

DOMAINES D'INTERVENTION & COMPÉTENCES

ARETE

Cette fiche est une photographie actualisée des compétences des intervenants du cabinet ARETE en matière d'expertise technologique, d'expertise CSE « Qualité du Travail et de l'Emploi » et d'accompagnement du changement dans les entreprises.

Pour mémoire, ARETE conduit des expertises technologiques depuis le début des années 80. Des centaines de missions ont été menées dans ce registre. En outre ARETE est un cabinet d'expertise agréé auprès des instances représentatives du personnel depuis 25 ans. Pour finir, depuis 2017, ARETE développe une nouvelle ligne d'activité destinée à accompagner le changement dans les entreprises auprès des différents acteurs, les dirigeants qui le pilotent, les salariés et leurs représentants qui vont le vivre au quotidien.

EXPÉRIENCES & COMPÉTENCES DANS LE DOMAINE DE L'EXPERTISE TECHNOLOGIQUE

Il peut s'agir à la fois de projets d'introduction de nouvelles technologies, de réorganisation des entités en charge de la technologie, de l'évolution des méthodes de conception et de mise en œuvre qu'elles appliquent. Les missions d'expertise sur ces projets peuvent consister à porter un diagnostic sur la solution choisie et sur ses impacts humains (équipes informatiques et/ou utilisateurs) en termes de compétences, d'emploi, d'organisation et de conditions de travail. Nous ne repreneons dans la liste ci-dessous que les problématiques technologiques présentant une relative actualité et susceptibles de faire l'objet d'ouverture de processus d'information-consultation des IRP et d'expertise de la part des intervenants ARETE.

- Opérations de **downsizing** (passage d'architectures techniques *mainframe* à des architectures réparties)
- **Urbanisation** des Systèmes d'Information (SI), architecture et gestion des infrastructures : SLA (*Service Level Agreement*), ITIL, virtualisation
- **Outsourcing** (externalisation d'activités informatiques auprès de sociétés spécialisées en infogérance)
- **Migrations** informatiques (fusions, acquisitions, unifications, etc.)
- Mise en œuvre de plates-formes de SSI (**Sécurité des Systèmes d'Information**) et de SOC (*Security Operational Center*), cryptage des données, PCA (*Plan de Continuité des Activités*)
- Changements de **postes de travail** et transformation des interfaces utilisateurs
- **Monitoring** des postes de travail
- **Gestion des identités** (SSO, IAG - *Identity & Access Governance*)
- Systèmes de **contrôle d'accès** et vidéosurveillance
- Transfert de traitements informatiques sur des **plates-formes SaaS** (*Software as a service*) accessibles *via* internet
- Solution applicative dans l'écosystème **Open Source**
- **Cloud computing** (stockage de données dans le *cloud* – AWS, Microsoft Azure, IBM, etc.)
- Mise en place (ou changement) de **SIRH** (*Système d'Information Ressources Humaines*)
- Fonctionnalités étendues des plates-formes SIRH : **GTA** (*Gestion des Temps et des Activités*), systèmes de conduite et d'enregistrement des données des **entretiens annuels**
- Mise en place de logiciel de Gestion de la Relation Commerciale (**GRC**) ou *Customer Relationship Management* (**CRM**)
- Mise en place de progiciels intégrés (**ERP** - *Enterprise Resource Planning*) tels que SAP, SAGE, Qualiatic, etc.
- Projets de **dématérialisation** de supports papier (courriers, formulaires, factures, déclarations, etc.)
- **ToIP** (téléphonie sur internet)
- Projets de **géolocalisation** et de géo-planification de tournées (interventions techniques, forces de vente, etc.)
- Développement d'**applications digitales** et **IoT** (*Internet des objets*)
- Applications de l'**Intelligence Artificielle** (IA) et *machine learning*
- Méthode de conception et de développement : Cycle en V et méthode **Agile**, Devops
- Gestion et hygiène des données (MDM : **Master Data Management**)

- Développement du **webmarketing**
- Entrepôts de données, **Big Data** et Data Lake
- **Block Chain**
- Gestion de la confidentialité, de la protection des données et de la conformité avec le droit applicable (Loi de janvier 78, **RGPD**, e-privacy).

EXPÉRIENCES & COMPÉTENCES DANS LE DOMAINE DE L'EXPERTISE CSE-QTE

Les missions d'expertise concernent le domaine de la qualité du travail et de l'emploi. Elles peuvent avoir trois principaux points d'entrée : un projet technologique qui transforme le rapport au travail, un projet important qui redistribue les rôles, les compétences et les responsabilités exercées par chacun, l'existence d'un risque qui fait peser des menaces sur la santé au travail.

Les évolutions et transformations technologiques

Tous les changements technologiques traités dans le cadre des missions CE présentent des impacts tant pour les équipes informatiques elles-mêmes que pour les futurs utilisateurs ; suivant comment le problème est appréhendé par les membres du CSE, les missions d'expertise peuvent traiter de la situation de l'une, de l'autre ou des deux populations de salariés :

- Appel à des compétences nouvelles, processus de *reskilling* interne des équipes techniques, repositionnement professionnel et mobilités fonctionnelles
- Redéfinition du rôle des équipes de maîtrise d'ouvrage et déplacement des frontières avec la maîtrise d'œuvre
- Modalités d'élaboration et de déploiement des lots applicatifs, gestion des améliorations et problèmes de stabilité de l'environnement utilisateur
- Apprentissage des fonctionnalités utilisateurs et impact sur le contenu des missions, leur complexité, le niveau de qualification des tâches, la relation client, la surveillance de l'activité individuelle, la satisfaction au travail, etc.

Les réorganisations : elles constituent un pan important des missions d'expertise

- Fusions, acquisitions, transferts des contrats de travail, facteurs d'acceptabilité ou de rejet des mouvements envisagés
- Opérations d'externalisation et traitement des « adhérences » avec les entités métier maintenues dans l'entreprise ; de nouvelles interactions sont à construire
- Réorganisations internes conduisant à une nouvelle distribution du travail et des charges correspondantes et, le cas échéant, à des regroupements ou, au contraire, à des éclatements des équipes elles-mêmes à travers des plans de mobilité géographique et/ou fonctionnelle
- Déménagement/réaménagement conduisant à interroger la rationalité, la conformité, l'efficacité et les facteurs de bien être consécutifs aux nouveaux modes d'occupation de l'espace en entreprise.

Les risques sur la santé au travail

- Détérioration de l'ambiance de travail, tensions, crise de confiance, suspicion de harcèlement
- Accroissement de la charge de travail, accentuation de la pénibilité
- Recrudescence des facteurs de risques psychosociaux dans les organisations et mécaniquement des manifestations et/ou troubles associés : anxiété, RPS, TMS, tentative de suicide, accident grave, incidents répétés.

À travers ces différentes missions, les consultants ARETE développent une double compétence dans l'analyse empirique du travail et dans le transfert de cette analyse aux acteurs sociaux de l'entreprise. Cela passe par un partage sur la méthodologie, des rapports d'analyse circonstanciés et étayés, des réunions de travail, d'échange ou encore un appui au CSE jusqu'à la remise d'avis.

Ainsi, les missions ARETE aident à la professionnalisation de ces acteurs quant à la maîtrise des enjeux du changement et quant au dialogue qu'ils doivent engager.

EXPÉRIENCES & COMPÉTENCES DANS LE DOMAINE DU CONSEIL ET DE L'ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT

En complément ou pas des missions d'expertise, ARETE développe depuis deux ans de nouvelles démarches d'intervention qui restent cependant centrées sur la problématique essentielle d'ARETE qui est celle de l'humain comme moteur de la réussite du changement. Ces démarches s'incarnent dans cinq formes de prestation.

Conseil

- Élaboration des documents réglementaires du type : Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) ; Programme Annuel pour la Prévention des Risques et Pour l'Amélioration des Conditions de Travail (PAPRIACT) et Plan De Prévention (PDP)
- Analyse critique des dispositifs de prévention existants et proposition de renforcement
- Charte informatique
- Étude PIA (*Privacy Impact Assessment*) et politique de respect de la vie privée des salariés et de la confidentialité de leurs données personnelles.

Formation

- Ingénierie de formation (création de modules de formation à la demande)
- Formation des membres élus au CSE
- Formation des IRPs pour appréhender des problématiques de Troubles Psycho-Sociaux et/ou de Troubles Musculo-Squelettiques
- Formation des IRPs sur les enjeux du travail et du digital : exemple du secteur Banque et Assurance
- Construction de la relation avec les différents acteurs du dialogue social
- Animation de groupes de travail et/ou commissions sur la Qualité de Vie au Travail (QVT)

Appui aux acteurs

- Accompagnement méthodologique des IRPs sur l'identification des risques professionnels
- Lancement et suivi d'une enquête *via* la méthode de l'arbre des causes ou la réalisation d'entretiens individuels ou collectifs
- Accompagnement individuel ou collectif (transitions professionnelles, souffrance au travail, gestion de conflits et médiation)

Diagnostic

- Refontes organisationnelles : élaboration de plan de prévention primaire des risques psycho-sociaux
- Sociologie des organisations : analyse stratégique
- Diagnostic en ergonomie : analyse de l'activité, étude des conditions et de l'organisation du travail
- Évaluation des risques professionnels et mise à jour du DUERP
- Étude et proposition d'aménagement de postes de travail
- Analyse de la conformité en matière de traitement des données personnelles (loi informatique et, libertés, RGPD, flux transfrontières, e-privacy)
- Gestion et conduite d'études : analyse de la demande, proposition d'intervention, négociation et maîtrise du budget, respect des délais.

Négociation

- Accompagnement à la négociation d'accords sur le fonctionnement du CSE, la QVT, les RPS, le télétravail
- Accompagnement à la négociation de mesures d'accompagnement.

Pour mener à bien l'ensemble de ces travaux, ARETE dispose d'une équipe pluridisciplinaire composée d'ingénieurs informaticiens, de sociologues de l'organisation, d'ergonomes, de psychologues du travail et de juristes.

Les consultants sont polyvalents et peuvent aussi bien intervenir en expertise qu'en conseil ou accompagnement.