

Information-consultation sur l'évolution société de l'organisation générale de la prise en charge des clients en télé-opération (télé-assistance et télé-exploitation)

Délibération de l'ITC CHSCT du 21 décembre 2016

L'ITC CHSCT est réunie ce jour pour une consultation sur un projet société nommé : « organisation générale de la prise en charge des clients en télé-opération ».

Au vu du document présenté ce jour, ce projet porte notamment sur les changements suivants :

- L'organisation de la télé-opération avec de nouveaux principes de gestion des appels et d'interaction avec les intervenants terrain (télé-exploitants en lien avec les « ressources terrain »)
- L'évolution du système d'hypervision, avec des changements d'ergonomie et de nouvelles fonctionnalités dont certaines concernent directement le management (gestion des pauses, supervision de l'activité, localisation des ressources terrain)
- la planification et l'affectation des ressources terrain.
- L'organisation et la coordination de la supervision par les conducteurs Péage.

Il s'agit donc d'un projet qui porte sur l'organisation, la technologie et le management. Le projet est susceptible d'avoir des impacts importants sur les organisations au sein des établissements et sur les conditions de travail de tous les salariés de la filière Péage, d'abord les télé-assistants et télé-exploitants (550 personnes selon le document d'information), mais aussi les conducteurs péage, en charge de l'organisation et de la supervision de l'activité, et les techniciens péage qui sont les « ressources terrain » mentionnées dans le document.

Afin de disposer des éléments d'appréciation nécessaires à l'élaboration de son avis sur ce projet important, l'ITC CHSCT demande une expertise à réaliser par un expert agréé CHSCT conformément aux articles L4616-1 et L4614-12 du Code du Travail. L'objet de l'expertise est de :

- Prendre connaissance du projet dans toutes ses dimensions (genèse, organisation, technologie, management, conduite du changement, formation), en le situant dans l'organisation existante (en tenant compte des spécificités des établissements) et la stratégie de l'entreprise,
- Evaluer ses impacts à court et moyen terme sur les organisations au sein des établissements, et sur les conditions de travail (contenu du travail, charge de travail en lien avec l'évolution des effectifs, relations managériales et entre collègues, etc...), la santé et la sécurité
- Formuler toutes recommandations utiles de niveau Société ou Régional pour l'amélioration des conditions de travail, de santé et de la sécurité au travail.

L'expert devra pouvoir accéder à la documentation et aux données détaillées nécessaires à la compréhension du projet (documentation projet sur l'hypervision, données sur les appels et leur traitement, effectifs et heures de travail détaillés, ...). Il devra également pouvoir rencontrer des interlocuteurs « projet » et « terrain » représentant les salariés concernés, dans différents établissements, métiers et niveaux hiérarchiques.

Pour cette expertise, l'ITC CHSCT désigne et mandate le cabinet Technologia 42, rue du Paradis 75010 Paris

L'ITC CHSCT mandate Monsieur BIES Dimitri pour prendre contact avec l'expert et assurer le pilotage et le suivi de l'expertise.