



CSE Réseau France 3

Rapport d'enquête paritaire suite à une alerte pour risque grave du 19 avril 2023

22 mai 2023

Délégation d'enquête

Hervé COLOSIO, représentant du personnel
Nelly CHEVRIER, représentante de la direction
Anne VALLEE et Mickaële LANTIN MALLET, intervenantes, cabinet CEDAET

Coopérative CEDAET
Entreprise solidaire selon l'article L3332-17-1 du Code du Travail
Société coopérative à capital variable
23, rue Yves Toudic 75010 Paris - 01 45 81 12 57 - cedaet@cedaet.coop



Sommaire

I. Introduction	3
<i>I.1. Le contexte de la mission</i>	<i>3</i>
<i>I.2. Le dispositif d'enquête : la méthodologie</i>	<i>3</i>
<i>I.3. Le déroulement des investigations</i>	<i>4</i>
<i>I.4. Présentation de la station et de la population sur laquelle porte l'enquête</i>	<i>5</i>
II. Description des faits dans leur contexte	6
<i>II.1 Chronique globale sur le contexte des deux alertes</i>	<i>7</i>
<i>II. 2. Chronique de la situation d'alerte 1</i>	<i>15</i>
<i>II.3. Chronique de la situation d'alerte 2</i>	<i>24</i>
<i>III.1. Alerte 1 - Analyse des facteurs de risques propres à la situation du 7 avril 2023</i>	<i>33</i>
<i>III.2. Alerte 2 - Analyse des facteurs de risques propres aux situations du 17 et du 18 avril 2023</i>	<i>35</i>
<i>III.3. Des causes communes aux deux situations et alertes</i>	<i>36</i>
<i>A/ Le déploiement d'OpenMedia : un accélérateur et un révélateur de points de vulnérabilité professionnelle et organisationnelle</i>	<i>36</i>
<i>B/ Une problématique de communication</i>	<i>39</i>
<i>C/ Une gestion de situation de crise réactive, mais une prise en compte des signaux faibles en matière de RPS et une démarche de prévention à améliorer</i>	<i>39</i>
IV. Points de vigilance et préconisations	42
<i>IV. 1. Amélioration du dispositif de conduite de projet et des conditions de déploiement d'un projet outil</i>	<i>42</i>
<i>IV.2. Améliorer la communication</i>	<i>44</i>
<i>IV.3. Fluidifier le dialogue social</i>	<i>44</i>
<i>IV.4. Améliorer encore la planification et le suivi RH</i>	<i>44</i>
<i>IV.5. Mieux évaluer et prendre en compte la charge de travail et ses impacts en santé au travail</i>	<i>45</i>
<i>IV.6. Améliorer le processus de signalement et la gestion de crise ou des signaux sur le plan des problématiques "santé"</i>	<i>46</i>
<i>IV.7. Mettre en œuvre et réaffirmer la GEPP, particulièrement pour la population et le métier de scripte</i>	<i>46</i>
V. Annexes	48
<i>V.1. Alerte des représentants de proximité de CVdL du 13 avril 2023</i>	<i>48</i>
<i>V.2. Alerte pour danger grave et imminent pour le service scripte à France 3 CVdL du 19 avril 2023</i>	<i>48</i>
<i>V.3. Résolution du CSE 20 avril 2023 portant sur la mise en place d'une enquête paritaire avec accompagnement d'expert suite à une alerte pour risque grave à France 3 CVdL</i>	<i>50</i>
<i>V.4. Extrait du rapport d'expertise du CEDAET – « Scripte : Une population et un métier en tension », janvier 2023 (pp.25 et suiv.)</i>	<i>51</i>
<i>V.4. Extraits des fiches de satisfaction suite aux formations et entraînements OpenMedia (P8, E8, CVdL)</i>	<i>53</i>
<i>V.5. Adaptations du dispositif accompagnement OpenMedia</i>	<i>58</i>
<i>V.6. Avis CSE sur le projet de déploiement du nouveau système d'information des rédactions – Phase 2 conducteurs (OpenMedia)</i>	<i>60</i>
<i>V.7. Réponse à l'avis du CSE concernant le projet de déploiement du nouveau système d'information des rédactions – Phase 2 Conducteurs (OpenMedia)</i>	<i>66</i>

I. Introduction

I.1. Le contexte de la mission

La mission d'enquête paritaire, avec accompagnement d'expert, du CSE a été déclenchée suite à deux alertes, celles des 13 et 19 avril 2023 (cf. annexes 1 et 2), portant sur les situations des 7, 17 et 18 avril et sur la population des scriptes de la station Centre Val de Loire (CVdL) dans un contexte marqué par le déploiement du projet OpenMedia (OM).

Les situations ayant conduit à ces alertes sont :

- Une menace suicidaire effectuée auprès d'un personnel de la station CVdL,
- Un malaise sur le lieu de travail,
- Des pleurs sur le lieu de travail,
- La manifestation verbale répétée d'appréhensions sur les conditions de la bascule vers le nouveau logiciel et le changement d'outil et de pratiques de travail,

Ces situations ont concerné de manière marquée deux scriptes. Mais l'enquête enclenchée par le CSE concerne l'ensemble de la population de scriptes (titulaires et non titulaires).

A été prise la décision de réaliser l'enquête avec accompagnement d'expert (cf. annexe 3).

« Devant la nature de l'alerte, sa complexité et les enjeux, les RP de France 3 Centre-Val de Loire ne se sentaient pas en mesure de mener une enquête pour identifier l'arbre des causes de ce mal-être extrême qui, selon eux, est en partie lié au travail, au vu des faits cités ci-dessus. Par conséquent, ils ont saisi les élus du CSE. Face à ce risque grave, les élus du CSE acceptent de mener une enquête conjointe avec la direction à la condition que l'expert CEDAET, qui a mené une expertise complète sur le projet OpenMedia les accompagne, afin de les aider à élaborer un arbre des causes précis. » (délibération du 20 avril, CSE)

I.2. Le dispositif d'enquête : la méthodologie

La délégation d'enquête était composée d'un représentant du personnel élu au CSE du Réseau, d'un représentant de la direction et de deux intervenants du cabinet d'expertise habilité, le CEDAET désigné par le CSE pour accompagner l'enquête.

La méthodologie déployée pour mener à bien cette enquête a reposé sur :

- Des entretiens,
- Des observations,
- Une analyse documentaire.

Concernant la réalisation des entretiens, il a été décidé, dès le démarrage de l'enquête, que les témoignages spontanés seraient acceptés. Le recueil des données inclut donc autant des témoignages sollicités par la délégation d'enquête que des prises de parole plus spontanées de témoins directs et indirects des situations ayant donné lieu aux deux alertes du 13 avril et du 19 avril 2023.

La délégation d'enquête avait adopté dès le démarrage de l'enquête une règle, celle de systématiquement mener les entretiens avec un intervenant du cabinet d'expertise, mais aussi de

respecter, le cas échéant, les demandes pouvant émaner des salariés de n'être entendus que par un intervenant expert et un seul des deux représentants (direction ou représentant du personnel) afin d'éviter tout type de freins à la prise de parole pouvant émerger du fait de l'interconnaissance existante entre certains salariés et les membres France 3 de la délégation d'enquête. Les intervenants du cabinet d'expertise étaient ainsi posés comme la garantie supplémentaire pour les salariés d'une forme de neutralité du cadre de l'enquête et comme un fil rouge permettant un suivi d'un bout à l'autre des investigations. Notons qu'aucun salarié n'a émis le souhait de restreindre l'auditoire lors de son témoignage. De ce fait seul le calendrier des disponibilités des deux représentants a été retenu pour l'organisation des entretiens.

Très tôt dans l'enquête la délégation a également choisi de limiter ses sollicitations en direction d'un des scriptes accidentés (alerte 2) au regard des éléments recueillis afin de ne pas générer, par une trop forte insistance ou une situation d'entretien dans le cadre de l'enquête, un stress secondaire pour le salarié concerné. Ainsi uniquement deux sollicitations indirectes (via les représentants de proximité de l'antenne CVdL) et l'envoi d'un message SMS en direction de ce salarié ont eu lieu. Ce dernier n'ayant pas donné suite à nos sollicitations, il n'a pas été entendu dans le cadre de l'enquête.

Enfin, la présence de la délégation d'enquête sur l'antenne CVdL a été limitée à deux séquences (une réunion et un entretien le jour de lancement de l'enquête puis une observation de séquence d'un JT à blanc) afin de ne pas perturber les salariés durant une phase de déploiement du projet d'ores et déjà marquée par du stress. De ce fait et également pour permettre que la parole soit recueillie dans des conditions les plus neutres possibles, il a été décidé de mener les entretiens en présentiel hors les murs de l'antenne d'Orléans dans un site voisin mis à disposition par les soins de la direction puis, les semaines suivantes, en distanciel.

I.3. Le déroulement des investigations

L'enquête a démarré le 21 avril suite au CSE ayant voté son déclenchement.

Le recueil des données, par entretiens et observations, a été réalisé entre le 21 avril et le 15 mai 2023. Les entretiens en semaine 17 se sont déroulés en présentiel puis, les semaines suivantes, en distanciel. L'analyse documentaire a été réalisée au fil de l'eau suite à la réception des premiers documents transmis par la direction le 25 avril, puis par ceux remis par les salariés à la suite des entretiens (tels que des SMS, mails ou plannings).

Dans le cadre de cette enquête, 19 salariés (encadrement inclus) et un acteur ressource en santé au travail ont été entendus et une séquence de JT à blanc sur l'antenne de CVdL a fait l'objet d'observations.

Nous soulignons que nos investigations se sont déroulées dans un contexte marqué par une faible ou discrète communication institutionnelle sur les deux alertes comme sur l'enquête en elle-même (son existence, son ou ses objets).

Une lettre d'information avait été pourtant transmise à la direction du réseau, le 21 avril, pour faciliter la communication autour de l'enquête votée en CSE, les raisons de son déclenchement et ses modalités de déroulement afin de faciliter les prises de parole et la prise de contact directe (coordonnées des membres de la délégation). La direction locale nous a indiqué, le 25 avril, avoir préparé une communication interne qui nous a été présentée pour lecture.

Nous savons par contre qu'un courriel a pu parvenir à l'encadrement éditorial mentionnant l'enquête et les moyens de joindre la délégation d'enquête. Toutefois dans le cadre de nos entretiens nous

avons parfois été placés comme des informateurs sur l'existence, les conditions de déclenchement (les alertes) et les finalités de cette enquête.

Nous tenions à souligner également que les moyens mis à disposition de la délégation-d'enquête ont été appréciables : une salle a pu être très rapidement mise à disposition à proximité de la station pour faciliter le recueil des témoignages dans un environnement suffisamment neutre et confidentiel, la documentation demandée est parvenue à la délégation d'enquête dès la première semaine et les salariés (encadrement et direction comprise) se sont rendus facilement disponibles malgré des contraintes de planning importantes du fait de la proximité de bascule vers OpenMedia et les ponts du mois de mai. La délégation d'enquête elle-même a fait preuve d'une très grande disponibilité et de facilités de planning en enquêtant sur des temps de weekend et de jours fériés pour répondre à un objectif de gestion optimale du temps au regard de la nature des alertes (risques psychosociaux, menace suicidaire) et de ses finalités (améliorer les conditions de travail, proposer des mesures de prévention pour l'antenne d'Orléans, mais également en vue du déploiement du projet d'OpenMedia dans d'autres antennes du réseau selon un calendrier préétabli dès la fin du mois de mai). Les préconisations issues de cette enquête pourront également s'avérer utiles dans le cadre de futurs déploiements d'outils métier hors Open Media.

I.4. Présentation de la station et de la population sur laquelle porte l'enquête

Selon le "Registre Unique du Personnel par Établissement" la population de scriptes sur l'antenne CVdL est composée de 3 scriptes titulaires exerçant à temps plein et de 10 scriptes en contrat à durée déterminée.

La moyenne d'âge des titulaires est de 54 ans et celle des CDD de 38 ans et une ancienneté moyenne sur la station Orléans de 13,6 ans. La moyenne d'âge des CDD est de 38 ans et une ancienneté moyenne sur la station Orléans de 2,4 ans.

ANCIENNETE CVDL	CDD	CDI
moins de 6 mois	1	
entre 6 mois et 1 an	3	1
entre 1 et 5 ans	4	
entre 5 et 10 ans	2	
entre 10 et 15 ans		
entre 15 et 20 ans		1
au dessus de 20 ans		1

Les documents transmis ne permettent pas de retracer avec exactitude l'ancienneté métier des CDD et CDI, mais la majorité des CDD scriptes intervenant à Orléans participent du "vivier" récemment formé au métier de scriptes par UFTV et positionnés, par la suite au réseau. La station CVdL a d'ailleurs accueilli le parcours d'intégration de nombreuses scriptes sur l'année 2022-2023 (une vingtaine selon le compte-rendu de l'instance de proximité du 13 octobre 2022).

Le recours à des scriptes non-permanentes est important et indispensable pour soutenir l'activité habituelle de la station (JT et émissions) sans qu'il y ait de problématique spécifique d'absentéisme dans la population de scriptes titulaires à CVdL. La part du personnel non-permanent sur le poste de scripte sur l'antenne CVdL était ainsi de 32,5% en 2021 (cf. Annexe 4). Aucun poste n'était noté comme vacant ou ouvert sur cette station.

Force est donc de constater que l'on est sur cette station en situation de sous-effectif de scriptes titulaires, puisque l'activité ordinaire ne peut être soutenue sans recours chronique à des contrats précaires.

Cette situation est connue dans le Réseau tant pour la station CVdL que pour d'autres stations comme cela avait déjà été souligné dans un rapport d'expertise récent (cf. extraction du rapport CEDAET¹, janvier 2023 en Annexe V.4) et l'identification du métier de scripte comme étant « en tension » a donné lieu à de nombreux échanges au CSE ces dernières années.

II. Description des faits dans leur contexte

Nous avons choisi de ne conserver ci-dessous, dans les trois chroniques que nous présentons, uniquement les faits corroborés par plusieurs sources (témoignages écrits et oraux de salariés, encadrement compris, documentation transmise par la direction et les salariés) citent ou décrivent afin de s'assurer de la solidité de la description que nous dressons du contexte dans lequel sont survenues les situations ayant donné lieu aux alertes (13 avril, 17 et 18 avril).

Les faits retenus comme pertinents et leur enchaînement permettront aux lecteurs de ce rapport de se construire leur propre représentation des éléments pouvant entrer en cause dans la survenue des situations des 13 avril, 17 et 18 avril dernier.

La première chronique présentée ci-dessous (II.1) adopte une perspective plus macro, celle du déploiement du projet OpenMedia à l'échelle de la région pilote et de l'entreprise (périmètre Réseau France 3). Elle se veut « globale », mais n'a toutefois pas pour ambition d'être exhaustive. Cette chronique « globale » permet de contextualiser les trois situations ayant mené aux alertes. Les chroniques suivantes (II.2 et II.3) adoptent une focale plus micro-descriptive et portent sur chaque situation et alerte prise comme unité descriptive autonome.

À partir des 3 chroniques (globale, alerte 1, alerte 2) il est possible d'instruire un raisonnement portant sur :

- Le / les facteurs spécifiques et le/les facteurs communs participants du déclenchement de ce type de situation,
- Le / les signaux faibles ou forts qui pouvaient exister antérieurement à la survenue des alertes.

Ces trois chroniques adoptent un regard privilégié sur la population des scriptes puisque, de fait, les deux alertes concernent cette population. Toutefois et même si l'enjeu de cette enquête était bien de prendre en charge ce périmètre – la population de scriptes et en particulier celle de l'antenne CVdL – la portée des analyses et préconisations auxquelles ce rapport donne lieu est plus importante.

Pour répondre au mieux au principe de l'anonymat dans le cadre de ce rapport d'enquête, même si les alertes 1 et 2 répondent à des situations bien précises et concernent des salariés identifiés et identifiables à tout le moins à l'échelle de CVdL, nous avons eu recours dans l'ensemble de la partie II à des présentations succinctes et nous n'avons conservé des verbatim que quand nous trouvions que ceux-ci apportaient une véritable plus-value à nos chroniques et à la compréhension des situations ayant donné lieu aux alertes en santé au travail.

¹ CEDAET_CSE_ReseauFr3_Rapport_Expertise_PI_OM_09012023.

II.1 Chronique globale sur le contexte des deux alertes

DATES	FAITS RETENUS COMME PERTINENTS <i>(ne sont mentionnés que des faits connus issus du croisement de plusieurs sources ne sont mentionnés que des faits pouvant avoir un lien direct avec au moins d'un des évènements constitutifs des alertes RP / CSE faisant l'objet de cette enquête)</i>
mardi 1 décembre 2020	Avis du CSEC sur le déploiement du nouveau système d'information des rédactions - Phase 2 conducteurs (nouvel outil OpenMedia). Voir en annexe à ce rapport d'enquête. → Sont soulignés les impacts réels sur certains métiers et, notamment, sur la population de "scriptes" (modifications des tâches notamment). → Est demandé par le CSEC un suivi régulier sur le déploiement progressif du projet et des bilans d'exploitation réguliers, afin de pouvoir compléter leur vision globale et discuter des conséquences à court, moyen et long terme sur l'emploi et les métiers de l'entreprise.
* février 2022	Accord GEPP FTV → Présentation aux antennes durant l'été 2022 de cet accord avec démarche de diagnostic par groupe métier (métier en tension, en développement...) → Le métier de "scripte" n'est pas abordé formellement dans cet accord, mais le diagnostic établi du métier de scripte comme "métier en tension" est déjà connu et partagé à FTV
* juin 2022	Prise de poste du nouveau rédacteur en chef sur antenne CVdL Orléans avec mise en place nouvelle organisation BRI (adjoints). La planification des adjoints rédacteurs en chef évolue en passant d'une programmation d'un RCA en JT midi/JT soir sur deux jours d'affilée à une programmation de 2 rédacteurs en chef adjoint par jour avec une répartition 1 RCA: JT midi + émissions / 1 RCA: JT soir + émissions Cette nouvelle organisation a des impacts sur les temps de préparation des JT / disponibilité et échanges avec les scriptes d'un JT à l'autre, du jour au lendemain (anticipation/préparation)
31 août 2022	Présentation NRCS Conducteur OpenMedia Parcours de Formation F3 CVdL
jeudi 1 septembre 2022	Choix de la région pilote - Orléans - pour le déploiement du projet OpenMedia (OM) * Témoignages mentionnent que le choix de la région/antenne pilote reposerait sur plusieurs facteurs, dont notamment celui du type de station "mono-antenne" (moins de complexité en liaisons), potentiellement aussi le fait que l'antenne est moins exposée que celle d'autres régions (audience/nbr téléspectateurs) rendant les incidents d'antenne symboliquement moins impactant
5 septembre 2022	Lancement nouveau projet éditorial, présenté le 26 août 2022 avec de nouveaux rendez-vous éditoriaux générant la mise en place de nouveaux modèles de conducteurs. La direction régionale mentionne dans son "relevé de conclusions" suite aux instances de proximité du 15/09 et du 13/10 que "Le projet éditorial a demandé l'écriture de nouveaux conducteurs, changé les habitudes et induit une charge supplémentaire inhérente à tout lancement de projet".
jeudi 15 septembre 2022	Réunion RP, point 9 "scripte, métier en surtension" - Représentants de proximité CVdL soulignent la charge de travail qui pèse sur les scriptes, les fragilités de la chaîne de fonctionnement qui est soumise à des tensions sur l'effectif et interroge sur "la capacité de l'antenne d'Orléans à participer à des « projets pilotes » comme Open Média" du fait, notamment, de l'effectif et de la charge de travail pesant sur la population des scriptes en local. Les RP émettent des inquiétudes sur la surcharge de travail des scriptes dans ce contexte. - Direction répond sur ce point - "métier en tension" - par la démarche d'accroissement du "vivier CDD scripte". La direction souligne que "cette démarche implique d'accompagner de nouvelles scriptes pour les immerger dans la fabrication de nos contenus. C'est une charge supplémentaire à court terme, mais dans le but d'offrir plus de souplesse à moyen et long terme." Réunion RP, point 11 "éditorial (dont Moyens) et antenne"

	- Représentants de proximité CVdL soulignent le "risque de surchauffe" en lien avec le projet éditorial et l'état des moyens en effectif sur la station et constate un recours indispensable au CDD pour assurer le fonctionnement structurel
jeudi 13 octobre 2022	<p>Annnonce de la direction réseau sur le choix d'Orléans comme station pilote et expertise demandée par le CSE sur les impacts santé, sécurité, conditions de travail de ce projet OM au Réseau, désignation cabinet habilité CEDAET (Réunion RP du 13/10, point 3).</p> <p>➔ À ce stade les représentants retiennent une hypothèse (non confirmée et non révoquée par la suite "Il a été décidé dans un premier temps de mettre en application ce nouveau projet uniquement sur le journal de 19 heures").</p> <p>➔ Le "vivier" de scriptes, formé à UFTV, déployé au Réseau pour sa formation en région et en particulier sur la station Orléans : 20 scriptes vont y être formées (Compte rendu du RP du 13/10/22 CVdL)</p>
17-22 octobre 2022	Phase VABF (tests fonctionnels outil, recette technique) du projet OM à Strasbourg (plateforme SQS permettant des exercices et JT blancs dans la configuration OM) avec l'équipe projet impliquant des référents métiers, dont scriptes (une de CVdL)
jeudi 10 novembre 2022	Date de bascule semaine du 8 mai (semaine 19) selon le relevé de conclusion de l'instance de proximité établi par la direction Orléans
7-18 novembre 2022	Poursuite de la Phase VABF (tests fonctionnels outil, recette technique) du projet OM à Strasbourg avec l'équipe projet impliquant des référents métiers, dont scriptes
mercredi 7 décembre 2022	Présentation projet Tempo CVdL, présence équipe projet sur la station
Fin 2022	Révision de la planification du déploiement OM au Réseau, modification de l'ordre de bascule des régions avec maintien de la station pilote (Orléans) et repositionnement des Hauts de France (Amiens, Lille) comme 2e région de déploiement (et non plus Nantes). Décision FTV / Équipe projet
*Janv 2023	Prolongation de la phase VABF à Strasbourg avec les référents métiers (+ 3 jours par rapport à la durée envisagée initialement)
mercredi 12 janvier 2022	<p>Phase de passation / dans le cadre du départ prochain du chef de centre CVdL pour Lyon - parcours de montée en compétence prévu pour son ex-adjoint qui occupera les fonctions de chef de centre par intérim.</p> <p>Représentants de proximité demandent un accompagnement technique pour le collaborateur assurant l'intérim de chef de centre dans le cadre du projet OM notamment</p> <p>La date de la bascule dans la configuration OpenMedia pour CVdL est mentionnée pour le 8 mai (CR des RP 12/01)</p> <p>Présentation du plan de développement des compétences 2023 aux représentants de proximité avec 6 priorités et plusieurs axes dont "évolution de métiers et projets de reconversions", "moderniser nos outils et nos modes de fabrication" (Point 5. Relevé de conclusions RP 12/01)</p>
24-25 Janvier	<p>Restitution expertise projet OpenMedia Réseau France 3 (CEDAET) en CSE, rapport remis à l'instance le 9 janvier 2023. ==> Un focus important est fait sur les situations actuelles et futures de travail des scriptes et sur les risques de charge pesant sur cette population identifiée comme en tension sur le plan de l'effectif et comme fragilisée sur le plan de la santé et du devenir professionnel.</p> <p><i>Cf. en Annexe à ce rapport l'Avis du CSE sur le projet de déploiement du nouveau système d'information des rédactions – Phase 2 conducteurs (OpenMedia)</i></p>
1er fév. 2023	<p>Départ effectif du chef de centre CVdL (Orléans) - intérim assuré par l'adjoint</p> <p>Mise en place négociée d'un dispositif de suivi du projet OM afin que le chef de centre "sortant" puisse rester impliqué aux étapes ultérieures du projet malgré sa nouvelle affectation et que ce dernier puisse intervenir en appui au collaborateur exerçant l'intérim de chef de centre</p>

	<p>* Témoignages sur l'inquiétude des collaborateurs suite à ce départ du « pilote référent » du projet et qui plus est, de celui qui a contribué à ce que l'antenne d'Orléans soit « choisie comme station pilote ». À plusieurs reprises nos interlocuteurs font mention, de la nécessité d'un accompagnement afin d'assurer la montée en compétences de celui qui prend l'intérim de CDC dans le double contexte d'une prise de fonction et de déploiement du projet OM. Certains collaborateurs expriment le sentiment d'être "lâchés".</p>
Dates incertaines (1er trimestre 2023)	<p>* Un témoignage sur au moins 2 épisodes remarquables - antérieurs aux séquences de JT à blanc - d'un très fort stress en régie du scripte accidenté les 17 et 18 avril suivants conduisant à un départ provisoire et court du poste, avec nécessité d'une reprise en urgence du poste, y compris en contexte d'antenne, par un autre collaborateur (technique : cadre technique ou scripte) dans l'intervalle.</p> <p>Manifestations de stress perçues par l'environnement avec inquiétude sur l'aptitude au poste, le niveau de stress et, également, les impacts potentiels antenne</p> <p>➔ Mention d'un aménagement de la planification pour tenir compte de ce niveau de stress en limitant les affectations de ce collaborateur sur les vacations JT/Direct</p>
jeudi 9 février 2023	<p>- Le compte rendu des RP du 9/02 mentionne une date de bascule au 8 mai 2023</p> <p>- Le relevé de conclusions de la Direction concernant l'IP de février ne mentionne pas de date précise, mais indique juste "en première semaine de mai".</p>
13 fév. ou 3 mars (date incertaine)	<p>Malaise d'un scripte (accidenté les 17 et 18/04 suivants) à son poste de travail en préparation du JT/Émission, sans nécessité de remplacement</p> <p>* Des témoignages sur le malaise d'un scripte sur la vacation "JT soir".</p> <p>Le JT est réalisé malgré un très haut niveau de stress, une surconsommation médicamenteuse. La gestion de cette situation problème, qualifiée d'inaptitude du scripte aux tâches, est identifiée par un adjoint et prise en charge par l'encadrement technique et RH avec signalement à la direction régionale. Le retour au domicile du collaborateur fait l'objet d'une vigilance particulière. Cette situation donne lieu à un court arrêt maladie - reprise de travail après visite auprès du médecin du travail</p> <p>➔ Témoignages concordant dans leur contenu narratif, mais discordants sur le calendrier précis de la situation (13 février / 3 mars)</p>
* février 2023	<p>* Des témoignages sur l'observation de comportements inhabituels du scripte accidenté les 17 et 18 avril par plusieurs salariés de l'antenne CVdL (hypothèse de consommation médicaments et alcool) avec expression d'inquiétudes sur l'état de santé du collaborateur et signalement de ces situations à la RH</p>
* février 2023	<p>Formation des FOR à UFTV (durée : 5 jours)</p> <p>Transmission du workflow aux FOR avant les formations théoriques pour CVdL (Orléans)</p>
jeudi 2 mars 2023	<p>CSE du 16 mars - Réponse à l'avis du CSE concernant le projet de déploiement du nouveau système d'information des rédactions – Phase 2 Conducteurs (OpenMedia) (cf. en Annexe à ce rapport d'enquête)</p>
fin février /début mars	<p>Transmission aux scriptes CDD intervenant sur CVdL du tableau de service nominatif de leurs jours d'intervention au réseau jusqu'en fin mai /juin. Sont mentionnés sur ces tableaux de service individuels des non-permanents leurs jours de formation, de congés, d'intervention à CVdL (Orléans), mais il semble que cette population n'ait pas eu une vision claire à ce stade sur la date prévue de bascule (3 mai)</p>

<p>6 au 17 mars</p>	<p>Sessions de formations théoriques OM, 5 jours (UFTV / Orléans) avec relevé de retours qualitatifs des stagiaires sur la formation</p> <p>➔ Formations programmées pour tous les corps de métier, technique et éditorial incluant les titulaires (CDI) et les CDD. Formations réalisées sur site pour la majorité des collaborateurs (Orléans) et pour partie d'entre eux à Paris (UFTV), notamment pour les cadres techniques, l'informatique, une part des scriptes. Cette répartition des formations répondait à des contraintes de volume des personnels à former et de simultanéité des jours de formation. Deux FOR Scriptes du réseau impliquées dans les formations.</p> <p>➔ Fiches de satisfaction suite aux modules de formation théorique (<i>Retours P8.CVdL – OpenMedia pour les scriptes, assistants des locales et chefs d'édition, cf. En annexe à ce rapport d'enquête une extraction, plus complète, des retours des stagiaires</i>).</p> <p>On relève :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un niveau de satisfaction général, même si le nombre de retours est faible sur la population concernée (scriptes, assistants des locales et chefs d'édition) d'a priori plus d'une quinzaine de collaborateurs - la mention de bugs sur la plateforme ayant ralenti et/ou empêché certaines démonstrations ou actions, - l'aspect très apprécié et pertinent d'un FOR métier, - la nécessité et l'importance d'une mise en pratique "réelle", car OM est un logiciel perçu comme très complexe ("entraînement et JTB sont des phases essentielles et attendues pour maîtriser l'outil") <p>* Des témoignages d'un niveau de stress important chez certains scriptes (en particulier un des scriptes accidentés les 17 et 18/04) et d'une attente et appréhension générale liées à la mise en situation réelle d'usage d'OM (régie / poste de travail)</p> <p>* Un témoignage de remontées - suite aux formations théoriques - d'au moins un personnel technique vers le chef de centre sur la complexité / pertinence du workflow OM. Échange non formalisé et sans retour</p>
<p>13 mars</p>	<p>Une journée de travail scripte dédiée à l'élaboration des modèles de conducteurs sous OpenMedia par la scripte référente CVdL</p> <p>* Un témoignage d'une programmation de cette journée de travail en parallèle des séquences de formation rendant peu disponibles les interlocuteurs « sachants », en capacité de répondre aux questionnements sur l'outil OM et de faciliter le travail à réaliser sur le conducteur (référént équipe projet au Siège, prestataire Lapins Bleus, FOR). Des sollicitations pour être accompagné / aidé sur cette activité ayant reçu des réponses, mais tardives</p>
<p>21 au 31 mars</p>	<p>Session de 2 jours d'entraînement OM dans les 2 semaines suivant les formations théoriques. Entraînement accompagné par les FOR métier pour la population de scripte CVdL.</p> <p>➔ Relevé de retours qualitatifs des stagiaires sur la formation (E8.CVdL - Entraînement OpenMedia pour les scriptes, assistants des locales, cf. <i>En annexe à ce rapport d'enquête une extraction, plus complète, des retours des stagiaires et des FOR</i>).</p> <p>On relève :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un niveau de satisfaction général, même si le nombre de retours est faible sur la population formée (13 scriptes et un chef d'édition) - une amélioration du questionnaire satisfaction par rapport à la phase « formation théorique P8 » puisque désormais il y a bien plus d'items de questionnements qui permettent d'accéder au point de vue des FOR sur le groupe, la formation, la montée en compétence des stagiaires avec des points de vigilance et recommandations pour le déploiement - un besoin fortement exprimé, et souligné par les stagiaires comme par les FOR, d'entraînement importants et réguliers avant d'acquiescer de la maîtrise de l'outil - plusieurs remarques des stagiaires, sur le nombre de JT à blanc (un JT à blanc étant considéré comme très peu) - des remarques sur la densité de l'entraînement et son caractère trop bref (un jour où une demi-journée de plus étant un postulat d'amélioration) - un point de vigilance est émis, par les FOR, sur le suivi des scriptes dans leur montée en compétence et il est souligné l'état de « lassitude », voire de « démotivation », des scriptes les plus anciens dans le métier et/ou en âge qui sont déjà en quête d'alternatives en termes de contenu d'activité (Droits auteurs, Gestion antenne, etc.).

	<p>➔ Ce dernier point est particulièrement intéressant au regard des éléments d'analyses que détiennent le CSE et l'entreprise sur le métier « en tension » de scripte tant dans le cadre du déploiement de l'actuel outil que de manière plus générale et structurelle.</p> <p>* Un témoignage d'un point d'alerte sur le niveau très élevé de stress d'un scripte (accidenté le 17 et 18/04) par un FOR adressé à l'encadrement éditorial / technique. Manifestations de fortes appréhensions de la part de ce stagiaire scripte avec des comportements significatifs du stress accompagnés d'un discours sur la peur de ne pas maîtriser suffisamment l'outil, de ne pas être prêt à la bascule Lisa/OM</p> <p>➔ Ce signalement - non formalisé - ne semble pas avoir été marquant pour ses récipiendaires qui n'en font pas état dans leurs témoignages.</p> <p>➔ Ce signalement fait écho aux questionnaires satisfaction recueillis en fin de session Entraînement (E8). Il est possible que ces questionnaires n'aient pas donné lieu à un traitement qualitatif de la part de l'encadrement local (CVdL) et/ou équipe projet. Les « adaptations » du dispositif de déploiement et d'accompagnement (cf. annexe à ce rapport) ne mentionnent pas concrètement les pistes évoquées par les stagiaires ou par les formateurs.</p>
27 mars	<p>Programmation d'une journée supplémentaire, non prévue initialement, pour poursuivre le travail de scripte sur l'élaboration des conducteurs sous OpenMedia qui n'avait pu être clôturé le 13 mars</p> <p>* Un témoignage sur le fait que les modèles de conducteur n'étaient pas stabilisés et nécessitaient des actions correctives supplémentaires</p>
vendredi 31 mars 2023	<p>Point informel entre l'encadrement technique et les scriptes titulaires pour sonder l'appropriation et le ressenti vis-à-vis de l'outil OM (présence du scripte accidenté les 17 et 18/04, absence de la scripte CDD accidentée le 7/04)</p> <p>* Des témoignages de l'encadrement qui relève essentiellement la "volonté d'y aller", pas de situation d'alerte particulière à ce stade. Du côté des scriptes est noté la nécessité d'y aller ("il faut qu'on y aille") et l'absence de choix à "basculer"</p>
3, 4, 5 avril	<p>Déploiement de 3 jours de JT de débogage technique - de mise en place ou de "rodage" technique d'OpenMedia (environnement Lisa / OpenMedia) avec la collaboration des personnels les plus impliqués dans le projet (FOR, référents - dont scripte -, prestataire)</p>
jeudi 6 avril 2023	<p>Démarrage des JT à blanc en "mode stagiaire" en avance de phase (uniquement 3 jours de JT de mise en place OM au lieu des 5 jours prévus initialement)</p> <p>* Témoignages sur la manifestation par les scriptes de fortes appréhensions vis-à-vis de l'outil, des bugs techniques encore existants et des temps donnés pour l'appropriation concrète de l'outil en situation réelle (une seule séquence de JT blanc / scripte)</p>

vendredi 7 avril 2023	<p>2e JT à blanc "mode stagiaire" avec incidents répétés sur la séquence de JT à blanc avec accident de type "pleurs" répétés de scripte</p> <p>* Des témoignages mentionnant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - incidents d'origine technique - incidents d'origine organisationnelle (rôle et workflow, communication) - incidents d'origine humaine et/ou managériale (mode projet ou "test", pression à la réalisation des tâches, mode "stagiaire/apprenant" insuffisamment pris en compte) <p>➔ Pression temporelle élevée pour tous les acteurs participant à la séquence de JT à blanc avec nécessité d'arbitrage sur le déroulement de la soirée, la résolution des problèmes techniques</p> <p>➔ Manifestation répétée de "pleurs" d'un personnel scripte avec expression d'appréhension et de stress élevé</p> <p>➔ Situation prise en charge in situ par FOR scripte, encadrement technique, collaborateurs techniques, recadrage encadrement éditorial</p> <p>* Un témoignage d'un signalement informel à l'encadrement sur un risque planning concernant la programmation d'un scripte (scripte accidenté les 17 et 18/04) sur le jour de la bascule et soulignant la nécessité d'un aménagement du planning ou, à défaut, d'un accompagnement renforcé. La réponse donnée va faire mention de contraintes de planification rendant les modifications complexes.</p>
10 au 17 avril	<p>Pas de programmation de JT blanc (vacances scolaires pour la région CVdL)</p> <p>Encadrement technique, Organisatrice d'activité, Équipe projet en quête de solutions et d'ajustements au dispositif de déploiement et d'accompagnement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Révision du dispositif d'accompagnement et planning scriptes CDD (doublure) - Prolongation de l'intervention en accompagnement du prestataire Lapins Bleus - Contact avec une autre région / antenne où OM sera déployé fin mai pour passation d'informations et croisement de planning des JT à blanc pour les scriptes CDD <p>* Témoignages sur le fait que l'encadrement technique se rapproche de l'encadrement éditorial pour évoquer, informellement, la situation du 7 avril ("scripte en pleurs"). Les facteurs de stress potentiellement liés à la pression exercée sur la scripte dans le cadre du test par la cadence de la préparation du conducteur, le "lead" pris par l'encadrement éditorial sur la phase préparatoire sont alors évoqués.</p> <p>À ce stade il semble que ces facteurs de stress n'aient pas été perçus identiquement par les différents acteurs impliqués</p> <p>* Témoignage sur le fait que l'encadrement technique "pilote" d'Orléans se rapproche de l'encadrement technique de l'antenne d'Amiens pour partager informellement des informations sur le déroulement de la phase de test à blanc, évoquer la situation du 7/04 avec la "scripte accidentée" et croiser des informations sur la planification et les besoins d'accompagnement / doublure</p> <p>* Témoignage sur le fait que le 11 ou 12 avril l' Organisatrice d'activité contacte la scripte accidentée le 7/04 pour proposer une date moins éloignée pour une doublure (24 mai) sur Orléans que celle prévue initialement pour un retour sur la station qui aurait déjà été en mode "OM" (30 mai)</p>

jeudi 13 avril 2023	<p>Alerte des représentants de proximité CVdL sur la situation de "<i>souffrance des scriptes de notre antenne depuis l'arrivée du projet Open Média</i>" faisant état de pleurs et de risques psychosociaux dans le cadre des JT à blanc. La direction mentionne que du fait de cette alerte elle n'a pas pu présenter son "plan" d'action suite à la séquence JT du 7/04</p> <p>* Un témoignage : encadrement technique fait état d'un scripte (accidenté le 18/04) en pleurs, fort stress en lien avec le travail, dont le déploiement du nouvel outil et en lien avec le hors travail (facteurs d'ordre personnel). Situation n'ayant pas posé problème sur le plan de la continuité de l'activité sur le poste de travail</p> <p>* Un témoignage d'une situation de recadrage d'un scripte par l'encadrement technique suite à des comportements préoccupants en lien avec le travail (réalisation des tâches) générant un stress important</p>
lundi 17 avril 2023	<p>Malaise sur site d'un scripte à son poste de travail en préparation du JT soir avec nécessité de remplacement sur le reste de la vacation par un autre scripte. Gestion de la situation par l'encadrement technique, Organisatrice d'activité et RH</p> <p>* Des témoignages sur la situation identifiée comme un malaise avec surconsommation médicamenteuse + alcool avec manifestations de troubles cognitifs, douleurs physiques, mal-être psychique et expression de forte détresse. Incapacité à tenir le poste. Prise en charge par la RH de la situation et du collaborateur jusqu'à dissipation des manifestations préoccupantes. Maintien du contact par la RH jusqu'après le retour au domicile du collaborateur</p>
mardi 18 avril 2023	<p>Menace suicidaire du scripte accidenté le 17/04 adressée à l' Organisatrice d'activité par SMS dans le cadre du suivi des échanges autour de la reprise de travail du scripte accidenté le 17/04 et de la replanification de ce dernier sur une séquence de JT à blanc OM</p> <p>➔ Gestion crise entre Organisatrice d'activité - RRH et IRH - Directrice CVdL avec intervention des pompiers au domicile du collaborateur suite à l'alerte, sans hospitalisation, mais avec accord de principe sur les soins/prise en charge médico-psychosociale</p> <p>➔ Direction régionale contact les RP et programme une instance extraordinaire le 19/04</p> <p>➔ RH contacte le médecin du travail et le cabinet de psychologues du travail ACCA, mention d'un contexte d'addiction. En interne à ACCA sera par la suite décidé d'une intervention d'une psychologue clinicienne dédiée à ce type de situations. Pas d'historique sur ce patient-salarié à ACCA</p> <p>* Des témoignages sur la situation identifiée "menace suicidaire" et sur la gestion de crise abordant la question des liens et/ou de l'absence de lien entre l'allégation de passage à l'acte et des facteurs professionnels dont, notamment, le contexte de déploiement OM</p>
mercredi 19 avril 2023	<p>Instance de proximité extraordinaire CVdL - Nouvelle Alerte des représentants de proximité sur les scriptes au-delà du "cas" individuel</p> <p>DGI (15h30) du CSE sur situation "menace suicidaire" et détresse psychosociale d'un collaborateur scripte en appui à la 1^{ère} alerte du 13 avril 2023 portant sur l'exposition aux RPS et des manifestations de stress élevé (pleurs) de la population de scripte dans le contexte du déploiement OpenMedia</p>
jeudi 20 avril 2023	<p>CSE Réseau - point à l'ordre du jour sur la 1er alerte CVdL du 13 avril 2023, actualisée par le DGI du 19/04. Vote sur le déclenchement d'une enquête paritaire suite aux 2 alertes avec accompagnement d'un cabinet habilité (CEDAET)</p> <p>Déclaration par la direction CVdL de l'accident du travail du collaborateur scripte du 18/04/2023 mentionnant "<i>La victime ne travaillait pas le jour de l'incident. Il était à domicile. Les propos tenus par la victime en justification à cette détresse n'indiqueraient pas un lien avec son travail</i>"</p> <p>Date programmée pour une consultation médecine du travail pour le collaborateur accidenté le 17 et 18/04/2023</p>
vendredi 21 avril 2023	<p>Plusieurs collaborateurs de la station cherchent à entrer en contact, par SMS et appels téléphoniques, avec le scripte accidenté les 7 et 18/04. Peu de retours.</p>

mardi 25 avril 2023	<p>Transmission de deux documents (<i>cf. annexe à ce rapport d'enquête</i>) formalisant les ajustements du déploiement du projet OM sur CVdL prenant acte des événements des 7, 17 et 18 avril derniers et des enseignements liés à la phase de JT à blanc encore en cours :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adaptation du dispositif d'accompagnement OM pour Orléans suite au 1^{er} JT à blanc Orléans (équipe projet OM - chef de projet) - Plan accompagnement des scriptes non titulaires pour Orléans (équipe projet OM - chef de projet) <p>* Témoignage sur des échanges SMS/téléphoniques avec le scripte accidenté le 17 et 18 avril – encore en arrêt accident de travail sur cette période – abordant des appréhensions liées à des problématiques personnelles et une référence au contexte de déploiement OpenMedia</p>
mercredi 26 avril 2023	<p>Communication vers la scripte accidentée le 7/04 confirmant l'accompagnement en doublure lors de sa prochaine intervention à CVdL (hypothèse solution de la doublure avait été émise lors du debrief du 7/04)</p>
24-28 avril 2023	<p>Dernière semaine de JT à blanc</p> <p>➔ Les plannings théoriques transmis à la délégation d'enquête montrent qu'il y a 11 séquences de JT à blanc intégrant des sous-séquences d'émissions à blanc (VEF, DEP). Initialement 13 scriptes (titulaires et CDD) ont intégré les formations théoriques et entraînement OM ce qui signifie que le programme de JT à blanc n'offre pas la possibilité d'une séquence JT blanc / scripte formé. Il semble finalement qu'il y ait eu ajout de séquences de JT à blanc.</p> <p>➔ Concrètement certaines séquences comprenaient 2 scriptes (une dédiée émission à blanc, l'autre 2 JT à blanc), d'autres séquences JT à blanc n'ont pas pu suivre le scénario envisagé (3 JT blancs enchainés) du fait de problématiques techniques notamment. Toutes les scriptes formées et entraînées n'ont pas bénéficié de la séquence théorique 3 JT blancs et toutes n'ont pas exercé sur les émissions à blanc.</p> <p>* Des témoignages sur le nombre de JT à blanc et la pertinence de ce volume pour "se sentir prêt" "s'approprier" l'outil</p> <p>* Des témoignages sur les nécessités ou pas de programmer un complément d'accompagnement pour certains collaborateurs scriptes</p>
mardi 2 mai 2023	<p>Basculer technique vers OM dans la nuit du 2 au 3 mai.</p> <p>➔ La date de la bascule semble avoir fait l'objet de modification depuis le lancement projet (semaine 8 mai, semaine 1er mai), les représentants de proximité CVdL soulignent un manque de clarté dans la communication sur la planification des phases du projet en local</p> <p>Reprise du travail du scripte accidenté les 17 et 18/04 suite à visite de reprise médecine du travail ==> Accompagnement par une scripte référente, avec entraînement.</p> <p>Réunion sur les workflows avec ancien chef de centre et encadrement technique par intérim avec présence d'une part des collaborateurs ayant participé aux séquences de JT à blanc, dont le scripte accidenté les 17 et 18/04.</p> <p>➔ Mise à jour des ajustements pour la bascule, stabilisation d'un nouveau workflow transmis par l'encadrement technique aux personnels de la station</p>
mercredi 3 mai 2023	<p>Travail sur la station en mode OM pour l'ensemble de la production</p> <p>➔ "journée normale" de programmation (émissions + 2 JT), mais programmation d'une scripte en plus pour l'"accompagnement".</p> <p>* Des témoignages de plusieurs hypothèses de planification des scriptes le jour de la bascule. Modifications successives du tableau de service des scriptes sur la semaine de la bascule et de l'ordre d'affectation des scriptes sur les différentes activités prévues pour cette première journée en configuration OM (AVA, JT midi, JT soir). A finalement été retenue une inversion de la scripte positionnée sur le JT midi / JT soir pour mieux tenir compte du délai de préparation pour le JT du soir et du degré de maîtrise du nouvel environnement technique par la scripte positionnée en JT midi</p> <p>17h - courriel de rappel de "bonnes pratiques" de la part du rédacteur en chef à toutes les équipes en vue du JT du soir en mode OM afin de faciliter le travail de chacun, de réguler le stress</p>

	<p>inutile et de repositionner les rôles et responsabilités de chacun dans la chaîne de fabrication et de circulation des informations (respecter ordre des informations journalistes / RCA/chef d'édition/présentateur : synthés, mots de fin, story... Workflow (Newsboard - OM))</p> <p>* Des témoignages d'une consigne selon laquelle les jours suivants la bascule il faut adopter une ligne de conduite éditoriale sur les JT "simple" et éviter les changements de dernières minutes dans le JT/conducteurs tant pour roder l'organisation en place avec le nouvel outil, faire face à d'éventuelles problématiques et aléas techniques que pour sécuriser et alléger la charge des scripts programmés sur les premiers jours et le weekend</p>
06 et 07 mai 2023	<p>Adoption, pour le weekend, d'une organisation renforcée avec programmation d'un chef d'édition</p> <p>Programmation du scripte accidenté les 17 et 18/04 avec un scripte référent en accompagnement avec la présence du prestataire Lapins bleus.</p> <p>* Des témoignages de manifestations de stress toujours importantes du scripte accidenté les 17 et 18/04 avec usage du mode "accompagnement" (scripte référente et Lapins Bleus) et une consigne éditoriale depuis le jour de la bascule sur la réalisation de JT « simples » pouvant insatisfaire les attentes éditoriales, mais évitant la mise en danger de l'organisation et des scripts, dont celui accidenté les 17 et 18 avril</p>
* Fin mai	Bascule de la 2e station dans le calendrier de déploiement (Amiens - Hauts de France)
* Fin mai + 1j	Bascule de la 3e station dans le calendrier de déploiement (Lille - Hauts de France)
* Été-Automne-Hiver 2023 (dates de bascule non connues)	<p>Bascule des autres stations du Réseau sur OM</p> <p>Déploiement à la rentrée 2023 du projet Tempo pour le réseau en parallèle des bascules "configuration OM"</p>

II. 2. Chronique de la situation d'alerte 1

Cette seconde chronique adopte, comme indiqué plus haut, une focale resserrée sur la situation du 7 avril ayant concerné une scripte CDD, mais aussi l'environnement professionnel présent au moment de l'évènement, soit les personnels impliqués dans la réalisation d'une séquence de JT à blanc dans le cadre du déploiement du projet OpenMedia.

La chronique s'étend sur une période comprenant les actions de prévention secondaires et tertiaires engagées suite aux manifestations d'un trouble en santé au travail caractérisé par des épisodes successifs de pleurs sur le milieu de travail et l'expression d'appréhension et d'un état de stress élevé.

Dates	Chronologie centrée sur la scripte accidentée le 7/04 avec un focus très détaillé sur le 7 avril (séquence de test à blanc)
2021-2022	<p>Formation au métier de scripte à UFTV</p> <p>Entrée dans le métier de scripte en novembre 2022 (5 mois au moment du JT à blanc du 7/04)</p> <p>Rotation en tant que CDD sur plusieurs antennes (Amiens, Orléans notamment) pour des durées variables d'un mois à l'autre</p>
fin février ou début mars	<p>Transmission aux scripts CDD intervenant sur CVdL du planning de leurs jours d'intervention au réseau jusqu'en fin mai /juin. Sont mentionnés les jours de formation, de congés, d'intervention à CVdL (Orléans) pré- et post-bascule OpenMedia sans que cette population ait une vision claire à ce stade sur la date de bascule ou l'affectation des scripts sur ce jour (3 mai)</p> <p>("Nous scripte métier un peu en tension, donc planning très en avance, moi je le connais depuis février ou début mars, je ne savais pas que la bascule aurait lieu le 3 mai, juste pris mes dates et j'ai su ensuite que ce serait JT OM. Je ne le savais pas quand ce serait sur OM. ")</p>

13 au 17 mars	<p>Session de formation théorique, 5 jours à Orléans avec une FOR scripte.</p> <p>* Témoignage scripte accidentée soulignant une perception d'un bon niveau de qualité de la formation avec une mise en avant de deux critères : petit groupe de stagiaires (2), formation délivrée par une personne de métier. Insistance sur le fait de sortir "confiante et positive" de cette séquence de formation théorique ("<i>je n'étais pas braquée, je n'avais pas d'a priori négatif sur OM</i>"). Est notée la mise à disposition d'un livret volumineux ("<i>un gros support genre 500 pages</i>"), mais étant "confiante" ce support n'a pas été particulièrement investi.</p> <p>* Cf. Annexe à ce rapport ET Chronologie générale ligne correspondant au 6-17 mars pour plus de détails sur la formation reçue par les scriptes et la perception de celle-ci</p>
23 et 24 mars	<p>Session de 2 jours d'entraînement OM semaine suivante avec un groupe de stagiaires différent et plus grand (5). Entraînement accompagné par les FOR métier pour la population de scripte CVdL</p> <p>* Témoignage suscité par les questions des enquêteurs (non spontané) - Perception non marquée, mais une fois interrogée retour plutôt positif, bien qu'il s'agisse encore d'exercices qualifiés de "théoriques" avec une attente de la scripte accidentée le 7 avril sur le travail en situations réelles ("<i>J'étais intriguée : comment cela allait marcher dans la « vraie vie », et j'ai à peine eu le temps de me familiariser avec l'outil.</i>"). Les exercices concernaient la manipulation en préparation du conducteur pour le JT sur OM (traduire des conducteurs réalisés sous Lisa vers OM)</p> <p>* Cf. Annexe à ce rapport pour plus de détails sur l'entraînement reçu par les scriptes et la perception qualitative de celui-ci</p> <p>On relève :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un niveau de satisfaction général, même si le nombre de retours est faible sur la population formée (plus d'une dizaine de scriptes) - une amélioration du questionnaire satisfaction par rapport à la phase « formation théorique P8 » puisque désormais il y a bien plus d'items de questionnements qui permettent d'accéder au point de vue des FOR sur le groupe, la formation, la montée en compétence des stagiaires avec des points de vigilance et recommandations pour le déploiement - un besoin fortement exprimé, et souligné par les stagiaires comme par les FOR, d'entraînement importants et réguliers avant d'acquérir de la maîtrise de l'outil - plusieurs remarques, des stagiaires, sur le nombre de JT à blanc (un JT à blanc étant considéré comme peu) - des remarques sur la densité de l'entraînement et son caractère trop bref (un jour où une demi-journée de plus étant une poste d'amélioration) - un point de vigilance est émis, par les FOR, sur le suivi des scriptes dans leur montée en compétence et il est souligné l'état de « lassitude », voire de « démotivation », des scriptes les plus anciens dans le métier ou/et en âge qui sont déjà en quête d'alternatives en termes de contenu d'activité (Droits auteurs, Gestion antenne, etc.).
3, 4, 5 avril	<p>Déploiement de 3 jours de JT de débogage technique - de mise en place ou de "rodage" technique d'OpenMedia (environnement Lisa / OpenMedia) avec la collaboration des personnels les impliqués dans le projet (FOR, référents - dont scripte -, prestataire)</p>
6 avril	<p>1ere séquence de tests à blanc "en mode stagiaire" sur la station.</p> <p>* Témoignage indiquant que les 2 scriptes (stagiaire et référente) semblaient dépitées et fatiguées, avec des regrets sur un déploiement précipité (bugs techniques, modèle conducteur) et des appréhensions sur la maîtrise de l'outil exprimées en soulignant le fait que "<i>un seul JT ce n'est pas assez</i>"</p>
7 avril	<p>Réalisation d'une séquence de tests à blanc (17h-23h59) ==> (détails ci-dessous zone colorée)</p>

Phase de briefing (17h)	<p>* Témoignages de collaborateurs présents lors de la séquence de tests à blanc indiquant : 1/ Briefing oral. À ce stade du déploiement de la phase de test à blanc (première semaine, 2e séquence en mode stagiaire suite aux soirées de "rodage technique" le dispositif n'est pas encore finalisé et formalisé. Par la suite, lors de la semaine 16 (17 avril), les participants aux séquences de tests à blanc recevront un petit document avec les jalons temporels de la soirée, la distribution des rôles (le "comment ça se passe" ou mode d'emploi) 2/ L'encadrement technique en chef interroge sur qui sera son homologue sur le plan éditorial. L'encadrement éditorial en chef n'est pas présent à ce stade. Le référent de la séquence de test à blanc est donc potentiellement un encadrant éditorial adjoint.</p> <p>* Témoignage de la scripte accidentée mentionnant une soirée qui manquait de "structure" et où tout se passait "dans la précipitation"</p>
Phase d'intermède (19h-19h30)	<p>Plateau-repas</p> <p>* Témoignages de collaborateurs présents lors de la séquence de tests à blanc indiquant que l'encadrement éditorial en chef est présent autour de 19H, mais que son rôle dans la soirée de test - à ce stade - n'est pas celui d'un participant actif. De ce fait cela suppose que l'encadrement éditorial de la séquence de test revienne à l'adjoint éditorial présent.</p> <p>JT normal se termine à 19h30 ==> Bascule technique de LISA vers OpenMedia</p>
Phase Conférence de rédaction «test»	<p>* Témoignage de la scripte accidentée sur une perception de "rush" et de "précipitation totale" si bien que la phase "conférence de rédaction" n'a pas fait l'objet - de son point de vue - d'un déroulé structuré et n'a pas été appréciée. <i>"Il n'y avait pas de structure, car il n'y a pas eu de conférence, il n'y en a pas eu, on a juste fait un point, tout est dans la précipitation, tout a été fait comme cela, tout était éparpillé" et on n'a pas eu cette conférence de rédaction, cela s'est juste fait avec le rédacteur en chef à mon bureau avec 3 ou 4 personnes, je ne sais pas, dans le rush, pourquoi cela s'est fait comme ça."</i></p> <p>* Un témoignage d'un collaborateur technique présent lors de la séquence de tests à blanc selon lequel- <i>"Pour moi on a fait la conférence de rédaction comme on devait le faire"</i> (rien de remarquable pour le rôle que ce collaborateur devait tenir par la suite en régie)</p>
Phase Préparation conducteur test (HUB, Salle Montage-Mixage)	<p>Dès la phase de préparation du conducteur de l'émission celui-ci "bloque"(des blocages techniques) et est abandonné au profit de la préparation d'un conducteur JT qui sera, par la suite mobilisée pour la diffusion en régie à 2 reprises</p> <p>* Témoignage de la scripte accidentée sur la perception d'une forte pression exercée lors de la préparation du conducteur et de contraintes. Ces pressions de l'encadrement éditorial vont se traduire par des injonctions enchaînées sur les tâches à faire vis-à-vis du conducteur et une pression temporelle qui augmente avec le retard pris du fait de bugs techniques (conducteur, couvertures, ingest...) et de l'abandon de l'émission politique.</p> <p><i>"On a été très très vite en grosse pression. Il y a eu une perte de temps, ce n'était pas censé se faire comme ça. Hors problèmes techniques auxquels personne ne pouvait rien je n'ai pas eu le temps de me mettre au bain du logiciel, j'ai tout de suite attaqué, je n'ai pas eu le temps de revisualiser les choses."</i></p> <p><i>"Problèmes Techniques – souci on nous a dit qu'il est venu du Natio, des bugs, on ne pouvait pas créer les éléments correctement, normalement créer une couverture cela va avec du coup un identifiant qui se met dans OM, là cela ne se créait pas, les identifiants n'apparaissaient pas, on ne pouvait pas manuellement forcer. Du coup les journalistes ne pouvaient pas ingérer leurs images, cela bloquait le montage. Moi je ne pouvais pas faire mon travail, tout le monde dépendait de cela, les personnes derrière étaient bloquées. La création de couvertures c'est moi, on s'est donc un peu attardé sur le truc, il y a la perte de beaucoup de temps"</i></p>

	<p><i>"Moi je pense trop de tension, sur le coup pas imprimé, mais 5 personnes derrière moi, regarder ce que je faisais, énorme, logiciel que l'on ne connaît pas, qui guette ce que tu fais, pas le plus agréable et pratique. Je pense que le rédacteur en chef était dans le rush, il me disait "on prend ça, ça ça, où tu l'as mis, tu l'as mis ou", il allait très vite sur le conducteur, il ne s'est pas rendu compte je pense, on n'a pas beaucoup parlé avant cette soirée, à peine dit bonjour je ne sais pas comment il est en temps normal. C'était la première fois que je travaillais avec lui."</i></p> <p><i>"Ils ont voulu faire un mini bout de l'émission politique. Moi j'en avais fait 1 seule fois l'émission à Orléans, et un peu plus dans d'autres stations. On avait des modèles de conducteur faussés sur OM, un modèle faussé de DEP. Moi je ne connaissais pas forcément tous les templates du conducteur, on avait aussi un problème de serveur en même temps. Tout ça pour dire qu'il y a eu une perte de temps. Et on a abandonné l'émission politique."</i></p> <p>* Des témoignages mentionnant des :</p> <ul style="list-style-type: none"> - incidents d'origine technique - incidents d'origine organisationnelle (rôle et workflow, communication) - incidents d'origine humaine et/ou managériale (mode projet ou "test", pression à la réalisation des tâches, mode "stagiaire/apprenant" insuffisamment pris en compte) <p>➔ Pression temporelle élevée pour tous les acteurs participant à la séquence de JT à blanc avec nécessité d'arbitrage sur le déroulement de la soirée, la résolution des problèmes techniques</p> <p>➔ Manifestation répétée de "pleurs" de la scripte planifiée le 7/04 avec expression d'appréhension et de stress élevé</p> <p><i>"Quand tout s'est mis en branle, ajouter un synthé, créer story, couverture, changer un truc, un autre. Toutes les informations sont tombées sur elle de toutes parts, de la technique, de l'éditorial. Elle n'a pas réussi à supporter la charge demandée. (...) Pleurs, elle a craqué au montage-mixage."</i></p>
Fin de la phase de préparation du conducteur	<p>* Des témoignages mentionnant que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - à la fin de préparation du conducteur, la scripte part aux toilettes pleurer - la FOR intervient auprès de l'encadrement technique pour indiquer qu'il faut relâcher la pression sur la scripte, la "laisser tranquille" et que celle-ci "n'en peut plus" - l'encadrement technique intervient auprès de l'encadrement éditorial en ce sens. La pression / montée en stress ne semble pas avoir été perçue à hauteur par ce dernier. <p>* Témoignages sur le fait qu'une part de la pression perçue par la scripte accidentée le 7/04 est causée par l'encadrement éditorial et accentuée du fait que celui-ci bénéficie d'un degré élevé de maîtrise de l'outil OM, procède sur la base d'évidences concernant son usage et cherche à "tester" l'outil de manière experte (manipulations demandées).</p> <p><i>"Après le fait de terminer en pleurs c'est aussi le lead du rédacteur en chef, il est très rapide, il bouscule, il maîtrise le logiciel, cela l'a fait paniquer, la scripte était en stress et sous pression, ce n'est pas utile en JT à blanc."</i></p>
Phase 1er séquence à blanc (Émission)	Encadrement a pris la décision d'annuler la 1 ^{ère} séquence en diffusion-régie à blanc (émission politique DEP) ➔ Celle-ci n'aura donc pas lieu
Phase à blanc "JT" en régie	<p>* Témoignage de la scripte accidentée sur</p> <ol style="list-style-type: none"> 1/ Une arrivée en régie sous le sceau de la précipitation et avec le sentiment d'être mal préparé et en maîtrise insuffisante du conducteur qui est incomplet et non vérifié/stabilisé 2/ Une arrivée en régie avec le mode On Air déjà déclenché 3 / Une prise de poste en régie dans un environnement physique-matériel modifié par rapport aux repères habituels <p><i>"Début de JT blanc, je n'avais pas eu le temps de visionner les sujets, je n'avais pas mis les synthés, je suis arrivée dans la précipitation en régie."</i></p> <p><i>Manque de considération pour nous, scriptes, car nous sommes les plus touchées par le</i></p>

	<p>logiciel. En régie, je n'ai pas eu le temps de m'installer, cela a été très rapide, dans la précipitation totale, voilà en gros c'est ça... Beaucoup de stress. Sur un « vrai JT », je ne dis pas..., mais sur un JT blanc, c'est trop. Voir l'outil en régie, moi cela m'a mise très mal. Avant le JT pas eu le temps pour me familiariser avec la nouvelle interfacée, on me l'a montrée, mais tout le stress d'avant, on aurait pu prendre 2-3 minutes en plus, le temps de me familiariser, on avait déjà passé le mode On Air sans me prévenir, je trouvais que c'était un manque de considération, on sait que éléments importants, point tendu, je me suis sentie dépossédée de l'outil, même si ce n'est pas à moi de mettre ce mode. Tout se fait au feeling, la collègue scripte me disait « ça comme ceci, cela... ». Ça a été tellement préparé rapidement que je n'avais pas la maîtrise, et pas très agréable. "</p> <p>"Nouvelle interface, ordinateur pas placé pareil qu'avant. Conducteur à un endroit, clavier changé, pas très grave en soi c'est vrai, de petits détails, plus pratique, mais pas eu le temps de m'acclimater ; nouvel outil pour les synthés, petit boîtier, il faut appuyer ce n'est pas compliqué, on me l'avait dit, mais pas longtemps avant, là encore pas grand-chose, je l'ai dit après coup, ils sont bien en vrai ces outils, un boîtier, plus pratique, mais pour le coup tout dans la précipitation tout élément nouveau ça devient compliqué. Les écrans restent aux mêmes endroits, mais le ROSS n'est plus au même endroit. Les techniciens changent pour la bascule OM, des trucs en régie et le remettent pour de vrais JT."</p> <p>* Des témoignages de collaborateurs présents lors de la séquence de tests à blanc - convergents avec celui de la scripte accidentée - indiquant des pleurs et un état de stress important lors de l'arrivée seule de la scripte en régie.</p> <p>"Elle est arrivée en pleurs en régie. Elle est arrivée en régie, elle se remettait de ses émotions. C'était visible, je lui ai demandé : « que se passe-t-il ? » moi je n'étais pas au courant. Mais en régie c'était la fin de son problème, moi j'ai assisté à la fin de la crise. Je lui ai dit que ce n'était pas très grave, que c'était un JT blanc, que l'on était là pour s'entraîner, ce n'est pas grave si tu n'as pas réussi à tout faire bien. Elle disait qu'elle n'avait pas réussi à préparer."</p> <p>"Elle arrivée en pleurs en régie, mais elle était un peu la fin de la crise, je pense qu'elle a été épaulée, d'autres personnes ont pris le relais. Moi je lui ai dit que ce n'était pas grave, que l'on fera quoi qu'il arrive le JT, on fera le JT, que ce n'était pas grave si on n'a pas OM utilisé comme on devrait. Le JT est à peu près parti "</p> <p>"Elle est arrivée seule en régie. Les scripts sont toujours les premières à arriver, moi toute la soirée en régie, elles arrivent avant, pour préparer le conducteur, lancer le Ross."</p> <p>➔ Pas de débriefing formel suite au 1er JT à blanc</p>
Pause inter-JT à blanc	<p>* Des témoignages de collaborateurs présents lors de la séquence de tests à blanc - convergents avec celui de la scripte accidentée - indiquant</p> <p>1 / qu'elle quitte la régie suite à la première séquence de JT à blanc énervée - stressée et adresse à la volée un discours sur la "fin de son métier" avec ce nouvel outil ("je suis sortie, en disant « On ne sert plus à rien »). La perception de dépossession et des appréhensions sur le devenir du métier sont exprimées.</p> <p>2/ qu'elle s'isole avec la FOR présente lors de la séquence de test du 7 avril dans une salle et qu'elle est en pleurs.</p> <p>3/ que la FOR présente lors de la séquence de test du 7 avril cherche à la rassurer / l'accompagner sur le plan psychosocial</p> <p>4/ que l'encadrement technique présent lors de la séquence de test du 7 avril lui enjoint de se calmer (il m'a dit "va prendre l'air") puis rejoint la scripte accidentée et la FOR et cherche à son tour à la rassurer notamment sur l'avenir du métier à FTV. L'encadrement indique qu'il a essayé, mais pas forcément réussi à offrir des appuis argumentatifs suffisant pour rassurer la scripte accidentée.</p>

<p>Phase 2eme JT à blanc en régie</p>	<p>* Témoignage de la scripte accidentée le 7 avril qui indique qu'elle ne se perçoit pas en conditions optimales pour reprendre lors du 2ème JT, mais qui insiste sur le fait que si on disposait du "replay" de ses séquences de JT on n'y verrait probablement pas les manifestations du stress ressenti, qu'il n'y a pas eu d'erreurs visibles à l'antenne, qu'il s'agit donc probablement de JT propres et réussis (<i>"Moi je n'ai pas eu de souci pendant les JT, en tant que tels, sur le replay de ces JT on ne verrait pas de souci, pas de retour plateau bizarre, pas de coupe à l'écran, en gros pas de souci."</i>).</p> <p>Cette appréciation de la performance, orientée « produit fini » (la qualité technique et éditoriale du JT) semble dans plusieurs autres témoignages être l'étalon de la maîtrise de l'outil. Alors que, d'un point de vue orienté santé au travail c'est l'aisance, le niveau de stress et le niveau de maîtrise perçu par l'opérateur dans son maniement de l'outil qui pourraient être de bons indicateurs pour qualifier une séquence à blanc de « bonne » où moins bonne.</p> <p>* Des témoignages de collaborateurs présents lors de la séquence de tests à blanc sur le fait que " La 2nde séquence se passe bien" (rien de remarquable à tout le moins)</p> <p>* Un témoignage d'un collaborateur présent lors de la séquence de tests à blanc selon lequel il y aurait eu un "allègement" des manipulations qui avaient été imaginées sur des "aléas" tests. <i>"Ils ont plus refait JT initial que fait un JT perturbé"</i></p>
<p>Phase debriefing final (+/-23h15)</p>	<p>* Témoignage de la scripte accidentée le 7 avril qui indique qu'elle n'a <i>"pas eu besoin de parler de ça, car tout le monde savait comment je l'avais ressenti, j'ai dit qu'il y avait un gros manque d'anticipation, dans la gestion des JT blancs et les semaines qui allaient suivre. Moi j'ai dit que mon JT blanc était le 7 avril et que mon premier JT ensuite sous OM n'était que le 30 mai, soit quasiment 2 mois d'écart. On m'a dit qu'on était accompagnées par les Lapins bleus et FOR scripte ou un chef d'édition. Moi j'ai dit "mais ils ne restent pas un mois à Orléans, il n'y aura plus personne". On nous avait dit qu'ils resteraient 2 semaines, pas plus. J'ai dit que c'était très mal anticipé, qu'il y avait une mauvaise communication entre Amiens-Orléans, que moi je n'étais pas sur la bascule amiénoise, et pas non plus sur celle d'Orléans, donc j'évite les 2 bascules, mais que comme mon JT blanc ne s'est pas forcément bien passé et je ne suis pas bien capable de refaire sans accompagnement... J'ai dit ça. Depuis on m'a dit que l'accompagnement serait plus long. J'ai dit qu'il y avait un manque anticipation. On m'a dit que cela ne me plairait pas la réponse, mais qu'il y aurait des CDI plus formés, et qu'eux pourraient m'aider. Moi aussi j'ai été formée, j'ai fait le JT blanc et je ne pourrais pas aider, donc pourquoi ils pourraient ? Si on m'avait communiqué la date du basculement plus tôt, les CDD auraient pu prendre ça en compte, on aurait pu anticiper nous aussi, de part et d'autre. On a beaucoup parlé de ça au debrief, que pour les CDD ce n'était pas forcément facile. On m'a dit peut-être envisageable une journée de doublure, mais mes plannings sont faits jusqu'à fin juin, donc il faut trouver une date."</i></p> <p>* Témoignages de techniciens présents lors de la séquence de tests à blanc sur le fait que la scripte était "larmes aux yeux" et "très remontée", qu'elle s'est "beaucoup exprimée". <i>"Lors du debrief on en a longuement discuté, elle-même a parlé, qu'elle avait été jetée dans le grand bain comme cela, qu'elle avait une seule journée de formation, de JT à blanc. Elle a mis en exergue mauvaise expérience et que son retour à Orléans était très longtemps après, ce qui lui faisait peur aussi. On lui a dit que le planning était fait depuis trop longtemps, que c'était trop tard, il me semble. Dans le debrief, on lui a dit qu'un support était proposé au téléphone par les Lapins bleus si questions. Ce qui l'inquiétait elle c'était revenir dans un mois et demi, elle bosse dans d'autres régions qui ne sont pas sur OpenMedia, elle avait peur de revenir sans s'être exercée. On lui a dit que les plannings étaient compliqués à faire, dur à changer..."</i></p>

<p>Départ de la scripte 23h59</p> <p>Poursuite du débriefing final</p>	<p>La scripte accidentée quitte la station avant fin du briefing pour respecter son horaire de coupure (<i>"On m'avait proposé de faire le weekend, j'avais pile les 9h de coupure, reprise le lendemain à 9h. Je n'ai pas été présente tout le débriefing, je suis partie à minuit pour respecter le temps de pause entre les deux journées. ils ont continué sans moi le débrief."</i>). Retour seule à son lieu d'hébergement. Pas de transmission de compte-rendu suite au débriefing quitté avant sa clôture. Autre site d'intervention le lendemain (<i>"je suis arrivée tard à l'hôtel j'ai eu du mal à dormir, je suis arrivée au boulot plus fatiguée que d'habitude. Ça a un peu impacté la journée de travail, mais pas non plus de manière disproportionnée. Un peu."</i>).</p>
<p>8-9 avril</p>	<p>Journées travaillées le weekend "en remplacement" de scripte titulaire (configuration 1 scripte pour 2 JT les samedi et dimanche 9h-19h45) JT classiques sur Mona Lisa à Orléans (CDD) avec une équipe différente de celle qui était programmée le 7/04 pour la séquence de tests à blancs (<i>"le weekend ce n'était pas du tout la même équipe, donc je n'ai pas reparlé de ça"</i>.)</p>
<p>10 au 16 avril</p>	<p>Pas de programmation de JT blanc en semaine suivante (vacances scolaires pour la région CVdL)</p> <p>* Témoignage de la scripte accidentée indiquant que lors de son retour à CVdL le mardi 11/04 a été marqué par une résurgence du stress (<i>"Sur le coup je ne pensais pas que atteinte plus que cela, mais de retour Orléans, j'ai dû partir aux toilettes pour pleurer, là il y avait zéro raison, mais j'étais encore sur la soirée, le logiciel, le futur..."</i>)</p> <p>* Témoignage de la scripte accidentée indiquant que, lors de son retour à CVdL le 11/04 (corroboré par d'autres témoignages) :</p> <p>1/ plusieurs personnes de la technique sont venues la voir, "bienveillantes », pour savoir comment ça allait. L'encadrement technique et éditorial présent lors de la séquence de tests à blanc du 7/04 n'ont pas été vus et/ou n'étaient pas présents.</p> <p>2/ Les échanges ont été reçus par elle comme relevant de 3 registres discursifs:</p> <ul style="list-style-type: none"> - celui de la réassurance pour lui dire "que dans l'ensemble cela avait quand même été" avec un recours à l'argument technique comme facteur explicatif du ressenti de fort stress le 7/04 (il m'a dit que "franchement je n'avais pas eu de chance de tomber ce soir-là, pression, enchainement de problèmes") - celui des "excuses" - celui de la "gêne" avec un recours à l'humour et à la plaisanterie sur la manifestation "pleurs" et stress aigu (<i>"qu'est-ce qu'on va faire si on a toutes les scriptes en pleurs comme toi"</i>) <p>3/ Elle a parlé à plusieurs personnes ouvertement du fait que cela ne s'était "pas bien passé, qu'elle avait pleuré partout dans la station". A posteriori plusieurs collaborateurs retiendront qu'elle ne se cache pas de ses émotions sur cette soirée, qu'elle en parle librement, voire de "manière détachée" interprétant cela, manifestement, comme le signe que la scripte accidentée a "<i>dépassé la chose</i>"</p> <p>Encadrement technique, Organisatrice d'activité, Équipe projet en quête de solutions et d'ajustements au dispositif de déploiement et d'accompagnement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Révision du dispositif d'accompagnement et du planning scriptes CDD (doublure) - Prolongation de l'intervention en accompagnement du prestataire Lapins Bleus - Contact avec une autre région / antenne où OM sera déployé fin mai pour passation d'informations et croisement de planning des JT à blanc pour les scriptes CDD <p>* Témoignages sur le fait que l'encadrement technique se rapproche de l'encadrement éditorial pour évoquer, informellement, la situation du 7 avril ("scripte en pleurs") et les facteurs de stress potentiellement lié à la pression exercée sur elle dans le cadre du test par la cadence de la préparation du conducteur, le "lead" pris par l'encadrement éditorial sur la phase préparatoire. À ce stade il semble que ces facteurs de stress n'aient pas été perçus</p>

	<p>identiquement par les différents acteurs impliqués.</p> <p>* Témoignage sur le fait que l'encadrement technique "pilote" se rapproche de l'encadrement technique de l'antenne d'Amiens pour partager informellement des informations sur le déroulement de la phase de test à blanc, évoquer la situation du 7/04 avec la "scripte accidentée" et croiser des informations sur la planification et les besoins d'accompagnement / doublure</p> <p>* Témoignage. Le 11 ou 12 avril l'Organisatrice d'activité contacte la scripte accidentée pour proposer une date moins éloignée pour une doublure (24 mai) sur Orléans que celle prévue initialement pour un retour sur la station qui aurait déjà été en mode "OM" (30 mai)</p>
jeudi 13 avril 2023	<p>Alerte des représentants de proximité en IP sur les ""scriptes en pleurs / déploiement OM"</p> <p>* Témoignages de l'encadrement et de la direction sur le fait qu'un "plan"" sur les ajustements et dispositifs OM révisés était en train d'être élaboré et aurait pu être présenté, mais que l'alerte a été posée avant</p>
19-avr	<p>Réunion extraordinaire de l'instance de proximité extraordinaire CVDL - Nouvelle Alerte des représentants de proximité sur les scriptes au-delà du "cas" individuel du scripte accidenté les 17 et 18/04</p> <p>Dépôt d'une alerte danger grave et imminent ou DGI (15h30) par le CSE du Réseau sur situation "menace suicidaire" et détresse psychosociale d'un collaborateur scripte en appui à la 1^{ère} alerte du 13 avril 2023 portant sur l'exposition aux RPS et des manifestations de stress élevé (pleurs) de la population de scripte dans le contexte du déploiement OpenMedia</p> <p>Modification de la planification des séquences de tests à blanc. La séquence dédiée au scripte accidenté les 17 et 18/04 est prise en charge par un autre collaborateur scripte témoignant, à cette occasion, avoir bien accueilli cette opportunité de pouvoir faire un "second JT blanc".</p> <p>Direction régionale, à la suite du malaise puis de l'accident de travail d'un scripte les 17 et 18/04, fait dans ce cadre un point avec l'encadrement technique, pour collecter des éléments de contexte sur "comment se passent les JT à blanc" ciblé sur la population de scriptes. La direction régionale demande à l'encadrement la "liste des collaborateurs en difficulté" pour étudier les causes de celles-ci.</p> <p>Direction régionale, effectuée dans le même cadre et objectif un point avec l'encadrement éditorial en chef durant lequel le moindre degré d'expérience du métier chez les scriptes CDD, par rapport à celui des titulaires, est mis en avant comme un facteur de stress dans le cadre de la situation du 7/04 ayant donné lieu à l'alerte 1</p> <p>* Témoignage indiquant qu'"Après l'alerte, pose du DGI, j'ai revu le chef de centre qui m'a dit « non les JT blancs se passent bien, pas de souci, mais il y en a qui craquent » et qu'« Après le fait de terminer en pleurs, le lead du rédacteur en chef, il est très rapide, bousculer, maîtrise le logiciel, cela l'a fait paniquer. La scripte était en stress et sous pression, ce n'est pas utile en JT à blanc."</p>

Semaine 16	<p>* Témoignage de la scripte accidentée le 7/04 qui indique qu'elle échange avec l'encadrement technique de la station d'Amiens sur le déploiement du projet OpenMedia à CVdL. Amiens étant la prochaine antenne à effectuer sa "basculer" dans le réseau France 3 après Orléans. L'échange aborde la thématique des besoins d'accompagnement des scriptes et les besoins de structurer les séquences d'essais à blanc. La scripte explique ses appréhensions fortes liées au déroulement de son JT à blanc du 7/4.</p> <p>* Témoignage de la scripte accidentée le 7/04 qui indique qu'elle échange, informellement, avec une FOR qui encadrerait les séquences de test à blanc qui lui donne un conseil, informel, une "suggestion", de "doublure" s un autre JT à blanc n'est pas planifiable. (<i>"La formatrice m'a conseillé d'essayer de refaire un JT blanc, pour ne pas garder que des a priori négatifs sur le logiciel, d'en faire un à Amiens pour que cela se passe mieux. La formatrice m'a dit que j'étais capable, qu'il n'y avait pas de raison, que ce serait mieux si je pouvais faire une "vraie soirée", sans problème technique, pour repartir sur de bonnes bases, faire du classique. J'avais un peu peur de me braquer sur le logiciel, juste maintenant alors qu'avant ça allait."</i>) La scripte indique que <i>"suite à l'échange avec la FOR, j'ai recontacté chef de centre, j'ai formalisé m'a demandé de doublure, j'en avais aussi parlé à Amiens. Il m'a dit qu'il regardait"</i>.</p>
20/04	<p>* Témoignage de la scripte accidentée le 7/04 qui indique qu'elle échange, informellement, avec le scripte accidenté les 17 et 18/04 à propos du déroulement des JT à blanc sous OpenMedia et évoque son expérience.</p> <p><i>"Je n'ai pas abordé trop le sujet avec lui, juste « tu as fait ton JT blanc ? J'ai dit pas bien vécu. Détails techniques. Jeudi dernier il est venu et reparti, conférence de rédaction, il avait un rendez-vous et m'a demandé "tu pourras me remplacer?" et sur la conférence il n'était plus là. Il était prévu sur JT soir, j'étais JT midi, j'ai fait le JT soir en plus du coup. Non je ne sais pas pourquoi il n'était plus là. Il avait l'air très très fatigué. Je sais que l'on a parlé OM, et semaines qui allaient arriver, mais de la bascule je ne sais pas, juste sur on appréhende la suite, l'avenir."</i></p>
21/04	<p>Direction régionale effectue une collecte directe d'informations auprès de la population de scriptes sur "comment se passent les JT à blanc" avec la RH. Suite à ce "bilan", la direction souligne que la décision de renforcer l'accompagner est devenue évidente (doublure, prolongement Lapins bleus).</p> <p>* Témoignage indiquant que <i>"Les scriptes on a eu des échanges avec notre RH. Une scripte effectivement en pleurs dans mon bureau, ce logiciel lui renvoie à la fin de son métier, elle ne savait plus à quoi elle servait, plus du tout sure d'elle par rapport à l'exploitation. Je lui ai expliqué : on a prolongé l'accompagnement. Elle était inquiète, elle jeune, CDD, elle se dit « est-ce que je vais m'en sortir. Les scriptes donc on les a vues près notre instance extraordinaire, on a appelé, on a fait le bilan avec la RH. On en a appelé 2 et une qui était de JT jour. On leur a fait des mails après. Quel jour ? Lendemain du CSE, le 21/04, faire le point « ou elles en étaient ». Surtout qu'il y avait l'affaire X, c'était ça le plus inquiétant, on a contacté les autres scriptes, pour voir. À part une qui craque, rien, comment elles le vivent, on veut tous les aider, il n'y a pas de discussion s'il faut les aider ou pas, on n'est pas à compter le nombre de personnes que l'on va faire travailler, je pense qu'il faut renforcer le dispositif, même sans l'histoire de X on va renforcer, une scripte qui fait un JT à blanc et trois semaines ensuite, il n'y a pas de débat là-dedans. On a formé une énorme population de CDD plus nos CDI, ça prend beaucoup de temps, pas le temps de passer deux ou trois fois en JT à blanc, en exploitation on s'aperçoit de cela, donc on ajuste, on adapte, OK cela nous est remonté, on le voit, on va réagir. »</i></p> <p>* Témoignage de la scripte accidentée le 7/04 qui indique qu'elle a été contactée par les RH et qu'un entretien a eu lieu avec les deux référents RH locaux. <i>"On a eu un rendez-vous pour parler de la soirée du 7/04, du déroulement, du futur du métier de scripte, ils ont essayé de me rassurer, plus ou moins réussi, ils m'ont proposé psy du travail, de ne pas hésiter à prendre contact, psy ou elles. Elles m'ont redit de ne pas me braquer contre le logiciel parce que sinon</i></p>

	<i>pas de retour. Elles m'ont parlé du futur métier de scriptes, des compétences transversales, elles m'ont conseillé d'aller voir le métier dans d'autres entreprises si jamais je voulais voir aussi ailleurs, ce n'était pas dans le mode "aller voir ailleurs", mais plus "peut être voir que cela te ferait du bien". J'ai pleuré, mais encore une fois, c'était correct de leur part de le faire, c'était bien de le faire, mais c'était maladroit de me dire ça, il n'y a plus de scripte dans les autres chaînes. Je suis CDD, moi je ne suis pas tous les jours à Orléans."</i>
mardi 25 avril 2023	Transmission de deux documents formalisant les ajustements du déploiement du projet OM sur CVdL prenant acte des événements des 7, 17 et 18 avril derniers et des enseignements liés à la phase de JT à blanc encore en cours : - Adaptation du dispositif d'accompagnement OM pour Orléans suite au 1er JT à blanc Orléans (équipe projet OM - chef de projet) - Plan accompagnement des scriptes non titulaires pour Orléans (équipe projet OM - chef de projet)
mercredi 26 avril 2023	Communication vers la scripte accidentée le 7/04 confirmant l'accompagnement en doublure lors de sa prochaine intervention à CVdL (hypothèse solution de la doublure avait été émise lors du debrief du 7/04 et avancée par la suite le 11 ou 12 avril par l'Organisatrice d'activité)
Fin mai 2023	Planification de la scripte accidentée le 7/04 en "doublure" sur un JT sur l'antenne CVdL qui a effectué sa bascule OpenMedia depuis le 3 mai Bascule vers OpenMedia de la station Amiens où intervient la scripte fin mai 2023

II.3. Chronique de la situation d'alerte 2

La chronique relative à la seconde situation d'alerte nous amène à adopter une focale couvrant les situations du 17 et du 18 avril. Ces dernières ont concerné un scripte titulaire, mais aussi l'environnement professionnel présent au moment des événements, soit des collaborateurs au JT du 17 avril, des personnels d'encadrement et des fonctions support. La chronique nous amène également à couvrir des événements antérieurs et postérieurs aux 17 et 18 avril et donc à considérer un environnement professionnel élargi.

La chronique s'étend sur une période comprenant les actions de prévention secondaire et tertiaire engagées suite aux manifestations d'un trouble en santé au travail caractérisé par au moins un épisode de pleurs sur le milieu de travail, à plusieurs épisodes marqués par un état de stress élevé avant (situation nominale d'exercice du métier, en particulier lors des JT/prise d'antenne) et durant le déploiement des phases du projet OpenMedia (formation théorique, entraînement, rapprochement de la phase JT à blanc et bascule) et par des conduites addictives entraînant une altération des comportements, à des discours auto-dépréciatifs et à au moins une menace de passage à l'acte violent de type auto-agressif (suicide).

Dates	Chronologie centrée sur le scripte accidenté le 17 et 18/04 avec un focus très détaillé sur ces deux dates
début 2023	Plusieurs témoignages confirment des problématiques santé + vie personnelle anciennes avec accentuation depuis dans les premiers mois de 2023
mi-janvier - 1er fév.	<p>Départ du chef de centre CVdL (Orléans) - intérim assuré par l'adjoint</p> <p>Mise en place négociée d'un dispositif de suivi du projet OM afin que le chef de centre "sortant" puisse rester impliquer aux étapes ultérieures du projet malgré sa nouvelle affectation et puisse intervenir en appui au collaborateur exerçant l'intérim de chef de centre</p> <p>* Témoignages sur l'inquiétude des collaborateurs suite à ce départ du « pilote » du projet et de celui qui a contribué ce que l'antenne d'Orléans soit « choisie comme station pilote » avec mention, dans plusieurs témoignages, de la nécessité d'un accompagnement à la montée en compétences sur le poste de celui qui prend l'intérim dans le double contexte d'une prise de fonction et de déploiement du projet OM. Certains collaborateurs expriment le sentiment d'être "lâchés"</p>
13 fév. ou 3 mars (date incertaine)	<p>Malaise d'un scripte (accidenté les 17 et 18/04 suivants) à son poste de travail en préparation du JT/Émission sans nécessité de remplacement.</p> <p>Cette situation donne lieu à un court arrêt maladie - reprise de travail après visite médecin du travail.</p> <p>* Des témoignages sur le malaise d'un scripte sur la vacation ""JT soir"". Le JT est réalisé malgré un très haut niveau de stress, une surconsommation médicamenteuse. La gestion de cette situation problème, qualifiée par au moins un collaborateur d'un état d'inaptitude du scripte aux tâches, est identifiée par l'encadrement éditorial et technique avec interpellation de la RH locale avec signalement à la direction régionale.</p> <p>Le retour au domicile du collaborateur après la réalisation du JT fait l'objet d'une vigilance particulière puisqu'un collaborateur disposant d'un brevet de secouriste le suivra en véhicule jusqu'au domicile.</p> <p>La question de la surconsommation médicamenteuse et/ou alcoolique est évoquée par plusieurs collaborateurs témoins directs et indirects de cette situation.</p> <p>➔ Témoignages concordant dans leur contenu narratif, mais discordants sur le calendrier précis de la situation (13 février / 3 mars)"</p>
semaine du 13-17 mars	<p>Formation théorique à Orléans avec une FOR scripte (Programme 8) sur 5 jours, session 1 (semaine 11 du 13 au 17 mars)</p> <p>* Cf. Chronologie générale ligne correspondant au 6-17 mars pour plus de détails sur la formation reçue par les scriptes et la perception de celle-ci</p>
20 et 21 mars	<p>Session de 2 jours d'entraînement OM réalisé par le scripte (accidenté les 17 et 18/04 suivants) les 20 et 21 mars avec ses collègues (2 CDD, 1 titulaire)</p> <p>* Cf. Annexe à ce rapport pour plus de détails sur l'entraînement reçu par les scriptes et la perception qualitative de celui-ci</p> <p>On relève :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un niveau de satisfaction général, même si le nombre de retours est faible sur la population formée (plus d'une dizaine de scriptes) - une amélioration du questionnaire satisfaction par rapport à la phase « formation théorique P8 » puisque désormais il y a bien plus d'items de questionnements qui permettent d'accéder au point de vue des FOR sur le groupe, la formation, la montée en compétence des stagiaires avec des points de vigilance et recommandations pour le déploiement - un besoin fortement exprimé, et souligné par les stagiaires comme par les FOR, d'entraînements importants et réguliers avant d'acquérir de la maîtrise de l'outil - plusieurs remarques, des stagiaires, sur le nombre de JT à blanc (un JT à blanc étant considéré

	<p>comme peu)</p> <ul style="list-style-type: none"> - des remarques sur la densité de l'entraînement et son caractère trop bref (un jour où une demi-journée de plus étant une poste d'amélioration) - un point de vigilance est émis, par les FOR, sur le suivi des scriptes dans leur montée en compétence et il est souligné l'état de « lassitude », voire de « démotivation », des scriptes les plus anciens dans le métier ou/et en âge qui sont déjà en quête d'alternatives en termes de contenu d'activité (Droits auteurs, Gestion antenne, etc.). <p>➔ Ce dernier point est particulièrement intéressant au regard des éléments d'analyses que détiennent le CSE et l'entreprise sur le métier « en tension » de scripte tant dans le cadre du déploiement de l'actuel outil que de manière plus générale et structurelle.</p> <p>* Un témoignage d'un point d'alerte sur le niveau très élevé de stress d'un scripte (accidenté le 17 et 18/04) lors du premier jour d'entraînement par un FOR adressé à l'encadrement éditorial / technique. Manifestations de fortes appréhensions de la part de ce stagiaire scripte avec des comportements significatifs du stress accompagnés d'un discours sur la peur de ne pas maîtriser suffisamment l'outil, de ne pas être prêt à la bascule Lisa/OM et sur les évolutions du métier et son devenir. FOR cherche à rassurer, discute avec le scripte stagiaire le 1er soir, le lendemain le stagiaire était plus rassuré et FOR a cherché à valoriser ses compétences.</p> <p>➔ Ce signalement - non formalisé - ne semble pas avoir été marquant pour ses récipiendaires qui n'en font pas état dans leurs témoignages.</p> <p>➔ Ce signalement fait écho aux questionnaires satisfaction recueillis en fin de session Entraînement (E8). Il est possible que ces questionnaires n'aient pas donné lieu à un traitement qualitatif de la part de l'encadrement local (CVdL) et/ou équipe projet. Les « adaptations » du dispositif de déploiement et d'accompagnement (cf. annexe à ce rapport) ne mentionnent pas concrètement les pistes évoquées par les stagiaires ou par les formateurs.</p>
31-mars	<p>Point informel entre l'encadrement technique et les scriptes titulaires pour sonder l'appropriation et le ressenti vis-à-vis de l'outil OM (présence du scripte accidenté les 17 et 18/04, absence de la scripte CDD accidentée le 7/04)</p> <p>* Des témoignages de l'encadrement qui relèvent essentiellement la "volonté d'y aller", pas de situation d'alerte particulière à ce stade. Du côté des scriptes est noté la nécessité d'y aller ("il faut qu'on y aille") et l'absence de choix à "basculer"</p>
3-4-5 avril	<p>Déploiement de 3 jours de JT de débogage technique - de mise en place ou de "rodage" technique d'OpenMedia (environnement Lisa / OpenMedia) avec la collaboration des personnels les impliqués dans le projet (FOR, référents - dont scripte -, prestataire)</p>
06-avr	<p>1ère séquence de tests à blanc "en mode stagiaire" sur la station.</p> <p>* Témoignage indiquant que les 2 scriptes (stagiaire et référente) semblaient dépitées et fatiguées, avec des regrets sur un déploiement précipité (bugs techniques, modèle conducteur) et des appréhensions sur la maîtrise de l'outil exprimées en soulignant le fait que <i>"un seul JT ce n'est pas assez"</i></p>
07-avr	<p>2^{ème} JT à blanc "mode stagiaire" avec incidents répétés sur la séquence de JT à blanc avec accident de type "pleurs" répétés de scripte</p> <p>* Des témoignages mentionnant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - incidents d'origine technique - incidents d'origine organisationnelle (rôle et workflow, communication) - incidents d'origine humaine et/ou managériale (mode projet ou "test", pression à la réalisation des tâches, mode "stagiaire/apprenant" insuffisamment pris en compte) <p>➔ Pression temporelle élevée pour tous les acteurs participant à la séquence de JT à blanc avec nécessité d'arbitrage sur le déroulement de la soirée, la résolution des problèmes techniques</p> <p>➔ Manifestation répétée de "pleurs" d'un personnel scripte avec expression d'appréhension et de stress élevé</p>

	<p>==> Situation prise en charge in situ par FOR scripte, encadrement technique, collaborateurs techniques, recadrage encadrement éditorial</p> <p>* Un témoignage d'un signalement informel à l'encadrement sur un risque planning concernant la programmation d'un scripte (scripte accidenté le 18/04) sur le jour de la bascule et soulignant la nécessité d'un aménagement du planning et, à défaut, d'un accompagnement renforcé. Mention de contraintes de planification rendant les modifications complexes</p>
13-avr	<p>Alerte des représentants de proximité en IP sur les "scriptes en pleurs / déploiement OM"</p> <p>* Témoignages de l'encadrement et de la direction sur le fait qu'un "plan" sur les ajustements et dispositifs OM révisés était en train d'être élaboré et aurait pu être présenté, mais que l'alerte a été posée avant</p>
13-avr	<p>* Un témoignage : encadrement technique fait état d'un scripte (accidenté le 18/04) en pleurs, fort stress en lien avec le travail, dont le déploiement du nouvel outil et en lien avec le hors travail (facteurs d'ordre personnel). Situation n'ayant pas posé problème sur le plan de la continuité de l'activité sur le poste de travail</p> <p>* Un témoignage d'une situation de recadrage d'un scripte par l'encadrement technique suite à des comportements préoccupants en lien avec le travail (réalisation des tâches) générant un stress important</p>
17-avr	<p>Malaise sur site au poste de travail d'un scripte lors de la phase de préparation du JT soir avec nécessité de remplacement sur le reste de la vacation par un autre scripte (JT midi) et gestion de la situation par l'encadrement technique, l'Organisatrice d'activité et RH ==> <u>(détails ci-dessous zone colorée)</u></p> <p>* Des témoignages sur la situation identifiée comme un malaise avec surconsommation médicamenteuse + alcool avec manifestations de troubles cognitifs, douleurs physiques, mal-être psychique et expression de forte détresse. Incapacité à tenir le poste. Prise en charge par la RH de la situation et du collaborateur jusqu'à dissipation des manifestations préoccupantes. Maintien du contact par la RH jusqu'après le retour au domicile du collaborateur</p>
En matinée	<p>* Témoignage indiquant que lors de la matinée l'Organisatrice d'activité échange avec le scripte accidenté sur des questions de planning et que, à ce stade, aucun élément n'est remarquable ni sur le plan comportemental ni sur le plan de l'interaction verbale ou du moral</p>
Après la conférence de rédaction	<p>* Des témoignages indiquent qu'après la conférence de rédaction de l'après-midi (15h30 passé) l'organisatrice activité va dans le HUB afin d'aborder un point de planification avec le scripte du JT soir et indique le trouver affalé dans son siège, les yeux clos. Elle l'interpelle une première fois sans réponse, puis une seconde fois. Il lui répond que ça ne va pas, qu'il est mal. Il se montre agacé par ses questions « tu sais que ça ne va pas ! ». L'organisatrice interroge les personnes présentes (présentatrice et 2 cadres éditoriaux) qui n'avaient rien remarqué. Pour eux le malaise est récent. L'organisatrice demande aux présents de la vigilance sur le scripte accidenté pendant qu'elle prévient le cadre technique en poste. Avec ce dernier ils isolent le scripte afin de « ne pas le donner en spectacle » dans une salle puis l'organisatrice prévient la RH qui les rejoint. L'organisatrice demande à la scripte du midi s'il lui est possible d'assurer le JT du soir, ce qui sera fait.</p>
Entre +/- 16h et 18h30	<p>* Des témoignages indiquent que la RH et le scripte accidenté restent ensemble dans la salle plus de 2h à échanger. Les échanges semblent porter tant sur les problématiques d'ordre santé que plus personnel. La question du travail et de OM est posée. Le scripte répondrait alors par la négative sur le lien de cause à effet (malaise). La RH et le scripte accidenté quittent par la suite la salle afin de "prendre l'air, boire un verre d'eau pour se rafraîchir "</p> <p>Il est convenu entre le scripte accidenté et la RRH qu'il reste dans la station jusqu'à la fin du JT</p>

Entre +/- 18h30 et fin du JT du soir	<p>* Des témoignages indiquent que le scripte accidenté remonte au niveau de l'open space/hub, échange avec sa collègue scripte qui a repris le JT du soir. Il lui propose son aide, des échanges professionnels se tiennent « normalement ».</p>
Après JT du soir	<p>* Des témoignages indiquent que suite au JT le scripte accidenté prend son véhicule pour rentrer à son domicile, à 10 minutes environ. La RH part en même temps que lui de la station au volant de son propre véhicule, le suit jusqu'au rond-point.</p> <p>La RH envoie un SMS environ 10 minutes après avoir quitté la station au scripte accidenté pour s'enquérir de son état. Elle obtient une réponse de réassurance sur le fait qu'il est bien rentré au domicile et que « ça va ».</p>
18-avr	<p>JNT (normalement selon les plannings consultés)</p> <p>* Témoignage qui indique cependant la présence du scripte accidenté le 17/04 sur site et des interactions avec l'encadrement technique présent. ==> (détails ci-dessous zone colorée)</p>
Avant 9h	<p>Il se rend (a priori) au travail matin 8h30</p> <p>* Témoignages qui indiquent que l'Organisatrice d'activité contacte l'encadrement technique planifié le 18/04 pour qu'il s'assure que le scripte accidenté la veille (17/04) n'exerce pas ce jour-là et se rend à une consultation médicale prévue en matinée. L'encadrement technique interagit avec ledit scripte qui accepte, sans résistance, de quitter son poste et la station et quitte la station par ses propres moyens (véhicule)</p>
10h00	<p>* Témoignage qui indique que l'Organisatrice d'activité contacte, par SMS, le scripte accidenté la veille (17/04) pour s'enquérir de son état et reçoit une réponse positive ("ça va")</p>
Entre 12h50 et 13h45	<p>* Témoignage qui indique que le scripte accidenté la veille (17/04) contacte l'organisatrice d'activité par SMS et que les échanges conduisent à un discours d'autodévalorisation du scripte, à une menace suicidaire et une demande d'aide. L'Organisatrice d'activité cherche à contacter téléphoniquement le scripte sans succès.</p> <p>* Témoignages qui indiquent que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'organisatrice d'activité contacte, en parallèle des échanges par SMS avec le scripte et suite à la menace suicidaire, un référent RH puis la direction régionale - Le référent RH, en déplacement ce jour, qui répond et oriente l'organisatrice d'activité dans la gestion de la situation critique (signalement à la direction régionale) et contacte un autre référent RH pour obtenir des éléments de domiciliation sur le scripte accidenté la veille - La direction régionale contacte les secours (pompiers) suite à l'absence de retours téléphoniques et SMS du scripte accidenté à forte proximité de sa menace suicidaire et demande d'aide
Après 13h45	<p>Intervention des secours au domicile du collaborateur scripte accidenté la veille (17/04) Retour des pompiers vers la direction régionale CVdL environ 1h après le signalement</p> <p>* Témoignages qui indiquent que les secours (pompiers) transmettent à l'encadrement de la station des "nouvelles rassurantes" sur le fait que le collaborateur a été contacté, qu'il n'y a pas eu nécessité d'hospitalisation, que le principe de soin/suivi a été accepté par ce dernier après un premier temps de déni.</p> <p>L'information est retransmise par la direction régionale à l'organisatrice d'activité et aux RH</p> <p>Encadrement et/ou RH contactent:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le cabinet ACCA, psychologue référent station Orléans (prise de poste en janvier 2023) - Le médecin du travail - La direction du réseau France 3 (DRH) - Le secrétaire des représentants de proximité de l'antenne Orléans <p>* Témoignage qui indique qu'en interne du cabinet ACCA et suite aux informations prises auprès de l'encadrement de la station sur la situation de crise le collaborateur accidenté est redirigé vers</p>

	une "psychologue clinicienne" ACCA pour prise de contact et suivi si souhait/besoin
Fin d'après-midi : 17h-18h30	Scripte accidenté transmet un SMS à la direction régionale de réassurance sur son état de santé ("tout va bien").
19-avr	<p>Modification de la planification des séquences de tests à blanc. La séquence dédiée au scripte accidenté les 17 et 18/04 et prise en charge par un autre collaborateur scripte témoignant, à cette occasion, avoir bien accueilli cette opportunité de pouvoir faire un "second JT blanc".</p> <p>Réunion extraordinaire de l'instance de proximité extraordinaire CVdL - Nouvelle Alerte des représentants de proximité sur les scripts au-delà du "cas" individuel du scripte accidenté les 17 et 18/04</p> <p>Dépôt d'une alerte danger grave et imminent ou DGI (15h30) par le CSE du Réseau sur situation "menace suicidaire" et détresse psychosociale d'un collaborateur scripte en appui à la 1er alerte du 13 avril 2023 portant sur l'exposition aux RPS et des manifestations de stress élevé (pleurs) de la population de scripte dans le contexte du déploiement OpenMedia</p> <p>Direction régionale, à la suite du malaise puis de l'accident de travail d'un scripte les 17 et 18/04, fait dans ce cadre un point avec l'encadrement technique, pour collecter des éléments de contexte sur "comment se passent les JT à blanc" ciblé sur la population de scriptes. La direction régionale demande à l'encadrement la "liste des collaborateurs en difficulté" pour étudier les causes de celles-ci.</p> <p>Direction régionale, effectue dans le même cadre et objectif un point avec l'encadrement éditorial en chef durant lequel le facteur de la moins grande du métier de scripte par les CDD est mis en avant comme facteur de stress en lien avec l'alerte 1 (7/04)</p> <p><i>* Témoignage indiquant qu'"Après l'alerte, pose du DGI, j'ai revu le chef de centre qui m'a dit « non les JT blancs se passent bien, pas de souci, mais il y en a qui craquent » et qu'« Après le fait de terminer en pleurs, le lead du rédacteur en chef, il est très rapide, bousculer, maîtrise le logiciel, cela l'a fait paniquer. La scripte était en stress et sous pression, ce n'est pas utile en JT à blanc."</i></p> <p>Direction régionale prend des nouvelles du collaborateur accidenté. La réponse obtenue en retour du scripte indique un retour sur la station le lendemain (20/04). L'échange, par SMS, se poursuit avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une question de l'encadrement dirigée vers le collaborateur sur les liens potentiels projet OM / son mal-être actuel mentionnant qu'auquel cas des solutions pourront être trouvées sur le côté professionnel - une réponse du collaborateur sur le projet et le fait que : "ça m'angoisse un peu" - une réponse de l'encadrement marquée par de l'empathie et offrant des informations visant de la réassurance du collaborateur sur le dispositif du projet ("renforcer les accompagnements et le temps pour chaque personne avant de commencer pour de vrai" - une réponse du collaborateur qualifiant ces informations de positives "oui ça serait bien" - une réponse de l'encadrement développant les informations sur les ressources mises à disposition (prestataire pour des doublons) et réinterrogeant le collaborateur sur le lien projet OM / mal-être ("j'aimerais savoir si c'est le fond du problème ou si cela touche d'autres sphères que le professionnel" indiquant que si le problème est d'ordre professionnel il sera possible d'intervenir - une réponse du collaborateur mentionnant un état de santé physique dégradé (douleurs) - une réponse de l'encadrement marquée par de l'empathie
20-avr	CSE Réseau - point à l'ordre du jour sur la 1er alerte CVdL du 13 avril 2023, actualisée par le DGI du 19/04. Vote sur le déclenchement d'une enquête paritaire suite aux 2 alertes avec accompagnement d'un cabinet habilité (CEDAET)

	<p>Déclaration de l'accident du travail du collaborateur scripte du 18/04/2023 par la direction CVdL mentionnant <i>"La victime ne travaillait pas le jour de l'incident. Il était à domicile. Les propos tenus par la victime en justification à cette détresse n'indiqueraient pas un lien avec son travail"</i></p> <p>Date programmée pour une consultation médecine du travail pour le collaborateur accidenté le 17 et 18/04/2023</p> <p>* Témoignage qui indique qu'un collègue scripte croise le scripte accidenté - <i>" Je vois qu'il n'est pas bien, pas bien du tout, fermé sur lui-même, ce jeudi il est venu et reparti, OM le stresse beaucoup, ce n'est pas un outil qu'il a envie d'utiliser, il est angoissé de base, là forcément après 20 ans avec un logiciel, leur faire changer c'est beaucoup, ce logiciel a des impacts directs sur le métier de scripte. Je n'ai pas abordé trop le sujet avec lui, juste « tu as fait ton JT blanc ? J'ai dit que je ne l'avais pas bien vécu. Détails techniques. Jeudi dernier il est venu et reparti, conférence de rédaction, il avait un rendez-vous et m'a demandé "tu pourras me remplacer?" et sur la conférence il n'était plus là. Il était prévu sur JT soir, j'étais JT midi, j'ai fait le JT soir en plus du coup. Non je ne sais pas pourquoi il n'était plus là. Il avait l'air très très fatigué. Je sais que l'on a parlé OM, et semaines qui allaient arriver, mais de la bascule je ne sais pas, juste sur on appréhende la suite, l'avenir. J'avais eu des échos, on m'a dit qu'il n'allait pas bien, mais pas officiellement, c'était par des collègues ayant travaillé avec lui récemment, pas officiel."</i></p>
21-avr	<p>Démarrage de l'enquête paritaire</p> <p>* Témoignages indiquant que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les représentants de proximité cherchent à entrer en contact avec scripte accidenté sans obtenir de retour. - Plusieurs collaborateurs de la station cherchent à entrer en contact, par SMS et appels téléphoniques, avec le scripte accidenté les 7 et 18/04. Peu de retours. <p>La direction régionale effectue une collecte directe d'information auprès de la population de scriptes sur "comment se passent les JT à blanc" avec la RH. Suite à ce "bilan", la direction souligne que la décision de renforcer l'accompagnement est devenue évidente (doublure, prolongement Lapins bleus).</p> <p>* Témoignage indiquant que <i>"Les scriptes on a eu des échanges avec notre RH. Une scripte effectivement en pleurs dans mon bureau, ce logiciel lui renvoie à la fin de son métier, elle ne savait plus à quoi elle servait, plus du tout sure d'elle par rapport à l'exploitation. Je lui ai expliqué : on a prolongé l'accompagnement. Elle était inquiète, elle jeune, CDD, elle se dit « est-ce que je vais m'en sortir. Les scriptes donc on les a vues près notre instance extraordinaire, on a appelé, on a fait le bilan avec la RH. On en a appelé 2 et une qui était de JT jour. On leur a fait des mails après. Quel jour ? Lendemain du CSE, le 21/04, faire le point « ou elles en étaient ».</i></p> <p><i>Surtout qu'il y avait l'affaire X, c'était ça le plus inquiétant, on a contacté les autres scriptes, pour voir. À part une qui craque, rien, comment elles le vivent, on veut tous les aider, il n'y a pas de discussion s'il faut les aider ou pas, on n'est pas à compter le nombre de personnes que l'on va faire travailler, je pense qu'il faut renforcer le dispositif, même sans l'histoire de X on va renforcer, une scripte qui fait un JT à blanc et trois semaines ensuite, il n'y a pas de débat là-dedans. On a formé une énorme population de CDD plus nos CDI, ça prend beaucoup de temps, pas le temps de passer deux ou trois fois en JT à blanc, en exploitation on s'aperçoit de cela, donc on ajuste, on adapte, OK cela nous est remonté, on le voit, on va réagir."</i></p>
Entre le 21 et le 26 avril	<p>* Témoignages indiquent que le scripte accidenté envoie des textos à l'encadrement de la station et des collègues dont certains sont qualifiés par ceux-ci de "incohérents" ou "illisibles" (sic) et d'autres comme marqués par un discours d'autodénigrement fort, de détresse et de mal-être (évocation de tristesse, de peur de ses supérieurs, d'image de soi détériorée).</p> <p>L'encadrement assure le collaborateur de sa disponibilité et le dirige également vers un numéro aide psychologique (cabinet ACCA)</p>

	Des collaborateurs et collègues cherchent à être dans l'empathie et la réassurance tant sur le plan des problématiques privées que professionnel (projet OM)
02-mai	<p>Bascule technique vers OM dans la nuit du 2 au 3 mai.</p> <p>➔ La date de la bascule semble avoir fait l'objet de modification depuis le lancement projet (semaine 8 mai, semaine 1er mai), les représentants de proximité CVdL soulignent un manque de clarté dans la communication sur la planification des phases du projet en local</p> <p>Reprise du travail du scripte accidenté les 17 et 18/04 suite à visite de reprise médecine du travail</p> <p>➔ Accompagnement par un scripte référent OM, avec entraînement sur OM</p> <p>Réunion sur les workflows avec ancien chef de centre et encadrement technique par intérim avec présence d'une part des collaborateurs ayant participé aux séquences de JT à blanc, dont le scripte accidenté les 17 et 18/04.</p> <p>➔ Mise à jour des ajustements pour la bascule, stabilisation d'un nouveau workflow transmis par l'encadrement technique aux personnels de la station</p>
5 mai	Reprise du travail pour le scripte accidenté les 17 et 18/04. Positionné sur des « entraînements » avec la référente OM de la station
weekend 6 et 7 mai	<p>Scripte accidenté les 17 et 18/04 est au tableau de service du premier weekend suite à la bascule OM avec un dispositif d'accompagnement (appui en préparation et en diffusion de la référente OM de la station et prestataire Lapins bleus qui restent sur CVdL jusqu'à la fin du mois de mai) donc en charge de la réalisation des JT midi et soir</p> <p>* Des témoignages qui indiquent que « cela s'est bien passé » du point de vue de la production des JT même si, depuis la bascule la consigne générale a été donnée à l'éditorial – avec un accent mis sur ce weekend - « de faire le plus facile possible en JT, on adapte d'éditorial aux capacités des scriptes, pas forcément le JT que l'on voudrait faire pour nous (journalistes) » où de faire « simple » de telle manière de ne pas « mettre l'organisation en danger » et de ne pas « mettre ce scripte en danger ».</p> <p>* Des témoignages qui indiquent que le scripte accidenté « s'en est bien sorti, même si encore stressé et un peu éparpillé ». Les JT midi et soir du 6 ont été réalisés par le scripte accidenté, mais , que le scripte accidenté est sorti du JT du samedi midi « extrêmement stressé ». Le bénéfice de l'accompagnement a été noté (« ça le rassure ») et a permis, le dimanche au JT du midi, la prise en main de la référente sur la réalisation du JT du midi qui est cours (5 minutes) permettant au scripte accidenté d'être en observation, car il ne « le sentait pas » et était « stressé ». Le JT du soir a pu être pris en charge sans incident.</p> <p>Échanges entre rédacteur en chef adjoint et rédacteur en chef, à l'issue du samedi 6 mai pour savoir « comment cela se passe avec (le scripte accidenté) ? »</p>

III. Analyses sur les facteurs de risques (causes directes, causes profondes) ayant participé aux situations-problèmes

Si la partie II de ce rapport était consacrée à des « chroniques », la partie III procède à l'analyse des facteurs de risques (causes directes, causes profondes) aux situations des 7, 17 et 18 avril derniers, voire aux évènements antérieurs (février/mars 2023) pour le collaborateur concerné par la seconde alerte.

Inspiré de l'arbre des causes sans répondre pleinement aux codes de présentation de celui-ci les tableaux ci-dessous (III.1 et III.2) pointent dans la colonne de gauche les manifestations qui ont suscité les alertes (troubles psychosociaux au travail). Dans la colonne de droite ont été mentionnés les facteurs qui permettent – du point de vue de la délégation d'enquête sur la base des matériaux collectés – d'explicitier la survenue de ces situations.

Dans cette colonne de droite on trouve donc différents ordres de facteurs explicatifs qui sont d'ordre socio-organisationnels, socio-professionnels et d'ordre individuel ayant pu jouer dans la dégradation de la situation de travail et de santé au travail des collaborateurs concernés, deux scriptes, l'un non-permanent et jeune dans le métier, l'autre permanent et ancien dans le métier.

Ces analyses des causes ont été établies pour chacune des alertes prises séparément, à l'instar des chroniques. Mais il est indispensable en vue d'une démarche de prévention suite aux deux alertes, de raisonner en termes de comparaison et de croisements (section III.3) entre ce qui peut « rapprocher » où « différencier » ces situations d'alerte (7, 17 et 18 avril), car dans les deux cas celles-ci concernent la même population sur le plan professionnel (des scriptes) et s'inscrivent dans un même contexte organisationnel (déploiement d'un projet, changement d'outil, réalisation de séquences de test à blanc avec le nouvel outil).

III.1. Alerte 1 - Analyse des facteurs de risques propres à la situation du 7 avril 2023

Situation critique Santé-Travail / Accident	Facteurs de pression (intensificateurs d'une situation de travail qui est, en elle-même, déjà factrice de stress : maniement d'un nouvel outil, en condition de test, de direct, de coopération et d'interdépendance au travail)
<p>Manifestations d'anxiété élevée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crises de pleurs et larmes aux yeux répétés - Verbalisations d'appréhensions sur les conditions du changement - Verbalisations d'appréhensions sur l'insécurité professionnelle - Verbalisations répétées d'appréhensions sur la maîtrise de la situation de travail et de l'outil de travail 	<p>Des problématiques techniques aléatoires et/ou inhabituelles sur OM par rapport aux 3 précédents JT de "rodage technique" et au 1er JT plan en "mode stagiaire" (notamment problématiques de création des identifiants couverture, conducteur bloqué, horodatage des synthés).</p> <p>→ Une longue phase de diagnostic concernant l'origine du ou des problème(s) technique(s) créant un retard dans le scénario de la séquence à blanc (enchaînement prévu d'une émission DEP et 2 JT avec déclenchement à des heures précises et pour des durées précises)</p> <p>→ Retard engageant une pression temporelle répercutée sur la scripte notamment et sur l'encadrement (« ça ne s'est pas déroulé comme cela devait », "précipitation totale", "cyclone", « être pressé », "je n'avais pas eu le temps de visionner les sujets, je n'avais pas mis les synthés, « arrivée dans la précipitation en régie").</p> <p>→ Charge mentale pour la scripte concernant ses tâches et sa capacité à les mener à bien ("je ne pouvais pas faire mon travail et tout le monde dépendait de cela", création de couvertures, élaboration du conducteur)</p>
	<p>Des problématiques organisationnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un encadrement (éditorial, technique et informatique) très mobilisé sur la gestion des problématiques techniques et des arbitrages dans le cadre du diagnostic (appeler le support au Siège) et sur l'ajustement du scénario initial de déroulement de la séquence de test à blanc et, de ce fait, plus sur des dimensions organisationnelles (gestion des bugs, prise de décision, garantir l'efficacité et la performance du système) que sur des dimensions humaines (accompagner le processus d'apprentissage en cours, communiquer et donner des éléments de repères sur la situation perturbée) - une configuration de la situation de « test » où la répartition des rôles n'est pas clarifiée avec de multiples sollicitations de la scripte « stagiaire » (encadrement éditorial en chef ou / et adjoint, FOR). Des interventions croisées, insuffisamment explicitées auprès de la scripte et en amont du lancement du test, du qui fait quoi, de qui arbitre, accompagne, donne des consignes, etc. <p>→ Charge mentale et pression temporelle dans le cadre de la préparation du conducteur du JT blanc pour la scripte (gérer plusieurs sources de conseils et consignes, ne pas savoir qui écouter)</p> <p>→ Charge mentale concernant ses tâches et sa capacité à les mener à bien avec le sentiment de ne pas « être prête », de ne pas être suffisamment « autonome », de ne pas donner satisfaction, d'être mise en situation d'échec professionnel sur un temps de « test »</p>
	<p>Une situation de "test" sous observation (avoir 4 personnes, ou plus derrière soi lors de la préparation du conducteur, avoir des personnes "du projet", "de Paris", "de l'encadrement" qui pour la plupart sont des inconnues avant le test pour la scripte)</p> <p>→ Charge mentale augmentée : la pression psychique de la situation de "test" sous observation est renforcée par le volume et le statut des observateurs et leur rôle (interventions).</p> <p>La charge mentale liée au phénomène « être en JT test » existe aussi pour d'autres "apprenants OM" et pour l'encadrement de la station pilote probablement. La cascade de pression peut toutefois être plus appuyée en fonction des observateurs et de la place occupée dans le processus de fabrication par l'usager-outil qu'est la scripte.</p>
	<p>Une situation de « test » où le statut d'apprenant n'est pas complètement pris en compte avec des interventions d'un observateur qualifié par de multiples sources comme un « sachant » concernant l'outil OM et comme une figure hiérarchique (il "prend la main", il "demande des actions" et notamment des actions complexes, il "met de la pression" sur un contexte déjà bousculé)</p> <p>→ Charge mentale et charge émotionnelle, peur de l'erreur et du jugement professionnel, perte d'autonomie vis-à-vis de l'outil et du métier, perte des moyens et, notamment, sur le plan de la verbalisation sur la pression perçue ("lui il connaissait déjà logiciel, pour lui c'était évident, mais pas pour moi, je débute, il ne s'est pas rendu compte que cela allait trop vite, je n'ai pas réussi à lui dire.")</p>

	<p>Une bascule en mode "On Air" en régie avant l'arrivée de la scripte, action inhabituelle pour elle sur les rôles métiers (dans le workflow le pas-à-pas est en régie pris en charge par RCA)</p> <p>→ Pression temporelle sur la scripte</p> <p>→ Charge mentale et charge émotionnelle, atteintes sur le plan de la reconnaissance du métier (rôle, sens et utilité du travail) et de l'insécurité professionnelle (« j'ai eu le sentiment d'être dépossédée », « j'ai ressenti un manque de considération »)</p>
	<p>Un changement dans le conducteur sans communication vers la scripte avant/après cette modification par un des ayants droit de toucher au conducteur (création de couvertures). Non identifié (changement de coquille- versioning)</p> <p>→ Charge mentale et charge émotionnelle, atteintes sur le plan de la communication inter-métiers au sein du processus de fabrication, à la reconnaissance du rôle et du métier dans la nouvelle configuration OM</p>
	<p>Un calendrier de déploiement du projet et une programmation des vacances de scripte CDD depuis février conduisant à un écart temporel important entre le JT à blanc et la prochaine intervention post-bascule, 2 mois, de la scripte</p> <p>→ Charge mentale, manque d'autonomie et insécurité professionnelle perçue liées au maintien des compétences utiles entre le temps d'apprentissage et le temps de mise en acte en conditions réelles de ces mêmes compétences. Peur de l'échec, erreur, manque de compétences, mise en échec ayant de potentielles retentissement sur l'emploi pour un salarié en situation précaire</p>
	<p>Une séquence à blanc située parmi les tous premiers JT à blanc pour la station "pilote" (après les 3 jours de JT de débogage technique).</p> <p>→ Charge mentale et charge émotionnelle liées aux enjeux multiples de ce « lancement » de projet. Cette pression s'exerce probablement pour tous les participants "apprenants", "encadrants", mais aussi participants au projet (promoteurs OM, formateurs...) avec pour chacun des enjeux de réussite/performance/efficience des premiers JT en avance de phase qui peuvent être différents</p> <p>→ Cascade de pression / stress</p>
	<p>Le statut de CDD, la "jeunesse" dans le métier de la scripte</p> <p>→ Charge mentale et charge émotionnelle augmentée du fait de ces caractéristiques socioprofessionnelles (capacités/compétences/adaptabilité/performance : faire ses preuves, ne pas faire d'erreur, se montrer à la hauteur, être prêt) avec des impacts possibles sur la sécurité professionnelle (emploi)</p>
	<p>Un changement d'outil qui concerne outil-métier porteur d'un scénario symbolique et pratique sur le devenir du métier scripte</p> <p>→ Charge mentale et charge émotionnelle augmentée pour les scriptes avec des impacts sur la sécurité professionnelle et de l'emploi (découvrir enfin dans la "vraie vie" au travail l'outil des scriptes FTV Réseau pour voir ce que sera le métier pour lequel on a été formé)</p>
	<p>Un milieu (BRI / régie) marqué par des formes de minimisation ou à la banalisation du stress propre à la "régie / au direct" et à la "responsabilité" de la scripte sur un JT (stéréotypes "ça fait partie du métier", "il faut encaisser le stress" "c'est normal d'être en stress")</p>

III.2. Alerte 2 - Analyse des facteurs de risques propres aux situations du 17 et du 18 avril 2023

Situation critique Santé-Travail / Accident	Facteurs de pression (intensificateurs d'une situation de travail qui est, en elle-même, déjà factrice de stress : maniement d'un nouvel outil, en condition de test, de direct, de coopération et d'interdépendance au travail)
<p>Manifestations d'anxiété élevée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menace suicidaire - Crise de pleurs - Verbalisations répétées sur de fortes appréhensions sur l'appropriation du nouvel outil (maîtrise de l'outil et du métier) - Consommation excessive de produits (hypothèse: médicaments, alcool) avec des répercussions cognitives et comportementales - Discours d'auto-dévalorisation à l'écrit et à l'oral - Présentéisme marqué - Manifestations physiologiques du stress/panique - Demandes d'aide alternées avec des attitudes de repli 	<p>Situation connue par Organisation d'activité /RRH /Encadrement qualifiée de complexe sur le plan de la vie personnelle Situation également connue ou observée par une part des collaborateurs ➔ Facteurs de fragilisation et d'anxiété déjà identifiés</p> <p>Situation connue par Organisatrice d'activité/RRH /Encadrement qualifiée de complexe sur le plan de la santé Situation également connue ou observée par une part des collaborateurs du fait de manifestations comportementales sur le plan de la fatigue, de la douleur, sur le plan cognitif (oublis, incohérences, ralentissement cognitif...) et sur le plan psychomoteur (réflexes altérés) ➔ Facteurs de fragilisation et d'anxiété déjà identifiés et pris en charge dans un cadre médical (médecin du travail / médecin traitant) , mais pouvant donner lieu à des pratiques d'automédication (augmentées sur début d'année 2023) et à la consommation d'autres produits (alcool) augmentant les risques en contexte professionnel</p> <p>Charge de travail en augmentation pour la population de scriptes sur les dernières années et, en particulier, depuis septembre 2022, avec l'évolution de la grille éditoriale et des projets éditoriaux (situations de travail avec des temps de direct augmentés, JT en extérieur, émissions, etc.) ➔ Impacts en termes d'intensification et complexification des journées de travail (scripte, et potentiellement d'autres corps de métier), d'exigences augmentées en matière d'organisation des rôles circulation information en préparation émissions et/ou JT + droits auteurs ➔ Constats de mécanismes défensifs des situations de surcharge et de stress chez la population de scriptes. Les situations de « direct » font l'objet de pratiques de contournement (recherche d'une planification privilégiant le « hors JT » et/ou le « hors direct » : émissions enregistrées, la gestion des droits d'auteurs par exemple) et le maintien dans le métier peut également faire l'objet de questionnements à l'échelle de l'entreprise comme de CVdL.</p> <p>Charge de travail en augmentation sur la dernière année (2022) liée à l'accompagnement et la transmission vers les CDD scriptes positionnés sur CVdL (une vingtaine) ➔ Les titulaires scriptes font office sur le terrain de formateurs des « recrues »</p> <p>Perspectives d'accroissement de charge potentielle avec le déploiement du projet OpenMedia (nouvel outil, nouveaux réflexes, tâches et modes opératoires modifiés) et avec le déploiement du projet Tempo (modification grille, horaires) ➔ Impacts en termes de charge mentale et émotionnelle : nouvelle intensification et complexification des journées de travail (scripte, et potentiellement d'autres corps de métier) avec des appréhensions en matière d'usure professionnelle</p> <p>Complexification de la préparation des JT avec potentiel impact sur les capacités d'anticipation du contenu-tâches pour les JT avec la réorganisation des modalités de planification des rédacteurs en chef adjoints depuis septembre 2022 ➔ Impacts de ces évolutions sur la complexité du travail de scripte et la pression temporelle</p>

et de déni du mal-être	Pression temporelle et charge mentale liée au calendrier de déploiement du projet et à la programmation des JT blanc et de la bascule. Un JT blanc, le scripte accidenté est pressenti pour le jour de la bascule jusqu'à encore très récemment (le 7 avril, debrief JT blanc) → Impacts psychiques autour des enjeux pratiques et symboliques à « être prêt » le jour J et à « faire ses preuves » dans le métier et face au nouvel outil (situation d'épreuve professionnelle). Enjeux de réussite/performance/efficacité de ce premier JT qui peuvent être différents selon les personnels, leur rôle dans le processus de fabrication et selon leur histoire et attachement au métier et à la représentation de ce qu'est être un « bon » professionnel (être prêt, maîtrise 100% outil, réussir JT)
	Charge mentale liée à la bascule d'un outil métier à un autre pour les scriptes. Ce nouvel outil est, intrinsèquement, porteur d'un scénario symbolique et pratique sur le devenir du métier dans l'entreprise (la place, le rôle, les compétences reconnues, le sens de l'utilité dans le processus de fabrication audiovisuelle) → Impacts psychiques autour des valeurs, de la reconnaissance (sens et utilité du travail) et de l'insécurité professionnelle

III.3. Des causes communes aux deux situations et alertes

Après avoir procédé à des analyses « ciblées » sur chacune des alertes, on va ici raisonner en termes de comparaison et de rapprochement de cas afin d'avancer dans ce rapport d'enquête vers la partie IV consacrée aux préconisations en matière d'amélioration des conditions de travail, de prévention des risques et, également, d'amélioration des dispositifs de signalement et de gestion des alertes SSCT.

Ainsi, s'il est possible d'identifier des causes spécifiques à chacune des situations traitées ci-dessus, il est également possible de repérer des causes communes utiles pour prévenir les risques auxquels seraient exposés la population de scripte dans le contexte de déploiement d'un nouvel outil OM à l'échelle du Réseau France 3, nouvel outil reposant fortement sur l'implication et l'adaptation des scriptes à la nouvelle configuration de travail et de production audiovisuelle.

Les points développés ci-dessous sont autant de zones de recoupement ou de recouvrement existants, du point de vue de la délégation d'enquête, sur les causes ayant participé à la survenue des situations-problèmes ayant conduit aux alertes sur des collaborateurs et sur la population de scriptes.

A/ Le déploiement d'OpenMedia : un accélérateur et un révélateur de points de vulnérabilité professionnelle et organisationnelle

OpenMedia est un outil qui vient remplacer l'outil actuel, Lisa, déployé il y a des années à France Télévision au Réseau. Cet outil, dédié à l'exercice du métier de scripte tel qu'il se pratique à France 3, est indispensable à la fabrication des journaux télévisés et des émissions (de leur préparation à leur diffusion).

La centralité de cet outil dans le processus de fabrication audiovisuelle et dans l'accomplissement quotidien du travail propre aux scriptes du Réseau implique que la bascule vers un nouvel outil touche au cœur du métier tel qu'il est pratiqué dans les antennes et que cette bascule technologique ait des implications en termes de pratiques et gestes métier et en termes de sens et d'utilité professionnelle. C'est la raison pour laquelle le processus d'appropriation et de maîtrise de ce nouvel outil par ses usagers - les scriptes et les autres acteurs techniques et éditoriaux de la chaîne de fabrication audiovisuelle - a une grande importance.

Les trois chroniques et les deux analyses des causes établies dans le cadre de cette enquête ont mis en lumière :

- **Des causes « profondes » que le déploiement de l'actuel projet OpenMedia renforce et réactualise :**
 - Des éléments, liés à l'exercice du métier de scripte en temps ordinaire de travail (stress quotidien du métier, travail à flux tendu, forte interdépendance de la chaîne de fabrication et rôle pivot du scripte dans celle-ci, les pics de stress liés au direct), qui exposent quotidiennement les scriptes aux risques psychosociaux et peuvent conduire à des formes d'usure professionnelle,
 - Les effets en termes de charge et d'intensité du travail, mais aussi de lassitude, d'un déficit chronique d'effectif de scriptes permanents sur l'antenne CVdL qui conduit à des contraintes de planification, au recours chronique à des non-permanents qu'il faut accompagner dans leur montée en compétences
 - Un niveau de charge de travail perçu comme continuellement croissant sur les dernières années et/ou avec les nouvelles grilles éditoriales, engageant du travail à flux tendu et un sentiment de saturation que le déploiement du nouvel outil vient augmenter (effort adaptatif, outil perçu comme « lourd » et exigeant sur le plan de la vigilance),
 - Un état de vulnérabilité et/ou de malaise dans le collectif de scriptes permanents à CVdL avec des phénomènes en santé connus, à l'échelle de l'antenne comme à l'échelle du réseau France 3 liés au stress (pleurs, consommation de substances telles que tabac, café ou autres à des fins de gestion du stress, manifestations de fatigue ou d'irritabilité, micro plaintes quotidiennes), à l'usure professionnelle (démotivation, repli, mécanismes de défense contre les situations de stress au travail (le direct). Ces mécanismes de défense s'illustrent par qui des formes d'évitement ou de contournements plus ou moins conscients et stratégiques des journaux télévisés ou d'autres séquences impliquant la pression du direct par exemple, quête d'activités alternatives aux JT tels les droits d'auteurs, des émissions enregistrées, la formation, des parcours de sortie du métier),
 - Des interrogations sur le devenir de ce métier dans l'entreprise qui sont régulièrement ravivées et que le présent projet potentialise. Ces interrogations, qui génèrent des niveaux d'insécurité professionnelle variés selon les scriptes, s'expriment tant chez les permanents que chez les nouveaux venus dans le métier et à FTV (CDD).
- **Des causes plus directes, ponctuelles ou conjoncturelles, mais non moins importantes et agissantes :**
 - Un outil nouveau perçu comme complexe et dense, mais n'apportant pas nécessairement de plus-value sensible à l'exercice du métier de scripte, voire même venant augmenter la charge de travail du fait de son ergonomie, de tâches nombreuses de vérification engageant une forte vigilance et d'une modification, et faisant perdre des tâches jusqu'ici perçues comme symboliquement importantes du point de vue du sens et de la fierté professionnelle (avoir le rôle de « maître du temps par exemple),
 - Un dispositif et calendrier de déploiement perçus comme contraignant les temps d'appropriation et d'adaptation à la nouvelle configuration de travail (temps alloué pour stabiliser les modèles de conducteur trop courts augmentant les risques opérationnels, nombre de JT à blanc perçu comme insuffisant pour être sécurisé vis-à-vis de l'outil, un temps d'entraînement qui aurait pu être plus important, là encore pour sécuriser l'usager-scripte, une date de bascule perçue comme non amovible, un projet perçu comme « subi » quand bien même le dispositif d'accompagnement est reconnu comme important et qualitatif (FOR scripte, prestataires en régie, inclusion des CDD, une plateforme de formation présentant encore des bugs amenant l'usager-

scripte à interroger les temps de développements et l'utilité d'une meilleure stabilisation des fonctionnalités de la suite NRCS : Newsboard et OpenMedia),

- Un dispositif de « station pilote » qui est vécu comme augmentant le stress et les enjeux de performance pesant tant sur l'éditorial que sur la technique, mais venant se répercuter fortement sur le poste et la situation des scriptes en apprentissage d'OpenMedia,
- Une répartition des rôles et un état des « règles d'or » où workflow encore en cours de définition exposant à des efforts augmentés d'adaptation et à des configurations de travail vécues sur le plan opérationnel comme symbolique comme déstabilisantes.

Au-delà de la situation de "test" que représentent les séquences à blanc, la bascule de l'outil Lisa vers l'outil OpenMedia constitue une forme d'épreuve professionnelle pour les scriptes :

- Ainsi à l'échelle globale du métier, avec ce nouvel outil ce sont de nouvelles pratiques du métier de scripte, de nouveaux process et repères de travail pour les scriptes qui sont à mettre en place, de nouveaux contours de l'exercice du métier en régie, avec des coopérations et coordinations modifiées avec les autres intervenants (chef d'édition, rédacteur en chef adjoint, technicien audiovisuel en régie, opérateur son en régie, etc.) de la chaîne de fabrication audiovisuelle qui sont à expérimenter au travers, notamment, de l'adoption de workflows révisés. Plus qu'un changement d'outil on parle d'épreuve professionnelle, car ce sont le rôle du scripte, ses tâches spécifiques, son utilité, ses compétences qui sont interrogées et remodelées. Est-ce que la scripte est toujours un « chef d'orchestre », un « maître du temps » en régie ? Est-ce toujours un point de condensation et de coordination des informations clés structurant le JT-Émission en phase de préparation ? Est-ce toujours un maillon fort et indispensable de la chaîne de production ? L'équipe projet, l'encadrement et même les scriptes répondront majoritairement « oui », ce qui n'est toutefois pas exempt d'une réflexion, et d'appréhensions nombreuses et parfois intenses, sur le devenir du métier au travers des changements successifs de l'organisation du travail et des évolutions technologiques que connaissent (et vont connaître) les antennes au Réseau.
- Et, à l'échelle plus individuelle, l'épreuve professionnelle va se jouer dans la capacité du scripte exerçant son métier depuis de longues années ou fraîchement formé à s'adapter, à passer le cap d'un nouvel outil, à se glisser dans les nouveaux contours du poste auprès des autres acteurs dans le hub et en régie. La bascule d'un outil à un autre suppose de (re)-faire ses preuves professionnellement : celle de savoir et pouvoir tenir « le direct », celle de contribuer à la qualité du produit fini, le JT où l'émission diffusée (des synthés bien posés, corrigés, pertinents, une durée respectée, des alertes son/image permettant les corrections qui s'imposent, etc.), celle de contribuer à une qualité du service rendu au présentateur (l'appuyer et le rassurer dans la gestion du temps, dans l'anticipation des clôtures de sujets, etc.), et aux autres acteurs de l'éditorial et de la technique, etc. En somme l'épreuve c'est de rester le « bon » professionnel que l'on a pu être pendant des années pour les scriptes les plus anciens, et ils sont nombreux parmi les titulaires au sein du Réseau où le « bon » professionnel que l'on vient tout juste de devenir pour les plus jeunes d'entre eux. À l'échelle de la station CVdL, les scriptes ont rappelé à de nombreuses reprises dans le cadre de cette enquête que lorsqu'un journal télévisé se déroulait bien c'était un succès d'équipe, mais que quand il y avait des « boulettes » ou imperfections, c'était souvent le scripte et son travail qui étaient l'objet de mise en cause malgré l'investissement et l'expérience de la plupart d'entre eux. Ainsi si se percevoir et être perçu comme un professionnel efficient et sûr est déjà au quotidien une épreuve professionnelle, alors celle-ci devient plus intense et inquiétante lorsque l'outil maître du scripte change.

B/ Une problématique de communication

Les analyses que nous avons posées sur les situations d'alerte montrent que des problématiques de communication, à l'échelle du projet, ont contribué à fragiliser la situation de travail des scriptes. Deux points sont à noter qui ont, de manière structurelle, enrayé la dynamique de communication sur le travail et son organisation :

- Un turn-over sur plusieurs postes clés de la station CVdL, notamment d'encadrement (direction régionale, encadrement éditorial et technique), et sur les fonctions liées au projet OpenMedia (porteur local du projet: chef de centre en particulier).
- Un fort turn-over sur les postes de scriptes du fait d'un recours important aux CDD notamment.

Cette situation a pu altérer :

- La circulation des informations tant sur le travail que sur l'identification des signaux faibles en santé au travail, ne favorisant pas le suivi des situations,
- La "micro-communication" sur la conduite du projet sur l'antenne CVdL (déroulement et jalons des séquences JT à blanc, personnes impliquées et planification évolutive, modalités et calendrier de l'accompagnement, retour formalisé et partagé d'expérience à chaque étape suite aux débriefs et à chaque étape de formation),
- Le dialogue social autour du projet.

C/ Une gestion de situation de crise réactive, mais une prise en compte des signaux faibles en matière de RPS et une démarche de prévention à améliorer

Les deux alertes du mois d'avril 2023 ont engagé de la part de l'encadrement et des fonctions support de l'antenne CVdL de multiples actions engagées avec réactivité. Ceci doit être reconnu.

Mais des améliorations restent encore à produire localement (CVdL) ainsi qu'à une échelle bien plus vaste, celle du Réseau et de l'entreprise, en matière de :

- Prise en considération des strates antérieures de recommandations/préconisations qui concernaient la population de scripte et le déploiement de l'actuel projet OpenMedia. Des signaux d'alerte sur la population de scripte (métier en tension, usure professionnelle, sous-effectif chronique, difficultés d'évolution professionnelle), des rapports d'expertise précédents alertant sur les scriptes, sur le dispositif de séquences à blanc recommandant qu'elles soient plus nombreuses et que le temps nécessaires à l'appropriation soit renforcé et que les projets, s dont OpenMedia, s'accompagne d'un discours clair sur le devenir du métier scripte (et d'autres métiers), des retours d'expérience sur le même projet (nous ne négligeons nullement le fait qu'il y a eu des adaptations et développements techniques et pratiques entre l'outil « OpenMedia » déployé au National et à PIF et celui qui est désormais déployé au Réseau) ayant pointé les impacts sur la population des scriptes (clarification du workflow, la nécessaire vigilance sur cette population et l'extension du nombre de JT et d'émissions à blanc, etc. Les fiches satisfaction des stagiaires de la station « pilote », en particulier celle de la population de scriptes, signalaient plus récemment les mêmes points : un besoin important d'entraînement avant la bascule et après les séquences formelles de formation théorique et les deux jours d'entraînement, un nombre de séquences à blanc élargi (au-delà d'une seule séquence), des appréhensions sur les scriptes les plus anciens en âge et le métier, l'état d'usure, de fatigue ou de démotivation de ce certains, etc.

Des signaux faibles dans le cadre du déploiement, en particulier pour la population de scriptes, ne sont donc pas isolées ou propres à un ou deux scriptes ou encore à la station pilote CVdL, mais

connus, pluriels et convergents (portant sur des points identiques). Des points de vigilance et des pistes d'amélioration des conditions de travail dans le cadre de la mise en œuvre de ce projet avaient été émis et, de ce point de vue - et même si le dispositif mis en place pour le projet OpenMedia est important et en de nombreux points en amélioration par rapport à des précédents projets - il a sans doute minimisé certains points de fragilité organisationnelle et populationnelle qui peuvent susciter des impacts non négligeables en santé au travail. A l'instar des collaborateurs scriptes qui disent « il faut y passer » où « inchallah » concernant la bascule et l'après-bascule, il semble que ce projet fasse le pari d'une réussite du projet qui passe beaucoup par l'engagement des professionnels quel que soit l'effort adaptatif requis si bien que l'épreuve professionnelle OpenMedia.

- Repérage et traitement des “signaux faibles” en santé et travail, afin d'éviter et/ou de limiter les pratiques et discours de banalisation de certaines situations (pleurs, pic de stress, micro-plainte sur la charge de travail, la fatigue, le stress du direct, remontées d'informations plurielles sur le besoin de « plus d'entraînement » où de « plus de JT à blanc », expression réitérée d'appréhensions sur le fait d'être « prêt »),
- Gestion des situations complexes qualifiées et gérées comme “individuelles” (problème de santé d'ordre personnel) alors qu'elles peuvent devenir chroniques et générer des facteurs de stress secondaires pour le collectif de travail et engager des difficultés organisationnelles (une gymnastique de planification, des comportements d'évitement, malaise autour de ces situations et de la « juste » attitude à avoir, charge émotionnelle secondaire pour les collègues, l'encadrement où les fonctions support, des rumeurs sur les situations et les causes de celles-ci, du report où glissement de charge, des jugements professionnels et la stigmatisation de collègues, etc.)

L'amélioration de l'évaluation des risques et de leur prévention peut tenir dans le fait de reconsidérer :

- L'effet sériel des signes inquiétants,
- La dimension chronique de certaines situations ou de certains dysfonctionnements,
- La logique qui relève du « faisceau d'indices » en matière d'interprétation des signaux faibles,
- La quête des facteurs plus socio-organisationnels pouvant être masqués derrière le cas isolé ou qualifié d'individuel,

Il semble en effet, à l'issue de l'enquête menée par la délégation, que l'adoption d'un raisonnement de prévention qui donnerait plus de poids et de sens aux signaux faibles favoriserait des repérages plus précoces de ce qui, ici, a donné lieu à des signaux forts, à des alertes en santé au travail.

Ceci suppose par contre que certaines situations complexes puissent être accompagnées et soutenues dans le temps, que les personnels des stations soient eux-mêmes aidés et parfois formés où outillés (quand passer la main à des spécialistes de santé, quand et comment recadrer et accompagner, quelles alternatives lorsque des situations de travail sont identifiées comme générant des pics de stress, une usure professionnelle précoce, du repli, qui sont les interlocuteurs ressources), que les professionnels du soin (acteurs ressources en prévention) puissent être sollicités et impliqués dans la vie des stations. Non pas que ceci ne soit pas le cas à CVdL, mais il y a ici un effort à soutenir et dans lequel l'encadrement – pris dans le flux de l'activité quotidienne – a sa part à prendre.

**

Avant d'ouvrir la partie suivante, consacrée aux préconisations, la délégation d'enquête souhaite attirer l'attention du CSE sur un point pour conclure. Si l'enquête a été déclenchée suite à deux alertes en santé au travail, l'analyse que nous avons fait des situations des 7, 17 et 18 avril nous a

conduit à recueillir des éléments sur une population, scriptes, déjà fragilisée et qui se sent très exposée dans le cadre de ce projet. Si les manifestations les plus fortes – « menace suicidaire », « pleurs » – ne doivent pas masquer des manifestations moins fortes, mais récurrentes et inquiétantes qui portent sur les impacts du projet sur leur rôle et métier, sur les conditions qui leur sont faites pour être suffisamment « prêt » et sécurisé pour faire son travail et le bien faire.

Ainsi la population de scripte interrogée a exprimé des appréhensions fortes qui ne devraient pas être banalisées où négligées où abaissées au rang d'une « peur du changement » où d'une simple étape à surmonter car alors c'est à l'individu que l'on demande un effort supplémentaire (gérer le changement, gérer ses appréhensions, gérer les discours minimisant ses remontées et l'expression de ses craintes, etc.). Ceci le conduit à percevoir ce changement comme subit et à le vivre comme une épreuve professionnelle pouvant le desservir puisqu'elle fait écho à un questionnement existant, tant chez les jeunes que chez les moins jeunes arrivés dans le métier : Suis-je un « bon » professionnel (scripte) ? Suis-je capable de le rester malgré les évolutions de mon outil et des workflows ? Ai-je encore ma place, un rôle-clé dans la chaîne de fabrication audiovisuelle et suis-je toujours employable ?

Ainsi s'il y a bien eu deux alertes portant sur deux scriptes, les résultats de l'enquête doivent conduire à véritablement considérer l'ensemble de la population en temps nominal de travail, comme en tant d'évolution des outils et pratiques du métier suite ou dans le cadre du déploiement du projet OpenMedia.

IV. Points de vigilance et préconisations

Dans cette dernière partie du rapport d'enquête sont abordées les grandes pistes où chantiers sur lesquels la délégation veut attirer l'attention du CSE. Certaines de ces pistes viennent en écho renforcer celles déjà posées dans l'avis émis par le CSE sur le projet de déploiement du nouveau système d'information des rédactions – Phase 2 conducteurs (OpenMedia) et auxquelles la direction du Réseau et la direction de CVdL ont cherché à répondre.

Ces préconisations et points de vigilance concernent prioritairement la population de scriptes, mais pourraient tout aussi bien concerner d'autres populations tant dans le cadre ordinaire du travail en station, que dans celui, très actuel du déploiement de l'outil OpenMedia où que dans le cadre du déploiement de futurs projets (conduite du changement) à l'échelle de l'entreprise et de ses stations. L'ambition de cette enquête et de cette partie IV étant que les pistes proposées puissent servir à l'échelle de la station CVdL à titre rétrospectif pour nourrir sa politique de prévention et un plan d'action local et, également, servir à l'échelle du reste du Réseau sur le plan d'action de prévention primaire dans le cadre du déploiement d'OpenMedia.

IV. 1. Amélioration du dispositif de conduite de projet et des conditions de déploiement d'un projet outil

- **Élaborer un diagnostic avant de devenir "région/station pilote" dans le cadre d'un projet sur les facteurs ressources et les facteurs de risque** en tenant compte de l'état des effectifs (et de l'absentéisme), de la charge de travail, de l'état de santé et du climat général afin d'arbitrer sur la pertinence du choix et/ou d'adapter le dispositif d'engagement dans le projet et d'accompagnement de celui-ci en ciblant notamment la/les populations qui pourraient être les plus impactées par le projet.
- **Améliorer les débriefings.** Ajouter un débriefing individuel post JT à blanc (au-delà du Debriefing collectif) avec les scriptes en particulier pour évaluer la montée en compétence, le ressenti (maîtrise, besoins complémentaires)
Annoncer ce "jalon" individuel dans le déroulement de la phase JT blanc (protocole de déploiement)
- **Établir une grille d'indicateurs ou compétences appropriation de l'outil OM.** Élargissement des indicateurs de montée en compétences-maîtrise sur l'outil pour les scriptes qui permet **de mener** le debrief individuel + qui permet identification des besoins d'accompagnements complémentaires, etc. Diagnostic sur l'état d'avancement maîtrise outil/situation de travail OM et mesures correctives.
À utiliser dans le debrief individuel et à indiquer dans le protocole d'accord déploiement outil OM (pour que les informations soient objectivées, partageables).
- **Améliorer le dispositif évaluation.** Mieux définir :
 - Qui évalue ? (JT blanc)
 - Qu'est-ce qui est évalué ?
 - Comment ou sur quelle grille et critères l'évaluation se fonde ?
 - Avec qui l'évaluation est-elle partagée / partageable ?
 - À quoi l'évaluation donne -t-elle lieu : typologie des mesures ? Comment l'évaluation est-elle utilisée à des fins d'amélioration continue, mais aussi de traitement des signaux faibles (exemple questionnaire de satisfaction P8 et E8 OM)Et également, définir ce qui est regardé / évaluer lors des JT à blanc : l'outil et son "bon" fonctionnement ? Les résultats ou le "produit JT parfait" ? La « bonne » montée en compétence des gestes métiers sur le nouvel environnement technique en situation

préparation et en situation régie ? Le ressenti de maîtrise individuelle du nouvel outil (« besoin de se sentir « prêt », perception d'aisance et de sécurisation des usagers, etc.) et l'expression des besoins individuels ?

- **Capitaliser sur les retours expériences orléanais (ne pas refaire le travail et le process essais-erreurs pour chaque antenne) :**
 - Versioning / Workflow avec la création des couvertures centralisées par la scripte
 - Adopter la règle d'or de pas moins d'un JT blanc avec une seule scripte par soirée / Brief JT blanc formalisé en amont (jalons, ...) et chercher à planifier 2 séquences de JT blanc scripte pour garantir la bonne appropriation de l'outil et l'ancrage des réflexes
 - Mode "on air" sur les JT et pas sur les émissions
 - Utilisation inconditionnelle du "rebours" pour les présentateurs donc gestion temps par scripte
 - Travailler les règles d'or après les formations théoriques
 - Suite à bascule LISA/OM lors de la phase JT blanc, avant de démarrer faire une création de couverture et de coquille, test informatique
 - Valider le bon fonctionnement de la plateforme de formation avant de démarrer les formations théoriques, entraînements et sessions de JT à blanc
 - Allonger la période accompagnement Lapins Bleus pour les autres antennes de manière anticipée en planning (contractualisation et disponibilité prestataire : vers 3 semaines plutôt que 15j) pour s'assurer que tous les stagiaires (en particulier scriptes) aient un accompagnement optimisé
 - Renforcer le temps de travail dédié pour les référents / relais (notamment pour les scriptes) pour les autres stations de manière anticipée et ajuster, en conséquence, la planification
 - Pérenniser la configuration de weekend avec chef édition (et en conséquence renforcer le volant de chefs d'édition en station) à CVdL et dans les stations ne disposant pas de cette fonction en nombre suffisant et suffisamment stable
 - Sélectionner une scripte qui effectuera la bascule et qui se sent « prête » à effectuer cette journée particulière (possibilité planning et validation de l'évaluation formation).
 - Réinterroger le workflow ou les règles d'or en tenant mieux compte des besoins des différents utilisateurs du conducteur aux différentes étapes (préparation, diffusion, archivage) afin d'éviter des pratiques de contournement du workflow (par exemple pour tenir mieux compte des besoins des documentalistes : pratiques de validation et de nettoyage du conducteur sous OM).
 - Anticiper sur les besoins propres à la phase de préparation et de vérification des modèles de conducteurs. Dédier une journée de travail scripte pour cette activité en amont de la phase de test à blanc et s'assurer de la disponibilité des accompagnants (planning des prestataires Lapins Bleus où équipe / référent projet) pour optimiser le temps dédié à l'élaboration des modèles. Envisager suffisamment de marge au planning afin de pouvoir programmer un temps complémentaire de travail sur les modèles, si le besoin s'en faisait ressentir à l'issue du premier jour, toujours en amont de la phase d'essais à blanc. Ceci afin que, lors du démarrage de la phase de tests à blanc les stagiaires disposent de modèles suffisamment stables et complets tant pour les JT, les émissions que les éditions spéciales.
- **Clarifier l'aire et les moyens d'intervention des référents/relais dans le cadre du déploiement d'OM (et dans celui d'autres projets le cas échéant).** Modalités de mise à disposition, planning sur les jours clés pré et post bascule y compris pour les non-titulaires.

IV.2. Améliorer la communication

- Améliorer la macro-communication sur le(s) projet(s). Offrir aux collaborateurs une vision globale du déroulement du déploiement d'un projet sur leur site en amont de celui-ci. Ceci pourrait servir au moins trois objectifs :
 - Favoriser l'implication des collaborateurs dans les transformations en cours
 - Les sécuriser par rapport aux transformations en cours et sur la déclinaison "locale" (échelle de l'antenne) d'un projet "global" (échelle du réseau ou de l'entreprise)
 - Les rendre plus attentifs sur les transformations vécues par tout ou partie du collectif de travail et par l'entreprise
- Améliorer la micro-communication dans le cadre de projets.
 - Communiquer plus finement vers tous les collaborateurs (CDD inclus) sur le planning phase "à blanc" : calendrier, affectations, scénarios de la soirée à blanc
 - Communiquer plus finement vers les CDD sur les dimensions pratiques de leur participation aux phases de déploiement du projet OM (conditions de prise en charge pour l'hébergement et le transport lors des séquences d'essais à blanc).
 - Communiquer plus finement vers tous les collaborateurs (CDD inclus). Communiquer sur les améliorations/pistes engagées suite aux débriefings des JT blancs. Adopter une communication plus inclusive-intégrative pour les collaborateurs sur site et pas simplement à l'équipe projet ("communication continue" le long des JT à blanc)
- Améliorer la communication vers les RP sur le déroulement local du déploiement projet, mais également sur les événements touchant la station (malaises de personnels par exemple)
- Réfléchir, dans le cadre des projets, aux modalités de communication vers la population de CDD (exemple : pallier à l'absence d'adresse FTV)

IV.3. Fluidifier le dialogue social

- Instance de proximité. Intégrer l'encadrement technique et/ou éditorial régulièrement pour avoir les interlocuteurs "experts" dans chaque domaine ou des réponses concrètes et adaptées
- Instance de proximité. Favoriser la dimension échange / discussion (communication montante et descendante) et pas "lecture de réponse écrite faite aux points à l'ordre du jour de la réunion"
- Instance de proximité. Ne pas laisser perdurer des informations faussées dans les comptes-rendus des représentants de proximité (par exemple : date de bascule "8 mai")

IV.4. Améliorer encore la planification et le suivi RH

Les tensions sur le métier de scripte ne doivent pas être pensées et traitées uniquement comme une difficulté à recruter, mais aussi comme une question de mode de gestion du personnel et des parcours professionnels.

- Améliorer (encore) l'anticipation de la planification des CDI, mais surtout des CDD en cas de projet avec formation/mise en pratique. Prévoir la présence des CDD sur un temps long au tableau de service (3 jours) pour disposer de marges de manœuvre pour que, en fonction des besoins identifiés post JT blanc par exemple, le collaborateur puisse s'entraîner, être replanifié en séquence à blanc. Veiller à diminuer les temps de latence entre formation théorique et séquences pratiques afin que l'apprenant puisse au plus tôt mettre en acte les savoirs et savoir-faire acquis pour faciliter l'acquisition de réflexes métier (entraînement, doublure).
- Améliorer les possibilités / modalités d'accès à la plateforme d'entraînement pour CDD (via la planification notamment, voir préconisation précédente).
- Améliorer l'attractivité des postes ouverts (grades proposés) en cas de mobilité professionnelle.
- Point de vigilance : dans le cadre du déploiement d'OpenMedia les antennes, et planificateurs, ont pu être aidés du fait que les dates de bascule (période à minima) étaient connues suffisamment en amont leur permettant d'anticiper sur la gestion de leurs ressources (renforts CDD, planification formation, etc.).
- Point de vigilance : les contraintes de formation et de planification ont pu être importantes pour l'antenne CVdL du fait du volume important de CDD à former. Une réflexion pourrait être à mener, dans le cadre de ce projet ou d'un projet ultérieur, sur ce point (volume de personnel à former, étalement des jours de formation et d'entraînement en séquence à blanc et dates de travail prévues suite à la bascule).

IV.5. Mieux évaluer et prendre en compte la charge de travail et ses impacts en santé au travail

- Réévaluer la charge de travail lors des évolutions de la grille éditoriale et du déploiement des projets successifs (en cours, à venir) et mettre en adéquation avec les effectifs pérennes.
- Renforcer l'effectif pérenne sur CDVL afin d'améliorer les conditions de travail, notamment sur les JT, pour les équipes éditoriales et techniques en fabrication, améliorer l'accompagnement des scriptes titulaires et celui des scriptes CDD encore en montée en compétences et favoriser les projets de formation/reconversion/détachement (sur des projets par ex.)
- Prendre mieux en compte la charge de travail induite par la présence / absence du chef ou responsable d'édition sur les scriptes.
- Dépassez la seule logique "renfort CDD" au profit d'une internalisation des CDD formés UFTV après avoir clarifié le parcours des scriptes dans l'entreprise (cf. préconisation GEPP)
- Renforcer les équipes au-delà des seules scriptes (chef édition notamment et rédacteurs en chef adjoint) en tenant compte des situations d'arrêts / détachements, etc.
- L'évaluation de la charge de travail doit tenir compte de certains facteurs de complexification et/ou d'intensification du travail, parmi lesquels le fait d'exercer son travail, son métier en contexte d'évaluation, de contrôle ou de surveillance (la situation de « test » avec des observateurs ou sous le regard de supérieurs hiérarchiques) ou encore le fait d'être soumis à des contraintes de performances ou d'effectuer des tâches dans un contexte de pression temporelle ou en réponse à des donneurs d'ordre multiples. De ce fait plusieurs

recommandations paraissent nécessaires pour garantir des conditions de travail satisfaisantes lors du déploiement du projet OpenMedia (ou de projets de ce type) :

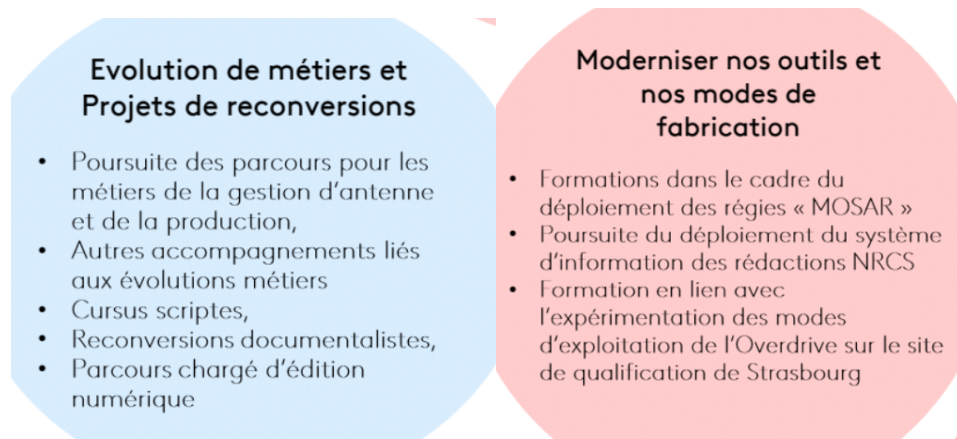
- Sanctuariser l'espace de travail lors des JT à blanc. Limiter le nombre d'observateurs autour de la scripte afin de ne pas ajouter du stress au stress. Limiter aux seuls intervenants et accompagnants support l'environnement de travail.
- Point de vigilance appuyé : Être attentif aux influences ou pressions volontaires et involontaires de certains acteurs, de type "rédacteur en chef", et à la définition des rôles de chacun lors des tests (qui donne les consignes ? qui intervient ?) dans le dispositif de test afin que les stagiaires/apprenants puissent s'exercer sur le nouvel outil sans ajouter du stress à du stress.

IV.6. Améliorer le processus de signalement et la gestion de crise ou des signaux sur le plan des problématiques "santé"

- Point de vigilance (ou un rappel prévention) sur la nécessité de renforcer l'identification, l'évaluation et le traitement des signaux faibles. Veiller à ne pas banaliser ou ignorer certains signaux dits « faibles ». Chercher à ne pas traiter les signaux dits « faibles » que comme des cas « isolés », « mineurs », ou « individuels » (cf. Section III.3.C).
- Repenser le fonctionnement de la cellule de veille locale pour la redynamiser.
- Prise en charge secondaire des personnels exposés à des collègues en souffrance ou présentant des signes d'altération de leur santé (comment les accompagner, quand et comment signaler, etc.). Ces salariés (y compris quand la mission d'écoute et d'accompagnement fait partie de leur fiche de poste comme cela peut-être le cas des fonctions support ou de l'encadrement) sont également exposés à des risques psychosociaux.
- Communiquer vers les collaborateurs et l'encadrement sur la gestion des situations complexes en milieu professionnel (malaise, crise de pleurs, menace suicidaire, addictions, etc.). Veiller à former et outiller les collaborateurs (dispositifs de signalement existants, coordonnées des acteurs-ressources, bonnes pratiques, etc.).
- Améliorer la communication vers les collaborateurs suite à une alerte danger grave et imminent où une alerte des représentants de proximité pour favoriser le repérage des signaux faibles, faciliter l'expression sur les sujets sensibles et éviter les rumeurs et inquiétudes. Cette communication doit offrir de l'information objective sur la situation, son traitement (mesures prises ou en cours) et les outils à disposition des collaborateurs si eux-mêmes sont en difficulté où souhaitent s'exprimer.

IV.7. Mettre en œuvre et réaffirmer la GEPP, particulièrement pour la population et le métier de scripte

Les plans de développement des compétences 2022 et 2023 à CVdL font état des axes prioritaires de la politique de formation de l'entreprise dont certains se combinent particulièrement entre eux et intéressent la population de scriptes et les évolutions de leur métier au sein du réseau et du groupe.



Au regard des analyses posées suite aux deux alertes il est important de :

- Définir le devenir du métier scripte et communiquer officiellement (discours institutionnel), clairement et concrètement, sur ce point. Quelles sont les perspectives d'évolution des parcours et projet professionnel pour les scriptes à UFTV ? Ont déjà pu être identifiés au travers des entretiens dans le cadre de cette enquête et, plus largement, par les représentants du personnel et de la direction ainsi que par les intervenants du cabinet d'expertise (Cedaet), l'existence de nombreux "dérivatifs" à l'angoisse de la fin du métier. Ces solutions ont pu les dernières années être mises en œuvre, à l'échelle individuelle, par les collaborateurs, tels : UCC gestion d'antenne..., orientation vers une fonction d'assistante d'émissions, intervention sur les émissions pour éviter le stress du JT lié au direct, prise en charge des droits auteurs, etc. Aussi la réflexion sur la mise en œuvre de la GEPP pour cette population de scripte doit aborder d'autres dimensions du projet professionnel pour le métier "scripte";
- Dans la perspective des "outils / projets" à venir il est nécessaire et indispensable d'engager avec force ce chantier sur le devenir du métier (scripte), voire des métiers (vidéo...). OM "précipite" le sujet et l'angoisse sur le devenir du métier. Ce d'autant plus que ce sont autant les scriptes titulaires que les scriptes CDD, nouvellement formées (vivier) qui sont impactées par cette forte appréhension sur le devenir du métier ;
- Réexplorer les aires de mobilités internes (FTV) pour ce métier (par exemple vers le poste/métier de "chef édition") ;
- Accompagnement renforcé à la reconversion vers des postes - notamment au regard de la stratégie et des besoins de l'entreprise.

D'autres métiers pourraient être concernés par cette nécessité d'activer la GEPP dans le cadre des projets de l'entreprise en cours et à venir. C'est par exemple le cas des techniciens audiovisuels (TEVA).

V. Annexes

V.1. Alerte des représentants de proximité de CVdL du 13 avril 2023

En tant que Représentants de Proximité de France 3 CVdL, nous vous informons que nous mettons en œuvre le droit d'alerte de l'article L. 4131-2 du Code du travail sur le service Scriptes.

Nous avons constaté une souffrance des scriptes de notre antenne depuis l'arrivée du projet OpenMedia. Les formations délivrées par les scriptes référentes du projet n'ont pas réussi à rassurer le collectif. Lors des JT à blanc, certains salariés stressés ont fini en larme à la station et en rentrant chez eux. Le risque psychosocial est bien présent. Il déborde aussi sur la vie personnelle de ces salariés scriptes.

Nous vous rappelons qu'il est de la responsabilité de l'employeur de protéger ses salariés au titre de l'article L. 4121-2.

Nous vous demandons de procéder sans délai à une enquête commune afin de prendre les mesures nécessaires pour remédier à la situation.

V.2. Alerte pour danger grave et imminent pour le service scripte à France 3 CVdL du 19 avril 2023²

Nous déposons une alerte pour Danger Grave et Imminent concernant l'ensemble du service scripte à l'antenne de France 3 Centre-Val de Loire suite à la menace suicidaire de leur collègue XXXXXXXX, et ce à l'heure du déploiement d'OpenMedia.

Mardi 18 avril en fin de matinée, M. XXXXXXXX, scripte à l'antenne de France 3 Centre-Val de Loire, a échangé par SMS avec XXXXXXXX, Organisatrice d'activité à Orléans sur sa planification. Le salarié était en jour non travaillé à son domicile.

Lors de ces échanges par SMS, XXXXXXXX a tenu des propos suicidaires. Suite à ces propos inquiétants, XXXXXXXX a essayé de joindre XXXXXXXX par téléphone, mais sans succès. L'Organisatrice d'activité a très rapidement alerté la Direction Régionale. Mais impossible de joindre XXXXXXXX, il ne répondait plus à aucune sollicitation de la Direction. XXXXXXXX, Directrice Régionale, a appelé les pompiers pour qu'ils se rendent à son domicile. Sur place, les pompiers ont pu échanger avec le salarié et ses parents, qui étaient avec lui. Les pompiers lui ont conseillé un accompagnement psychologique.

Lundi 17 avril, XXXXXXXX avait déjà tenu un discours inquiétant auprès de la RRH. Il devait réaliser un JT à blanc mercredi 19 avril.

Depuis plusieurs mois, XXXXXXXX et l'ensemble du service scriptes sont soumis à un fort stress lié au déploiement d'OpenMedia. Lors des JT à Blanc, des scriptes titulaires et CDD ont fini en larmes devant leurs collègues, un état de stress extrême se prolongeant en dehors de leur travail.

² Nous avons anonymiser le contenu de l'alerte à l'exception des identités des signataires de l'alerte, représentants de proximité CVdL.

Deux exemples ont été relatés par des collègues :

Vendredi 7 avril, lors d'un JT à blanc, une scripte CDD a explosé en larmes sur le lieu de travail. Mardi 18 avril, lors d'un JT à blanc, une autre scripte CDD a aussi fini en larmes sur le lieu de travail.

L'ensemble du service scriptes est stressé par la date butoir du 2 mai, jour de bascule vers le Logiciel OPENMEDIA.

La station d'Orléans est « site pilote sur le déploiement d'OpenMedia », toutes les expérimentations serviront de référence au déploiement de ce logiciel sur tout le Réseau de France 3. Au total, ce sont 3 scriptes CDI et les scriptes CDD planifiés pour cette phase "pilote" qui sont exposées à un risque pouvant générer une incapacité temporaire, permanente voir un risque mortel, sans compter les effets traumatisants que cela aurait pour l'ensemble du personnel.

Devant la nature de l'alerte, sa complexité et les enjeux, les RP de France 3 Centre-Val de Loire ne se sentent pas en mesure de mener une enquête pour identifier l'arbre des causes de ce mal-être extrême qui selon nous est en partie lié au travail au vu des faits cités ci-dessus.

Les RP de l'antenne de France 3 Centre-Val de Loire souhaitent que le CSE vote le recours à un expert.
Fait à Orléans, le 19/04/2023,

Stéphane Dosne, Dominique Pouget, Juliette Roché, Philippe Roy et Sylvie Samson RP de France 3 Centre Val de Loire

V.3. Résolution du CSE 20 avril 2023 portant sur la mise en place d'une enquête paritaire avec accompagnement d'expert suite à une alerte pour risque grave à France 3 CVdL

Une alerte pour danger grave et imminent concernant l'ensemble du service des scriptes de l'antenne de France 3 Centre-Val de Loire a été déposée ce mercredi 19 avril, dans le cadre du déploiement d'OpenMedia dans l'antenne.

Mardi 18 avril en fin de matinée, un scripte du service, a échangé par SMS avec l'organisatrice d'activité d'Orléans sur sa planification. Le salarié était en « jour non travaillé » à son domicile.

Lors de ces échanges par SMS, le salarié a tenu des propos suicidaires. Suite à ces propos inquiétants, l'organisatrice a essayé de le joindre par téléphone, mais sans succès. L'Organisatrice d'activité a très rapidement alerté la Direction Régionale. Le salarié ne répondant pas au téléphone, la Directrice Régionale a appelé les pompiers pour qu'ils se rendent à son domicile. Sur place, les pompiers ont pu échanger avec le salarié et ses parents, qui étaient avec lui. Les pompiers lui ont conseillé un accompagnement psychologique.

Déjà lundi 17 avril, le scripte en question avait déjà tenu un discours inquiétant auprès de la RRH. Il devait réaliser un JT à blanc mercredi 19 avril.

Depuis plusieurs mois l'ensemble des scriptes du service est soumis à un fort stress lié au déploiement d'OpenMedia. Lors des JT à blanc, des scriptes titulaires et CDD ont fini en larmes devant leurs collègues, leur état de stress extrême se prolongeant en dehors de leur travail. Cette situation avait conduit les représentants de proximité à faire une alerte simple à la direction lors de l'IP du 13 avril. L'ensemble du service scriptes est stressé par la date butoir du 2 mai, jour de bascule à l'antenne du Logiciel OpenMedia.

La station d'Orléans est site pilote pour le déploiement de ce nouveau système de gestion des conducteurs, toutes les expérimentations serviront de référence au déploiement de ce logiciel sur l'ensemble du Réseau de France 3.

Au total, les 3 scriptes CDI et les scriptes CDD planifiés sur cette phase "pilote" d'OpenMedia sur l'Antenne de France 3 Centre-Val de Loire sont exposés à un risque d'incapacité de travail temporaire, permanent voire mortel, sans compter les répercussions traumatisantes sur l'ensemble des salariés de l'antenne.

Devant la nature de l'alerte, sa complexité et les enjeux, les RP de France 3 Centre-Val de Loire ne se sentaient pas en mesure de mener une enquête pour identifier l'arbre des causes de ce mal-

être extrême qui, selon eux, est en partie lié au travail, au vu des faits cités ci-dessus. Par conséquent, ils ont saisi les élus du CSE.

Face à ce risque grave, les élus du CSE acceptent de mener une enquête conjointe avec la direction à la condition que l'expert CEDAET, qui a mené une expertise complète sur le projet OpenMedia les accompagne, afin de les aider à élaborer un arbre des causes précis.

Le CSE désigne à ce titre, Hervé Colosio, représentant de proximité à Rouen, pour mener en son nom cette enquête dès la semaine prochaine au vu de l'urgence de la situation.

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

Le 20 avril 2023

V.4. Extrait du rapport d'expertise du CEDAET – « Scripte : Une population et un métier en tension », janvier 2023 (pp.25 et suiv.)

L'évolutions des effectifs permanents et non permanents de scriptes est en repli de 7% entre 2019 et 2021, contre un repli de 5,1% pour l'ensemble des métiers. Cette évolutions cache une différence entre les effectifs permanents qui sont en régression de 11% (contre 7,0% pour l'ensemble de métiers) et les effectifs non permanents qui augmentent de 9,5% (contre 10,6% pour l'ensemble des métiers).

La **part de personnel non-permanent** sur le poste de scripte est de **23,2%**, bien au- dessus de celle correspondant à l'ensemble du personnel du réseau France 3 (12,7%). Le classement des antennes qui recourent le plus à l'emploi non-permanent pour le poste de scripte est présenté ci-dessous (en ne retenant que les antennes arrivant en tête du classement).

Effectif permanent (PE) et non-permanent (NPE) de scriptes en ETP en 2021 par antenne

Antenne	Total PE (ETP)	Total NPE (ETP)	Part (%)	Scripte PE (ETP)	Scripte NPE (ETP)	Part (%)
FTV LILLE LIBERTE	107,7	18,0	14,3	2,5	2,1	46,1
FTV NICE ANTIBES	69,6	15,8	18,5	2,1	1,4	40,4
FTV AMIENS	82,0	14,2	14,7	3,1	1,8	37,2
FTV REIMS	80,1	13,0	14,0	1,7	1,0	35,3
FTV MARSEILLE	117,9	23,2	16,5	3,0	1,6	34,7
FTV ORLÉANS	78,2	15,9	16,9	2,7	1,3	32,5

Source fichier RH : 22 23 25 26 Fichier RH CEDAET avec les effectifs moyens annuels par antenne (hors IDF). PE : Personnel permanent en ETP. NPE : personnel non permanent en ETP.
Part : Part du Personnel permanent par rapport au personnel non permanent exprimé en %.

Notons que **les trois antennes** qui sont prévues en tête dans l'ordre de passage au **nouvel outil** (Orléans, Amiens et Lille) sont celles qui se trouvent dans le quart des antennes qui **recourent le plus intensément à l'emploi non permanent sur le poste de scripte** (cf. tableau ci-dessus).

- Le métier de scripte est souvent déclaré comme étant un métier en tension par les encadrants. Cette qualification de métier en tension peut s'expliquer par la conjugaison de plusieurs facteurs, non exhaustifs : Un vivier « historique » de scriptes non permanentes asséché ces dernières années pour pallier notamment à des remplacements de départs à la retraite ;
- Un vivier de scriptes sur le marché du travail ne disposant pas des compétences et de l'expertise adéquates pour exercer efficacement et rapidement à France Télévisions, et en particulier au Réseau, du fait d'une absence de formation ad hoc. Les écoles et cursus existants ne forment qu'au contexte d'exercice du métier « sur des productions » (émission enregistrée, fiction), mais pas au contexte d'exercice spécifique du métier de scripte sur les journaux télévisés en direct supposant une participation forte de la scripte aux différentes étapes de fabrique du JT (en Rédaction et en Régie) et une gestion du temps et du stress particulière. De ce fait, l'effectif immédiatement disponible pour pallier aux absences (courtes ou longues, inopinées ou programmées) est peu étoffé. Un cursus UFTV s'est ouvert depuis 2 ans, mais ses effets ne sont pas encore perceptibles ;
- L'absence de programmation de sessions de formation au métier de scripte à l'Université France Télévisions pendant plusieurs années générant une raréfaction de ce profil de compétences tant dans le vivier externe qu'interne (reconversion, double qualification). La formation et la montée en compétences et en autonomie requièrent un temps conséquent (plusieurs semaines de formation, puis plusieurs semaines de doublure sur plusieurs régions avant d'acquérir la pleine maîtrise du poste et des outils en Région). Notons que ces formations internes nécessaires à l'entrée en poste (adaptation au poste de travail) n'ont repris que depuis trois ou quatre ans d'après les données recueillies sur le terrain ;
- Des perspectives d'évolution faibles en interne doublées de projets et de discours au sein de France Télévisions ayant contribué ces dernières années à nourrir une crainte sur le devenir professionnel des scriptes.

- D'une part, ceci a pu limiter les velléités professionnelles des candidats internes comme externes envers ce type de poste et de métier à FTV (déploiement de la chaîne d'information continue avec une mutation des contours des métiers et tâches en particulier de scripte, mutation des tâches et prérogatives de la scripte sur les JT de France 2, projet de bascule vers une régie automatisée, recours fréquent à des scriptes externes pour les émissions co-produites, absence régulière de poste de scripte sur les productions des nouvelles chaînes de plein exercice telle Noa, etc.).
- D'autre part, ceci a pu conduire certains salariés occupant le poste de scripte à France Télévisions à briguer des reconversions, l'acquisition de nouveaux champs de compétences pour anticiper sur le déroulement de leur carrière (compétences complémentaires de « gestionnaire d'antenne », demande de réorientation vers des fonctions à l'antenne par exemple, etc.).
- De ce double fait, l'effectif disponible pour la fabrique des JT s'est amoindri. La planification et la gestion de cette charge de travail se sont complexifiées et le recours à des CDD est devenu récurrent et indispensable pour poursuivre la fabrique des journaux télévisés quotidiens et des émissions des BRI du Réseau.

Le recours au personnel non permanent s'avère ainsi très fréquent sur ce métier ces dernières années. Et la population de scriptes « permanentes » tend à subir les contrecoups de cette situation de tension sur leur métier en matière de conditions de travail et de santé au travail (insécurité professionnelle, charge de travail, etc.).

Cependant, nous estimons que les difficultés de recrutement ne sont pas seules en cause dans les « tensions » existantes sur ce métier, car peu de postes sont identifiés comme vacants dans l'organisation. En effet, selon les informations transmises par la direction :

- Dans la région Centre Val de Loire, aucun poste de scripte n'est vacant ; (alors qu'ils ne sont que 3, pourquoi ?)
- Dans la région des Hauts de France, aucun poste n'est vacant à ce jour et seul un arrêt longue maladie d'une salariée sur le poste de scripte à Lille nous a été rapporté,

Or, sur les antennes d'Orléans, d'Amiens, et de Lille, la part du personnel non permanent sur le poste de scripte est très élevée (Orléans : 32,5% ; Amiens : 37,2 % et Lille 46,1%). Les tensions sur le métier de scripte ne doivent donc pas être pensées uniquement comme une **difficulté à recruter**, mais aussi comme une question de **mode de gestion du personnel** et des parcours professionnels.

V.4. Extraits des fiches de satisfaction suite aux formations et entraînements OpenMedia (P8, E8, CVdL)

Nous reproduisons ci-dessous des extractions des questionnaires de satisfaction complétés par les stagiaires « scriptes, assistantes de locales, chef d'édition » suite aux différentes sessions de formation théorique (P8) et « scriptes » suite aux sessions d'entraînement sur OpenMedia (E8).

Il nous semble que ces retours sont instructifs, en particulier concernant la pertinence du choix de « FOR métier », l'aspect organisation temporelle des différentes séquences de formation (formation théorique / entraînement / séquence de tests à blanc) et les problématiques de « bugs » de la plateforme de formation.

Les commentaires et préconisations des stagiaires nous interpellent, au regard de la nature des deux alertes (situations des 7, 17 et 18 avril à CVdL), aussi, concernant le traitement des besoins exprimés par une part des stagiaires de bénéficier de temps d'entraînements conséquents pour s'approprier l'outil, acquérir des réflexes, leurs attentes du passage au presque « réel » avec les JT à blanc.

Les commentaires des FOR nous semblent également importants à retenir puisqu'il s'agit de points de vigilance sur la population de scriptes et, notamment, sur les scriptes anciens dans le métier et âgés.

On relève par ailleurs une évolution du questionnaire de satisfaction – pertinente à notre sens – entre la session de formation théorique (P8) et l'entraînement (E8) permettant d'accéder aux commentaires des FOR qui ont toute leur importance dans une démarche d'identification des axes d'amélioration de la formation et dans une démarche attentive aux recueil des signaux faibles où forts en santé au travail.

ITEMS (extractions / non exhaustifs)	Commentaires Scriptes suite à la formation théorique (parcours P8 CVdL) 3 sessions, animées par 2 FOR distinctes	Commentaires Scriptes suite aux sessions d'entraînement (parcours E8 CVdL) 4 sessions, animées par 2 FOR distinctes
La formation a-t-elle atteint les objectifs annoncés ? (les rappeler si besoin)	OUI <u>Commentaires:</u> - Logiciel complexe qui implique d'une mise en pratique rapide pour consolider sa maîtrise - Globalement les objectifs pédagogiques ont été atteints, toutefois certains exercices n'ont pas été possibles, car certaines choses ont dysfonctionné sur la plateforme de formation. Mais rien de majeur, nous en avons parlé sans pouvoir l'expérimenter. - RAS	OUI <u>Commentaires:</u> - Bénéfiques pour acquérir les réflexes et rassurant après formation P8 lourde en informations. Pratique faite nécessaire - RAS - Oui, mais il a été nécessaire que (la FOR) nous remonte tout le cheminement avant de pouvoir être en autonomie et cocher toutes les cases du formulaire E8.
Y a-t-il une cohérence avec votre contexte professionnel ?	OUI <u>Commentaires:</u> - Ben oui - Le P8 pour les scriptes avec un public scripte c'est parfait. - RAS	OUI <u>Commentaires:</u> - heureusement
Alternance théorie / pratique	SATISFAISANT <u>Commentaires:</u> - Pratique perturbée sur la dernière demi-journée par un incident sur la création manuelle des conducteurs - Bonne alternance théorie et pratique. Nous	SATISFAISANT <u>Commentaires:</u> dynamique Plus de pratique que de théorie, afin de pouvoir à nouveau assimiler les notions vues en formation.

	avons pu expérimenter sur l'outil. - Prise en main dès la première journée appréciée	
Séquencement (chronologie des chapitres)	SATISFAISANT <u>Commentaires:</u> - Très bien - La formation P8 est dense, mais nous avons pu appréhender correctement l'outil. Avec un retour sur les difficultés de la veille chaque jour. - RAS	SATISFAISANT <u>Commentaires:</u> - adaptation aux niveaux et questions - RAS - Nous ne pouvions pas être en autonomie totale au début de ces 2 jours, il a fallu revoir toutes les notions de base. - Nous aurions aimé pratiquer plus rapidement et faire des JT BLANCS collés ou presque à ces jours d'entraînement. - Le séquencement est très bien, mais tout va beaucoup trop vite, il nous aurait fallu plus de temps pour assimiler, et moins d'écart entre chaque période de formation
Documents et supports présentés en formation	SATISFAISANT <u>Commentaires:</u> - Trop bien"" - Besoin d'accéder aux fiches de raccourcis et boutons OMIS" - Les supports sont très bien réalisés, mais nous avons préféré la méthode active... Faire et comprendre, plutôt que de s'appuyer sur les slides, ça aurait été trop rebutant. - Pas besoin d'avoir le support en avance de phase	SATISFAISANT et PARTIELLEMENT SATISFAISANT <u>Commentaires:</u> - pratique donc pas de documents nécessaires - RAS
Moyens techniques (postes stagiaires, accès et stabilité des outils, etc.)	SATISFAISANT <u>Commentaires:</u> - QQ bogues (création des modèles) raccourcis NEWSBOARD (il faut le multiplateforme non SSO) - Tout était prêt à l'arrivée des stagiaires. Pas de perte de temps à ce niveau. - RAS, pas besoin d'utiliser les comptes génériques - Écran plus large ou 2 écrans nécessaires dans la vraie vie... - Plateforme de formation instable, quelques bugs nous ont ralentis... Et par exemple nous n'avons pas pu tester les impressions, certains raccourcis comme F6 ne fonctionnaient pas, etc., etc.	SATISFAISANT <u>Commentaires:</u> MAIS parfois bugs liés à la plateforme formation moins de bug que pendant le P8 Quelques problèmes sur la plateforme de formation, réglée assez rapidement. ça n'a pas été bloquant. Quelques problèmes sur la plateforme de formation, réglée assez rapidement grâce à la réactivité du groupe projet.... Mais beaucoup de petits problèmes qui nuisent à la visibilité de l'application et du coup de la compréhension de ce que nous devons intégrer.
Avis des stagiaires	TRES SATISFAISANT <u>Commentaires:</u> - FOR formidable (et au-delà) - Formation dense et nécessaire - ça m'a permis de mieux comprendre le métier de scripte"" - Le fait qu'une scripte forme des scriptes, il n'y a aucune perte de temps. "On parle le même langage" et entraide. - RAS - Pédagogie impeccable, mais lourdeur de l'outil	TRES SATISFAISANT <u>Commentaires:</u> - "mais 1 jour de plus n'aurait pas été du luxe", "besoin de pratique régulière avant les JT blancs" - "c'était nécessaire", "c'était riche et intense", "ça va bien se passer", "on verra inchallah" - Formation synthétique et pratique, nous avons aimé être formés par une scripte très pro et sympathique. "Et bing" - Trop court pour se former

Propositions d'améliorations (thèmes à ajouter, modifier voire supprimer) et de suivi (STAGIAIRE):	<u>Commentaires:</u> - Entraînement et JTB sont des phases essentielles et attendues pour maîtriser l'outil - Essayer de corriger les bugs sur la plateforme de formation, afin que les démonstrations soient toutes possibles. Mais ça n'a pas été bloquant. - Ajout d'une slide sur l'impact de la synchronisation - le CTRL Z serait absolument nécessaire. - Avoir une visu du ""Total plus moins"", sans avoir à ouvrir l'entête du conducteur, en mode ""édition"" et en mode ""conf de rédaction"". - Trop d'alertes tuent l'alerte"" - Et le mode impression (bien qu'en cours) pose question à cette heure !!!! lorsqu'on visualise l'impression sur la PROD, c'est illisible... Il n'y a pas de - "mots de fin".... Et il y a trop de mode d'impression (à suivre donc) !"	<u>Commentaires:</u> - "besoin de pratique régulière avant les JT blancs" - "une soirée de jt blanc c'est très juste", ""vivement les jt blancs"" - Besoin d'entraînements sur plate-forme spécifique avant et après la bascule surtout pour les collègues CDD" - De notre point de vue, il faudrait essayer de rapprocher au maximum la formation, l'entraînement et les JT BLANCS... sans qu'il y ait 1 mois d'intervalle entre. Et veiller à ce que les CDD puissent être planifiés régulièrement après la bascule afin qu'ils ne perdent pas la main... Ou qu'ils aient une ou deux journées de doublure avant de reprendre les JT. Beaucoup trop précipité, on voit des tas de choses, mais au final que retient-on ? Ce sont les questions que nous nous posons pour la suite... Nous aurions eu besoin de plus de temps de pratique !!!
Homogénéité du niveau des stagiaires		QUESTION / PARTIELLEMENT SATISFAISANT <u>Commentaires:</u> - Satisfaisant, mais mon ressenti après la formation P8 besoin évident de pratiquer beaucoup beaucoup - Niveaux professionnels différents à la base, mais le passage à Open Média remet tout le monde au même niveau avec entraide entre eux - Satisfaisant - 3 scriptes - Une des scriptes était totalement découragée en débutant ces 2 jours d'entraînement (plus envie d'apprendre de nouveaux logiciels), elle avait le sentiment de ne plus rien comprendre. J'ai trouvé qu'à la fin de ces 2 jours, elle avait repris pied, et tout était à nouveau fluide, mais avait une grande lassitude face aux nouveaux outils après des années de pratique en tant que scripte (de mon point de vue c'est un point de vigilance pour la suite)... Les scriptes de + de 55 ans ;-)))) qui souhaitent depuis longtemps faire autre chose (GA, DA...etc.) sont démotivées et lasses. - 2 scriptes, mais pas au même niveau de compréhension
Homogénéité des profils des stagiaires		SATISFAISANT <u>Commentaires:</u> - Entraide entre les stagiaires - Profils professionnels différents à la base, mais le passage à Open Média remet tout le monde au même niveau avec entraide entre eux voir réponse précédente - 2 scriptes, donc même métier
Votre commentaire sur la motivation et l'implication des stagiaires		SATISFAISANT <u>Commentaires:</u> - Motivation oui, car changement imposé, implication plus visible, car environnement Open Média compris et intégré "La motivation est forcément là, ils n'ont pas le choix. Curieux, soif de connaissance" - Parfait - Impliquée et motivée, mais comme pour l'autre groupe, il a fallu tout revoir... Donc aucune autonomie, nous sommes repartis du début, et il a fallu tout revoir avec ce groupe.

Cohérence du déroulé pédagogique		<p>ADAPTE / PARTIELLEMENT ADAPTE</p> <p><u>Commentaires:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - "Adapté, mais en fonction des questions le déroulé a été modifié comme sur le P8. - Répondre aux interrogations, plutôt que de laisser sans réponse ou dans l'attente." - De mon point de vue, ce déroulé devrait dans une 1ère partie (et selon la chronologie des tâches des scriptes), reprendre l'essentiel... Puis une 2ème partie avec des points moins importants pour la fabrication du JT et du conducteur, afin qu'ils/elles ne se sentent pas noyer d'entrée de jeu ;-))) <p>Impossible de les laisser en autonomie pour s'entraîner avec le fichier livré... mais il va leur servir de base pour tout se remémorer au fur et à mesure de leur pratique future.</p>
Séquencement, thèmes et durée		<p>ADAPTE / PARTIELLEMENT ADAPTE</p> <p><u>Commentaires:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 1/2 ou 1 journée de plus eut été satisfaisante - Adaptation aux stagiaires en fonction des questions - Voir commentaire précédent - Trop rapide, trop de choses à revoir, il aurait fallu facilement une journée supplémentaire.
Alternance théorie / pratique		<p>ADAPTE / PARTIELLEMENT ADAPTE</p> <p><u>Commentaires:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - RAS - Adaptation aux stagiaires en fonction des questions - Voir autres commentaires : Ce déroulé est à adapter, et on ne peut pas les laisser cocher les cases... <p>Quelques fois le contenu selon les thèmes n'est pas très clair... Il faudrait faire plus simple, et voir les points de détails, une fois que les notions de fabrication d'un conducteur sont totalement acquises.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nous avons surtout pratiqué, mais comme je l'ai dit plus haut, il a fallu revoir les concepts qui ont du mal à rentrer (multidiffusion), création de coquilles avec renommage (plus de Versioning)... etc... Au début, ça paraît très lourd comme logiciel...
Pertinence des supports		<p>ADAPTE / PARTIELLEMENT ADAPTE</p> <p><u>Commentaires:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - pour le formateur c'est effectivement adapté pas pour le stagiaire - pour la formatrice, même si les intitulés du E8 ne sont pas toujours très clairs par rapport aux termes utilisés dans le P8 - Sinon le support est une bonne base - Trop touffu sur 2 jours

Stabilité de la plateforme (s'il y a lieu)		<p>SATISFAISANT et PARTIELLEMENT SATISFAISANT</p> <p><u>Commentaires:</u> bugs : n'importe qui peut éjecter le mode On Air, entête heure début et heure fin rentrée, la durée prévue ne bougeait pas, toujours les lignes lct avec synthés qui passent "à modifier", pb "history" sur session R. Lemonnier sur création conducteur manuelle, site fabrication déroulant dans couv. open média, mais pas sur NB. petits bugs, mais rien de bloquant et moins que pendant le parcours P8 Sur ces 5 jours, il y a eu pas mal d'instabilités comparé aux autres périodes de formation. Mais ce n'est pas grave ! Des problèmes chaque jour différents, mais qui ne sont pas bloquants, cela dit ça n'aide pas à la compréhension ! J'ai remonté les types de PB dans Teams.</p>
Commentaire global / synthèse FOR		<p><u>Commentaires:</u> - Sur les 4 scriptes bon niveau de connaissance du logiciel, les appréhensions avant les JT blancs sont moins importantes, mais des entraînements seront nécessaires dans la mesure du possible et identifiés comme tels. Très satisfaite personnellement des échanges et de la pratique - Bonne session d'entraînement avant les JT blanc, notions importantes revues - Ce fut très agréable pour moi, d'avoir ces 3 stagiaires scriptes, (profils, pratiques et âges très différents...), bonne entente, entraide entre chacun... - Tout dépend du profil des scriptes, mais ce plan de formation (5 jours + 2 jours d'entraînement + 1 ou 2 JT blancs) peut convenir à "la plupart des scriptes", mais il faut rester vigilant, certaine auront plus de difficultés au début, et il faut faire attention aux CDD, qu'ils soient planifiés régulièrement au début...</p>
Préconisations éventuelles FOR		<p><u>Commentaires:</u> - des entraînements seront nécessaires dans la mesure du possible et identifiés comme tels. - Les stagiaires auront besoin d'entraînements - Après 17 jours de formation pour moi (à ce jour), je pense maîtriser véritablement l'outil... Mais après 17 jours ;-))) Il serait intéressant que je puisse transmettre à mes collègues futurs formatrices scriptes... afin qu'elles perdent moins de temps ;-))) - Du point de vue général, il est indispensable, que les scriptes puissent avoir durant la préparation et la fabrication d'une édition, la visu du "TOTAL plus moins" sans avoir à ouvrir l'entête du conducteur.</p>

V.5. Adaptations du dispositif accompagnement OpenMedia

Nous avons reproduit ci-dessous le contenu de deux documents, transmis à la délégation d'enquête, qui concernent des ajustements du dispositif de déploiement du projet OpenMedia et, notamment, du dispositif de formation et d'accompagnement des personnels à former (CDD, scriptes en particulier).

Le premier concerne l'antenne Orléans, l'autre porte sur le périmètre plus vaste du Réseau France 3.

Ces adaptations ont été décidées (pour CVdL) suite au démarrage de la phase des tests à blanc et, particulier, de la session du 7 avril 2023 ayant donné lieu à la première alerte du 13 avril 2023.

Adaptations du dispositif d'accompagnement

suite aux 1^{er} jt à blanc d'Orléans

Ces adaptations sont à destination de toutes les antennes, pour les prochains déploiements :

- Organiser dans l'antenne un renfort pour que les scriptes puissent s'entraîner seul(e)s et éventuellement contacter le support, Pendant l'intervalle entre les entraînements guidés et avant les Jt à blanc.
- Entretien entre l'encadrement et chaque scripte, individuellement, après les deux jours d'entraînement, pour recueillir le ressenti individuel avant la phase de Jt à blanc et juger si il est nécessaire de mettre en place un accompagnement spécifique (hors entraînement individuel sur le poste dédié)
- Présence d'un FOR et d'un accompagnateur Lapins Bleus sur tous les JT à blanc.
- Sur les Jt à blanc, planifier les scriptes une heure plus tôt afin qu'elles puissent faire une heure en tête à tête avec le FOR et/ou l'accompagnateur Lapins Bleus.
- Post déploiement, planifier une journée en doublon les scriptes qui n'auraient pas exercé sur openmedia depuis plusieurs semaines depuis les jt à blanc (CDI et intermittents)
- Renforcement de l'accompagnement 15 jours de plus post déploiement (seulement pour Orléans). Ce besoin sera évalué pour les prochaines antennes déployé.

Plan d'accompagnement des scriptes non-titulaires

Le présent document :

Ce document décrit les actions et modes opératoires à mettre en œuvre afin de garantir la consolidation des compétences Openmedia chez les scriptes non-titulaires du réseau régional durant le déploiement.

La cible du plan d'accompagnement :

Il est nécessaire de distinguer deux cas de figures de sollicitation des scriptes non-titulaires dans nos antennes

- Les scriptes qui travaillent pour une seule antenne et ce très régulièrement.
- Les scriptes qui travaillent pour plusieurs antennes (multisites), voire très peu pour France Télévisions.

Sauf cas exceptionnel, ce plan d'accompagnement s'adresse principalement aux scriptes qui réalisent des vacations pour plusieurs antennes, voire très peu avec France Télévisions.

Garantir la consolidation des compétences :

Les actions qui doivent être mises en œuvre par l'encadrement d'une antenne afin de garantir la consolidation des compétences Openmedia sont :

- Les scriptes non-permanent(e)s doivent être planifié(e)s durant les 15 premiers jours après la mise en production, durant la phase d'accompagnement en présentiel des Lapins Bleus.
- Les scriptes non-permanent(e)s formé(e)s sur la solution Openmedia doivent être planifiées régulièrement pour des vacations Openmedia.

C'est l'antenne qui prend en charge la formation de la scripte non-titulaires qui devra également assurer la consolidation de ses acquis par une, voire plusieurs sollicitations durant la période d'accompagnement des Lapins Bleus post mise en production. Par ailleurs, l'encadrement s'assure que la scripte CDD a acquis l'aisance attendue sur la solution. En fonction du niveau d'aisance un accompagnement sera proposé à la scripte en complément.

C'est également l'antenne ayant formé qui s'assure de solliciter régulièrement la scripte prestataire durant les premiers mois de production (durée à déterminer).

L'accompagnement :

L'accompagnement sera proposé aux scriptes non-permanent(e)s et se décompose selon plusieurs formes et assistances :

- Les scriptes non-permanent(e)s disposent du même niveau d'accompagnement que les scriptes permanent(e)s:
 - o Formation 5 jours
 - o Entraînement guidé 2 jours
 - o Mise à disposition de machines pour s'entraîner
 - o Possibilité de prise de rendez-vous avec le support fonctionnel.
- Pour les scriptes n'ayant pas utilisé la solution durant un moment : mise en place d'un tuilage/doublure complet avec une autre scripte en maîtrise sur une journée. Un débriefing en fin de journée sera effectué par l'encadrement .

V.6. Avis 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.

À 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'OpenMedia 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 œuvre 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) Évolutions 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 :

AMÉLIORER 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, Tweet Deck 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).

PRÉVENIR 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).

AMÉLIORER LE SYSTÈME DE GESTION DES DYSFONCTIONNEMENTS ET DE SIGNALEMENT DES PROBLÈMES 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, sur- vigilance, 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 RÉOLUTION 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 :

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 RÔLES / RESPONSABILITÉS 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.

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)
--	----------------------------------	---	---------------------	---	--

RENFORCER LES MOYENS ATTRIBUES A L'INGÉNIERIE 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 cadré 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 devenir 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 monteuses 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

V.7. Réponse à l'avis du CSE concernant le projet de déploiement du nouveau système d'information des rédactions – Phase 2 Conducteurs (OpenMedia)³

La direction a pris connaissance de l'avis du CSE relatif au projet de déploiement du nouveau système d'information des rédactions (OpenMedia).

Les membres du CSE trouveront ci-dessous les réponses à leurs remarques et préconisations.

1. Améliorer l'ergonomie des outils

a. Augmenter la capacité de personnalisation de l'interface des outils

Les outils OpenMedia et Newsboard sont plus paramétrables que les outils sortants (Gilda et MonaLisa) ; la personnalisation fait d'ailleurs l'objet de chapitres dédiés à l'occasion des formations.

Par exemple, la taille des colonnes et leur ordre est totalement paramétrable, on peut les cacher tout à droite de la zone utile, redimensionner les polices ou adapter le nombre de lignes affichées. Pour simplifier l'adoption, chaque corps de métier dispose d'une vue « pré paramétrée » permettant de partir d'une base cohérente avec les principales informations souhaitées. Ces vues pré-paramétrées n'existaient pas dans MonaLisa et chaque utilisateur devait passer du temps pour obtenir un affichage lui permettant d'exercer. En fonction des phases de préparation, les utilisateurs ont besoin de voir des éléments différents, contrairement à MonaLisa, il est possible dans OpenMedia de passer d'une vue à l'autre en un clic afin d'avoir un affichage adapté à tout instant.

Du retour d'expérience de la mise en production d'OpenMedia au siège (PIDF et Rédac Nat'), nous avons pu faire un constat paradoxal : au contraire de ce qui nous avait été demandé, la plus grande liberté d'affichage et de configuration du conducteur OpenMedia a aussi été la source d'une forte confusion pour les utilisateurs en phase de formation, Jt à blanc et déploiement. Globalement cela a compliqué les premières phases de prises en main de l'outil, notamment pour les utilisateurs les plus en crainte ou en difficulté.

À noter que dans Lisa, chacun pouvait personnaliser les couleurs des différentes lignes du conducteur ce qui aboutissait à une forte hétérogénéité des affichages au sein de la rédaction. Le fait d'avoir fixé les couleurs pour tous permet de réduire la charge cognitive globale pour chaque corps de métier qui garde ses repères sur tous les écrans de la rédaction ou de la régie.

Pour certains éléments, moins paramétrables, nous avons pris en compte (et continuons de le faire) les préconisations des référents du Réseau Régional, des utilisateurs Paris Ile-de-France et de la Rédaction Nationale qui exploitent déjà l'outil. Par exemple, sur l'outil de saisie des synthés, la méthode de développement "Agile Scrum" avec l'éditeur a permis de construire progressivement l'interface au moyen de 17 "sprints" où les utilisateurs ont pu affiner leurs besoins progressivement à chaque itération. Dans la dernière livraison, nous avons retravaillé la disposition des éléments pour aboutir à une refonte ergonomique en profondeur qui a été mise en production début février auprès de l'ensemble des utilisateurs concernés chez FTV. Une prochaine livraison est d'ores et déjà en cours de préparation pour améliorer encore quelques éléments induits par la refonte graphique demandée par les utilisateurs.

³ Nous n'avons conservé, ici, que le texte du document « Réponse », les illustrations ont été enlevées. Se reporter à l'original pour une vision plus détaillée. Le contenu et la structuration ont été respectés.

b. Améliorer les modalités de recherche dans la base de données Newsboard (opérateurs de recherche par inclusion, exclusion, filtres, etc.) dans la base de données pléthorique qu'offre Newsboard pour faciliter les pratiques des utilisateurs.

Plusieurs opérateurs de recherche existent dans Newsboard et les utilisateurs ont été formés à les utiliser lors de la formation Newsboard. Le support de formation (en annexe) fourni lors de l'expertise précise les filtres et opérateurs disponibles au chapitre 5.1.3 Filtres, page 64.

Un mémo d'astuces a par ailleurs été publié sur le site NRCS et relayé directement aux utilisateurs après la formation.

Vous trouverez ces éléments dans la rubrique Régions→Guides, tutos et workflows→Astuces d'utilisation [ou sous ce lien](#)

Si ces éléments ont pu être oubliés par les équipes suite à la formation, un rappel de ces éléments sera publié sur l'intranet et poussé aux référents de chaque région afin qu'ils puissent transmettre aux collaborateurs qui seraient en difficulté face aux recherches.

c. Améliorer le système de « purge » de la base de données Newsboard

Avec le passage progressif des antennes sous OpenMedia, plusieurs mécanismes d'archivage vont se mettre en œuvre afin de réduire les recherches aux storybin et couvertures « récentes ». Il ne s'agira pas de purges, mais d'archivages automatiques. L'utilisateur pourra tout de même rechercher les anciennes données (archivées) via des widgets dédiés. Ces items ne seront plus remontés par défaut dans les recherches existantes.

d. Veiller à ce que les pictogrammes disponibles sur OpenMedia et Newsboard aient bien une attribution fonctionnelle unique et facilement identifiable

Au moment du déploiement, certains pictogrammes n'ont effectivement pas pu être modifiés dans Newsboard à temps. Ils ont depuis été différenciés :

Dans le cadre du déploiement du réseau France 3, une attention particulière a été portée à la barre de boutons d'OpenMedia afin qu'elle soit la plus explicite et que chaque item soit le plus différencié possible. Les icônes ont été conçues et validées par le groupe métier du réseau régional :

e. Faire un état des lieux des installations existantes sur les postes de scriptes

Les vérifications des premières antennes déployées ont été réalisées (Orléans, Amiens et Lille). La vérification des écrans fait partie d'un des prérequis réalisés en amont du déploiement OpenMedia d'une antenne. L'une des 3 antennes a nécessité le remplacement d'une dizaine d'écrans.

f. Mener une étude de configurations des écrans en régie

L'étude sur la configuration des écrans régie a démarré sur le site de qualification de Strasbourg durant la VABF avec les référents fonctionnels. Nous avons, avec les référents scriptes de Lille, Nantes et Orléans partagé le positionnement des écrans et applicatifs du poste scripte en régie. Les préconisations de mise en œuvre sont en cours de rédaction avec pour cible une application dès les premières antennes OpenMedia. Il faut noter que les modifications résultantes restent à la marge par rapport à la configuration actuelle.

g. Réaliser un recueil des besoins d'abonnement à des outils en ligne utiles et utilisés dans le travail par certains corps de métiers

Cette demande est décorrélée du projet OpenMedia. Autour de l'exploitation du NRCS, les salariés bénéficient d'outils validés FTV. L'utilisation d'outils non standardisés fait l'objet régulier de retour pour une évaluation de l'origine du besoin, de son opportunité et d'une éventuelle validation commune pour nos antennes. Néanmoins, un recueil des usages existants va être mis en place prochainement.

h. Vérifier que les présentateurs pourront visionner en dernière minute sur le plateau les médias avec le son

La pratique du visionnage avec écoute audio de sujets sur le plateau n'est pas souhaitable pour une bonne gestion de l'antenne. En effet, la lecture en plein JT par le présentateur, même équipé d'un casque filaire, peut entraîner des difficultés de gestion du son ainsi que des incidents antenne. À titre d'exemple, un retour plateau alors qu'un présentateur serait en visionnage d'un sujet génèrera des difficultés de communication.

Il faut noter que la solution Lisa actuelle ne permet pas la lecture de vidéo de dernière minute par le présentateur puisque Mona Lisa est alors verrouillé en mode "prompteur".

2. Prévenir le risque de TMS : systématiser des pauses toutes les heures pour les scriptes et leur offrir la possibilité de varier leur activité

Prévenir les risques de TMS et respecter les recommandations de l'INRS font partie de nos priorités. La solution OpenMedia vient remplacer Lisa une solution existante. L'activité des scriptes et leur temps de travail ne doivent pas changer et par extension être surchargés.

3. Améliorer le système de gestion des dysfonctionnements et de signalement des problèmes sur les outils

a. Solutionner au plus vite les bugs persistants et mettre les moyens sur le développement NRCS de sorte que des améliorations soient apportées au plus vite

Cette recommandation est déjà prise en compte et l'équipe projet est complètement mobilisée sur la résolution des problèmes persistants. Il faut noter que les bugs remontés par les utilisateurs sont immédiatement pris en compte et instruits. Néanmoins, la durée de traitement qui peut être longue : diagnostic parfois complexe à établir, temps d'étude, d'échange FTV/CGI, de validation, de développement et de qualification incompressibles, en incluant les tests utilisateurs, gestion des priorités et roadmap produit de l'éditeur.

En annexe à ce document un retour exhaustif des améliorations et corrections mises en place sur Newsboard et Openmedia depuis le mois de septembre, ainsi que les améliorations à venir.

b. Informer systématiquement les salariés des mises à jour ou évolutions apportées sur l'outil OpenMedia par une lettre spécifique plutôt que de renvoyer vers la consultation intranet

Un message concernant les corrections et évolutions est systématiquement adressé à l'ensemble des chefs de centre, rédacteurs en chef, relais, FOR, experts métiers désignés par les antennes & responsables com via une équipe Teams spécifique en leur demandant de communiquer auprès de leurs collaborateurs. Toutes ces communications incluant les corrections et évolutions sont centralisées sur le site intranet afin de permettre à tous et à tout moment de les retrouver par dates et par classement thématique (cf. Écran site intranet). Ce

fonctionnement est plébiscité par les utilisateurs, car il permet aussi aux personnes concernées de remonter directement leurs observations ou interrogations si besoin.

4. Permettre un suivi de la résolution des dysfonctionnements par le CSE : mise en place d'un suivi précis et présentation d'un tableau de suivi au CSE à intervalle régulier

Ce dessous la liste des problèmes ayant des conséquences sur les utilisateurs et leur statut. Cette liste ne prend pas en compte les pannes ponctuelles qui peuvent toucher n'importe quel système utilisé quotidiennement.

Les avancées de ces résolutions seront suivies avec la commission de suivi NRCS du CSE central et communiquées auprès des CSE siège et réseau avec les comptes rendus de cette commission.

5. Clarifier les rôles / responsabilités pour agir sur les facteurs organisationnels`

a. Bien définir et faire connaître la répartition des rôles pour chaque action de modification du conducteur.

L'arrivée d'OpenMedia ne modifie en rien les rôles et activités actuellement en place au sein des Antennes. Une grande attention a été portée au paramétrage des rôles afin de permettre la souplesse actuellement constatée dans le réseau.

Pour autant, certains glissements de tâches ont pu être observés dans quelques antennes avec l'arrivée de Newsboard et ont été remontés auprès de l'équipe projet et de l'encadrement du réseau. Ce point a d'ailleurs été largement évoqué lors d'une journée de travail de retour d'expérience après plusieurs mois d'utilisation, journée qui s'est tenue début janvier.

Une action managériale forte a été lancée au travers d'un rappel des bonnes pratiques de gestion de l'outil et de ses attendus. Cette action est portée directement vers les équipes éditoriales de l'ensemble des antennes du réseau. Ce travail est en cours et est directement piloté par la Direction de l'Information du réseau.

b. Créer un groupe de travail qui regroupe par fonction un utilisateur chevronné et un autre moins à l'aise avec les outils informatiques

Les retours d'expériences s'appuient sur tous les utilisateurs possibles qui veulent partager leur expérience.

L'équipe projet s'est attaché à ce que chaque antenne soit dotée d'utilisateurs référents et de FOR, qui seront ainsi des appuis pour le plus grand nombre et quelle que soient la maîtrise des utilisateurs.

6. Renforcer les moyens attribués à l'ingénierie et la maintenance : vérifier que les ressources humaines sont suffisamment estimées au regard de la charge de travail qui découle des problèmes et des dysfonctionnements à résoudre

Ce sujet n'est pas directement lié au déploiement de l'outil openmédia. Néanmoins, cette préconisation a été remontée aux différentes directions concernées, ainsi qu'aux RH en gestion de ces directions.

Concernant le projet NRCS, un Chef de Produit NRCS a été recruté début décembre. Il a pour mission de gérer l'outil NRCS pour l'ensemble des entités de France Télévisions, en lien avec le fournisseur, les directions métiers, déployer les évolutions régulières du produit et assurer la mise en œuvre des évolutions requises par France Télévisions.

7. Systématiser l'usage des hubs

La mise en place d'un hub dans les antennes qui ne possèdent pas ce dispositif va être étudiée avec les antennes concernées.

8. Éviter le glissement des tâches : faire attention aux glissements de tâches en cas de sous-utilisation de l'outil aux différentes étapes de son alimentation.

Depuis le début de l'année, et suite au travail mené avec les utilisateurs déjà évoqué, un rappel sur l'utilisation de NewsBoard dans le réseau régional est porté auprès des équipes, à chacun des rédacteurs en chef et relais NewsBoard sous la forme d'un guide des bonnes pratiques NewsBoard.

Ce travail a déjà été porté et partagé directement avec de nombreuses antennes. Un quart des antennes ont fait évoluer leurs principes d'utilisation NewsBoard. La démarche se poursuit en ce sens avec pour objectif de rencontrer l'ensemble des antennes régional dès que possible.

Les antennes qui éprouvent des difficultés à mettre en œuvre ces bonnes pratiques sont accompagnées par l'équipe projet au travers de réunions complémentaires.

Le déploiement de l'outil prévisionnel Newsboard a été très largement accompagné auprès des populations éditoriales. Le guide, qui est cours de partage, permettra de préciser à nouveau le "qui fait quoi". Il est à noter que ce glissement était déjà présent avec la solution Monalisa dans certaines antennes.

9. Clarifier la gestion des emplois et des parcours professionnels : ouvrir des espaces de parole officiels autour de la GPEPP dans le cadre des récentes transformations outils et de celles à venir

Le déploiement du NRCS est prévu à iso-métier sur la base des tâches actuelles dans nos antennes. Les autres projets font chacun l'objet d'un processus propre qui inclue au fur et mesure les impacts potentiels sur l'évolution des métiers et de l'organisation de travail. Des discussions ont et auront lieu dans le cadre des ateliers et commissions FTV ad hoc.

10. Perfectionner le dispositif de formation et la conduite du changement a. Associer les utilisateurs finaux dès la conception du projet

France Télévisions étant une entreprise de service public, elle est soumise à des obligations en termes de marchés publics. Ces procédures sont strictes et peuvent être pénalisantes sur le choix de l'outil.

Pour éviter de se retrouver dans une situation contraignante pour les utilisateurs, l'équipe projet a tenu à s'assurer que tous les grands acteurs du marché soient présents dans l'appel d'offre afin que les utilisateurs puissent faire un choix sur un panel le plus large possible et

répondant le mieux à leurs besoins. Pour ce faire, l'équipe projet a choisi un modèle d'appel d'offre qui permet un échange direct entre les utilisateurs et les entreprises candidates afin que les personnels de FTV puissent exprimer le plus clairement possible leurs besoins et qu'ainsi les industriels puissent démontrer les fonctions des solutions directement aux utilisateurs.

Pour cela, le cahier des charges de la première phase était axé sur les grandes fonctionnalités de l'outil voulu. Lors de cette écriture de cette première version du CCT, il n'y a pas eu la présence de scriptes du réseau France3 pour des questions purement organisationnelles.

Néanmoins, c'est lors de la deuxième phase qu'étaient discutées les fonctionnalités détaillées souhaitées et que les représentants des métiers ont pu expliquer clairement leurs besoins aux candidats, à l'occasion de plusieurs phases d'échanges étalées sur 6 mois. Lors de cette phase et tout au long de la suite du projet, les scriptes du réseau F3 ont été constamment présentes au sein de l'équipe projet.

Le rapport demandé par le CSE du Réseau F3 souligne d'ailleurs les nombreuses améliorations apportées par OpenMedia aux utilisateurs et particulièrement aux scriptes. Cela est le reflet du travail mené avec utilisateurs pour que leurs besoins soient bien pris en compte. De même, les utilisateurs référents ont émis un avis positif suite à la phase de Vérification d'Aptitude aux Bons Fonctionnements (VABF) effectuée en janvier et permettant de lancer la phase de déploiement dans le réseau.

Enfin, plusieurs utilisateurs référents étaient animateurs formation ou FOR UFTV, ce qui a permis d'intégrer pleinement, dès les ateliers utilisateurs, les besoins spécifiques aux formations par métier ainsi que d'affiner l'ingénierie pédagogique globale.

Considérant vertueuse cette pratique d'intégration des utilisateurs tout au long du projet et de l'appel d'offres, la direction porte toute son attention à ce que les difficultés organisationnelles ne se répètent pas. Ce qui a été le cas jusque-là.

b. Former tous les salariés, quel que soit leur statut

Le dispositif de formation prévoit dès le début la prise en charge des salariés permanents ou non. Une attention toute particulière est portée à la formation des salariés, y compris lorsqu'ils ne sont pas en CDI. À titre d'exemple, pour les Antennes d'Orléans, Lille et Amiens, des personnels non permanents sont formés dans des sessions conjointes avec les CDI. C'est par exemple le cas pour le parcours de formation P8, le plus complet, dédié aux scriptes et assistantes de locales.

c. Améliorer le dispositif de formation post-déploiement et le relevé des besoins en formation pour tous les salariés (CDI, CDD)

La volumétrie formation est donnée par chaque antenne à l'UFTV, par métier au travers de réunion dédiées. Car elles connaissent les besoins de l'ensemble de leur personnel. Concernant les formations post déploiement, de très nombreux parcours de formation vont avoir lieu jusqu'en 2025 pour préparer les équipes des antennes qui vont s'échelonner jusque-là. Il sera alors aisé de compléter des sessions avec du personnels d'autres antennes ayant déjà basculé.

Au-delà, des sessions complémentaires de formations seront organisées selon les besoins remontés par les Antennes. C'est déjà le cas sur Newsboard, outil pour lequel plusieurs sessions ont été montées au second semestre 2022 alors que tous avaient basculé.

d. Former de manière identique les salariés exerçant occasionnellement un rôle

L'équipe projet et l'UFTV rappellent à chaque Antenne qu'il est important de former les salariés exerçant un rôle occasionnel. Des parcours mixtes ont d'ailleurs été montés pour des antennes comme Lille qui disposent de ce type de profils.

Le principe de "qui peut le plus peut le moins" était déjà proposé aux antennes afin qu'elles positionnent les collaborateurs sur les parcours formation qui corresponde à leur rôle le plus "avancé" dans l'utilisation de l'outil. Ce choix de positionnement en formation revient en dernier lieu à chaque antenne.

e. Planifier des temps pour tester le nouvel outil après la formation et avant la bascule

Ce temps de test de l'outil est déjà prévu dans le dispositif de bascule. Pour les populations les plus impactées (Scriptes et assistantes de locales), deux jours complets sont sanctuarisés sous forme d'entraînements après les formations et avant les JT à Blanc. Tous les collaborateurs formés continuent d'avoir accès aux plateformes de formation et peuvent donc pratiquer l'outil. La plupart seront par ailleurs mobilisés à l'occasion des Antennes à blanc afin de mieux appréhender les mécanismes du système avant la bascule. Le support fonctionnel est aussi à disposition de tout utilisateur ayant besoin de réponses à ses questions, sur place dans chaque antenne, dès la période de pré-déploiement et jusqu'à deux semaines après la bascule.

f. Prévoir des rappels de la phase 1 Newsboard en particulier pour les monteurs et les CDD

Cela fait déjà partie du plan de déploiement. Lors des présentations des plans de formation OPEN MEDIA aux antennes concernées, l'UFTV et l'équipe projet rappellent ce prérequis et insistent pour que les personnes non formées sur NEWSBOARD ou formées, mais ne l'ayant pas/très peu mis en œuvre soient formées/accompagnées avant le début des formations OPEN MEDIA. Ainsi à l'issue de ces échanges, 3 nouvelles sessions NEWSBOARD ont été mises en place en décembre 2022 à la demande d'ORLÉANS, qui ont permis de former 13 personnes du site sur NEWSBOARD avant le début des sessions sur le nouveau conducteur.

Le besoin de formation des personnels non permanents est bien pris en compte par les antennes concernées et l'université.

g. Former les cadres techniques de manière plus approfondie

Les Informaticiens et cadres techniques qui devront administrer la solution suivront une formation idoine de 3j. Les cadres techniques qui n'administreront pas la solution suivront une formation d'une journée pour être en capacité de bien appréhender la solution Openmedia.

De base, la formation d'administration sera suivie par les informaticiens de région. Viendront s'ajouter certains cadres techniques qui ont les compétences informatiques. La cible pour une antenne est d'avoir suffisamment de personnes formées au support afin de garantir la continuité et qualité de service de la solution dans leur antenne.

h. Adapter le calendrier aux contraintes organisationnelles.

Bien que nous ayons préparé des « plannings types » qui sont déclinés aux différentes configurations des régions du réseau F3, nous sommes effectivement continuellement dans un effort d'adaptation du calendrier aux contraintes organisationnelles.

Cette adaptation se fait à deux niveaux :

- Au niveau macroscopique, l'ordre et la période pendant laquelle chaque région va être sollicitée par le projet est consolidé pour prendre en compte les sujets et contraintes impactant significativement les antennes : réorganisations, changements de régions, les Jeux Olympiques l'an prochain, ou autres
- Au niveau microscopique, nous avons de nombreuses sessions de travail avec les Organismes d'activité, les IRH et l'encadrement de chaque site pour construire les plannings de formation et entraînements qui tiennent compte à la fois des contraintes liées à l'activité de l'antenne (PAE type printemps de Bourges, Enduro du Touquet, enregistrements, ...) et des contraintes personnelles (vacances, congés maladie/maternité, autres activités spécifiques des équipes, ...)

i. Veiller à la bonne articulation entre la phase « Formation » et la phase « Mise en pratique » des savoirs et savoir-faire acquis

Cette recommandation est partagée par l'équipe projet et constitue une préoccupation permanente pour l'UFTV. L'objectif est de ne pas couper les utilisateurs de l'outil après les formations. C'est pour cela que les métiers qui sont les plus gros utilisateurs de l'outil conducteur suivront aussi une phase d'entraînement après leur formation. Les ateliers de planification menés par l'UFTV avec chaque antenne ont aussi pour objet de réduire l'étalement des formations. Ainsi, 2 salles de formation seront mobilisées en parallèle pour les formations OPEN MEDIA dans chaque antenne. De même tous les utilisateurs pourront utiliser l'outil sur la plateforme de formation à l'issue de leur formation. Enfin, deux accompagnants présents dans chaque antenne pendant 15 jours seront auprès des équipes de la fabrication jusqu'à la diffusion. Ils les accompagneront à leur poste de travail dans les gestes quotidiens, le rappel des bonnes pratiques, des workflows et des fonctionnalités de l'outil. Ils seront disponibles pour répondre à toutes les questions fonctionnelles.

j. Augmenter les mises en situation d'édition et d'émission « à blanc »

La pratique des stagiaires commence dès la phase d'entraînement (2 jours). Durant laquelle ils vont acquérir les automatismes qu'ils vérifieront lors de la phase des journaux/éditions "à blanc". Nous rappelons que pour certaines populations comme les scriptes, la démarche d'acquisition est décomposable en trois temps :

- - formation : Compétences / WF outil,
- - entraînement : Prise d'aisance,
- - JT "à blanc" : Tests de situations réelles

La mise en pratique correspond aux deux dernières phases : entraînement + JT "à blanc". La période de "JT à blanc" correspond à des tests en situation réelle. L'idée est de confronter les stagiaires à des cas d'entraînement allant au-delà d'une utilisation nominale.

k. Réaliser à l'issue de chaque formation une évaluation qualitative avec les stagiaires afin d'ajuster le dispositif

Cette évaluation existe déjà et est mise en place systématiquement par l'UFTV dans le cadre des formations, au travers de deux remontées distinctes :

- un tour de table en fin de session
- un retour individuel via MonKiosque.

11. Diffuser l'intégralité du rapport d'expertise aux salariés concernés et renseigner les DUERP afin d'assurer un suivi au plus près de chaque antenne

La direction est favorable à cette préconisation. L'intégralité du rapport d'expertise, ainsi que les réponses qui ont été apportées par la Direction seront mis à disposition des salariés dans une communication. Par ailleurs, les DUER seront enrichis des préconisations portées par le CSE du réseau régional.