

FICHE N°4 : PLAN D'ACTIONS AT PRO

L'application GESPRO déployée depuis le mois d'avril 2010 est à l'origine d'un flux d'appels important vers l'assistance informatique. La situation de l'AT Pro qui regroupe des agents des trois CSI de Strasbourg, Lyon et Nemours a fait l'objet, lors de la réunion du 8 mars dernier, d'un examen spécifique avec les organisations syndicales dans le but de définir un plan d'actions susceptible d'alléger la charge du plateau tout en améliorant les conditions de travail des agents qui le composent.

1 L'ALLEGEMENT DE LA CHARGE DU PLATEAU

L'objectif des actions mises en place est d'agir à la fois sur le flux des appels GESPRO entrants (environ 160 par jour début mai 2011, contre 200 par jour en mars) et sur le stock de cas placés en file d'attente (5 600 début mai contre 7 200 fin mars).

Dans ce cadre, les actions suivantes ont été engagées :

- Rééquilibrage, à hauteur de 6 agents du groupe de compétence Gestion vers le groupe de compétence GESPRO. Parallèlement, de nouvelles affectations qui devront être confirmées à l'issue des mouvements de mutation, doivent consolider l'effectif de l'AT Pro, avec l'arrivée d'un cadre B au CSI de Lyon, de deux cadres B au CSI de Strasbourg et d'un cadre A superviseur sur le site de Nemours.
 - o Conformément aux engagements pris, les agents du groupe de compétence GESPRO suivront, au cours des mois de mai et juin, des sessions de formation sur le métier mises au point par le bureau Copernic 5 ; elles seront reconduites pour les nouveaux arrivants. Les formations porteront sur le métier (pour les agents nouvellement affectés au sein du groupe de compétence) et sur l'expertise technique (pour les agents déjà confirmés).
- Amélioration des outils de l'assistance : le bureau Copernic 5 vient de fournir au plateau de nouveaux scripts de questionnement permettant au niveau 1 d'établir un diagnostic plus fiable et plus fluide. Le traitement des appels devrait en être facilité ;
- Typologie des cas GESPRO : quelques 2 300 cas parmi ceux placés en file d'attente N2 ont pu être fermés au cours du mois d'avril par l'AT Pro après identification par le bureau Cop 5.

Pour ces cas restants, plusieurs actions sont en cours :

- une extraction des cas « plus d'un NIC » (Numéro Interne de Classement) qui vont être réglés par le prochain palier de juin,
- une analyse, avec les référents GESPRO d'Ile de France, des cas en stock susceptibles d'être fermés en raison de leur ancienneté (1 600 cas datent de plus de 6 mois et 3 600 de plus de trois mois) ; une analyse similaire doit être conduite dans la semaine du 9 mai avec les référents GESPRO de l'inter-région Sud-Pyrénées,
- un classement des cas qui subsisteront après les deux actions précitées ; ce classement établi selon la typologie mise au point par COP5 permettra de les traiter de façon plus aisée.
- En complément, le bureau Copernic 5 évalue à 20 % la baisse du nombre de cas que la diffusion du palier P10 de juin sera en mesure de régler.

Enfin, il est envisagé de dédier à certains assistants-utilisateurs la prise en charge des incidents non résolus au niveau 2.

Ces assistants bénéficieraient d'une formation « expert » et d'habilitations adaptées, leur permettant de bénéficier d'une vue transverse des dossiers.

La forte adhérence de certains incidents entre les problématiques Toscane et celles prises en charge par l'AT Pro conduirait à proposer cette mission tant à des agents issus de l'une ou l'autre des deux structures.

En complément, la pérennisation d'une cellule de veille au sein des MOE/MOA (capable de traiter les cas applicatifs résiduels et d'en déduire les correctifs requis) semble souhaitable.

2 LA PRISE EN CHARGE DES INCIDENTS POSTE DE TRAVAIL

L'organisation cible des AT prévoit qu'elles prennent en charge l'intégralité des sollicitations de leur domaine métier, qu'il s'agisse d'incidents applicatifs ou techniques.

Il est proposé d'aller vers cette cible par étapes, pour bien mesurer AT par AT, les impacts sur la charge de travail que les incidents techniques sont susceptibles d'engendrer.

Les 1^{ière} AT expérimentatrices de cette cible seraient celles incluant des agents des ex-SAU (AT Particulier et AT Support), ces derniers apportant leur expérience de l'assistance sur les postes de travail.

Au regard des résultats qualitatifs et quantitatifs de ces expérimentations, le principe serait progressivement généralisé aux autres filières. En toute hypothèse, l'AT Pro ne serait pas concernée par cette cible avant 2012.

3 L'AMELIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL DES ASSISTANTS-UTILISATEURS

Les conditions de travail des agents de l'AT Pro ont été réexaminées, conformément aux engagements du 8 mars dernier.

Une réflexion, initiée à l'occasion du séminaire des superviseurs des 24 et 25 mars dernier, est ainsi engagée en vue de rénover les indicateurs de l'assistance. Il s'agira notamment de s'affranchir des indicateurs tels que l'indicateur d'analyse en moins de 10 mn, qui conduit à des transferts en N2 sans analyse, ou le taux de décroché en moins de 2 mn.

Dans ce contexte, des réflexions sont également lancées pour réaménager l'organisation du travail des assistants.

A l'image du dispositif en vigueur dans les Centres de Prélèvements Services, Il est ainsi proposé de limiter à 4h15 par jour la période au cours de laquelle les agents seraient en mesure de recevoir des appels ; l'autre partie de la journée leur serait alors réservée pour le traitement des cas complexes, des cas reçus par formuels et pour leur formation ou information. Ce dispositif pourrait faire l'objet d'une expérimentation sur l'un des plateaux de l'AT Pro en septembre/octobre, avant une généralisation progressive

A cet effet, le dispositif de saisine de l'AT Pro par formuel est en cours de finalisation ; sa mise à disposition des agents des services est prévue pour le mois de juin 2011.

Par ailleurs, une autre action participera à l'amélioration des conditions de travail des assistants : la révision du délai de post appel.

Le délai actuel de post appel (qui sépare le raccroché suite à un appel du décroché suite à un nouvel appel) pourra aussi être revu ; actuellement de 30s, il pourra être porté à 1mn, afin de laisser à l'assistant un temps suffisant entre deux appels.

Ces actions seront complétées par une animation de réseau plus soutenue, prise en charge par la centrale, avec la communication chaque semaine des travaux réalisés conjointement par les bureaux SI-2A, la cellule de veille Copernic 5 et SI-1C.