



## **Avis du CSE**

### **sur le projet de déploiement du nouveau système d'information des rédactions – Phase 2 conducteurs (OpenMedia)**

Les élus du CSE du Réseau France 3 ont été informés le 20 septembre 2022 du projet de déploiement du nouveau système d'information des rédactions – Phase 2 conducteurs (nouvel outil OpenMedia), conformément à l'article L.2312-8 du Code du Travail.

Le CSE a décidé de recourir à une expertise portant sur l'analyse des conséquences de ce projet sur les conditions de travail et la santé au travail des salariés. La réalisation de cette expertise a été confiée au cabinet CEDAET.

A l'issue du processus d'information-consultation, les membres du CSE souhaitent formuler plusieurs remarques et propositions sur lesquelles ils attendent des réponses et engagements clairs, précis et écrits de la direction.

Tout d'abord, ils constatent à travers le rapport d'expertise que le processus participatif mis en place dans le cadre du déploiement du NRCS n'a pas permis la prise en compte de l'ensemble des besoins des utilisateurs finaux, en particulier ceux des scriptes, pourtant métier central dans l'utilisation de l'outil, qui ont été occultés au moment clé de l'élaboration du cahier des charges et d'identification des pratiques actuelles et des besoins métier. Une implication des scriptes dès le démarrage de la réflexion sur le projet aurait pu permettre une meilleure adéquation entre les besoins, l'outil choisi, NRCS, et les demandes de développement de fonctionnalités qui n'ont pu, de ce fait, être initialement posées (par ex. synthés).

Par ailleurs les élus retiennent que s'il y a bien eu processus participatif, celui-ci est perfectible sur le plan du recrutement des participants (communication) et sur le plan des moyens qui leurs sont offerts (charge de travail/planification) pour participer PLEINEMENT au processus.

Les élus attendent sur ce point que la direction tienne compte des remarques et recommandations des experts dans la perspective des prochains projets. Ce sera un gage plus probant de la mise en œuvre d'une conduite du changement.

D'après le rapport d'expertise, si la formation relative aux nouveaux outils (Newsboard en région et OpenMedia à PIDF) a été jugée satisfaisante, les élus regrettent qu'elle n'ait pas été organisée de sorte qu'elle puisse toucher tous les utilisateurs potentiels de ces outils (CDD, rédacteurs en chef adjoints et chefs d'édition occasionnels), comme cela ressort des obligations de l'employeur en matière d'adaptation à l'outil.

De ce fait les élus attendent que les besoins prévisionnels de formation à ces outils – comme l'ensemble des outils métier – soient réévalués et que le temps dédié aux FOR puisse être recalibré. Par ailleurs, le calendrier des formations n'a pas permis à chaque salarié d'être formé « au plus proche des bascules de chaque plaque », ce qui appelle à une vigilance de la direction concernant le prochain calendrier des bascules vers OpenMedia dans le Réseau.

Les élus tiennent à souligner que ces déploiements technologiques d'outils encore en cours de développement sont sources de risques comme cela a déjà pu être le cas par le passé et qu'il est désormais indispensable que la direction en tienne compte dans sa course au changement. Par ailleurs l'instabilité des outils au moment des sessions de formation et de leur déploiement dans les services altère fortement l'appréciation et les usages que les salariés peuvent en avoir.

Concernant l'accompagnement et la maintenance du nouvel outil, les représentants du personnel déplorent que des dysfonctionnements persistent plus d'un an et demi après le déploiement de Newsboard en région et d'OpenMedia à PIDF, générant du stress pour les salariés, de la charge mentale, des tensions entre métiers, des pertes de temps et un sentiment de qualité empêchée. Les élus du réseau France 3 attendent donc pour le déploiement d'OpenMédia sur leur périmètre des améliorations significatives dans les délais de résolution des problématiques techniques et un renforcement des moyens humains dans les antennes (informatique et maintenance) ainsi que dans les directions techniques centrales de FTV. Les moyens pouvant également prendre la forme d'une meilleure formation pour que les personnels en appui aux utilisateurs soient plus informés et mieux dotés pour répondre aux sollicitations.

Les élus du CSE constatent que le nouvel outil Newsboard est sous-utilisé par un grand nombre de salariés en région et que, loin de simplifier ou d'alléger le travail des salariés, le nouvel outil Newsboard a rendu plus complexe l'environnement de travail du fait de la coexistence de plusieurs outils, d'une ergonomie de l'outil peu adaptée aux besoins métiers et d'un outil proposant aux utilisateurs une masse informationnelle très, voire trop, importante. Les causes de cette sous-utilisation pointées par le rapport d'expertise sont de plusieurs ordres :

- des freins ergonomiques ;
- des freins techniques ;
- des freins organisationnels (contraintes temporelles, travail dans l'urgence, absence de formation des CDD et chef d'édition occasionnels).

De ce fait les élus constatent que les apports du nouvel outil sont à ce stade bien en deçà des promesses de simplification et de révolution qu'entretenait le discours de direction. Il semble en revanche que cet outil participe d'un projet plus vaste qui permettrait la mise en oeuvre des régies automatisées ou le projet Tempo. Aussi, une part des impacts du déploiement actuel de la suite NRCS ne seront sans doute sensibles qu'à l'échelle « des » multiples emboîtements de projets de FTV.

Le plan d'action de la direction devra donc intégrer des retours d'expérience (REX) pour tenir compte de potentiels effets « retards » du déploiement du NRCS sur les conditions de travail ou la santé au travail des salariés.

Pour les scriptes et les documentalistes, qui sont contraintes d'utiliser Newsboard au quotidien, les représentants du personnel dénoncent un surcroît de charge mentale (densité des informations, très nombreuses fonctionnalités, ergonomie) et un travail supplémentaire

qui pourrait perdurer du fait des tâches supplémentaires, parfois en doublon, des multiples voies de communication au sein de la rédaction et de la nécessité de former les nouveaux venus.

Les élus tiennent enfin à souligner pour la phase 2 – OpenMedia le risque de glissements de tâches sur la scripte du fait d'une répartition des tâches encore non stabilisée, conduisant la scripte à devoir effectuer de nouvelles opérations de vérification-contrôle pour limiter les oublis, erreurs, les contournements de l'outil par d'autres utilisateurs, etc.

De ce fait les élus constatent encore une fois qu'il n'y a pas allègement de la charge relative à ces salariés et alertent sur les risques de concentration ou/et de glissement de charge en cas de situation dégradée de travail (effectif, pression temporelle, problème technique) et en cas de flou dans le suivi des workflows qui seront mis en place dans les antennes.

Il paraît nécessaire de mener une évaluation de la charge de travail d'une part au temps T du déploiement puis à quelques mois d'écart de celui-ci ; il serait bon que des échanges sur les workflows puissent également être réitérés post-déploiement pour permettre des ajustements organisationnels.

Le CSE alerte la direction sur le risque d'une surcharge cognitive lors du déploiement d'OpenMedia en région pour les utilisateurs principaux du conducteur : scriptes, rédacteur en chef adjoint, présentateur, chef d'édition en particulier (du fait de la densité d'information et des opérations inter-outils plus nombreuses).

En outre, l'introduction de ce nouvel outil OpenMedia alimente un sentiment d'insécurité socio-professionnelle chez les scriptes et ce pour plusieurs raisons principales sur lesquelles les élus attendent des réponses de la direction :

- 1) Évolution possible du rôle, des tâches et de la place des scriptes dans le process de fabrication des éditions et émissions ;
- 2) Projet de mise en œuvre des régies automatisées connexe au déploiement de la suite NRCS (OpenMedia en particulier) et d'une plus forte automatisation de leurs tâches ;
- 3) Un déploiement de nouveaux outils alors que les postes de scriptes sont occupés pour une part très élevée par du personnel non permanent : 23,2% contre 12,7% pour l'ensemble du personnel (et jusqu'à plus de 40% sur certaines antennes). Le poste de scripte au réseau France 3 et à FTV est reconnu collectivement comme un métier en tension conduisant à des situations de travail dégradé et à des effets en santé qui pourraient s'accroître avec les efforts adaptatifs requis par le déploiement de ce projet ;
- 4) Une absence de discours clair de la direction sur les devenir du métier et des postes à FTV et au réseau.

Certaines fonctionnalités de l'outil OpenMedia présentent toutefois des avantages et facilités (float, importation automatique des métadonnées dans OpenMedia, automatismes, etc.). Il s'agira d'organiser un ou des REX à distance du déploiement de l'outil pour en prendre mieux la mesure et comprendre comment les usages de chaque antenne peuvent profiter à l'ensemble des salariés du réseau.

Enfin, les représentants du personnel déplorent le fait que la direction ait décidé le lancement de la phase 2 sans tenir compte des éléments collectés sur la phase 1, sans résoudre les

difficultés techniques et organisationnelles rencontrées suite au déploiement de Newsboard sur tout FTV puis d'OpenMedia au Siège et à PIDF. Et ils déplorent aussi que les enseignements potentiels de la vérification d'aptitude au bon fonctionnement (VABF) réalisée à Strasbourg pour le Réseau n'aient pas été attendus pour engager l'information-consultation sur le réseau France 3 en détenant l'ensemble des données pouvant être utiles à l'information des élus.

**En vue de prévenir les risques professionnels associés à ce projet, les représentants du personnel au CSE demandent donc la prise en compte des recommandations du rapport d'expertise et ils insistent sur la priorisation des recommandations suivantes :**

### **AMELIORER L'ERGONOMIE DES OUTILS**

- Augmenter la capacité de personnalisation de l'interface des outils (Newsboard, OpenMedia) pour faciliter le repérage des fonctionnalités et l'appropriation de ceux-ci par les usagers. Il est par exemple souhaitable d'améliorer les possibilités de paramétrage de la taille des colonnes widgets et de l'apparence de ceux-ci, de favoriser la discrimination des données entre elles (information déjà consultée ou non par exemple) ;
- Améliorer les modalités de recherche (opérateurs de recherche par inclusion, exclusion, filtres, etc.) dans la base de données pléthorique qu'offre Newsboard pour faciliter les pratiques des utilisateurs ;
- Améliorer le système de « purge » de la base de données de Newsboard pour éviter l'accumulation de données inutiles ou parasites lors des recherches ce qui complexifie et ralentit les opérations ;
- Veiller à ce que les pictogrammes disponibles sur OpenMedia et sur Newsboard aient bien une attribution fonctionnelle unique et identifiable facilement pour éviter les erreurs (par exemple deux pictogrammes « ampoule violette » sur OpenMedia pour des fonctionnalités différentes ou pictogramme imprimante sur Newsboard différent selon que l'on est dans une couverture ou ailleurs dans l'application) ;
- Faire un état des lieux des installations existantes sur les postes des scriptes, en régie et en salle de conférence de rédaction pour s'assurer que les besoins en « double écran » ou en taille d'écran soient bien identifiés et satisfaits.
- En régie, une étude des configurations écran serait à mener pour identifier l'intérêt ergonomique que présentent les écrans verticaux mis à disposition de certains Techniciens en régie 4 à PIDF (confort visuel, meilleure anticipation des lignes du conducteur en défilement lors du mode On Air, etc.). La participation des utilisateurs à ce type d'étude est indispensable.

*Rappelons que des équipements adaptés peuvent contribuer à diminuer la fatigue visuelle pour des utilisateurs confrontés, au quotidien, à du travail sur écran intensif. Sur cette thématique de la fatigue visuelle les recommandations d'installation du poste de travail et d'éclairage de l'INRS sont à suivre.*

- Veiller à ce que les documentalistes disposent des ressources nécessaires à la réalisation quotidienne de leurs tâches en faisant un recueil des besoins

d'abonnement à des outils en ligne utiles et utilisés dans le travail par certains corps de métier.

*Acquérir des abonnements dans le cadre professionnel peut éviter une gymnastique de création de comptes à partir d'adresses personnelles, la perte de données, le temps perdu à reparamétrer des interfaces applicatives lors de la création d'une nouvelle adresse, etc. Les usages actuels d'outils tels que Wakelet, Inoreader, Tweetdeck sont connus et partagés par le collectif professionnel des documentalistes à France 3 et, plus largement, par celui des rédactions qui profite de ces ressources pour soutenir la production audiovisuelle France 3. Ces outils de travail sont donc aujourd'hui mobilisés et reconnus dans leur utilité, sans bénéficier d'un cadre formel et stable.*

- Vérifier que les présentateurs pourront visionner en dernière minute sur le plateau les médias avec le son (aujourd'hui en région, avec MonaLisa, les présentateurs peuvent visionner les médias en dernière minute sur le plateau sans le son et ils ont exprimé, lors des entretiens, le souhait de pouvoir visionner les médias avec le son juste avant le démarrage du JT pour les sujets de dernière minute).

## **PREVENIR LE RISQUE DE TMS**

Le travail intensif sur un écran de visualisation peut engendrer des troubles de la santé tels que fatigue visuelle, troubles musculosquelettiques (TMS) et stress. Le recours à l'ergonome semble en la circonstance impératif.

La conjugaison d'une charge cognitive accrue pour les utilisateurs assidus, notamment les scriptes, liée à une quantité d'informations très importante, et de manipulations supplémentaires (multiplication des petits gestes tels que : enregistrer, cocher et valider, manipulation des barres de défilement conduisant à des mouvements répétés) pourrait occasionner un risque de TMS à terme. En outre, le travail sous pression temporelle forte constitue un facteur non négligeable de risques indirects de TMS. Il conviendrait donc de systématiser des pauses toutes les heures pour les scriptes et de leur offrir la possibilité de varier leur activité (en attribuant des tâches qui ne nécessitent pas de travail sur écran).

## **AMELIORER LE SYSTEME DE GESTION DES DYSFONCTIONNEMENTS ET DE SIGNALEMENT DES PROBLEMES SUR LES OUTILS**

- Nous avons relevé un grand nombre de dysfonctionnements auxquels sont confrontés les salariés en région (pour Newsboard) et au Siège PiDF (pour Newsboard et OpenMedia).
- Les problèmes d'interfaces entre I-media / Rbox et OpenMedia sont difficiles à anticiper. Il convient de rester vigilant au sujet du temps de résolution des dysfonctionnements, car certains dysfonctionnements ont perduré pendant plus de deux ans à PiDF/Siège (c'est le cas des synthés qui disparaissent notamment). Deux ans pour résoudre un problème qui impacte au quotidien les salariés, est une durée trop longue avec des conséquences en termes de santé au travail, mais aussi d'appréhension et de défiance vis-à-vis des projets technologiques et des nouveaux outils.

- Il conviendrait de solutionner au plus vite les bugs persistants et de mettre les moyens sur le développement de NRCS de sorte que des améliorations soient apportées au plus vite et que les pratiques de compensation des défauts de l'outil observés, consommatrices de temps et de ressources cognitives, puissent être diminuées (tâches en doublon, manipulations « en plus », contournement de l'outil, vérification, surveillance, etc.).
- Informer systématiquement les salariés des mises à jour ou des évolutions apportées sur l'outil OpenMedia par une lettre spécifique plutôt que de renvoyer vers la consultation de l'intranet.

#### **PERMETTRE UN SUIVI DE LA RESOLUTION DES DYSFONCTIONNEMENTS PAR LE CSE**

Pour que le CSE puisse apprécier l'état d'avancement de la résolution des dysfonctionnements, nous préconisons donc la mise en place d'un suivi précis reposant sur des indicateurs tels que : nombre de dysfonctionnements relevés avec leur date de signalement et leur origine (utilisateur ou autre), nombre de dysfonctionnements résolus avec leur date de résolution, degré de criticité de chaque dysfonctionnement ... Toutes ces données peuvent être extraites de l'application de gestion du cycle de vie des applications (ALM) et présentées sous la forme d'un tableau :

| N° d'identification du dysfonctionnement | Description du dysfonctionnement | Origine (remontée utilisateur ou autre) | Date du signalement | Degré de criticité du dysfonctionnement | Statut (en cours de résolution ou résolu avec la date de résolution) |
|--|----------------------------------|---|---------------------|---|--|
|--|----------------------------------|---|---------------------|---|--|

La présentation d'un tableau de ce type en CSE à intervalle régulier serait un signe que la conduite de ce projet est guidée par des résultats clairs qui peuvent être partagés et connus de tous les acteurs de l'entreprise.

#### **CLARIFIER LES ROLES / RESPONSABILITES POUR AGIR SUR LES FACTEURS ORGANISATIONNELS**

- La scripte, le rédacteur en chef adjoint et le chef d'édition peuvent agir en même temps sur le conducteur (sur OpenMedia comme sur Lisa). Pour éviter que des tensions ne se cristallisent lors des moments d'urgence, il conviendrait de bien définir, et faire connaître la répartition des rôles (Responsable / acteur / support) pour chaque action de modification du conducteur en vue de permettre une meilleure coordination. Cela suppose de prévoir un temps dédié dans la planification pour bien établir le workflow qui précise ces rôles en vue de le tester, et de l'ajuster si nécessaire, puis de le formaliser et de le diffuser (y compris pour le JT du weekend et pour les émissions).
- Créer un groupe de travail qui regroupe par fonction un utilisateur chevronné et un autre moins à l'aise avec les outils informatiques. Cette recommandation s'inscrit dans la même orientation que celle mise en avant par le rapport remis au CSE en février 2021 pour PIDF et qui n'a pas été suivie par l'équipe projet. Veiller à bien informer le personnel remplaçant et non temporaire du workflow adopté, car ces derniers

tournent souvent dans les différentes antennes et doivent s'adapter aux pratiques locales.

## **RENFORCER LES MOYENS ATTRIBUES A L'INGENIERIE ET LA MAINTENANCE**

- Vérifier sur les ressources humaines (force de travail / effectif) sont suffisamment estimées au regard de la charge de travail qui découle des problèmes et des dysfonctionnements à résoudre.

## **SYSTEMATISER L'USAGE DES HUBS**

- Systématiser l'usage des HUB car ce dispositif facilite grandement la communication orale et la régulation à chaud entre rédacteur en chef adjoint, scripte, chef d'édition, présentateur et parfois cadre technique. En dépit des possibilités de l'outil, les échanges oraux restent primordiaux. Ce point est souligné par tous les utilisateurs. Il figure aussi dans les DUERP transmis.

## **ÉVITER LES GLISSEMENTS DE TACHES**

Si les workflows sont définis au plus près des utilisateurs, il convient de faire attention aux glissements de tâche en cas de sous-utilisation de l'outil aux différentes étapes de son alimentation. Par exemple en cas de persistance de la sous-utilisation par le national : charge de travail supplémentaire (pêche à l'information dans l'urgence). Des reprises de sujets de France 2 qui supposent un surtravail des scriptes (synthés pas transférés automatiquement).  
Métiers concernés : Scriptes.

## **CLARIFIER LA GESTION DES EMPLOIS ET DES PARCOURS PROFESSIONNELS**

La question de la gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP) est cruciale dans un contexte de transformation technologique de manière générale. Il faut penser l'évolution du métier dans une perspective plus large au regard des introductions technologiques en cours et à venir afin d'accompagner les salariés et favoriser leur employabilité à long terme.

Dans le cadre du déploiement de ce nouveau système d'information des rédactions, la direction n'a pas traité en profondeur les problématiques de l'évolution des métiers, alors que la mise en place de ces nouveaux outils s'inscrit dans un déploiement plus vaste d'outils (régie automatisée par exemple) qui pourrait avoir des conséquences sur les métiers, les tâches propres à certains postes, et l'articulation des différents professionnels contribuant aux éditions/émissions. Les postes de scripte, de technicien vidéo ou les fonctions de chef d'édition sont ainsi particulièrement visées sans que les transformations en cours (modules 1 et 2 NRCS) ne s'accompagnent d'un discours clair de direction sur le devenir des métiers et des tâches.

À ce stade, l'accompagnement prévu dans le cadre du projet NRCS reste de la formation d'adaptation au poste, avec un enjeu d'employabilité qui reste limité au poste. Nous sommes ici dans un cas d'adaptation pure et simple au poste de travail. Or, le déploiement d'un nouvel outil aurait pu permettre d'enrichir le contenu des postes, de réfléchir les évolutions des

compétences et des parcours professionnels pour les personnels en région (scriptes en particulier).

De ce fait les salariés ont le sentiment d'être mis à contribution pour que le déploiement de NRCS (Newsboard – OpenMedia) se passe au mieux, au prix d'efforts adaptatifs conséquents parfois de leur part, sans qu'on leur donne pour autant les moyens ou des garanties de peser sur leurs devenirs professionnels puisque les phases ultérieures de transformation des équipements et des process de fabrication des éditions ne sont pas abordées clairement ou officiellement par leurs interlocuteurs (hiérarchie, responsables projet, direction). Cette situation peut contribuer à des formes de réticences et de méfiance vis-à-vis des discours de changement et d'amélioration des conditions de travail développées par la direction et à un sentiment de mise en suspens de l'avenir professionnel qui nuit à la santé mentale au travail. Il serait donc souhaitable que s'ouvre des espaces de parole officiels autour de la GPEPP dans le cadre des récentes transformations outils et de celles à venir.

### **PERFECTIONNER LE DISPOSITIF DE FORMATION ET LA CONDUITE DU CHANGEMENT**

- Associer les utilisateurs finaux dès la conception du projet
- Former tous les salariés, quel que soit leur statut
- Améliorer le dispositif de formation post-déploiement et le relevé des besoins en formation pour tous les salariés (CDI, CDD)
- Former de manière identique les salariés exerçant occasionnellement un rôle
- Planifier des temps pour tester le nouvel outil après la formation et avant la bascule
- Prévoir des rappels de la phase 1 Newsboard en particulier pour les monteurs et les CDD
- Former les cadres techniques de manière plus approfondie
- Adapter le calendrier aux contraintes organisationnelles
- Veiller à la bonne articulation entre la phase « Formation » et la phase « Mise en pratique » des savoirs et savoir-faire acquis
- Augmenter les mises en situation d'édition et d'émission « à blanc »
- Réaliser à l'issue de chaque formation une évaluation qualitative avec les stagiaires afin d'ajuster le dispositif

Cette résolution vaut pour avis et vœux du CSE. Nous rappelons à la direction qu'elle doit rendre compte en la motivant de la suite qu'elle entend donner aux avis et vœux du CSE exprimés dans la présente résolution. Le CSE informera les salariés des propositions qu'il a faites et des suites que la direction entend leur donner.

Enfin, les élus demandent que l'intégralité de ce rapport d'expertise soit diffusée aux salariés concernés le plus rapidement possible et que les DUERP soient renseignés afin d'assurer un suivi au plus près de chaque antenne.

**Adopté à l'unanimité des 25 votants  
CFDT, CGT, FO, SNJ et SUD s'associent.**

Paris, le 25 janvier 2023