



Compte-rendu

Commission

SSCT-C

Réunion du 16 septembre 2024



Ordre du jour

1) Bilan Assistance Sociale 1 ^{er} semestre 2024.....	3
2) Bilan Psychologues du travail 1 ^{er} semestre 2024.....	7
3) Absentéisme : 1 ^{er} semestre 2024.....	10
4) Etat d'avancement sur les actions de prévention.....	12

2

Liste des présents

pour la commission

Chantal Fremy - Rapporteure

Karine Céväer

Rabéa Chakir-Trébosc

Yvonne Roehrig (après-midi)

Fabrice Varisot

Absent : Olivier Le Clanche

pour la direction

Florence Vincelot - Présidente

Annabelle Laurin (matin)

Samia Chena (matin)

Florence Bataille

Sylvio Sextius

Nathalie Guimard (après-midi)

Christine de Laulanié (après-midi)

1) Bilan Assistance Sociale 1^{er} semestre 2024

En présence de Laurence Tetrel (Social Direct) et Thomas Riche (assistant social et nouveau coordinateur Outre-mer et FTV)

A noter : Les élus de la CSSCTC ont demandé un bilan à mi-année afin d'identifier, avec les prestataires et la direction, d'éventuelles situations collectives problématiques. Les découvrir l'année suivante dans le bilan annuel n'a pas de sens.

Concernant **l'Outre-mer**, Social Direct a recruté une assistante sociale en Guadeloupe, et une assistante martiniquaise basée à Paris fait des allers-retours en Martinique, ce qui permet d'y assurer des permanences en présentiel. Social Direct s'est présenté aux salariés et en CSE/CE, et participe aux EVL (quand elles existent). Le prestataire assure qu'il a le même niveau de participation que dans l'hexagone. Il y a même eu des permanences sur site alors que ce n'était pas prévu au départ.

Concernant les **permanences sur site**, le contrat en prévoit 86 sur 12 mois pour tout FTV. Si la forme de la communication est laissée au libre choix de la RH locale (communication interne, affichage, intranet...), elle a en revanche l'obligation d'informer les salariés des dates prévisionnelles. Si aucun salarié ne s'est inscrit pour un rendez-vous à J-5, la permanence est annulée et profite à un autre site où il y a des inscrits.

Concernant **l'accessibilité de la plateforme**, 12% des usagers la trouve complexe. Social Direct va donc tenter de l'améliorer (engagement déjà pris il y a 3 mois).

Concernant le **lien entre les assistants sociaux et la filière RH**, Social Direct consacre 1,2 ETP à FTV. Cela représente entre autres 61h d'EVL et 2 webinaires (aide et gestion budgétaire).

Suite aux présentations des bilans 2023 dans les établissements, Social Direct a noté 2 fortes demandes pour de nouvelles actions : sur **l'aide** et la **retraite**. Des discussions avec la

DSQVT et les RH vont s'ouvrir. Webinaires, communications, dessins animés... toutes les formes sont possibles.

Concernant le **lien entre les assistants sociaux et les CSE qui ont pu mettre en place un dispositif d'aide d'urgence (tous n'ont pas le budget suffisant)**, Social Direct a demandé 10 aides financières pour des salariés en difficulté (loyer, séparation, dépenses de santé non remboursées par la mutuelle...), pour un total de 10.800€. Les élus soulignent la meilleure qualité de la fiche de renseignement que du temps de Responsage.

Le bureau du CSE du Réseau France 3 a été confronté à une explosion du nombre de demandes. **La situation des salariés s'est-elle dégradée ?** Est-ce que tous les dispositifs de la direction (le logement social par exemple) ont été mobilisés avant de solliciter le CSE ? Social Direct constate que les aides sont de plus en plus cloisonnées en termes de motifs, et le plafond de ressources requis est de plus en plus bas. En conséquence, il est plus facile de mobiliser le CSE. Les élus de la CSSCTC rétorquent que le CSE n'a pas à pallier les manques de la direction. Si les dispositifs existants sont inefficients, aux OS et à la direction de les faire évoluer.

Florence Vincelot propose de prévoir un temps d'échange spécifique sur le sujet. Social Direct pourra apporter des éléments plus détaillés afin d'adapter nos dispositifs au plus près des besoins des salariés.

Social Direct demandera à ses assistants sociaux de plus détailler le plan d'actions dans la fiche qui est envoyée aux CSE pour les demandes d'aide d'urgence.

Les élus de la CSSCTC demandent que Social Direct fournisse la ventilation des demandes d'aide d'urgence par établissement.

Les assistants sociaux ont pu échanger avec **Audiens** le 13 septembre pour faire un point sur tous les dispositifs proposés aux salariés par notre mutuelle. Social Direct souhaite refaire des rencontres avec les **médecins du travail** pour mieux réorienter les salariés qui en ont besoin.

Audiens envoie des lettres d'information sur ses dispositifs (accompagnements, webinaires, sources d'info...), mais il semble qu'il faille d'abord s'inscrire sur leur site.

Pour une meilleure transparence, les élus de la CSSCTC demande qu'une présentation des dispositifs d'Audiens leur soit faite, et que la DSQVT soit un relais entre la mutuelle et la Communication interne pour que ces informations atteignent tous les salariés régulièrement.

Concernant la **transmission des informations entre Responsage et Social Direct**, elle s'est limitée à 10 dossiers qui étaient toujours en cours au moment du changement de contrat. Sur ces 10, 8 salariés ont donné leur accord pour la transmission, mais seuls 7 salariés ont pris contact avec Social Direct pour poursuivre.

Les élus de la CSSCTC soulignent que des salariés n'ont pas été informés de la possibilité de transmission. Donc plutôt que de compter sur la bonne foi du prestataire sortant, nous préconisons une communication interne à tous les salariés au moment du changement de contrat.

Pour 2025, Social Direct a plusieurs projets :

Ils envisagent de diffuser des **newsletters** aux salariés.

Si le **taux de satisfaction** semble bon (73%), il a 2 limites : le taux de retour n'est que de 30,5% et c'est l'avis du salarié après le 1^{er} contact. Social Direct prévoit de faire aussi un retour à froid, à la clôture du dossier.

Social Direct souhaite également faire aboutir un **process pour les courriers de mise à disposition**. Aujourd'hui lorsqu'un salarié est absent depuis longtemps, un courrier lui est envoyé par la RH pour lui rappeler que Social Direct est à sa disposition en cas de besoin. Social Direct propose d'envoyer eux-mêmes ce courrier de façon systématique à partir de tant de jours de maladie ou à J-X pour les futurs retraités.

Les élus de la CSSCTC s'opposent à ce process, car le lien avec l'entreprise, c'est la RH. C'est à elle de donner les informations. Nous notons déjà un délitement problématique sur le suivi des situations, nous craignons qu'en procédant ainsi il ne s'aggrave. D'un autre côté, un-e RH en rupture peut ne pas oser prévenir Social Direct de cette situation, ce qui plaide en faveur de l'envoi systématique. La DSQVT explique que lorsqu'il est demandé à Social Direct de prendre contact, c'est parce qu'il n'y a déjà plus de contact entre le salarié et la RH.

Au terme du débat il y a eu consensus pour que cet envoi ne soit pas systématique, mais seulement en cas de rupture du lien. Quoi qu'il en soit, la DSQVT va travailler sur la proposition de Social Direct.

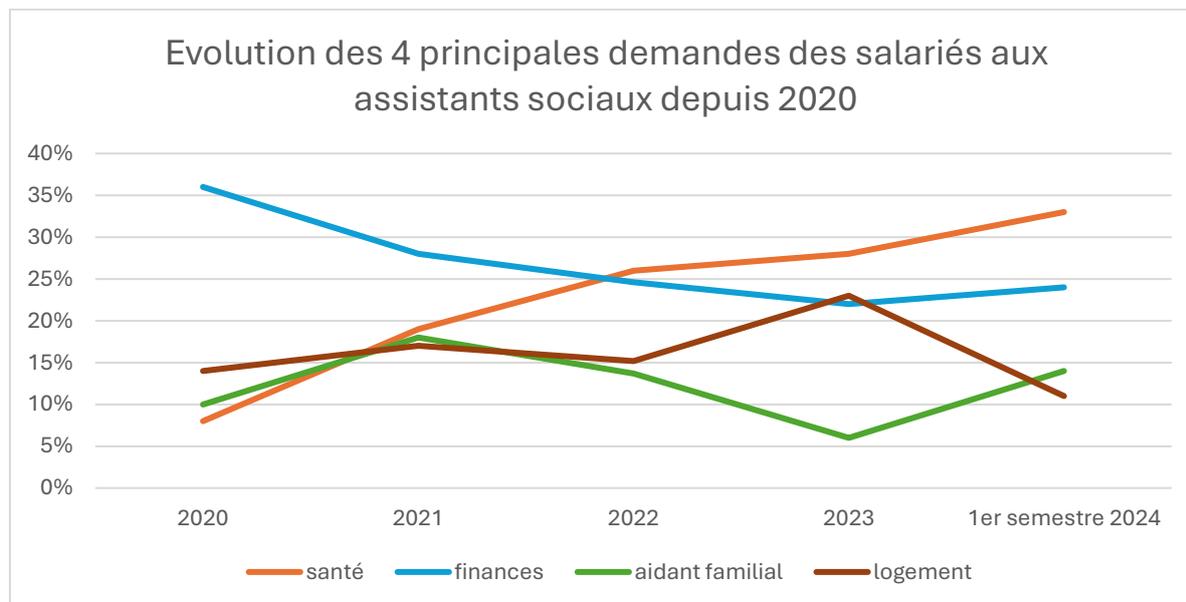
266 salariés ont fait appel à Social Direct au 1^{er} semestre 2024. Le taux de recours est donc de 3,3% (et non 3,47% comme dans la présentation, suite à une erreur dans la communication des effectifs de l'entreprise).

D'autres erreurs de calcul se sont glissées dans les **taux de recours par catégorie professionnelle**.

Les élus de la CSSCTC réitèrent leur demande de distinguer les techniciens des administratifs, qui peuvent avoir des problématiques différentes. La DSQVT va étudier la question.

Au 1^{er} semestre 2024 les 3 raisons principales de solliciter Social Direct ont été : la **santé** (33%), les **finances** (24%) et l'**aidance** (14%).

La tranche d'âge **18-25 ans** est surreprésentée au regard des effectifs. Social Direct l'impute a des problématiques de **logement**.



A noter : cette répartition peut différer d'une direction à une autre.

Les élus de la CSSCTC réitèrent leur demande que la thématique santé différencie ce qui relève du personnel du professionnel. Social Direct a répondu que ce n'était pas de leur compétence, même si leur formulaire de renseignements comprend une case « suite à AT/MP ». De plus, cela repose sur le déclaratif et les causes sont souvent multifactorielles. La DSQVT a noté le point et reviendra vers nous.

2) Bilan Psychologues du travail 1^{er} semestre 2024

En présence de Julie Beaulieu (coordinatrice ACCA)

A noter : Les élus de la CSSCTC ont demandé un bilan à mi-année afin d'identifier, avec les prestataires et la direction, d'éventuelles situations collectives problématiques. Les découvrir l'année suivante dans le bilan annuel n'a pas de sens.

Le bilan d'ACCA comporte les mêmes **erreurs** que celui de Social Direct pour les mêmes raisons : les effectifs de l'entreprise leur ont été communiqués en ETP et non en personnes physiques. Il y a aussi d'autres erreurs comme le taux de féminisation de l'entreprise.

Parmi les **actions ciblées** on peut relever une formation « Gestion de conflits » pour le CSE du Siège (les élus et le personnel), le renfort de la présence sur site de la psychologue du travail en Martinique et Guadeloupe suite à des décès, et la poursuite de la campagne de sensibilisation des APS du Réseau France 3 sur les RPS et leur prise en compte dans les DUERP.

Au cours du 1er semestre 2024 ACCA a réalisé **557 entretiens pour 233 salariés**.

A noter : les médecins du Siège peuvent réorienter les salariés vers Florence Bataille (DSQVT) qui est psychologue du travail. Son activité (inconnue pour la CSSCTC) est à ajouter au bilan d'ACCA. Il en est de même pour les salariés, notamment les représentants du personnel, qui font office de psy sans l'avoir demandé et sans avoir de formation pour répondre et ne pas en souffrir. Les salariés qui ne souhaitent pas faire appel à un professionnel sont encore nombreux.

Les entretiens téléphoniques baissent au profit des entretiens en **présentiel**. ACCA l'explique par une meilleure connaissance du service, le suivi des dossiers et le présentiel qui permet d'identifier les psychologues du travail (moins au Siège en raison de la taille du site).

Pour aller dans le sens de plus de proximité, ACCA va ouvrir un service de **visio consultation** (via la plateforme AGC = ACCA GLOBAL CARE). Il y aura une présentation en CSSCT (les légales et

les conventionnelles, et en CHSCT) puis une communication interne avant déploiement. Horaires : du lundi au vendredi de 8h à 20h et du samedi au dimanche de 8h à 18h (heures de Paris). Il y aura aussi un tchat 24h/24 avec une réponse en moins d'1 heure (ce seront les mêmes psychologues du travail que la ligne d'écoute).

La plateforme AGC s'ouvre sur une **bibliothèque de guides** dont les thématiques sont choisies par le client (la direction) et peuvent être modifiées. Les élus de la CSSCTC les trouvent très orientés positivité du travail, développement personnel et responsabilisation du salarié. Plutôt que ce soit à la direction de régler le problème de la charge de travail, on dit au salarié de prendre sur lui. De plus, le psychologue du travail ne sert pas à tutorer. C'est une approche globale discutable sur la méthode pédagogique. Les élus ont demandé la présentation des guides et la possibilité de ne pas y donner accès. Au 16 septembre, la DSQVT n'avait pas encore pris connaissance du contenu des guides et ACCA pense qu'il n'est pas possible techniquement de supprimer les guides.

Au final il a été décidé que la DSQVT allait rediscuter avec ACCA. Les élus de la CSSCTC espèrent qu'ils auront un retour et que la solution complète (guides inclus) sera présentée dans les CSSCT.

Dans le **Pôle Outre-mer** ACCA note : « **Réforme de l'info** : inquiétudes quant à l'impact du projet à long terme sur l'activité et les collectifs de travail ».

Pour le **Réseau France 3** l'analyse « *Un pic en janvier-février 2024 qui serait saisonnier cette année : une pression relâchée en début d'année après la période de mise en place de **Tempo** en fin d'année* » même si elle est vraie manque singulièrement de contexte puisque le protocole de sortie de grève n'est pas mentionné. Le protocole a certainement eu aussi un impact sur l'absentéisme.

Au **Siège**, ACCA indique : « **CAMPUS** : inquiétudes quant aux impacts sur l'organisation des collectifs de travail, les locaux et les aménagements de poste ; inquiétudes en raison d'un manque d'information ressentie ; inquiétudes quant à l'accueil des salariés intégrés au sein du Siège (DRM, Fabrique, DTSI) »

La surreprésentation des tranches **18-25 ans et 25-35 ans** n'est pas significative au regard des effectifs concernés.

Alors que cela a été fait dans le bilan de Social Direct, nous n'avons pas la part des salariés ayant fait appel à ACCA par rapport à leur catégorie professionnelle. Alors que c'est bien le cas pour la répartition par direction.

A la page 15 de son bilan ACCA note : « *Nous observons parfois des managers démunis face à la problématique des conflits. En effet, un certain turn-over sur les postes à responsabilités génère un manque de continuité et constitue un frein dans la résolution des conflits. Certains conflits historiques, ancrés, des situations enkystées, génèrent des relations conflictuelles non résolues ayant un impact sur le bien-être au travail. D'autres conflits s'inscrivent (ou sont exacerbés) aussi directement dans les contextes de changements. La régularité des changements (OPEN MEDIA, ICI, actualités, changement d'encadrement, de missions) génère des situations ponctuelles de désorganisation du travail (flous des périmètres d'intervention, glissement de rôles/de fonctions, habitudes de travail). Ces désorganisations impactent la collaboration et les relations (qui fait quoi ? sentiment d'iniquité). Enfin, les incertitudes et les efforts d'adaptation (évolution des process de travail, de mode managérial...) que ces périodes requièrent de la part des personnes représentent un **facteur d'apparition des RPS.** »*

Les élus de la CSSCTC ont demandé ce que la direction de l'entreprise en retirait. La DSQVT a répondu qu'il n'y avait pas encore eu de partage avec les acteurs concernés. Pour elle, la solution n'est pas de ralentir mais de renforcer l'accompagnement, que les salariés en responsabilité aient les ressources nécessaires. Sauf quand par exemple un logiciel n'est pas stabilisé.

Les élus de la CSSCTC avaient demandé l'invitation de Vanina Toulemonde ce 16 septembre afin d'échanger avec la nouvelle directrice en charge de l'accompagnement RH de la transformation sur ses missions. **Qu'est-ce que la stratégie d'accompagnement RH des transformations ? Qu'est-ce qu'une initiative d'accompagnement sur la performance et l'engagement des salariés ?** Pour les élus de la CSSCTC le climat social de l'entreprise est tendu, il est donc important que nous puissions en parler pour savoir où on nous emmène. Notre demande a été reportée pour laisser le temps à la nouvelle arrivante de présenter sa feuille de route à la filière RH.

3) Absentéisme : 1^{er} semestre 2024

En présence de Jean-Yves Blaise et Steve Labade (Pilotage social)

10

En raison de l'absence de présentation du bilan 2023 en temps et en heure, la direction a décidé de présenter aux élus le bilan le plus à jour, c'est-à-dire au 1^{er} semestre 2024.

Au 30 juin 2024 le taux d'absentéisme à FTV était de **6,13%**, tandis que la moyenne nationale au 31 décembre 2023 était de 6,11%. Le niveau du 1^{er} semestre 2024 est stable par rapport à fin juin 2023 (+0,02%) ; idem pour les autres indicateurs. De plus, la courbe de janvier à juin 2024 est très linéaire, ce qui est plutôt positif selon le Pilotage social.

La répartition de l'absentéisme par motifs d'absence est identique entre 2023 et 2024 : maladie, puis ALD et AT.

50% des absences ont eu lieu sur janvier-février. Au regard de l'épidémiologie en France, le Pilotage social en a déduit un effet des maladies hivernales.

A noter : **l'absentéisme de France 3 a augmenté (7,04% contre 6,50%) avec une répartition spécifique** : nombre d'absences stable mais elles sont plus longues. La moitié de l'absentéisme est dû à des absences de longue durée.

Selon la typologie de l'absentéisme ce ne sont pas les mêmes causes, donc pas les mêmes conséquences, et encore moins les mêmes actions à poser.

Pour les élus de la CSSCTC **les directions locales nient l'origine professionnelle de l'absentéisme**. De ce fait, il n'est pas possible de travailler sur les vraies solutions qui sont souvent en central à cause de la centralisation importante des projets.

Le Pilotage social explique que la filière RH reçoit les tableaux et analyses mensuels le 10 du mois suivant (sans les arrêts de fin de mois non encore traités en paye). En cas d'alerte cette dernière les partage en CODIR qui décide un plan d'actions. Pour l'Outre-mer Sylvio Sextius ajoute que les directions partagent avec les élus quand il y a des situations préoccupantes, avec tenue d'une EVL si besoin de travailler plus finement.

Le Pilotage social s'inspire du **baromètre Ayming** et du **site Sentiweb** - qui compile des données épidémiologiques pour la France et pour les régions - pour tenter d'interpréter les chiffres de l'absentéisme à FTV. Les élus de la CSSCTC demandent s'il en est de même pour les **baromètres orientés RPS, comme Empreinte humaine ou Malakoff Humanis** par exemple. La réponse est non.

Pourtant, si un pic de grippe en France peut se voir à FTV, il en est certainement de même pour le niveau de détresse psychologique des salariés observé dans le pays. D'une part en raison des effets d'évènements nationaux ou mondiaux (guerre, éco-anxiété, crise économique...), et d'autre part du mode de management identique dans toutes les entreprises.

Le niveau de détresse psychologique des salariés s'améliore mais reste préoccupant, selon les résultats de la 13e édition du baromètre "État de santé psychologique des salariés français" réalisé par le cabinet Empreinte Humaine avec OpinionWay. 15% des salariés se trouvent en situation de détresse psychologique élevée, pouvant entraîner une hospitalisation et des arrêts de travail de longue durée. Si les facteurs exogènes à la détresse psychologique sont toujours présents, 8 salariés sur 10 attribuent partiellement ou totalement à leur environnement de travail leur état de détresse psychologique. Dans de nombreux secteurs, les salariés ont perdu le contrôle de leur travail. Un phénomène accentué avec l'arrivée de l'intelligence générative. Certaines catégories de salariés sont aussi plus vulnérables. C'est le cas des plus jeunes (18-29 ans) qui affichent un niveau de détresse psychologique élevée à hauteur de 28%. Le taux de burn-out, bien que stable, concerne encore 30% des salariés dont 11% présentent un risque de burn-out sévère.

4) Etat d'avancement sur les actions de prévention

4.1 Analyse des accidents du travail

En présence de Thomas Evrard (DSQVT)

La volonté de la DSQVT était de mettre à plat une méthode d'analyse et fixer un cadre pour que les acteurs de terrain se saisissent de la déclaration d'AT et puissent lancer rapidement une analyse.

Cette fiche est à destination des personnes en responsabilité (donc à l'exclusion des élus). Elle a commencé à être partagée avec la RH et les APS dans des ateliers pratiques de 2h30. Paul Thibault (DSQVT) a été désigné pour faire l'accompagnement de terrain (cadrage et/ou analyse) en cas de besoin.

L'ANALYSE est une méthode différente de l'ENQUÊTE. L'analyse est décidée et conduite par la RH. L'enquête est décidée/votée par les élus qui proposent de la mener conjointement à la direction. On remarquera ici la différence de point de vue : les élus qui s'inscrivent dans le droit du travail et pensent que la réunion des parties permet une transparence et un partage profitables, de l'autre une direction qui certes (re)prend sa place, mais qui estime qu'elle n'a pas besoin de dialogue social.

Les élus de la CSSCTC craignent que la diffusion de cette fiche conduise à un rétrécissement du dialogue social par le refus d'enquête paritaire de la part de la RH.

Face à l'incompréhension et à la vive opposition des élus de la CSSCTC, la DSQVT a décidé de poursuivre son travail sur la fiche d'analyse des accidents du travail.

4.2 Fiches pratiques

En présence d'Anne-Sophie Boissenin

La page monospace de la DSQVT s'est enrichie de nouvelles fiches pratiques et d'anciennes mises au goût du jour.

Comme la dernière fois où le site a été enrichi, les élus de la CSSCTC demandent si une présentation est prévue pour les élus et les salariés afin de créer du trafic (si on ne sait pas que ça existe, on n'y va pas). Réponse : une information pourra être faite à la filière RH pour une présentation aux élus de proximité ; et il pourra y avoir un focus si l'actualité s'y prête, par exemple à l'occasion de la sortie du guide des aidants.