



## AVIS DU CSEC SUR LE PROJET D'ORCHESTRATION DES FLUX

Voté à l'unanimité le 05 juin 2024

Le CSEC est consulté ce jour sur le projet d'orchestration des flux.

Ce projet serait inhérent à l'obsolescence programmée au 31 décembre 2024 du système de téléphonie actuel, dont le prestataire est OBS/Alcatel. Il concerne tous les salariés de l'entreprise et implique que tous soient équipés de soft phonie.

En premier lieu, le CSEC ne peut que regretter le fait que la Direction n'ait pas jugé utile d'anticiper davantage l'échéance de ce contrat. Ceci lui aurait permis de tester la satisfaction des utilisateurs (internes et externes) ainsi que la fiabilité technique de la solution retenue, voire d'en tester plusieurs, et de pouvoir en présenter les résultats à l'instance afin de justifier le choix du nouveau prestataire.

En second lieu, si le coût de ce projet "subi" a été donné au CSEC, aucun retour chiffré précis des propositions des autres prestataires n'a été donné à l'instance, de sorte que le choix de Worldline, prestataire dont le groupe est actionnaire à hauteur de 7% depuis janvier 2024, peut poser question.

Le CSEC accueille favorablement le fait que cet outil facilitera notamment les interventions sur les lignes téléphoniques, comme leur réattribution, la modification des boucles ou encore la fermeture immédiate de la téléphonie en cas d'évènement spécifique afin d'en gommer l'impact sur le TAT. Cependant, sur ce dernier point, le CSEC demande que cette possibilité ne soit pas laissée uniquement aux DGA, mais que ces actions soient aussi sous la responsabilité du manager de proximité. Le CSEC acte que dans le document complémentaire remis sur table la Direction a noté « ouverture aux DA » répondant aussi à une attente des salariés consultés.

Concernant la santé au travail, nous rappelons que la direction a une obligation de préserver la santé des salariés conformément aux articles L 4121-1 et L4121-2 du code du travail.

Ce projet est l'occasion de rappeler que nos collègues passent de plus en plus de temps en appel téléphonique (entrant ou sortant), notamment du fait de la multiplication des RDV téléphoniques et visio. A ce titre, le CSEC réitère sa demande à la direction d'équiper tous les salariés de casques nouvelle génération, permettant à la fois d'isoler les salariés des bruits ambiants qui sont nombreux, plus particulièrement en open-space, mais aussi d'équiper tous les postes de limiteurs acoustiques de même marque que les casques, afin de réduire les risques de choc acoustique. Il demande également qu'une sensibilisation sur ce risque soit faite à tous les salariés afin qu'ils aient les bons réflexes en cas d'exposition, et qu'un test auditif soit proposé, à tous, tous les ans.

Le CSEC reste dans l'attente du résultat de l'appel d'offre lancé sur les casques tant en termes de typologie du matériel finalement retenu qu'en termes de couts.

Le CSEC demande à la Direction qu'une information soit effectuée dans tous les CSE lors de leur prochaine plénière et prend acte de l'engagement de la Direction de faire un point complémentaire en septembre comprenant notamment un retour d'expérience sur cette nouvelle solution de téléphonie.

Ceci vaut avis et vœux du CSEC et je vous remercie de le mettre au vote.

Votants : 21

Favorables : 21

Défavorable : 0

Abstention : 0

Virginie NOIROT  
Secrétaire Générale du CSEC LCL  
Tél : 01.42.95.10.46 - 03.24.57.01.47  
vnoirot@csec.lcl.orange.fr  
virginie.noirot@lcl.fr