



LETTRE OUVERTE AU DIRECTEUR GENERAL ADJOINT M.RAMBAL

Face au mutisme de leur hiérarchie, les agents du service Assistance Directe du CSI de Lyon se sont réunis le 08/02/2011.

En effet, malgré les nombreuses alertes et signaux de détresse remontés par les agents à leur chef de service (lors de nombreuses interpellations), au directeur du CSI (lors des instances paritaires), à M. MOTTA lors de sa visite au CSI de Lyon, malgré un rapport alarmant du médecin de prévention sur les conditions de travail dans ce service, aucun début de réponse n'a été apporté aux agents .

Les agents du service assistance directe dénoncent :

- la dégradation de leurs conditions de travail et la souffrance des agents depuis la mise en place du plateau unique virtuel, dont le niveau des effectifs est calibré sur la base des statistiques 2008 n'étant plus du tout d'actualité depuis la mise en place de nouvelles applications (gespro, téléprocédures ...)
- L'impossibilité d'assurer leur mission principale : apporter aux services une assistance de qualité dans des délais raisonnables.
- La pression des indicateurs demandant par exemple un taux de « décroché » dans des délais inférieurs à 120 secondes , sachant qu'ensuite le problème de l'utilisateur peut rester plusieurs mois dans une file d'attente avant d'être résolu. Même les cas les plus urgents remontés au bureaux d'études (pour l'application gespro) ne sont pas traités .Il y a en tout plus de 7200 incidents en attente de résolution.
- Les projets de la direction d'alourdir encore plus les tâches de l'assistance avec des missions supplémentaires (prise en compte de l'assistance des Messageries, des appels techniques gérés actuellement par les CMI..) qui se cumulent avec la baisse régulière des effectifs (mutation, retraites..)
- Le manque d'effectifs dans les services qui ne permet pas d'appréhender de manière complète les nouvelles applications.(Manque de temps pour les formations...)

TSVP ----->

Les agents du service assistance directe demandent la prise en compte de leurs difficultés, par la mise en place immédiate de solutions concrètes:

- Décision d'augmentation des effectifs, avec recalibrage de ceux-ci par groupe de compétence.
- Utilisation de messages bloquants réguliers afin de permettre aux agents de traiter les cas placés dans les files d'attente, de lire les notes techniques et applicatives ...et à chaque fois que nécessaire, par application, dès que la file d'attente dépasse un certain seuil.
- La mise en place d'une procédure d'exception Applicative pour gespro.
- Une meilleure gestion, voire la suppression de la file d'attente gespro avec demande aux services de vérifier leurs dossiers , de les traiter avec leurs correspondants gespro, et de rappeler l'assistance uniquement si le problème persiste.
- Mise en place d'un interlocuteur référent du bureau métier pour les plateaux d'assistance

Dans l'attente de la mise en place de solutions par l'administration , les agents de l'assistance du CSI de Lyon ont décidé à compter du 10 février 2011 :

- De refuser la pression des indicateurs de taux de décroché dans les 2 minutes .Chaque problème sera traité (vérifié, résolu ou dispatché) avant que l'assistant ne se mette à l'état « libre » avant de prendre un nouvel appel. De la même façon, il prendra le temps nécessaire afin de pouvoir lire les différentes notes, documentations , indispensables à son activité professionnelle.
- La suppression des écrans indiquant le nombre d'appels en attente, ceux ci étant déjà présents dans le portail Cassiopée.

**LES AGENTS DU SERVICE ASSISTANCE DU CSI DE LYON
AVEC LE SOUTIEN DES REPRESENTANTS DU PERSONNEL**