



Groupe de travail « Outil OTRS – Suivi des demandes des agents du 11 juin 2024 COMPTE-RENDU

Paris, le 17 juin 2024

L'UNSA était représentée par Jérôme Chaur.

L'objectif de ce GT est de présenter un outil de ticketing pour suivre les demandes des agents (situation administrative, salaire, arrêté de promotion, arrêté de mobilité, etc..) à la sous-direction de la gestion des carrières et de la rémunération (SDCAR) qui comprend les bureaux de gestion des catégories A, B, C et contractuels ainsi que le bureau des primes).

Pour éviter plusieurs sollicitations pour un même sujet (mail, téléphone, syndicat ou RH de proximité), cet outil permettra de suivre et mieux orienter les demandes. Il évitera des oublis de demandes car l'outil pourra signaler les demandes trop anciennes. La tendance actuelle est que beaucoup de demandes remontent au national sans analyse locale. L'outil permettra à SDCAR de piloter les demandes. Celles ne nécessitant pas une expertise complexe seront traitées rapidement, tandis que celles nécessitant une expertise spécifique seront identifiées et adressées aux services compétents.

L'administration propose une adaptation d'un outil qui existe déjà. Une phase de test est proposée à l'été en interne puis à l'automne en associant les organisations syndicales (OS).

Les agents ne feront pas les demandes. Ce seront les RH de proximité, IGAPS ou les organisations syndicales qui les feront.

Les enjeux :

- Améliorer la qualité et réduire les délais de traitement :

Des demandes individuelles et transversales relevant de SDCAR et du RAPS seront traitées. L'outil permettra de répondre et d'adresser un accusé de réception. Il permettra de retrouver les demandes et renforcer le suivi et le pilotage.

L'UNSA a interrogé l'administration afin de savoir si le représentant syndical aura la vision qu'une demande existe déjà pour un agent via la RH de proximité et éviter une double demande pour un même sujet ? De même, sera-t-il possible d'utiliser des boîtes fonctionnelles pour faire une demande ?

Elle souhaite savoir quel est le respect du RGPD et le temps de conservation des données personnelles (pièces jointes).



L'administration indique qu'il ne sera pas possible de voir une demande faite par une autre personne pour un agent. Toutefois, le pilotage de l'outil pourra fusionner deux tickets via un opérateur.

En ce qui concerne l'utilisation des boîtes fonctionnelles, à ce stade, ce n'est pas possible. Pour des raisons de sécurité, il est indispensable que le demandeur soit identifié. Le sujet va être expertisé pour envisager cette possibilité.

Enfin, le sujet RGPD est pris en compte et certains points vont être expertisés sur certaines données (bulletin de salaire, données personnelles, etc.)

- Redonner du sens à la RH de proximité :

La RH de proximité sera l'interlocuteur privilégié pour l'agent. Si la question ne peut être expertisée au niveau local, la RH de proximité transmettra une demande via l'outil et transmettra la réponse de SDCAR à l'agent.

- Mieux informer les agents :

Une meilleure répartition de la charge de travail entre le local et le niveau national permettra d'apporter une réponse plus rapide à l'agent et ne laissera aucune demande sans réponse.

Cadre général :

La RH de proximité sera le demandeur privilégié d'une demande d'un agent. Les IGAPS et les OS pourront également faire une demande.

SDCAR a un rôle de conseiller et de pilote alors que l'IGAPS a un rôle double : demandeur et conseiller.

L'outil proposera un formulaire en ligne qui sera dynamique et simple à remplir. Il sera accessible via le RIE pour des raisons de sécurité. La phase de test permettra d'ajuster le formulaire.

Question sur l'organisation des demandes :

1. La RH de proximité sera systématiquement destinataire d'une demande via une OS ?

NON

2. La RH d'un EPL devra passer par le SRFD ? **A ce stade oui. Ce sera expertisé,**

3. Pour éviter le rattachement d'un agent à une OS, serait-il envisageable de supprimer la demande une fois traitée au bout de 3 mois ? **A réfléchir.**

L'UNSA a demandé si l'interlocuteur RH (RH proximité, IGAPS...) aurait la capacité de mettre un critère d'urgence. De même, sera-t-il possible de mettre un critère de priorité par rapport à une thématique ? La paie par exemple...

L'administration a répondu qu'à ce stade mettre un critère d'urgence n'était pas envisagé. Cela pourra évoluer. Quant au critère de priorité, il est préférable qu'un humain puisse analyser une priorité d'une demande.

Le calendrier :

Les travaux sur l'outil ont débuté en juin 2023. L'expérimentation sera faite cet été pour les demandes à SDCAR puis à SDCAR et RAPS dès mi-octobre 2024. Les OS seront associées au test à mi-octobre 2024.

2 SGCD, FAM, ONIRIS, 2 SRFD, DSS, 2 bureaux de gestion du SRH et 4 MAPS seront associés à l'expérimentation.

L'objectif est de déployer l'outil en janvier 2025 après un RETEX sur l'expérimentation et des propositions d'ajustements.

Pour l'UNSA, cet outil présente un bon potentiel d'améliorations du suivi des demandes des agents, tout en allégeant la charge de travail des bureaux de gestion par de multiples demandes, mails ou appels téléphoniques.

L'UNSA est volontaire pour tester les fonctionnalités dès l'automne et participer à son amélioration.