



Objet : Entrave au fonctionnement du CSE Central IBM France

Lettre de l'Intersyndicale IBM et des élus du CSE Central d'IBM France à l'Inspection du Travail concernant l'absence de consultation sur des modifications importantes des conditions de travail selon l'Article L2312-8 du Code du Travail

Par la présente, les élus du Comité Social et Economique Central (CSE C) ainsi que l'ensemble des organisations syndicales (CFDT, CFE-CGC, CFTC, CGT, UNSA) souhaitent vous alerter sur deux projets mis en place par notre Direction, sans aucune consultation, et qui **modifient et dégradent** considérablement les conditions de travail de l'ensemble des salariés et sur leur façon de travailler, avec un impact important sur **leur charge de travail et leur charge mentale**.

Le premier projet concerne la modification du support du matériel informatique en particulier des ordinateurs professionnels notamment au travers de la suppression des services de maintenance locaux.

Jusqu'à fin 2021, le support du matériel informatique était géré par le « Point Site Micro », présent sur tous les principaux sites de la société. Ce support de proximité était réalisé par des spécialistes, présents sur site en permanence ou sur rendez-vous.

La nouvelle procédure mise en place par la Direction à la suite de la suppression du support local comprend les étapes suivantes :

- ✓ ouverture d'un "ticket" électronique signalant et décrivant la panne (particulièrement compliqué lorsque l'ordinateur est inopérant),
- ✓ réception par le salarié d'un **emballage vide** à son domicile (en cas de confinement ou de télétravail) ou à l'agence à laquelle il est rattaché
- ✓ envoi du matériel (ordinateur professionnel) **préalablement emballé par le salarié**, au centre de support distant par **un prestataire extérieur**
- ✓ réception **après plusieurs jours**, voire plus d'une semaine, par le salarié du matériel réparé ou d'un nouveau matériel.
- ✓ configuration **à distance** (au travers le réseau) par le salarié du matériel ainsi réceptionné

En attendant, les salariés sont privés de leur outil de travail et ne peuvent communiquer que par téléphone (téléphone professionnel pour ceux qui en bénéficient ou téléphone personnel pour les autres avec leur forfait par forcément

adapté au volume d'appel et de data). A réception du nouvel ordinateur, le salarié **doit configurer tout seul** (sans formation spécifique) son outil de travail avec les logiciels et données adéquats. A noter que le chargement de certains logiciels spécifiques ne sont pas automatiques et que le temps de configuration et de chargement des données à distance **peut durer plusieurs heures, voire plusieurs jours.**

Il s'agit pour les non spécialistes d'un travail long et fastidieux qui ne peut se faire qu'en suivant à la lettre (en aveugle, sans trop les comprendre) les instructions qui lui sont données ou qu'il arrivera à récupérer sur l'intranet de l'entreprise accessible que depuis l'ordinateur professionnel une fois suffisamment configuré.

Nous rappelons que les ordinateurs professionnels constituent **l'outil de travail principal** des salariés et que l'employeur se doit de fournir aux salariés les moyens et notamment les outils qui leur sont indispensables pour exercer leur activité au sein de l'entreprise, **de les entretenir et de les remplacer si nécessaire.**

Nous constatons au travers des premiers retours de salariés que le processus d'envoi du matériel par un transporteur extérieur ne fonctionne pas comme annoncé. Certains salariés mettent de quelques jours à une semaine ou plus pour arriver à envoyer leur ordinateur professionnel au support informatique distant. Et on ne parle pas du temps perdu sur le temps de travail, des fournitures à compléter comme le ruban adhésif, pas toujours disponible sur le lieu de travail ou à domicile, et des délais de retour du matériel vers le salarié.

En cas de panne, l'absence de support local va placer les salariés privés de leur outil de travail dans une situation d'isolement **extrêmement anxiogène** notamment lorsque le temps de résolution de la panne ne leur permettra pas de respecter leurs échéances vis-à-vis de leurs partenaires et des clients. Sans parler de pertes financières pour certains commerciaux qui ne seraient pas à même de remettre une proposition à un client ou de répondre à un appel d'offres dans les délais.

Nous constatons à ce propos que les anciens salariés des supports locaux sont quotidiennement sollicités par des salariés en difficultés et se retrouvent seuls à gérer à titre individuel, **en dehors de toute mission**, les mécontentements et les sollicitations des uns et des autres.

Malgré nos demandes répétées pour les salariés devant pointer dans un outil spécifique leurs activités quotidiennes, la Direction refuse la création d'un code de pointage spécifique afin que le temps consacré par les salariés à la résolution des pannes informatiques, indépendantes de leur volonté, soit considéré comme du temps de travail effectif **sans que celui-ci ne soit imputé de façon inconsidérée sur les projets clients.** Ce code pourrait également servir d'indicateur afin de mesurer l'efficacité des dispositions préconisées par la Direction.

Nous demandons par ailleurs que le support téléphonique se fasse **en français** (et non en anglais comme actuellement) afin de faciliter les échanges avec le technicien de maintenance. Effectivement le seul moyen d'obtenir un dépannage en français passe par un ensemble de pages intranet, où il est parfois très difficile voire impossible de trouver les solutions nécessaires à une problématique donnée.

Nous demandons que la direction revoie l'ensemble des cas d'utilisations liés à la suppression des supports locaux et modifie en conséquence les nouveaux processus mis en place.

D'une façon générale, nous dénonçons la pratique systématique **de transfert de charge de travail vers les salariés** que la Direction opère depuis des années au détriment de la qualité de vie au travail et des conditions de travail.

Nous dénonçons le **double langage** de la direction en matière de prévention des risques psycho-sociaux et de la gestion de la charge de travail avec d'une part un Document Unique qui prône une **prévention des risques à la source** (prévention primaire) et d'autre part une pression accrue sur les salariés avec des objectifs **toujours plus ambitieux et des moyens constamment revus à la baisse**.

Nous rappelons que le support informatique constitue un élément **essentiel** dans la vie professionnelle de l'ensemble des salariés et nous demandons que la **Direction fasse face à ses responsabilités**, en fournissant les outils et le support de proximité indispensables que les salariés sont en droit d'attendre pour assurer pleinement leur mission.

Nous demandons que la maintenance du matériel informatique individuel soit effectuée localement sur chaque site ou à domicile à travers un **support de qualité et une disponibilité des outils indispensables** à leur travail.

Le second projet concerne la migration de l'application Notes vers Microsoft Outlook de l'ensemble de la messagerie des salariés d'IBM France

Un premier projet de migration de Notes vers Outlook avait été lancé il y a plusieurs années puis suspendu sans aucune explication.

Au mois d'octobre 2021, la Direction avait évoqué une deuxième tentative sur un périmètre restreint à la suite de laquelle ils seraient envisagés les suites à donner à ce projet au CSE C. Or il se trouve qu'en réalité plusieurs entités au sein de l'entreprise ont reçu, à leur grande surprise, une communication électronique début janvier 2022 les informant d'une migration imminente au 4 février 2022.

Aucune information n'a été faite auprès des instances représentative du personnel sur ce projet de migration pour lequel il reste de nombreuses questions en suspens et qui représente une modification importante des conditions de travail des salariés, les deux messageries, Notes et Outlook, présentant des fonctionnalités différentes à plus d'un titre.

A titre d'exemple, Outlook est une messagerie essentiellement basée sur la lecture de mail et gestion d'agenda alors que Notes est un environnement intégré complexe avec la possibilité de développer des applications métiers contenant un certain nombre de données.

Lors de la migration, la direction a fait le choix de ne pas transférer l'historique des mails de Notes vers Outlook.

Les salariés n'auront donc plus la possibilité de pouvoir remonter dans le passé au sein de leur messagerie Outlook dans le but de produire des courriers notamment dans le cas de contentieux que ce soit en interne avec la direction ou en externe avec des clients, partenaires, ou dans le cadre d'audits internes ou externes ou encore d'action aux prudhommes.

Aucun mode opératoire préalable au transfert n'est actuellement mis à disposition des salariés. Il nous est indiqué que nous devrions transférer individuellement les mails que nous souhaitons conserver. Cela nous semblant difficilement envisageable dans la mesure où nous parlons parfois de milliers de mails.

L'autre option est de décrypter notre base Notes archivée, et de continuer à utiliser un client Notes en local ce qui pourrait poser le problème de la non-conformité avec les consignes de sécurité de l'entreprise.

Enfin, aucune formation n'a été organisée et les salariés sont livrés à eux-mêmes avec un semblant de "*mode d'emploi*" qui de plus ne prend pas en compte les besoins et situations spécifiques de chacun.

A noter que lors du CSEC du 26 janvier 2022, il a été donné un semblant d'information, évoquant une potentielle formation en e-learning en anglais, sans date arrêtée. Malgré nos demandes de report, le déploiement de ce pilote, sur environ 30% de l'effectif, est maintenu le 4 février 2022.

Demande l'information-consultation selon l'Article L2312-8 du Code du Travail

- ✓ Nous considérons que le CSE Central n'est pas une simple instance que la Direction informe au gré des circonstances, des décisions de la Direction ou des changements dans l'entreprise. Comme le droit du travail l'indique, Le CSE Central se veut force de proposition et doit pouvoir s'exprimer en donnant son avis sur les sujets importants concernant la vie des salariés dans l'entreprise.
- ✓ C'est pourquoi, nous persistons dans nos demandes de consultation du CSE Central sur ce qui constitue des **aménagements importants** modifiant les conditions de travail selon l'article L2312-8 du code du travail, modifications **particulièrement anxiogènes** avec un impact réel sur les salariés.

Demande des élus du CSE central d'IBM France et des organisations syndicales :

Nous vous demandons de constater le délit d'entrave au fonctionnement du CSE Central sur les deux points exposés précédemment qui démontre que l'instance aurait dû être consultée au préalable de la mise en place de ces deux projets.