

## **CSE ORDINAIRE DU 23 NOVEMBRE 2022**

### **Étaient présents :**

Monsieur Gérard Taponat

Madame Marine Albert

Monsieur Hugo Caillard

Madame Juliette Nadaud

Monsieur Anthony Almeida

Monsieur Antoine Garbay

Monsieur Jérémy Graça

Monsieur Alassane Sy

Monsieur Ahmet Houssine Ben Rebai

Monsieur Ludovic Rioux

Les représentantes du cabinet Eléas

## **ORDRE DU JOUR DU CSE ORDINAIRE DU 23 NOVEMBRE 2022**

- Approbation des PVs de la réunion extraordinaire du CSE du 6 octobre 2022 et la réunion ordinaire du CSE du 24 octobre 2022.
- Intervention du cabinet Eléas pour présenter les résultats de l'évaluation des risques psychosociaux.
- Présentation des résultats de l'enquête conjointe initiée à la suite de la réunion extraordinaire du CSE du 6 octobre 2022.
- Information et consultation sur les modifications des horaires collectifs de l'équipe Opérations Locales.
- Information sur l'évolution des garanties de la mutuelle (Alan) à compter de janvier 2023.
- Quel a été le nombre de ruptures de périodes d'essai à l'initiative de l'entreprise, par mois, depuis novembre 2020 ? Affinage par ville ? Quelle justification au refus des primes de panier ?
- Consultation du CSE sur le règlement intérieur actuellement en vigueur dans l'entreprise.
- Qu'est-ce que le Projet Garnier ?

- Ajustement des zones de livraison en raison des sous-effectifs.
- Zone de livraison : Monsieur Alexandre NICE, coursier à Toulouse, a refusé une commande située 53 rue Georges Bernanos à Toulouse 31100 car située hors zone, (cf. carte jointe). Suite à son ticket adressé le 24/11/2022 à 20h17, il lui a été répondu que « l'agent Live Ops avait en effet raison, le 53 rue Georges Bernanos se trouve dans la zone de livraison ». À date, le CSE n'a pas été informé d'une quelconque extension de la zone de livraison et il apparaît que l'adresse de livraison est totalement en dehors de cette zone. Dans ces conditions, comment la direction explique-t-elle de telles affirmations des managers ?

•

*La séance est ouverte à 10 heures 05.*

En préambule, M. Rioux donne lecture de la déclaration suivante :

*« Monsieur le directeur des Ressources Humaines, messieurs les représentants du personnel,*

*À force de creuser, on touche le fonds. Du moins, c'est ce qu'on aurait pu croire. [inaudible] Imposer un rythme pareil aux salariés, c'est un exploit digne des douze travaux d'Hercule. La Direction du Groupe a pris la décision d'éjecter des centaines d'entre eux pour des motifs économiques au mieux existants. Je suis à peu près certain qu'aucun des dirigeants du Groupe ne s'attendait à ce que les salariés [inaudible]. Parmi eux, qui pensait que les salariés précaires, sous-payés et aux conditions de travail éreintantes, sauraient se battre contre la volonté absurde du capital, quand l'alpha et l'oméga résident dans la rentabilité à court terme.*

*Plus de sept mois après le début de la période d'information – consultation, il s'agit toujours de faire avaler des couleuvres. Pourtant tous les éléments portés au débat par la CGT se sont révélés pertinents. L'absence de justification économique, qui montre bien la politique de courte vue du Groupe, la volonté du Groupe de ne pas partager les éléments financiers nécessaires à l'appréciation de ses moyens, le contrat opaque dans les deux filiales du Groupe à Stuart, d'autant plus que le rapport d'expertise rendu hier montre bien l'absurdité de ce bilan.*

*Voilà pourquoi les salariés se sont mis en mouvement à de nombreuses reprises, et voilà pourquoi la Direction se prépare à chaque moment à augmenter les tarifs, prétextant que ce sont des chèques qui viendront remplacer un emploi. En cela, vous avez effectivement pu trouver un allié fidèle, prêt à vous accompagner et à qui vous avez pu sous-traiter le travail des Ressources Humaines. Mais ne vous inquiétez pas, les organisations syndicales ne sont pas à votre service ; nous ne sommes pas à vendre.*

*On aurait pu croire qu'en faisant appel à un fossoyeur [inaudible], on sortirait par le haut. C'est bien tout le contraire qui se passe. »*

La délégation CGT quitte la séance.

- **Approbation des PVs de la réunion extraordinaire du CSE du 6 octobre 2022 et la réunion ordinaire du CSE du 24 octobre 2022**

*En l'absence de remarque, le procès-verbal de la réunion extraordinaire du CSE du 6 octobre 2022 est approuvé.*

*En l'absence de remarque, le procès-verbal de la réunion ordinaire du CSE du 24 octobre 2022 est approuvé.*

- **Intervention du cabinet Eléas pour présenter les résultats de l'évaluation des risques psychosociaux**

*Les représentantes du cabinet Eléas rejoignent la séance.*

Elles présentent les principaux résultats de l'évaluation des risques psychosociaux menée depuis le mois d'août au sein de Just Eat. Le taux de participation au questionnaire s'est élevé à 22 %, ce qui reste faible. Les entretiens collectifs et individuels se sont déroulés en visioconférence entre le 24 octobre et le 2 novembre. Il s'est avéré difficile de mobiliser les collaborateurs pour participer à ces entretiens.

M. Graça explique cela par des incompatibilités d'horaires et les emplois du temps chargés des salariés, dont certains sont étudiants.

Les représentantes du cabinet Eléas indiquent que six grands axes de facteurs de risques psychosociaux sont pris en compte, à savoir :

- les rapports sociaux au travail ;
- l'intensité et le temps de travail ;
- les exigences émotionnelles ;
- l'autonomie ;
- l'insécurité de l'emploi et de la situation de travail ;
- le sens du travail et les conflits de valeur.

Trois unités de travail ont été distinguées, soit :

- le staff ;
- les livreurs *hub* ;
- les livreurs *remote*.

La méthodologie appliquée a consisté à déterminer la gravité du risque, puis sa fréquence. Le risque brut ainsi défini a été nuancé en fonction des mesures de prévention déjà en place, ce qui aboutit à un risque résiduel. Les différents risques résiduels sont classés en fonction de leur niveau de priorité. Ne sont présentés ici que les risques considérés les plus prioritaires.

### Staff

Le premier facteur de risque pour le staff correspond à l'insécurité de l'emploi et de la situation de travail. Il recouvre des inquiétudes sur la pérennité de l'emploi et des incertitudes sur le maintien du salaire dans le temps. Compte tenu du contexte, il convient de :

- communiquer directement avec tous les salariés, qu'ils soient concernés par le PSE ou non ;
- répondre aux interrogations collectives et individuelles ;
- informer les salariés sur les possibilités de reclassement interne et sur les conditions de départ.

A Paris, des problèmes relevant des rapports sociaux au travail sont aussi relevés. Il s'agit d'un manque de communication interne. Les recommandations consistent à :

- mener une communication interne pertinente ;
- définir une temporalité adaptée pour informer régulièrement les salariés de l'évolution de l'Entreprise, des nouvelles perspectives et de la vision stratégique – le niveau d'information doit être le même pour tous les salariés ;
- expliquer dès que possible aux salariés les décisions prises ;
- communiquer aux salariés l'ensemble des informations relatives au PSE et les informer clairement sur les aides et les accompagnements proposés ;
- organiser des points d'étape sur les décisions prises et l'avancée des négociations ;
- définir précisément le périmètre de chaque poste afin que chacun puisse s'adresser à l'interlocuteur adéquat en fonction du sujet abordé ;
- traiter les demandes dans les meilleurs délais.

Les collaborateurs ont clairement remonté un besoin d'une meilleure visibilité sur les actions relatives au PSE et sur les interlocuteurs à contacter.

#### Livreurs *hub*

En ce qui concerne les livreurs *hub*, les principaux risques portent sur l'intensité du travail, l'insécurité vis-à-vis de l'emploi et de la situation de travail, puis sur la faible autonomie au travail et les rapports sociaux au travail.

En matière d'intensité du travail, des difficultés à concilier la vie professionnelle et la vie personnelle ressortent. Les livreurs ont la possibilité de transmettre leurs disponibilités chaque semaine. Un plan d'actions pourrait consister à :

- discuter, organiser et encadrer l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication, notamment en-dehors des heures de travail ;
- mener une réflexion sur l'utilisation des téléphones portables personnels pour le travail ;
- mener une réflexion sur les jours de travail, les temps de pause et de repos des livreurs.

Au regard de l'autonomie, la non-possibilité de développer de nouvelles compétences a été mise en avant. Il faudrait mettre en place un plan de formation pour le métier de livreur, prenant en compte les besoins et les souhaits individuels ainsi que les besoins de l'Entreprise.

En matière de rapports sociaux au travail, la problématique correspond à un manque de communication interne, particulier vis-à-vis du PSE. Il convient de :

- mener une communication interne pertinente ;
- définir une temporalité adaptée pour informer régulièrement les salariés de l'évolution de l'Entreprise, des nouvelles perspectives et de la vision stratégique – le niveau d'information doit être le même pour tous les salariés ;
- autant que faire se peut, associer les livreurs à certains projets de communication ;
- favoriser la communication entre collègues ;

- fournir des adresses mails à l'ensemble des salariés, quel que soit leur statut ;
- mettre à disposition des livreurs un téléphone portable professionnel ;
- communiquer toutes les informations sur le PSE.

Les incertitudes sur le maintien du salaire dans le temps recouvrent la question de la participation à la location des vélos à hauteur de 30 %, et de la participation aux frais d'entretien et de réparation. De même, les livreurs doivent utiliser leur téléphone portable personnel et recharger les batteries du vélo et du téléphone portable à leur domicile.

Les recommandations consistent à :

- se référer à la convention collective afin de s'assurer de la possibilité de participation des salariés à ces frais professionnels ;
- mener une réflexion sur la prise en charge par l'employeur de ces frais professionnels ;
- mener une réflexion sur les matériels adaptés à l'activité ;
- identifier des solutions de remplacement ;
- effectuer des remplacements de matériel quand nécessaire ;
- éclaircir la question du paiement des jours fériés, notamment en fonction des dispositions de la convention collective.

Concernant la soutenabilité du travail, il serait pertinent de mener une réflexion sur les matériels que les salariés doivent se procurer, les dépenses à leurs frais, la performance des équipements et des vêtements mis à disposition et sur les temps de travail et d'attente à l'extérieur.

Enfin, la question du sens du travail est adressée sous l'angle de la qualité de travail empêchée. Il convient de donner aux livreurs les moyens de réaliser un travail de qualité, notamment en leurs fournissant les matériels adaptés, dont des tablettes performantes.

#### Livreurs *remote*

Troisièmement, les principaux facteurs de risque pour les livreurs *remote* sont exactement les mêmes que ceux des livreurs *hub*, si ce n'est qu'ils ne disposent pas de local.

M. Caillard indique que les facteurs de risque et les recommandations listés par le cabinet Eléas seront repris et ajustés dans le Document Unique d'Évaluation des Risques (DUER) et dans le PAPRIACT. Les porteurs d'actions et les délais impartis des éléments du plan d'actions seront définis. Ces éléments seront précisés en décembre et en janvier.

M. Almeida sollicite le remboursement des locations de vélos depuis le début du contrat.

M. Caillard propose d'aborder ce point lors des réunions à venir et dans le cadre de la mise en place de la CSSCT.

M. Taponat estime qu'il faut dans un premier temps intégrer les éléments liés aux téléphones et aux vélos dans le projet Paris 2.0. À moyen terme, il faudra intégrer ces éléments dans la nouvelle convention d'entreprise, dans la mesure où l'actuelle arrive à son terme au mois de mars.

*Les représentantes du cabinet Eléas quittent la séance.*

- **Présentation des résultats de l'enquête conjointe initiée à la suite de la réunion extraordinaire du CSE du 6 octobre 2022**

La Direction revient sur l'enquête menée conjointement avec M. Graça sur le cas d'une salariée. Deux entretiens ont été conduits pour échanger sur son activité et sur les problématiques rencontrées.

Cette salariée occupe le poste de *driver*-coordinateur depuis le 5 juillet 2021. Elle s'occupait des villes de Nice et de Tours. Elle a formulé auprès de sa hiérarchie en octobre 2021 une alerte sur une situation jugée inquiétante à Nice, indiquant avoir subi des intimidations de la part d'un capitaine de Nice. Elle a fait état d'une situation de harcèlement. Cette notion de harcèlement est réciproque, puisque le capitaine s'est également plaint de harcèlement.

Un rendez-vous avec le CIAMT s'est tenu le 14 janvier 2022. Une demande d'arrêt de travail d'une durée de trois mois a été formulée. La salariée a refusé cette possibilité pour des raisons économiques et professionnelles. Elle a demandé à bénéficier de télétravail à 100 %, ce qui a été accepté. Elle a ensuite signé un avenant qui la rattache au *hub* parisien. Elle a changé de scope et ne s'occupait plus de la ville de Nice.

Cette salariée a mal vécu l'annonce du premier PSE en avril 2022, qui a occasionné pour elle un sentiment de démotivation. L'annonce du second PSE en juillet 2022 l'a davantage marquée et elle a ressenti à ce moment-là un véritable impact physique. Plusieurs entretiens en *one-to-one* ont été menés dès juillet avec cette salariée et son manager, ainsi qu'un manager en intérim. Elle a alors évoqué la pression qu'elle aurait subi.

La salariée a été en arrêt de travail entre le 6 et le 23 septembre. À son retour le 26 septembre, un changement de périmètre lui a été annoncé : elle s'occupait alors du *hub* parisien, ce qui impliquait des relations avec les livreurs. Elle a de nouveau été en arrêt de travail à compter du 27 septembre et son arrêt dure encore à ce jour.

À la suite de la première alerte, la Direction a sollicité le 14 janvier 2022 une visite médicale pour cette salariée. Un premier changement de scope est intervenu en janvier 2022. Un droit d'alerte a été émis le 30 septembre et une étude de poste (IPRP CIAMT) a été réalisée le 25 octobre, avant un entretien individuel en date du 2 novembre. L'employeur a formulé une nouvelle demande de visite médicale le 7 novembre et une alerte de l'Inspection du Travail a été émise le 16 novembre.

L'enquête a mis en avant deux versions quant à l'impact du PSE sur cette salariée.

M. Graça rappelle que cette salariée a tout d'abord subi des pressions de la part du capitaine de Nice. Elle a rapporté cette situation à son manager. Il lui a été indiqué que deux entretiens préalables se tiendraient avec ce collaborateur, alors qu'elle ne devait pas le croiser.

Le premier PSE a fortement démotivée cette salariée car elle considérait qu'elle serait impactée. Il lui a ensuite été indiqué oralement, lors du second PSE, qu'elle serait touchée. Plusieurs entretiens se sont déroulés avec différents managers et la salariée a ressenti une certaine pression à ces occasions. Elle a réfléchi à l'élaboration d'un projet personnel d'évolution professionnelle en-dehors de l'Entreprise.

M. Caillard manque d'éléments factuels. Il faut aujourd'hui identifier une solution pour cette salariée eu égard à son état de santé. Il lui a été proposé de recourir à la médecine du travail, mais cette démarche n'a pas été engagée. Tous se trouvent donc dans une impasse.

M. Taponat ajoute qu'il s'est entretenu avec cette salariée dans le cadre d'un rendez-vous téléphonique au cours duquel elle lui a expliqué son projet professionnel. Ce dernier est élaboré de longue date. M. Taponat confirme que cette salariée n'a jamais été concernée par le PSE à titre individuel, ni lors de la première vague, ni lors de la seconde, car elle dépend du *hub* de Paris. L'un des éléments ayant fait basculé la situation correspond à la demande qui lui a été faite de mettre fin à son télétravail, dans la mesure où la situation de télétravail lui convenait par rapport à l'élaboration de son projet professionnel. Cette salariée se trouve aujourd'hui dans une impasse sur le plan professionnel.

M. Graça considère que la solution la plus pertinente correspondrait à l'organisation d'un *switch* avec un salarié de province.

M. Taponat convient qu'il faudrait lui trouver un remplaçant, sans quoi il faudrait engager une négociation transactionnelle une fois le PSE terminé. Une troisième option consisterait à déclarer une situation d'inaptitude. Une inaptitude à tous les postes impliquerait qu'elle sorte des effectifs, aucun reclassement ne pouvant être mis en œuvre. La solution du *switch* serait donc la plus intéressante.

M. Graça songe à une salariée de province qui pourrait être intéressée par un poste en reclassement interne à Paris.

M. Taponat en convient sur le principe. Il faut néanmoins que les compétences de cette personne correspondent à la fiche de poste. Il invite cette salariée à transmettre au plus tôt sa candidature.

- **Information et consultation sur les modifications des horaires collectifs de l'équipe Opérations Locales**

M. Taponat rappelle qu'il semble pertinent que les horaires de l'équipe de staff correspondent aux plages horaires des coursiers. Sont ainsi définis :

- un *shift* du matin de 9 heures 30 à 17 heures 30, avec 60 minutes de pause ;
- un *shift* de l'après-midi de 15 heures 30 à 23 heures 30, avec 60 minutes de pause.

Cette organisation sera uniquement mise en place à Paris.

M. Graça s'interroge sur les modalités du travail de nuit et du travail le week-end.

M. Taponat le note.

Les votants étant très peu nombreux, M. Graça préfère reporter la consultation du CSE.

*La consultation est reportée à une séance ultérieure.*

- **Information sur l'évolution des garanties de la mutuelle (Alan) à compter de janvier 2023**

M. Taponat explique que sans modifier le niveau des cotisations actuelles, il est proposé d'améliorer certaines prestations à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023. La prise en charge sera donc supérieure à ce qu'elle est actuellement, notamment pour des prestations Optique et des soins courants.

À la demande des élus :

- **Quel a été le nombre de ruptures de périodes d'essai à l'initiative de l'entreprise, par mois, depuis novembre 2020 ? Affinage par ville ? Quelle justification au refus des primes de panier ?**

*Le traitement de ce point est reporté à une séance ultérieure.*

- **Consultation du CSE sur le règlement intérieur actuellement en vigueur dans l'entreprise**

*Le traitement de ce point est reporté à une séance ultérieure.*

- **Qu'est-ce que le projet Garnier ?**

M. Taponat rappelle que le projet Garnier correspondait au nom de code du PSE.

- **Ajustement des zones de livraison en raison des sous-effectifs**

*Ce point a précédemment été abordé.*

- **Zone de livraison : Monsieur Alexandre NICE, coursier à Toulouse, a refusé une commande située 53 rue Georges Bernanos à Toulouse 31100 car située hors zone, (cf. carte jointe). Suite à son ticket adressé le 24/11/2022 à 20h17, il lui a été répondu que « l'agent Live Ops avait en effet raison, le 53 rue Georges Bernanos se trouve dans la zone de livraison » A date, le CSE n'a pas été informé d'une quelconque extension de la zone de livraison et il apparaît que l'adresse de livraison est totalement en dehors de cette zone (cf. carte jointe). Dans ces conditions, comment la direction explique-t-elle de telles affirmations des managers ?**

*Le traitement de ce point est reporté à une séance ultérieure.*

*La séance est levée à 11 heures 15.*

Le Président

Gérard Taponat

DocuSigned by:

*Gérard Taponat*

2AC817878DB2460...

Le Secrétaire

Alassane Sy

DocuSigned by:

*Alassane Sy*

E7624C3AB423460...