

FICHE N°2

Le temps de travail dans les services d'exploitation

1. Le contexte

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.

Deux modes d'organisation du travail peuvent être mis en œuvre pour assurer les missions d'exploitation (hors personnels d'encadrement) : le travail en équipe et les horaires variables.

Si les horaires variables correspondent au régime classique des agents de la DGFIP, il s'avère que pour les missions d'exploitation nécessitant un haut niveau de service, le travail en équipe est particulièrement bien adapté. En effet, seul ce dernier 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, étant entendu que les travaux lourds de maintenance informatique sont menés autant que possible en dehors des plages ouvrées de l'application.

Dans ce contexte, il convient de déterminer des modalités d'organisation du travail dans les établissements en fonction de la sensibilité de leur portefeuille applicatif et du niveau de service attendu.

2. Le constat

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 également que, dans les services d'exploitation hors Copernic, le régime des horaires variables, accompagné d'un planning permettant une présence minimum des exploitants en dehors des plages fixes afin d'assurer le niveau attendu de disponibilité des applications de la DGFIP, est largement prédominant.

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 %

3. Rappel du cadre de travail en « mode Copernic »

L'organisation du temps de travail a été précisée, à l'issue de réunions avec les partenaires sociaux, dans un « flash info » du 13 juillet 2006, lequel a prévu le principe du travail en équipe généralisé en exploitation Copernic durant la plage de 7h à 20h en semaine pour les pôles G2A, GTS et Supervision. Par ailleurs, l'organisation du travail en équipe peut être également mise en place pour l'exploitation d'applications ayant une architecture proche de celle de Copernic.

Lorsque le travail est organisé en équipe, les agents bénéficient à ce titre d'un temps de travail spécifique. Dans ce cadre, les agents sont soumis à des horaires sur des plages fixes définies par roulement (matin/soir). En ce qui concerne les agents relevant du régime de travail en équipe en exploitation Copernic :

- l'horaire de travail appliqué est de 35h hebdomadaires ouvrant droit, de façon dérogatoire, à 44 jours de congés de détente (32 jours de congés et 12 jours ARTT), auxquels peuvent s'ajouter les 2 jours de fractionnement ;
- chaque agent bénéficie d'une pause réglementaire de 20 minutes pendant son service. Ce temps s'inscrit dans la durée de travail quotidienne sans venir la rallonger ;
- la plage de recouvrement entre l'équipe du matin et celle de l'après-midi est d'une heure. Cette plage est consacrée pour l'équipe du matin au passage des consignes à l'équipe de l'après-midi.

Par exception au principe des horaires d'équipe, le flash info précise que les agents présentant des contraintes personnelles particulières incompatibles avec ce mode d'organisation peuvent, à leur demande, bénéficier d'horaires fixes tenant compte à la fois de leurs propres contraintes et de celles du service, ces dérogations ne devant pas dépasser un quota d'environ 10 % du volume des équipes concernées.

4. Orientation

Au regard des ambitions numériques de la DGFIP et du haut niveau de service attendu de ses prestations, le mode d'organisation des exploitations Copernic semble le plus pertinent.

Sur cette base, le SSI a souhaité que certaines de ses applications particulièrement sensibles (SATELIT, Télé IR...) soient dorénavant exploitées de manière plus sécurisée, c'est-à-dire selon les modalités prévues par ce type d'organisation, seule capable de garantir la présence d'agents sur une plage horaire étendue et donc d'assurer une plus haute qualité de service.

Dans ce cadre, le mode d'organisation des exploitations – au travail en équipe prédominant – sera étendu, après concertation, aux établissements informatiques en fonction de la sensibilité de leurs portefeuilles d'applications.