglais, les plans d'action relatifs à la charge de travail et les résultats de l'audit sur les outils.

Concernant le plan d'action sur les risques physiques : des mesures de préventions sont d'ores et déjà intégrées dans le document unique. Elles doivent être examinées, afin de décider éventuellement de mesures complémentaires. Il est proposé de mener en priorité une réflexion sur les risques « rouge » et « orange ». Il ne sera pas nécessaire de créer de nouvelles actions pour tous les risques identifiés.

Éric BAUDUIN ajoute que la digitalisation de l'outil permettra de le mettre à jour progressivement et de conserver un historique de l'évolution du document unique.

Les élus soulèvent les deux problématiques suivantes à intégrer dans le document unique :

- la nécessité de régler les détecteurs de mouvement reliés à l'éclairage dans les escaliers ;
- la nécessité d'installer un groom sur la porte de l'escalier au niveau du deuxième étage.

Natalie KLEIN confirme que ce sera noté dans le plan d'actions CSSCT, puis intégré dans le document unique.

Leila BERNABE estime nécessaire de récupérer les plans d'action de chaque département et de les intégrer dans le DUER, puis d'organiser une réunion au cours de laquelle les représentants du personnel feront part des actions supplémentaires à intégrer dans les DUER. La Direction réalisera alors l'intégration en préparation de la réunion suivante.

Éric BAUDUIN propose d'ajouter dans le plan des actions visant à limiter le risque de chute sur les revêtements extérieurs, en cas de gel ou de pluie.

Francisco HERNANDEZ confirme que certains revêtements extérieurs sont particulièrement glissants. Par ailleurs, le revêtement du parking se dégrade et le marquage de celui-ci s'efface.

Les élus et la Direction conviennent d'organiser la tenue d'une réunion de travail, visant à identifier les actions à intégrer avant la tenue de la prochaine réunion de CSSCT en juin 2024.

5. Point divers

Natalie KLEIN partage une alerte pour risque grave sur la santé et la sécurité des salariés :

Les salariés concernés par l'alerte sont situés au deuxième étage du bâtiment NOBEL à Évry. À la demande de la secrétaire du CSE SMI, il est procédé à la lecture du constat qui a été adressé à Éric BAUDUIN, président de la CSSCT et du CSE SMI.

- « Les bureaux du deuxième étage et notamment les bureaux 2b209 reçoivent un nombre de salariés très élevé.

- Le bureau de M. Dovan Yildiz est devenu un bureau partagé.

- Suite discussion avec les salariés du bureau 2b209, il semblerait que les conditions de travail ne soient pas optimales, en effet, le bruit est insupportable car une partie des personnes occupe un poste de hotline et passent donc leur journée au téléphone.

- Le matériel, et plus précisément les casques téléphoniques, ne sont pas adaptés pour cette fonction, puisqu'ils ne permettent pas aux utilisateurs de s'isoler du bruit extérieur.

- Enfin, le matériel de bureau plan de travail n'est pas conforme dans plusieurs bureaux du deuxième étage.

Nous demandons à la direction les éléments suivants, afin de trouver des solutions à l'amiable :

- un plan avec la liste des collaborateurs du bureau 2b209 et des bureaux du deuxième étage ;
- Tous les emplacements de bureaux partagés,
- la fréquence de la présence des collaborateurs sur site. »

Éric BAUDUIN regrette que cette situation fasse l'objet d'une alerte pour risque grave. La Direction aurait préféré être informée de cette situation par la voie normale.

Nathalie DE LOUVIGNY estime qu'il serait souhaitable que toute l'équipe Pôle out déménage au sein du bureau Gutenberg.

Éric BAUDUIN rappelle que l'objectif initial était de regrouper l'ensemble des opérationnels. Cependant, il s'avère que les conditions de travail ne sont pas suffisantes.

Il est demandé que de véritables bureaux soient installés dans ces espaces de travail du deuxième étage.

Éric BAUDUIN évoquera la problématique avec Émilie DENGREMONT-MARCEAU qui agit en qualité de donneuse d'ordre ainsi qu'avec l'environnement de travail.

En outre, il est possible de procéder à un rappel des règles de conduite en *open space*.

Prochaine CSSCT le jeudi 20 juin 9h-12h.

La séance est levée à 11 heures 45.

Natalie Klein

Natalie KLEIN
La Secrétaire de la CSSCT



Éric BAUDUIN
Président de la CSSCT