

## Compte rendu CTL et CHS/CT des 6 et 7 avril 2022

En liminaire, les organisations syndicales remontent une alerte sur la situation sociale alarmante sur le plateau d'assistance TOSCANE. A cet effet, un agent du plateau est convoqué pour évoquer directement le sentiment des collègues en poste, en présence de la direction. Le médecin de prévention exprime son inquiétude quant aux éléments remontés.

La direction découvre le problème, et semble attribuer la situation à un manque de communication et de compréhension quant aux réorganisations du travail et des méthodes sur les plateaux d'assistance. Elle précise que les réorganisations du travail en cours sur les PUV s'inscrivent dans un objectif de normaliser les pratiques entre l'ensemble des PUV de France et sont une nécessité suite aux audits qui ont été réalisés sur le service rendu aux usagers par les plateaux d'assistance.

Des réunions vont être organisées dès jeudi entre la direction (DISI et RESI), les encadrants, le pilotage et les agents du plateau afin de se mettre d'accord sur une cible partagée. L'administration promet de traiter le problème avec sérieux et avec l'appui des OS.

Les OS insistent sur le fait que les dernières directives ne font que dégrader une situation en tension sur le plateau, et s'accordent sur la nécessité de rétablir une communication claire, notamment entre le pilotage et les plateaux.

L'administration ajoute qu'en plus des réunions, la visite de M. Rousselet prévue mardi prochain devrait permettre de rediscuter d'une cible partagée entre la direction et les agents prenant compte de l'expertise reconnue du plateau de Strasbourg.

### **Commentaire de la CFTC :**

*Les problèmes rencontrés sur le plateau d'assistance TOSCANE ne sont pas nouveaux. Les nouvelles directives du pilotage représentent la goutte d'eau qui a fait déborder le vase. Les explications de la direction concernant les « bonnes pratiques » de l'assistance ne prennent pas en compte les spécificités du métier.*

*En tout état de cause, les agents ne demandent qu'à faire correctement leur travail, à rendre un service public de qualité.*

*Les contingences statistiques sont dues à un manque de personnel en période de forte activité. La CFTC reste persuadée qu'à « effectif constant », ces nouvelles règles vont dégrader la qualité du service rendu, et provoquer un malaise grandissant sur les plateaux.*

*L'état de l'art en matière d'assistance informatique présente des règles d'efficacité sans prendre en compte le métier, le dépannage des téléprocédures EDI est une activité qui rentre difficilement dans les clous.*

Pour la CFTC l'amélioration de la communication entre les niveaux hiérarchiques de l'assistance est une nécessité. La Direction :

- ✓ doit faire preuve de **confiance et de bienveillance** (la conduite du changement doit être menée avec le souci de l'information et de la transparence).
- ✓ ne doit pas faire peser le manque de personnel en période chargée sur les équipes présentes.
- ✓ doit réviser les rôles de chaque niveau hiérarchique (le pilotage doit faire du pilotage)
- ✓ doit analyser le métier d'assistant EDI. On ne résout pas un problème EDI en 5 minutes et afin de se faire une idée, les lecteurs voudront bien se plonger dans les cahiers des charges EDI TVA, EDI TDFC
- ✓ ne doit pas faire peser le manque de personnel en période chargée sur les équipes présentes.
- ✓ doit réviser les rôles de chaque niveau hiérarchique (le pilotage doit faire du pilotage)

## DEVOPS

Les organisations syndicales interpellent la direction sur la cible de la mission DevOps, les agents concernés font remonter leur incompréhension quant à la future organisation.

L'administration déclare que la trajectoire « en pente douce » sur cette mission suit le calendrier prévu et qu'il n'y a pas d'inquiétude à avoir. La cible étant d'être « opérationnel » en fin d'année.

L'administration indique par ailleurs qu'elle a reçu quatre candidatures sur les trois postes de contractuels qui ont été ouverts. Elle ré-expose sa volonté de recruter sur les missions actuelles, afin de permettre aux agents en poste, qui en ont émis le souhait, de pouvoir monter en capacité sur les nouvelles missions DevOps.

Interrogée sur les éventuelles différences de mise en place du DevOps entre le public et le privé, la direction déclare qu'elle ne constate pas de différence, à l'exception positive que l'administration dispose de meilleures capacités pour les montées à l'échelle sur ces missions.

### **Commentaire de la CFTC :**

*la difficulté en termes d'organisation tient au fait que les agents disposent de casquettes multiples (développement, INTEX, DBA...) et qu'il n'est pas possible de les démobiliser entièrement sur la totalité de leurs casquettes. La mission DEVOPS est suffisamment importante pour ne pas être qu'une seule « casquette » à ajouter. La CFTC ne voit pas comment un personnel récemment recruté va pouvoir assumer en quelques mois ces tâches. A suivre...*

## Les visites médicales

Concernant les visites médicales, l'administration détaille la mise en place de visites bisannuelles afin de rattraper les visites qui n'ont pas pu être réalisées ces dernières années du fait de la crise sanitaire.

Dans les départements qui ne disposent pas suffisamment de médecins, le médecin de prévention indique que les visites pourront être réalisées par des infirmières qualifiées.

## Le budget

Les organisations syndicales demandent à pouvoir identifier plus clairement la part budgétaire du DGF dédiés aux appareils et technologies de pointe dans un contexte d'innovation.

L'administration indique qu'elle est contrainte par le plan comptable de l'Etat et qu'il est difficile de donner plus de détails tout en ayant conscience de la demande.

Elle déclare que le détail des comptes est partagé dans une volonté de transparence et qu'elle se tient à la disposition des OS pour les éventuelles précisions.

## Les formations

L'administration décrit les modalités d'évaluation et d'analyse des nouveaux modèles de travail faisant suite à la pandémie (principalement télétravail), notamment un kit d'auto-évaluation pour les agents et des « kits » de réflexion pour évaluer les impacts sur les services.

Un bilan sur la mise en place du télétravail sera présenté lors du CHSCT d'automne. L'administration rappelle que le télétravail doit être pensé « en concertation » et déclare, en réponse aux interrogations soulevées par les OS, que l'attribution du télétravail (différenciée du télétravail dans des services dont les missions sont similaires) est justifiée par les spécificités des équipes.

A ce sujet, c'est Delphine Vivin qui sera la référente.

Les OS font remonter la qualité discutable des formations liées au risque routier. L'administration déclare qu'elle ne voit pas de contre-indication à changer de prestataire pour ces formations et être à l'écoute des suggestions des agents

Les OS font remonter le faible pourcentage d'agents formés à l'ESI Reims sur le périmètre de la sécurité au travail. L'assistant de prévention fait état des difficultés à organiser des formations sur l'établissement et des indisponibilités des agents.

Il est rappelé à ce titre l'obligation pour les agents inscrits de participer aux formations, les formations étant facturées malgré l'absence du stagiaire.

Concernant les formations, l'administration fournit un décompte des formations suivies par les agents au cours de l'année 2021. Elle affiche sa volonté d'améliorer le taux de formation de la DISI GE et de définir des axes et des stratégies de formation par métier, à discuter lors du prochain CTL.

Les OS demandent des précisions concernant les formations suivies dans le cadre du CPF, en réponse, l'administration indique que les formations CPF sont l'objet d'un décompte spécifique et restent très marginales par rapport aux décomptes fournis.

### **Commentaire de la CFTC :**

*Le CPF doit faire d'objet d'une communication claire : est-ce que les agents peuvent puiser sur ce compte pour suivre des formations ? Quel est le périmètre de ce qui est autorisé ?*

## Les écrêtements mensuels d'heures

La Direction fournit pour la première année un état des écrêtements sur l'année 2021. Au total, 54 agents ont été écrêtés au moins 30 min au cours de l'année, pour un total de 1213 heures.

Plusieurs motifs sont invoqués pour expliquer le grand nombre d'heures perdues (surcharge de travail, pics d'activité ponctuels...).

### Le médecin de prévention alerte sur les risques d'addiction au travail.

Sur ce sujet, l'administration se veut essentiellement rassurante et indique que la liste des agents qui sont particulièrement sujets aux écrêtements sont clairement identifiés et qu'il s'agit principalement d'agents très investis dans leur travail.

Ils feront l'objet d'entretien spécifiques avec leurs chefs de service pour insister sur le respect des heures de travail.

Les OS s'interrogent malgré tout sur le fait que les écrêtements concernent en grande majorité les services d'assistance.

En l'absence de statistiques sur les années précédentes, les OS s'entendent avec l'administration sur le fait que l'interprétation des chiffres est complexe et devra faire l'objet d'une attention particulière sur les années à venir.

### **Commentaire de la CFTC :**

*Un dialogue doit être mis en place pour trouver les raisons de ce nombre d'heures supplémentaires sujet aux écrêtements.*

Pour les agents en 2x8 en réponse à la demande des OS de fournir des tickets restaurants aux agents amenés à quitter leurs fonctions après 22h, l'administration rappelle que les agents sur ces postes bénéficient déjà d'une prime annuelle spécifique.

Les organisations syndicales remercient l'administration pour le partage du TAGERFiP mais expriment leurs difficultés à interpréter les chiffres du tableau fourni, d'autant qu'il n'inclut pas les contractuels dans les décomptes. Sur ce point, l'administration déclare qu'elle est limitée par l'outil utilisé pour améliorer la lisibilité de l'état produit.

## **Déménagement des services à l'ESI de Besançon**

Les services de développement de l'ESI de Besançon doivent déménager prochainement dans un bâtiment situé environ à 300m de la direction. Les travaux subissent un retard minime.

## **ESI de Chalons-en-Champagne**

La réorganisation de l'ESI de Chalons-en-Champagne prévoit de modifier les services actuels : au lieu d'une séparation par application, les métiers seront regroupés sous des dénominations plus générales : exploitation, INTEX...

**L'équipe locale de la CFTC reste à votre disposition pour répondre à toutes vos questions.**

