

6-1-3 MISE EN PLACE DE PLATES-FORMES (TÉLÉPHONIQUES, DE SAISIE, ETC.)

TYPES D' ACTIONS (SUJETS À TRAITER, QUESTIONS À SE POSER ...)	2
EXEMPLES D'INDICATEURS OU CRITÈRES D'ÉVALUATION	2
PARTIES PRENANTES OU FONCTIONS CONCERNÉES	2
AUTRE RESPONSABILITÉ ENGAGÉE	2
LIENS VERS AUTRES GUIDES OU SITES	3
DISPOSITIONS LÉGALES DE DROIT PRIVÉ	3
WEBOGRAPHIE	4

L'organisme public définit précisément les règles de mise en place de plates formes (téléphonique ou de saisie) et accompagne les personnels au quotidien

Objectif : Participer à la qualité de vie des personnels (Iso 26000 article 6.4.4.1) ; assurer des conditions de travail décentes (Iso 26000 article 6.4.4.2) ; promouvoir et maintenir un degré élevé de bien être physique, mental et social (Iso 26000 article 6.4.6.1) ; établir des programmes mixtes personnels / direction pour la promotion de la santé et du bien être (Iso 26000 article 6.4.7.2)

TYPES D'ACTIONS (SUJETS À TRAITER, QUESTIONS À SE POSER ...)

- Définir et suivre les modalités d'organisation du travail : formation des personnels, objectifs de travail proportionnés à la pénibilité de la tâche, conditions et horaires de travail
- Accompagner et former les managers et les personnels encadrant
- Privilégier les objectifs collectifs
- Mettre en place une cellule d'appui psychologique et un suivi médical adapté
- Désigner un médiateur
- Organiser une évolution professionnelle vers d'autres métiers
- Revaloriser ces métiers
- Favoriser les plates-formes virtuelles permettant de diversifier l'activité
- Dans le cas de la sous-traitance de cette activité, s'assurer du respect de l'ensemble de ces préconisations (prise en compte dans les cahiers des charges)

EXEMPLES D'INDICATEURS OU CRITÈRES D'ÉVALUATION

- Existence d'une charte ou d'un accord reprenant les modalités d'organisation du travail
- % de managers et personnels encadrant concernés formés
- Liste d'objectifs
- Nombre de rendez vous, de contact, avec le médiateur interne, avec le *Médico-social* , les *IRP*
- Nombre d'actions de communication organisées sur ces métiers
- Nombre de mobilités entre les postes en plates-formes et les autres postes de l'organisme
- Nombre d'évolutions professionnelles réalisées par rapport aux évolutions demandées

PARTIES PRENANTES OU FONCTIONS CONCERNÉES

- Achats / marchés
- Communication
- Correspondant informatique et libertés
- Instances représentatives des personnels (dont *CHSCT*)
- Managers
- *Médico-social*
- Personnels concernés
- Prestataire de service
- RH
- Service informatique

AUTRE RESPONSABILITÉ ENGAGÉE

Responsabilité sociale externe

Responsabilité économique

Responsabilité environnementale

LIENS VERS AUTRES GUIDES OU SITES



 [RapportORSE_Usages_des_TIC_et_RSE_juin2009.pdf](#)

Le guide pour les employeurs et les salariés : fiche n°9 : la gestion de la téléphonie [p.4]

DISPOSITIONS LÉGALES DE DROIT PRIVÉ



Code du travail

L4121-1 et suivants : obligation de sécurité de résultat (mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs)

R4121-1 et 2 : document unique

WEBOGRAPHIE

Le guide pour les employeurs et les salariés : fiche n°9 : la gestion de la téléphonie :
http://www.cnil.fr/fileadmin/documents/Guides_pratiques/CNIL_GuideTravail.pdf