

Fiche n° 5 Evolution de l'assistance à l'ESI de Poitiers

Dans un contexte durable de forte sollicitation de l'assistance technique aux utilisateurs des applications du monde du professionnel, il est nécessaire d'adapter le périmètre des missions d'assistance de l'ESI de Poitiers. Ces évolutions organisationnelles s'articulent autour des axes suivants.

I – Fermeture et redéploiement du plateau de l'assistance technique des particuliers

Le parcours d'assistance rénové (PAR) dans le domaine de l'AT Particuliers est en cours de déploiement. Dans ce cadre, le site de Poitiers représente un peu moins de 10 % des effectifs globaux du domaine (6,2 ETP pour un effectif global de 69,63 ETP), étant précisé que tous les niveaux 2 d'assistance technique se retrouvent sur un ou plusieurs des autres de sites qui composent ce domaine.

Le contexte d'une baisse d'activité du domaine de l'ordre de 30 % par rapport à l'année précédente conduisent à examiner la situation de ce plateau, comme évoqué dans la fiche du GT du 1^{er} février 2018, et à prévoir la fermeture du plateau d'assistance de l'ESI et au redéploiement des postes vers la nouvelle mission de fiabilisation. Les postes correspondant à cette nouvelle mission seront prioritairement proposés aux agents du plateau fermé.

À défaut, les dispositions prévues par les instructions RH seront applicables.

La fermeture du plateau sera effective pour le mois de décembre 2019.

II – Fermeture du CCOAT

Le centre de compétence de l'outillage des AT est en charge :

- du support et de l'administration des outils applicatifs de la solution de téléphonie des services d'assistance ;
- de la qualification et de l'exploitation d'une partie de ces outils.

Cette structure s'appuie sur les compétences de deux agents, un inspecteur PSE et un contrôleur programmeur. Compte tenu de la technicité de l'outillage de l'assistance au regard de la réorganisation des plateaux par domaine, cette cellule, de très petite taille au sein d'un ESI qui ne comportera plus d'assistance technique, sera en situation de fragilité.

En conséquence, les missions du CCOAT seront réattribuées à compter de septembre 2019, dans le cadre de la comitologie habituelle du SSI, à des structures de taille suffisante pour assurer l'appui attendu par les services d'assistance. Il sera par ailleurs proposé aux agents du CCOAT, dont le profil technique représente un réel atout, d'intégrer la cellule de fiabilisation des données.

À défaut, les dispositions prévues par les instructions RH seront applicables.