



EXPERTISES CE - CHSCT

ARETE est à la fois un cabinet d'expertise et un centre d'études et de recherches reconnu en France et en Europe. Depuis plus de 20 ans, nous examinons, au sein de la société et des entreprises, les interactions entre les grandes mutations technologiques et le changement social en portant notre analyse sur les évolutions :

- **Des conditions physiques de travail**
- **De l'emploi**
- **Des métiers**

Nos activités se déclinent selon deux axes :

- **Des expertises axées sur l'organisation et les conditions de travail** pour le compte de comités d'entreprise et de CHSCT conduisant, par exemple, à analyser dans le détail les impacts des projets d'introduction d'ERP, de plans de modernisation informatique intégrant par exemple des technologies de workflow, d'implémentation d'une nouvelle chaîne logistique, de mise en place de centres d'appels ou de plate-forme intranet/extranet, de regroupement de systèmes d'information, d'intégration de nouveaux systèmes RH ...
- **Des recherches en France et en Europe** : ARETE est un membre actif du réseau européen EESUN composé de cabinets d'expertise de 12 pays européens travaillant pour les partenaires sociaux. Par cette collaboration, ARETE réalise des études d'envergure orientées sur les conditions de travail notamment pour le Fonds Social Européen (FSE).



Expertises : cinq domaines d'intervention

ARETE détient une expérience majeure en matière d'expertise pour le compte des **CHSCT** et des **Comités d'Entreprise du secteur des services**. Les projets sur lesquels nous sommes missionnés comportent des dimensions organisationnelles, technologiques, stratégiques, économiques et sociales.

Dans ce cadre, l'expertise a pour **fonction d'éclairer les élus sur tous les enjeux** liés à ces projets et de les inscrire en force de proposition ; les instances représentatives peuvent alors formuler des avis motivés ou des réserves susceptibles de réorienter les intentions de l'entreprise vers des solutions plus acceptables sur le plan social et plus pertinentes sur le plan technique.

Les récentes missions accomplies concernent les **cinq domaines suivants** :

Implications de projet technologique sur les conditions de travail

- Examen de la pertinence des choix techniques
- Etude de l'économie des projets ; adéquation avec les orientations stratégiques de l'entreprise
- Diagnostic sur les méthodes de pilotage et de conduite de projet
- Analyse des dispositifs de sécurité prévus
- Evaluation d'impact en termes de charge et de conditions de travail

Etude d'impacts et prospective sur les conditions de travail

- Evolution de l'emploi, des qualifications et des métiers
- Autonomie, liberté du travail, protection de confidentialité
- Conditions physiques de travail

Conseil et accompagnement social

- Gestion prévisionnelle de l'emploi.
- Organisation et conditions de travail.
- Diagnostic sur les plans de formation prévus.
- Déontologie et protection des libertés individuelles dans le travail.

Analyse de l'environnement de travail (déménagement/réaménagement)

- Récapitulatif des besoins existants et des demandes d'évolution des collaborateurs (fréquentation du site, activité, métiers exercés) ; objectifs du projet et gestion des transitions.
- Analyse dynamique de la pertinence du projet de macro-zoning et d'aménagement (mobilier, capacités de rangements de proximité et distants) au regard de l'activité.
- Analyse prévisionnelle du confort thermique/acoustique, des services associés (RIE, locaux sociaux, etc.), du bon respect des obligations et des normes (AFNOR notamment).
- Adéquation des postes de travail et pertinence en fonction de l'activité.

Analyse des risques psycho-sociaux (RPS)

- Evaluation des contraintes d'activité et de l'organisation du travail (autonomie)
- Evaluation de l'ambiance sociale, du soutien collectif et de la reconnaissance
- Evaluation de la pérennité des situations de travail
- Proposition d'observation continue et de mise en lien avec le document unique



Une expérience au service des élus du secteur des services

A titre d'illustration, nous avons conduit une série d'expertises à travers divers projets de réorganisation :

Filière Banque Assurances et tout centre de contacts :

- Refonte et migration informatique
- Mise en place d'architecture client/serveur
- Analyse de plans informatiques à moyen terme
- Infogérance, « outsourcing »
- Mise en place des systèmes de workflow
- Fusion d'entreprises : rapprochement des organisations et regroupement de systèmes d'information
- Plates-formes téléphoniques et plates-formes Intranet / Extranet
- Systèmes de GRC (Gestion de la Relation Client) ou CRM (Customer Relationship Management) et de commerce électronique
- Systèmes ERP
- Intégration de nouveaux outils de suivi et d'évaluation des collaborateurs : **respect des obligations** résultant du droit applicable dans ce domaine (Loi Informatique et Libertés – Code du Travail).

Filière Logistique :

- Réorganisations associées à des réaménagements de locaux de travail (entrepôts) impactant autant les métiers de la logistique, des transports et du back office (call center interne).

Filière Distribution :

- Refonte des **horaires d'ouverture** : conséquences sur la vie extraprofessionnelle des salariés.
- Renouvellement de la chaîne logistique : répercussions organisationnelles sur la **gestion des flux marchandises et déchets**,
- Changement d'organisation logistique de l'**approvisionnement** : incidences sur les qualifications et les métiers de chargés d'approvisionnement.

Filière Secteur des Services

- Etude d'impacts liés à l'introduction de nouvelles technologies (SIRH, etc.)
- Réaménagement des locaux de travail : analyse de l'existant organisationnel et des pertinences des projets de macro-zoning, confort thermique et acoustique, enquête en ligne pour affiner les besoins
- Analyse des facteurs de risques psychosociaux par enquête terrain et en ligne.



Méthodes d'intervention...

Nos interventions se déclinent de la façon suivante :

- Une **première rencontre** a lieu avec les élus afin d'identifier les besoins et de bien délimiter le cadre de l'expertise,
- La direction est sollicitée pour présenter les grandes lignes de son projet,
- L'**étude de la documentation** remise permet d'élaborer nos guides d'entretien,
- Une **série d'entretiens** auprès des salariés concernés par le projet ou la mise en place d'opérations-pilotes,
- Un **bilan intermédiaire** exposé auprès des élus,
- Un **rapport d'expertise** est rédigé et présenté en séance (extraordinaire ou non).

...et d'analyse

Sur le plan de l'analyse, nous examinons de façon simultanée :

- la pertinence des **choix techniques** et l'**économie** du projet,
- L'adéquation avec les **orientations stratégiques** de l'entreprise,
- Les **méthodes de pilotage** et le plan de **formation** prévu,
- Les évolutions de l'**emploi**, des **métiers** et des **qualifications**,
- Les impacts sur les **conditions de travail** au sens large,
- La protection des **libertés individuelles** dans le travail.



Missionner une expertise : cinq étapes

Nouveau projet de l'entreprise impactant l'organisation et les conditions de travail et ouvrant droit à un recours à l'expertise (ou expertise en demande conjointe CHSCT/Direction)
Articles L.4614 -12 et L.4614 -13 (pour CHSCT), L2323-13 (pour CE) du Code du travail

Rendez-vous informel avec ARETE : identification des sujets de préoccupation et du contexte de l'entreprise. Délimitation du périmètre de la demande globale.

En deux temps en comité : vote du principe de l'expertise et de l'objet global de la mission. Puis vote du choix de l'expert

Si désaccord de la direction sur l'expertise ou sur le choix de l'expert, elle doit effectuer un recours au TGI en référé (procédure rapide)

Les élus adressent leur ordre de mission énoncé lors du vote au cabinet ARETE qui rédige une proposition d'intervention (réunion de cadrage nécessaire avec l'ensemble des élus)

Une fois approuvée par les élus, cette proposition est soumise à la direction. Ajustement éventuel du budget et des délais entre l'expert, le comité et la direction. Toutefois, aucune remise en cause de l'ordre de mission initial n'est possible. Lancement de la mission.



Etudes européennes

Depuis plusieurs années, ARETE oriente ses recherches plus particulièrement sur trois thématiques :

- **Les évolutions** de l'emploi, de l'organisation et des conditions de travail **liées aux nouvelles technologies** (Adapt)
- **La protection des données** (Informatique & Libertés) (DG Internal Market – Groupe Article 29)
- **La gestion des âges** dans les entreprises (Equal) et FSE (projets Agefit 1 et 2 et PASS-AGE)

Nos principaux travaux sont à votre disposition sur le **site internet** de ARETE www.arete.fr.





Les évolutions de l'emploi, de l'organisation et des conditions de travail liées aux nouvelles technologies

La coexistence d'une activité d'étude et de recherches en France et au niveau international avec une activité de conseil et d'intervention en entreprise permet des enrichissements réciproques. C'est notamment grâce à ce type d'interaction que les consultants de ARETE, face au formidable développement des technologies de contrôle et de surveillance électronique, ont été amenés à explorer un nouveau facteurs de stress non négligeables dans les situations de travail et plus largement une transformation des emplois au sein du secteur tertiaire.

Sous l'effet conjoint de solutions technologiques et de volonté de rationalisation et d'optimisation de l'organisation du travail, une nouvelle rationalité entre dans l'univers des bureaux. Les outils disponibles permettent en effet de traiter le système d'information des « cols blancs » avec une problématique de recherche de productivité analogue à celle qui est appliquée depuis longtemps à l'informatique de production.

Parmi ces nouveaux enjeux, celui de la surveillance électronique nous semble être de plus en plus mobilisateur en même temps que les partenaires sociaux et les managers apparaissent dans l'ensemble assez désarmés pour y faire face.

C'est sur la base de ces différentes observations que ARETE a réalisé deux études dont l'accès est public :

- 📖 Nouveaux risques et nouvel objet de négociation au sein du secteur tertiaire (Projet européen ADAPT / Ministère de l'Emploi et de la Solidarité (DRT) Paris – janvier 1998)
- 📖 Emploi, Métiers et Conditions de Travail sur les Plates-formes Téléphoniques (Projet européen ADAPT / Ministère de l'Emploi et de la Solidarité (DRT) Paris – janvier 1999)



La protection des données (Informatique & Libertés)

Depuis plusieurs années les consultants de ARETE participent à un programme d'études et de recherches sur les enjeux des nouvelles technologies de l'information et de la protection des données et de la vie privée. Les travaux concernent des domaines d'application spécifiques comme :

- L'identité et les technologies d'identification
- Les systèmes de réservation aérienne
- Les réseaux d'opérateurs internationaux de carte de crédit
- La téléphonie mobile

Plus récemment, et dans le cadre d'un appel d'offres communautaire, ARETE a réalisé un important travail sur le développement d'Internet et la protection de la vie privée. Cette étude est composée de deux grandes parties : la première est essentiellement documentaire. Elle vise à présenter un panorama global du développement des services en ligne et à analyser la stratégie des différents acteurs impliqués dans l'architecture des réseaux à la lumière de la protection des données et de la vie privée. La deuxième est un ensemble d'études de cas qui permettent d'observer quels sont les différents canaux de circulation des données personnelles et les traitements dont elles font l'objet en différents lieux du réseau.

📖 Cette étude a été publiée sous les références suivantes : Les services en ligne et la protection de la vie privée, Situation générale et Etudes de cas, Volume 1, Commission des Communautés Européennes, Office des Publications Européennes – Luxembourg 1998. Elle est accessible en ligne sur le site de la Commission (DG Marché Intérieur – ex-DG XV) à l'adresse suivante : http://europa.eu.int/comm/internal_market/fr/media/dataprot/studies/servint.htm

📖 Dans le même esprit ARETE a été en charge d'une mission d'inventaire des instruments et mécanismes contribuant à la mise en œuvre des lignes directrices de l'OCDE concernant la vie privée dans le cadre des réseaux. Cette étude est accessible en ligne sur le site de l'OCDE à l'adresse suivante : [http://www.oilis.oecd.org/oilis/1998doc.nsf/linkto/dsti-iccp-reg\(98\)12-final](http://www.oilis.oecd.org/oilis/1998doc.nsf/linkto/dsti-iccp-reg(98)12-final)



Gestion des âges

« du dire au faire »

Cette recherche actuellement en cours (agrée Equal FSE) a pour finalités :

- Rechercher des organisations du travail favorisant le **maintien dans l'emploi des salariés**,
- Concevoir des pratiques et des modes de gestion anticipant les problèmes auxquels les travailleurs vieillissants risquent d'être confrontés (pénibilité),
- Identifier des approches encourageant des **synergies entre les âges** (tutorat, transferts trans-générationnels, gestion des itinéraires, gestion des mobilités inter âge...)
- Elaborer des leviers et des dispositifs permettant le **développement de la formation** tout au long de la vie,
- **Sensibiliser l'ensemble des partenaires** au sein des entreprises et plus largement les acteurs économiques à la problématique âge et travail.

Nous réalisons ce projet en s'appuyant sur l'expérience des petites, des moyennes et des grandes entreprises de la région Ile-de-France. Il s'agit de déterminer les facteurs communs et les mesures spécifiques à mettre en place selon les métiers et les secteurs d'activité observés.

Les **expériences étrangères** sont indispensables pour nourrir la réflexion et préconiser différentes pistes d'action tout en mesurant les différences culturelles, structurelles et institutionnelles de chaque pays.



Références récentes de travaux d'expertise technologique et CHSCT conduits par ARETE dans des entreprises françaises

- AFIPAEIM (Schéma Directeur)
- AFPA (Association pour la Formation Professionnelle des Adultes), Marseille, Paris (Projet OSIA 1992 - Projet SDSI 1998-1999)
- APC (Association pour la Prévoyance Collective), Sarcelles)
- ARDIAL (Transport de fonds)
- ASSEDIC de l'Essonne
- ASSEDIC de Paris
- ASSEDIC des Hauts de Seine, Nanterre
- AXA (Projet SIEBEL - CRM)
- Banque de France
- Banque Populaire Région Nord Paris (BPRNP - Migration GIE CERIUS)
- BHV RIVOLI, CRETEIL, PARLY II
- Banque de l'Union Européenne, Paris
- Banque Worms (projet d'infogérance - Projet Challenge - Restructuration Deutsche Bank)
- BBC France (Brown Boveri), Lyon
- BDPME (projet d'infogérance)
- Cabinet Massabuau (Assurances), Paris
- Caillard - Levage, Le Havre
- Caisse d'Allocations Familiales de Seine et Marne
- Caisse d'Epargne de Paris (Projet RSI 1990 - Projet AIDA 1994-1995 - Projet ATC - Accueil Téléphonique Centralisé -Projet NCA)
- Caisse d'Epargne Ile de France Nord (Projet ARPEGE-Projet part variable - Projet NCA)
- Caisse d'Epargne Pays de la Loire (migration sur plate-forme GT2i)
- Centre Technique de la Caisse d'Epargne de Paris (CTICEP)
- CDF Chimie EP, Carling
- CIC Paris
- CIC Blois (BRO : Banque Régionale de l'Ouest - Migration Plate-forme d'Accueil)
- CIC Osny
- Cité des Sciences, Paris
- Colas Ile de France Normandie
- Compagnie Générale Maritime
- Caisse Régionale du Crédit Agricole d'Indre et Loire
- Caisse Régionale du Crédit Agricole de Haute Saône et du Territoire de Belfort, Vesoul
- Caisse Régionale du Crédit Agricole de l'Ardèche (Migration CIRSE)
- Caisse Régionale du Crédit Agricole de l'Est, Nancy
- Caisse Régionale du Crédit Agricole de Loire Atlantique (Nantes - Coopération DIALOG)
- Caisse Régionale du Crédit Agricole de Maine et Loire
- Caisse Régionale du Crédit Agricole de Moselle (Migration Loricam)
- Caisse Régionale du Crédit Agricole de Saône et Loire
- Caisse Régionale du Crédit Agricole du Bas Rhin
- Caisse Régionale du Crédit Agricole de Vendée (La Roche/Yon - Coopération DIALOG & plate-forme téléphonique)
- Caisses Régionales de Crédit Agricole des Hautes Alpes, des Alpes de Haute Provence, de l'Ardèche et du Vaucluse
- Caisse Régionale de Crédit Agricole Sud-Rhône-Alpes (Projet BAM)
- Crédit du Nord
- Crédit Commercial du Sud Ouest (CCSO - Projet COPERNIC)
- Crédit Foncier de France
- Fédération du Crédit Mutuel de Bretagne (Ouest Synergie - CMB 2005- Projet de Partenariat Informatique- 2001)
- Fédération du Crédit Mutuel de Loire Atlantique (Migration IBM et coopération technologique- Migration informatique CMCEE)
- Fédération du Crédit Mutuel d'Anjou
- Fédération du Crédit Mutuel Océan (CMO : coopération technologique)
- Fédération du Crédit Mutuel Maine Anjou Basse Normandie (Laval - Migration CMCEE)
- Fédération du Crédit Mutuel du Sud Ouest (CMSO)
- DIAC
- DIGITAL Equipment (Projet de « Homeworking »)
- EDF (CLI 1990 & Direction de l'Equipement - DE 1991. Projet déconcentration de la CAO sous Unix 1995 - CNEPE - Tours - Centre de Distribution - Le Mans)
- Etablissement Français du Sang
- FINALION (Projet SICLID)
- France Assurances
- GAN
- GPA Assurances (AGL & projet de GED)
- Groupe Malakoff
- Groupe Mornay, Paris (Schéma directeur, projet GED)
- Groupe Retraites Unies (ANEP-IRNIS & CRICA)
- Guerlain (Projet SAP)
- Honeywell SA (Projet d'introduction d'un ERP - Oracle Applications)
- JET TOURS (Migration Atlas)
- Lait Mont-Blanc, Rumilly
- Le Logement Français, Paris
- MACIF (CSI - projets GED, Intranet, regroupement CPU, TAO - Workflow)
- MACIF Rhône-Alpes (projet Workflow)
- MACIF(Regroupement informatique)
- Mutualité Sociale Agricole (MSA du Finistère et Projet national SESAM-Vitale)
- Mutuelle Nationale des Etudiants de France
- Mutavie
- Nina Ricci (Projet de réorganisation de la production - Réorganisation de l'entreprise - déménagement)
- Office Public d'HLM de Grenoble
- PMU (Projet Pégase)
- Printemps (Division Grand Magasin - Projet Sésame)
- PROLABO
- Retraites Unies (Projet Convergence)
- Rhône Poulenc Recherche, Saint Fons
- SCET (Société Centrale pour l'Equipement du Territoire)
- SERNAM
- SOCOTEC
- Sonacotra
- SVP (Plate-forme téléphonique / Introduction de SAP)
- UAP
- UAP, Paris (CE Le Peletier)
- UAP, Toulouse
- UCB (projet de plate-forme téléphonique - RTT - Architecture Autocom)
- UE-CIC
- UGAP (SDSI)
- UNEDIC
- Vernis Bouvet, Tournus
- Vittel (Société Générale des Eaux Minérales)
- Yamanouchi (Projet SAP)
- Zenith (Fonderies), Besançon
- Zurich France