
CTL DiSI Sud-Est du 17 octobre 2017

Fermeture du plateau d'assistance de l'AT trésorerie de Montpellier

Le plateau d'AT trésorerie de l'ESI de Montpellier fermera le 1^{er} janvier 2018.

Les assistances téléphoniques (AT) actuelles sont des plateaux virtuels spécialisés par métier et constitués de plateaux physiques localisés dans les ESI. Les tailles des différentes AT métiers sont diverses : de 6 à 60 ETP.

Ceci pose des problèmes structurels pour les plus petites AT notamment en cas de départ d'agents.

En parallèle, des déséquilibres sont constatés entre les AT, avec des effets de pics de charge ponctuels et de sous-activité plus ou moins conséquente liés, entre autres, à la saisonnalité des métiers ou aux incidents informatiques.

Pour mieux répondre à ces problématiques et pour continuer à assurer un service d'assistance de qualité, une réorganisation est nécessaire, avec notamment la fermeture progressive des plus petits plateaux physiques.

Ainsi, les évolutions suivantes ont été réalisées ou seront engagées à brève échéance : arrêt de l'activité de certains services d'assistance téléphonique sur les sites de Lyon, Montpellier et Paris Notre-Dame-des-Victoires.

À cet effet, l'AT trésorerie de Montpellier arrêtera son activité le 1^{er} janvier 2018.

Un accompagnement des agents affectés dans ce service est organisé sous forme de reclassement et de formation dans le cadre des règles de gestion des ressources humaines actuelles. Ils sont orientés vers les autres services de l'ESI de Montpellier à savoir la CID, le SIL et le PUV Toscane.