

Avis du CSE portant sur le projet de déménagement des salariés du CSP de Cergy, des locaux transitoires Etoile, vers le bâtiment Pégase

Avant de rendre notre avis, nous tenions à remercier tout particulièrement le cabinet SYNDEX pour la qualité du rapport qui nous a été remis à l'issue de cette mission, ainsi que les membres de la Direction, parmi lesquels Christophe THIBERT et les membres de la DRH, Jamila ALAYOUD, Sophie MOREAU, Inès EL ABED qui ont pu se rendre disponibles, afin de répondre à l'ensemble des sollicitations.

Nous tenons par ailleurs à préciser que cet avis ne porte que sur le projet de **déménagement des salariés travaillant actuellement au sein du CSP de Cergy**, des locaux transitoires vers le nouveau bâtiment.



A la suite des différentes visites que nous avons pu réaliser durant les travaux, il nous a semblé qu'en emménageant au sein du nouveau bâtiment « Pégase », les salariés du CSP devraient voir leurs conditions de travail globalement s'améliorer.

Le CSP occupe actuellement un bâtiment vieillissant où les espaces de travail sont équipés pour la plupart de bureaux de récupération et n'offrent pas forcément les meilleures conditions de travail en ce qui concerne l'éclairage.

Désormais (et contrairement au Season), le nouvel immeuble dispose de nombreuses baies vitrées ouvrant à 360 ° sur le paysage et aucun bureau ne se trouve en second jour. Nous notons par ailleurs que les dispositifs de chauffage et de climatisation semblent être bien efficaces, notamment en cas de fortes chaleurs.

Des éléments de confort, comme l'espace de travail informel situé au 8^{ième} étage ainsi que la terrasse aménagée, la salle de sport, ou la présence d'une salle de restauration, offriront aux salariés un vrai plus.

De la même manière, de nombreuses salles de réunion et des bulles de travail seront disponibles sur chaque plateau et permettront de se réunir bien plus facilement qu'actuellement.

Enfin, les espaces de circulation ainsi que les salles de réunion et les bulles de travail sont bien identifiées au moyen de moquettes de différentes couleurs et cela contribue à donner une impression de modernité et de convivialité à l'espace de travail.

Malheureusement, au-delà de ces améliorations, nous avons aussi noté un certain nombre de points qui, selon nous, n'ont pas été suffisamment réfléchis. Ils risquent, au final de ne pas être sans effet sur le quotidien des salariés amenés à travailler au sein de ce nouveau bâtiment.

Un projet lancé sans phase de pré-étude !

Dès le début de ses travaux, le cabinet SYNDEX nous a fait remarquer que contrairement à ce qui se fait habituellement à l'occasion d'un tel projet, aucune pré-étude n'avait été réalisée avant le lancement de la construction du nouvel immeuble. Cette étape aurait, selon eux, permis d'analyser dans le détail la situation actuelle, afin que la nouvelle construction et les aménagements projetés, soient en mesure de répondre parfaitement aux besoins des organisations qui vont être amenées à y travailler.

Ici, et à l'identique de ce qui s'était déjà passé au SEASON, sans doute en raison des contraintes de temps et de budget, aucun travail préalable allant dans ce sens n'a été initié.

Selon nous, ce manque est dommageable car l'étude aurait peut-être permis de mieux anticiper certaines problématiques qui risquent pourtant de se poser, notamment lorsque l'immeuble aura atteint sa pleine capacité de 431 postes de travail.

Nous tenons par ailleurs à faire remarquer que le choix de l'open space n'a jamais été remis en cause, alors même que l'ensemble des salariés du SEASON se sont largement exprimés sur le sujet après deux années de recul. Selon nous, ce projet aurait pu être pour la Direction, l'occasion de voir dans quelle mesure il pouvait être judicieux de positionner au sein des open-space un certain nombre de bureaux fermés, d'autant qu'il y en avait au sein des locaux transitoires (et que les portes étaient souvent fermées !).

En effet, de manière totalement inexplicable, nous avons pu constater que le *Directeur de la plateforme*, ou la *responsable des ressources humaines* n'ont même pas droit à un bureau fermé, ou à un emplacement isolé comme c'est le cas au Season pour la Direction générale ! Aucune confidentialité sonore, ni visuelle ne seront possibles dans ce contexte où tous les écrans seront visibles de tous et par tous. Chacun pourra donc, à loisir, surveiller son collègue.

Selon nous, ce parti pris, digne des grandes heures de l'Union Soviétique, ne sera pas sans effet sur les ambiances de travail ainsi que sur l'organisation notamment en ce qui concerne la confidentialité de certaines données ou discussions.

De la même manière, nous observons que le pôle *relance patients*, qui comprend des personnels au téléphone toute la journée, n'est même pas isolé par des cloisons. En revanche, les salariés travaillant au sein de ce département seront bien encadrés par deux responsables qui pourront les écouter, toute la journée, afin de s'assurer que la productivité ne chute pas et que les objectifs seront bien atteints.

Enfin, même si les moquettes installées semblent être de très bonne qualité, il nous a été impossible de disposer d'une quelconque information au sujet de l'isolement acoustique des plafonds, et ce, malgré nos nombreuses relances. Nous avons toutefois pu noter que le score acoustique global de l'immeuble sera médiocre (**classe C**). Incroyable dans un immeuble dernier cri aux normes HQE !

Moins de 7 m² par personne !

Si les documents qui nous ont été remis à l'occasion de cette consultation faisaient état d'une densité d'environ 10 m² par personne, l'étude menée par le cabinet SYNDEX nous a permis, en définitive, de voir que la réalité sera bien différente.

En effet, lorsque l'on analyse les plans de l'immeuble, et que l'on recalcule la SUN (Surface Utile Nette) en retranchant comme explicitement indiqué par les normes AFNOR, les espaces de réunion, ainsi que les espaces de circulation, nous avons constaté, non sans étonnement, qu'en définitive, chacun

disposera **au grand maximum de 6 à 7 m²**. Nous sommes donc loin des 10 m² annoncé initialement dans les documents de la consultation.

Si la Direction envisage bien, conformément à ce qui nous a été présenté, de placer 60 collaborateurs par niveau, cela se manifestera concrètement par le fait que certains salariés risquent de se retrouver collés soit à leur voisin soit au mur. Selon nous, il risque d'être difficile de disposer, comme cela est préconisé par les normes en vigueur, d'1m80 de débatement entre le mur et le siège et de 2m80 lorsque deux salariés sont placés dos à dos.

Les conséquences d'une densité trop importante dans des locaux implique alors un non-respect de l'intégralité des normes en vigueur (renouvellement de l'air, bruit, nombre de WC, attente aux ascenseurs, évacuation....), et donc une dégradation claire des conditions de travail.

Nous attirons par ailleurs l'attention de la Direction sur le fait qu'à ce jour, la gestion électronique des documents (GED) n'a toujours pas été mise en œuvre et n'est pas attendue avant 2021, voire 2022. Ceci ne sera pas non plus sans effet sur les salariés, notamment au niveau de la *comptabilité générale*. De nombreux allers/retours entre les postes de travail et le local reprographie de l'étage est aussi à prévoir, ayant pour conséquence de perturber le travail de chacun en limitant la concentration.

Lors de nos visites, nous avons pu nous apercevoir que le local qui sera mis à disposition des instances représentatives du personnel était bien trop petit (10m²) et ne permettrait pas à l'ensemble de ses membres (12 personnes) de se réunir dans de bonnes conditions. Cet avis est l'occasion de rappeler à la Direction que la jurisprudence a estimé que la mise à disposition d'un local trop petit est constitutive d'un délit d'entrave, faisant encourir une amende de 7 500 € à l'entreprise.

Une lumière agréable, mais des angles à éviter

En ce qui concerne l'éclairage des espaces de travail, les normes semblent respectées et les dispositifs qui ont été retenus sont bien différents de ceux du Season car ils disposent tous d'un diffuseur opaque. Nous avons par ailleurs noté que si tous les postes de travail sont en premier jour (c'est-à-dire à moins de 6 m d'une fenêtre), pour autant, dans les coins, à l'angle de deux façades, les salariés pourront rencontrer des problèmes d'éblouissement en raison des nombreux reflets sur leurs écrans.

Certes, des stores équipent l'ensemble des fenêtres mais le fait de devoir travailler en ayant par endroit, les stores baissés toute la journée n'est pas sans effet sur les ambiances de travail ainsi que sur les conditions de luminosité.

Afin d'éviter de se retrouver dans la même situation qu'au Season, nous recommandons vivement à la Direction de bien vouloir équiper les espaces de travail de lampes de bureau individuelles pour ceux qui en feront la demande.

Hall trop petit, ascenseurs aux faibles capacités.

S'il y a bien un élément qui saute aux yeux lors de l'arrivée dans l'immeuble, c'est le nombre très limité d'ascenseurs. Si de prime abord, l'escalier Chambord à double révolution constitue une prouesse architecturale notoire, il n'en reste pas moins que cela ne doit pas éclipser le fait que seuls deux ascenseurs desservent les 8 étages d'un bâtiment susceptible d'accueillir jusqu'à 431 salariés.

Tous les personnels qui sont intervenus à l'occasion de la construction de cet immeuble ont admis qu'il s'agissait là d'un pari risqué dans la mesure où il semble qu'initialement, 4 ascenseurs étaient prévus.

Les questions que nous n'avons pas manqué de poser nous ont permis d'apprendre, à ce propos, qu'il s'agissait là, d'un choix délibéré de notre Direction dicté par des impératifs budgétaires.

Là encore, selon nous, ceci ne sera pas sans conséquence sur le quotidien des salariés et notamment le matin, lorsqu'il s'agira pour ceux travaillant aux horaires collectifs, d'atteindre l'entrée de leur plateau afin de badger dans les temps.

Un autre point limitant semble être l'espace d'attente, positionné après les portes d'accès à l'immeuble et les tourniquets. Il nous a semblé que cet espace situé devant les ascenseurs s'avère trop petit en raison notamment du nombre de salariés susceptibles de s'y trouver le matin en patientant pour une place dans la cabine.

Interrogés sur ce point, les experts nous ont confié qu'il s'agissait, là encore, d'un choix d'aménagement peu pratique et pouvant être anxiogène. Nous profitons de cet avis pour demander à la Direction pourquoi la porte d'entrée de l'immeuble n'a-t-elle pas été installée de l'autre côté du hall, à la place du salon d'attente qui ne devrait pas, quant à lui, être très utilisé ?

Une analyse préalable de l'activité aurait montré un nombre limité de visiteurs extérieurs, comparé à un siège social. Ce choix d'aménagement, totalement incongru, qui place l'esthétique en premier plan se fait au détriment de la place réservée aux collaborateurs, pour se restaurer par exemple.

Quand on connaît la pression mise par les managers sur les salariés travaillant aux horaires collectifs lorsqu'ils badgent en retard, nous demandons à la Direction, au titre de la qualité de vie au travail, de bien vouloir installer au niveau du hall d'entrée, une badgeuse afin qu'une fois arrivés dans le bâtiment, les salariés ne soient pas obligés de monter les marches quatre par quatre dans la plus grande précipitation en raison d'un temps d'attente aux ascenseurs trop long.

Clean desk, et lockers, où quand Ramsay Santé se prend pour Amazon.

Nous profitons de cet avis pour attirer l'attention sur le fait que contrairement à ce que la Direction semblait laisser croire, une majorité de salariés n'est pas favorable à la mise en place du « clean desk ». Par ailleurs, le nombre de collaborateurs pratiquant déjà ce principe dans les locaux transitoires est bien inférieur à ce qui nous a été annoncé. Bref, la mise en place du « clean desk » ne passera pas aussi inaperçu que la direction le laissait à penser.

De la même manière, les salariés auront besoin, selon nous, d'un peu de temps pour s'habituer à la disparition des blocs tiroirs situés sous chaque bureau au profit des « lockers » (casiers de type piscine) regroupés à certains endroits des plateaux.

Selon nous, ces changements organisationnels sont, en réalité, les prémices de la mise en place prochaine du « Flex office » et dont il faudra très certainement reparler. Certes, la Direction nous a affirmé que cela n'était pas à l'ordre du jour pour les deux ou trois prochaines années. Pour autant, eu égard aux économies que ce mode d'organisation permet de réaliser (de 20 à 40 %), ce sera selon nous, un bon moyen de baisser drastiquement le coût des charges immobilières.

Une grande surface, mais une évolutivité réduite

Pour faire suite aux remarques précédentes, nous avons noté que, pour le moment, deux plateaux sur les huit, que compte l'immeuble, seront vides.

Si la Direction le confirme, comme tout le laisse à penser, et transfère avant la fin 2020, l'ensemble de sa DSI au sein d'un des deux plateaux disponibles, au final, l'immeuble ne laisse qu'une soixantaine de places vacantes pour permettre l'accueil de nouveaux salariés. Selon nous, ceci pourrait s'avérer bien

insuffisant dans l'éventualité où les CSP situés à Lyon et à Toulouse seraient amenés à rejoindre les équipes basées à Cergy.

Là encore, l'absence d'étude préalable nous laisse à penser que ce projet n'a pas été suffisamment réfléchi et que le bâtiment ne dispose pas d'une taille compatible avec les objectifs que s'est fixé le Groupe. Nous espérons qu'au final, ceci ne se traduira pas dans les faits par un entassement des salariés, comme cela s'est déjà fait par le passé dans le siège parisien Léna.

Fast food, plutôt que salle de restaurant

L'espace de restauration, tel qu'actuellement disponible au RDC de l'immeuble, est de 130 m² pour 431 postes de travail. Il est évident, et la mission de l'expert l'a bien montré, que cet espace mis à disposition des salariés est bien trop petit pour être fonctionnel.

Quand on sait que 80 % des salariés du site déjeunent sur place en prenant entre 45 minutes et une heure, cela fait au total, 345 salariés susceptibles de vouloir utiliser l'espace restauration. Vu le nombre de tables disponibles dans cet espace, cela est possible avec un taux de rotation de 4 personnes par place disponible. Selon nous, ce ratio est bien trop important pour permettre d'être viable au quotidien, d'autant que dans notre calcul, nous n'avons pas compté le temps d'attente aux micro-ondes pour faire réchauffer les plats !

Après le stress d'attente aux ascenseurs, viendra celui de se rendre rapidement dans l'espace déjeuner pour trouver une place où s'asseoir.

Cette configuration n'est pas, selon nous, de nature à garantir une bonne qualité de vie au travail car elle ne permet pas aux salariés de déjeuner dans de bonnes conditions en profitant de leur pause méridienne pour décompresser.

Enfin, subsiste l'épineux problème du manque de stationnement

Le manque d'espaces de stationnement sur l'agglomération de Cergy prend une ampleur importante. A tel point que la direction en est désormais réduite à devoir durcir une nouvelle fois les conditions d'attribution des places de parking en essayant, au passage, d'obtenir la bénédiction des instances représentatives du personnel.

Nous profitons donc, à l'occasion de cet avis, pour rappeler que nous n'avons à aucun moment cautionné le fait que l'on puisse retirer la place de parking aux salariés à qui l'on en avait attribué une par le passé. Si nous pouvons en effet, à la limite, comprendre le durcissement des critères d'attribution, en aucune manière nous avons été favorables au retrait des places déjà attribuées.

Il est aujourd'hui devenu très compliqué de stationner aux abords des locaux transitoires lorsque l'on ne dispose pas d'une place de parking attitrée. Demain, ceci sera encore plus difficile dans la mesure où la municipalité souhaite revoir les infrastructures existantes en limitant encore le nombre de places disponibles et en créant des pistes cyclables. Il est dommage que la Direction n'ait pas davantage anticipé ce problème qui n'est pas sans effet sur la qualité de vie au travail des salariés.

Nous notons que pour le moment, le nombre de place proposé aux salariés va légèrement diminuer (- 8 places) en attendant éventuellement que les négociations avec le centre commercial aboutissent un jour.

Pour terminer avec les stationnements, il a été prévu l'aménagement d'un stationnement extérieur protégé (sous pergola) des vélos. A la date de remise de l'avis, le constructeur n'a pas été en mesure de nous indiquer quelle serait la surface de ce local et les aménagements fournis. Nous rappellerons que le stationnement des vélos doit respecter certaines contraintes dans les constructions neuves. Ainsi l'espace de stationnement doit avoir une surface minimale de 1,5 % de la surface de plancher de

la construction, soit 90 m² et disposer d'ancrages au sol. Nous serons vigilants quant au respect de ces règles.

Tous ces éléments mis bout à bout nous laissent à penser que même si les salariés vont disposer dans les semaines à venir d'un bâtiment tout neuf étiqueté HQE et répondant aux dernières normes de sécurité, pour autant, tout n'a pas vraiment été fait pour améliorer leur qualité de vie au travail. Selon nous, la QVT est un concept qui dépasse de loin, l'existence d'une salle de sport ou d'un roof top équipé d'un babyfoot (utilisable entre midi et midi 15 ?). Dommage que notre Direction n'en soit pas convaincue et se soit limitée à quelques éléments cosmétiques laissant, de prime abord, l'impression qu'ils avaient œuvré activement à l'amélioration de la qualité de vie au travail.

Pégase : la boîte de sardines aux normes HQE, fierté de la Direction RAMSAY Santé France.

Cela pourra être le résumé de notre avis qui conclut cette mission mandatée par le CSE.

Peut-être que les réponses ou les commentaires que la Direction souhaitera faire à la suite de la rédaction de cet avis nous aideront à comprendre un peu mieux les choix de l'entreprise sur les aménagements futurs. Nous incitons, une fois encore, la Direction à réviser sa copie en plaçant au centre des débats, les efforts faits afin d'améliorer véritablement la qualité de vie des salariés à l'occasion du transfert du CSP dans ces nouveaux locaux.

Pas mal de pistes ont été évoquées à l'occasion de la rédaction de cet avis. Parmi celles-ci, nous retiendrons :

- ***La révision des modalités ou des plages horaires de certains services travaillant actuellement aux horaires collectifs alors que rien ne le justifie.***
- ***L'installation des badgeuses dès le hall d'accueil et la mise en œuvre d'une plus grande souplesse en ce qui concerne la gestion des anomalies de badgeage.***
- ***Un local restauration comportant beaucoup plus de places assises.***
- ***L'installation de cloisons coupe-bruit à certains endroits.***
- ***Des lampes individuelles pour les salariés qui en feraient la demande.***
- ***La restitution des places de parking injustement confisquées et l'attribution de nouvelles places de parking.***
- ***L'aménagement d'un local vélo digne de ce nom.***
- ***La création d'un local CSE adapté à l'effectif de l'instance.***

Voilà, selon nous, quels pourraient être les axes majeurs d'amélioration avant l'emménagement des salariés prévue le 27 avril prochain.

Cet avis, transmis par mail à la Direction compte tenu des mesures exceptionnelles de confinement, est adopté à l'unanimité des élus titulaires.