

FICHE N°1

Le temps de travail et le régime des astreintes dans les services d'exploitation

L'exploitation des applications informatiques couvre l'ensemble des opérations et des moyens de production visant à garantir le bon fonctionnement et la disponibilité des applications. Pour cela, elle nécessite la présence d'informaticiens sur une plage horaire couvrant la journée, dont l'amplitude peut être plus ou moins large, en fonction du niveau de service et de disponibilité des applications.

De la même façon, elle peut nécessiter de recourir au dispositif des astreintes en heures non ouvrées pour veiller au meilleur fonctionnement des applications.

1. Modalités d'organisation du travail dans les services d'exploitation

1.1 Constat

Trois modes d'organisation du travail sont mis en œuvre pour assurer les missions d'exploitation (hors personnels d'encadrement) : le travail en équipe, les horaires variables et les horaires fixes.

Un recensement portant sur l'organisation du travail dans les services d'exploitation a été effectué en août 2014.

Il montre que, si le travail en équipe reste prédominant dans les services d'exploitation Copernic (72,68 % des agents), un nombre d'agents, plus ou moins élevé selon les sites, relève désormais du régime des horaires variables (19,67 %), alors que ce régime n'était pas prévu à l'origine. Les horaires fixes sont par ailleurs faiblement utilisés (7,65 %).

DiSI	ESI	Environnement Copernic	Horaires d'équipes	Horaires variables	Horaires fixes	Total agents
Nord	Lille Meurein	EA	19	8	-	27
Ouest	Nantes Marsauderies	PTS	26	0	7	33
Paris Champagne	Nemours	EA	12	4	-	16
Paris Champagne	Reims	G2A	14	1	-	15
Paris Normandie	Orléans	G2A & MAJIC	5	12	-	17
Pays du Centre	Clermont-Ferrand Guichard	G2A	15	4	-	19
RAEB	Lyon Lumière	Plateau de supervision	15		-	15
Sud-Ouest	Bordeaux Océan	G2A	9	5	-	14
Sud-Ouest	Poitiers	PTS	18	2	7	27
		Nombre d'agents	133	36	14	183
		%	72,68%	19,67%	7,65%	100 %

Le recensement montre dans les services d'exploitation hors Copernic, une coexistence du régime des horaires variables et du régime de travail en équipe dans des proportions inversées.

Environnement hors Copernic	Horaires d'équipes	Horaires variables	Horaires fixes	Total agents
Nombre d'agents	94	504	0	598
%	15,72 %	84,28 %	0 %	100 %

1.2 Orientations

Si les horaires variables correspondent au régime classique des agents de la DGFIP, il s'avère que pour les missions d'exploitation, au regard notamment des ambitions numériques de la DGFIP et du haut niveau de service attendu de ses prestations, le travail en équipe est particulièrement bien adapté.

En effet, seul celui-ci permet de garantir la présence d'agents sur une plage horaire étendue (tôt le matin et tard le soir) et donc d'assurer une qualité de service aux usagers des applications de la DGFIP.

Les applications qui verraient leur exigence de niveau de service augmenter, pourraient, après concertation, conduire les établissements informatiques concernés à rentrer dans un mode d'organisation « exploitation sensible ». Ce mode d'organisation verrait coexister du travail en équipe et du travail en horaires variables. Le travail en équipe prédominant permettrait de couvrir la tranche 7h-20h avec une plage de recouvrement d'une heure entre les deux équipes. En fonction du niveau de service demandé, ce mode d'organisation comprendrait une part plus ou moins importante d'horaires variables, dans les limites compatibles avec le bon fonctionnement du service.

2. Les astreintes

Le régime des astreintes est défini au sein de la DGFIP, par l'article 5 du décret n° 2000-815 du 25 août 2000 sur l'ARTT, qui en fixe le principe, ainsi que par le décret n° 2000-158 du 8 février 2002 et par deux arrêtés ministériels du 8 février 2002, qui en précisent les modalités d'application.

2.1 Définition de l'astreinte

Le décret n° 2000-815 du 25 août 2000 définit l'astreinte comme une période pendant laquelle l'agent, sans être à la disposition permanente et immédiate de son employeur, a l'obligation de demeurer à son domicile ou à proximité afin d'être en mesure d'intervenir pour effectuer un travail au service de l'administration, la durée de cette intervention étant considérée comme un temps de travail effectif.

L'astreinte comporte deux éléments :

- une période pendant laquelle l'agent demeure joignable et à proximité du site sur lequel il est potentiellement amené à intervenir (astreinte passive) ;
- des interventions qui peuvent survenir en cas d'alerte ou d'incident (astreinte active).

2.2 Recours aux astreintes

Afin de tenir compte des contraintes que fait peser l'astreinte sur la vie personnelle des agents, le nombre d'agents en astreinte susceptibles d'intervenir en cas d'incident est précisément défini dans chaque exploitation. Par ailleurs, le volume d'astreintes par agents est limité à une dizaine de semaines par an.

La couverture des astreintes est proportionnée à la sensibilité des applications.

À titre d'exemple, si la plage des astreintes est de 7 jours sur 7 dans les établissements d'exploitation des Référentiels, du Portail usager, du Compte Fiscal Simplifié des particuliers, le dispositif des astreintes pour les établissements d'exploitation du domaine professionnel porte sur la période des télédéclarations des entreprises, soit du 14 au 26 de chaque mois.

3. Propositions

Les applications pour lesquelles le niveau de service est sans changement conservent leur mode d'organisation actuel.

Les applications dont la sensibilité exigerait un niveau de service élevé pourraient conduire, après concertation, à faire évoluer l'organisation des équipes d'exploitations de la manière suivante :

- du travail en équipe couvrant la plage horaire 7h-20h avec une heure de recouvrement ;
- du travail en horaires variables dans une proportion compatible avec le niveau de service des applications, ce régime étant mis en œuvre sous réserve des contraintes du service ;
- de la mise en place d'astreintes sur des périodes à définir en fonction des besoins des applications.