

Le Poinçonneur des Lilas bientôt au SRH?

.....

Le groupe de travail portant sur une expérimentation d'un outil de ticketing (ticket d'assistance et traitement informatisé de demandes) pour les gestionnaires RH s'est tenu le 11 juin dernier sous la présidence de Xavier Maire, chef du SRH du MASA, accompagné d'Arnaud Scolan, adjoint au sous-directeur des carrières et de la rémunération, Sébastien Rolland, chef de la MISIRH, Lana Kovatchevski, son adjointe, et un représentant du SNUM, Xavier Rimbart.

La Cfdt était représentée par Nathalie Lebreton, Marc Joumier et Joël Montélimard.

L'outil de ticketing sera utilisé principalement par les gestionnaires de proximité, les IGAPS et les organisations syndicales pour faire remonter toutes les situations administratives personnelles ou collectives posant des difficultés (exemple : erreur d'affectation, de grade, d'indice, de primes...). L'outil devrait donc **améliorer la régularisation de situations administratives** d'agents aujourd'hui largement signalées par de multiples canaux par une voix de signalement plus normée et **dans de meilleurs délais**.



Quand le SRH a le ticket !

En préambule, le chef du SRH indique que face à de multiples questions et sollicitations des gestionnaires de proximité, il met en place une expérimentation sur un outil déjà utilisé par ailleurs dont les objectifs sont :

- « *d'améliorer le traitement des demandes des gestionnaires RH auprès du SRH, et plus particulièrement auprès des bureaux de gestion de la sous-direction des carrières et de la rémunération (SDCAR) dont les délais de traitement plus ou moins longs* ». A noter que l'outil sera aussi à disposition des IGAPS,
- « *tracer les demandes émanant des RH de proximité* » et ainsi éviter les demandes multiples sur un même dossier arrivant par plusieurs canaux,
- « *mieux identifier la nature des demandes* » à l'aide de l'outil.

Le chef du SRH indique que la gestion très centralisée de la RH au MASA n'incite pas à un premier niveau d'expertise au niveau local, il est souvent constaté qu'on préfère « *poser la question au voisin* » plutôt que de chercher sa propre réponse et que par conséquent, le pilotage des multiples sollicitations peut s'avérer complexe. Par ailleurs, l'outil devrait permettre d'éviter que des questions posées restent sans réponse.



SPAGRI

Syndicat des personnels du ministère de l'Agriculture
Administration centrale, DRAAF, DDI, Anses, ASP, Inao, IFCE, Infoma, CNPF

Xavier Maire souhaite donc expérimenter la mise en place de cet outil (OTRS de son petit nom) sur deux bureaux de gestion en particulier (le BASE et le BE2FR) sur une période assez courte (dernier semestre 2024). L'expérimentation qui est lancée ne va donc concerner que certains corps : ISPV, IAE et attachés pour le BASE, enseignants, CPE et corps de la filière formation recherche pour le BE2FR. Les agents issus de ces corps devraient donc être les premiers à constater les résultats de cet outil.

Le souhait est d'y intégrer les organisations syndicales qui s'avèrent être à l'origine de certaines demandes même si certains aspects techniques sont encore à régler les concernant (accès au RIE et habilitation notamment).

En dehors des objectifs, l'enjeu majeur pour le SRH est d'améliorer la qualité du service aux usagers et de réduire les délais de traitement.

Sur le principe de la mise en place d'un outil de ticketing, la CFDT-SPAgri salue la volonté du SRH d'améliorer les process de gestion RH dans l'intérêt des agents en cherchant à réduire les délais entre le signalement d'une situation et son règlement.

Ticket chic, ticket choc ?

Pour éviter les multiples demandes par écrit, l'idée d'un ticket dans une application est proposée : un cadre dans l'outil permettra de cibler un peu mieux la nature de la demande et d'orienter directement vers le « bon » gestionnaire. La réponse pourra être apportée directement dans l'outil de ticketing permettant de réduire, a priori, le nombre d'échanges par mail. Le souhait est évidemment que le maximum de demandes passe par cet outil même si les voies classiques de remontées des demandes ne seront pas éteintes pour autant.

La demande devra émaner du gestionnaire de proximité et non de l'agent. Les organisations syndicales ou le RAPS auront accès à l'outil au même titre que les gestionnaires RH de proximité. Chaque demande fera l'objet d'un accusé réception (automatique, horodaté et donc automatisé), ces demandes pourront donc être tracées dans des tableaux de bord que les bureaux de gestion auront à leur disposition pour assurer le pilotage de la résolution des demandes. Il est par ailleurs prévu dans l'outil que le fléchage de la demande puisse être orientée directement vers le chef de bureau, cette possibilité devant être utilisée de manière « *parcimonieuse* ».

L'outil prévoit des menus déroulants et dynamiques permettant de cibler les situations en fonction des bureaux de gestion, des zones libres sont prévues pour y ajouter des commentaires



SPAGRI

Syndicat des personnels du ministère de l'Agriculture
Administration centrale, DRAAF, DDI, Anses, ASP, Inao, IFCE, Infoma, CNPF

permettant de préciser ou d'éclairer la demande. Enfin, il est aussi prévu de pouvoir ajouter des pièces jointes (dans une limite de taille et de nombre a priori). La zone libre permettra notamment de bien identifier le caractère « urgent » de la demande, le ticket ne pouvant mentionner à ce stade un ordre de priorité de traitement.

Pour la CFDT-SPAgri, la mise en place en place du ticketing semble être une solution chic pour l'utilisateur garantissant qu'il y aura une réponse par la traçabilité de la demande. Cet outil bénéficiera, si l'expérimentation est concluante à tous les agents du MASA.

Attention cependant au ticket choc : il ne faudrait pas que cet outil de pilotage devienne une source de désorganisation pour des gestionnaires déjà bien chargés... une priorité de régularisation pouvant en chasser une autre...

Un ticket ou des tickets ?

Le SRH a indiqué qu'il pouvait y avoir plusieurs demandes sur le même sujet émanant de plusieurs origines... tous les acteurs devraient s'y retrouver plus facilement car des tickets différents sur le même dossier finiront par être fusionnés par l'outil qui garantira que la réponse apportée se fasse bien à chacun des émetteurs (il est bien rappelé que les retours ne peuvent se faire que sur des adresses mails professionnelles).

La **question d'une revendication collective est posée**. Arnaud Scollan prend cette demande et évoque la possibilité d'un ticket émanant de plusieurs demandeurs, **ce point mérite cependant une attention particulière et fera l'objet de complément d'informations** au cours d'une prochaine réunion car les enjeux de sécurité des informations transmises sont à prendre en compte selon le SNUM. Il est par contre certain qu'un demandeur peut faire un ticket qui relève d'une situation individuelle ou d'une situation collective.

A noter, l'outil ne devrait pas permettre de distinguer les situations simples des situations complexes (cela relève de l'analyse du bureau de gestion). Aucun délai de traitement ne sera mentionné pour le traitement du ticket.

Un ticket aller ok... mais quid du ticket retour ?

Le SRH a indiqué que le retour vers l'agent ne pouvait se faire que vers le demandeur (a priori son gestionnaire de proximité) et seul ce dernier serait destinataire de la réponse.

En cas de délai jugé trop long, une relance est évidemment possible, il suffira alors de relancer en reprenant la référence du premier ticket envoyé...



SPAGRI

Syndicat des personnels du ministère de l'Agriculture
Administration centrale, DRAAF, DDI, Anses, ASP, Inao, IFCE, Infoma, CNPF

Le calendrier de l'expérimentation

Le chef du SRH a indiqué vouloir généraliser l'outil de ticketing à partir du 1^{er} janvier 2025, sous entendu si l'expérimentation est concluante !

Il est prévu en interne SDCAR une réunion de pilotage mensuelle, un bilan de l'expérimentation début décembre 2024... autrement dit des délais courts et très contraints.

La CFDT-SPAgri espère que la durée de l'expérimentation sera suffisante et probante avant d'envisager une généralisation de l'utilisation de l'outil à l'ensemble des corps impactant ainsi tous les agents du MASA.

La CFDT-SPAgri attend aussi que le volet formation/professionnalisation des gestionnaires de proximité, peu abordé au cours de cette séance de travail, soit mieux explicité.