

Comité Technique commun du 15 juin 2018 RAPPORT (avis)

RENNES MÉTROPOLE PÔLE RESSOURCES / DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATION / SERVICE ÉTUDES ET PROJETS / ÉQUIPE INFORMATIQUE CHAMPS LIBRES

Organisation et aménagement du temps de travail de l'équipe informatique des Champs Libres.

*Pièce jointe * : Annexe 1 : tableau d'indemnisation des astreintes
et des interventions effectuées par les agents*

Version 2 : annule et remplace la version précédente : * page 1

A. Contexte

Les Champs Libres est un équipement culturel de Rennes Métropole, ouvert au public depuis mars 2006. Cet équipement regroupe trois services de Rennes Métropole : la direction des Champs Libres, la bibliothèque de Rennes Métropole et le musée de Bretagne ainsi qu'une association : l'Espace des Sciences.

En dehors des événements particuliers, les Champs Libres sont ouverts au public du mardi au vendredi de 12h à 19h (dès 10h pendant les petites vacances scolaires et à partir de 13h pendant les mois de juillet et août), et de 14h à 19h le samedi et le dimanche.

Le bâtiment est également ouvert le lundi pour les agents travaillant dans le bâtiment.

L'équipe informatique des Champs Libres est constituée de 4 agents : un ingénieur et trois adjoints techniques. Elle est historiquement rattachée au service Etudes et projets de la Direction des systèmes d'information (DSI).

Les missions de cette équipe sont :

- d'assurer le maintien en conditions opérationnelles des applications informatiques nécessaires au fonctionnement du bâtiment : notamment le système de billetterie, le système de prêt-retour automatisé de la bibliothèque et le système d'accès aux postes internet pour le public,
- d'exploiter la salle informatique des Champs Libres : vérifications et surveillance des systèmes et des matériels, et interventions sur ces systèmes, qu'elles soient d'urgence ou planifiées,
- d'assurer le support informatique pour les agents de Rennes Métropole travaillant sur le site des Champs Libres : traitement des incidents et des demandes,
- d'assurer le service de proximité pour l'événementiel (expositions, rencontres, événements, etc...) aux Champs Libres nécessitant un appel à des ressources informatiques,

Centre Communal d'Action Sociale

- de mettre en œuvre les projets numériques concernant les Champs Libres : migrations, des renouvellements de systèmes ou bien la mise en œuvre de nouvelles applications.

Compte tenu de la criticité de certaines applications informatiques pour le bon fonctionnement du bâtiment, une organisation et un aménagement du temps de travail spécifiques ont été mis en place en 2006 pour les agents de l'équipe informatique des Champs Libres. L'objectif de cette organisation est d'assurer une prise en charge et une résolution rapide des incidents, par une présence physique ou téléphonique, pendant :

- les horaires d'ouverture des Champs libres et des bibliothèques de quartiers (du lundi au dimanche),
- les horaires habituels de bureau (du lundi au vendredi de 9h à 17h30).

L'organisation mise en place repose actuellement sur un roulement sur 4 semaines effectué par les 4 agents qui font successivement :

- trois semaines de travail aux horaires habituels (du lundi au vendredi),
- une quatrième semaine décalée dite de *permanence* : travail du mardi au vendredi, de 9h30 à 19h et le samedi de 13h30 à 19h00,
- l'agent qui travaille en semaine de travail décalée est également d'astreinte téléphonique hebdomadaire (astreinte d'exploitation) afin de prendre en compte les incidents pendant les heures non couvertes par des plages de travail (les pauses méridiennes, le samedi matin et le dimanche).

Cette organisation a été initialement mise en place dans le cadre rapport au Comité Technique Paritaire du 14 février 2006.

Ce régime OATT initial avait été amendé, en comité technique paritaire du 28 juin 2011, suite à une augmentation du nombre de dimanches ouvrés aux Champs Libres.

Concernant les astreintes, le document applicable est la délibération N° C 17.169 du 22 juin 2017 "*Astreintes – Agents métropolitains pour assurer la continuité du service*"

B. Enjeux

a. Adapter l'organisation aux besoins

La DSI a recensé sur les dernières années l'ensemble des incidents déclarés pendant les plages à horaires aménagés (en semaine de 17h30 à 19h et le samedi après-midi) ou bien pendant les plages d'astreinte téléphonique (pauses méridiennes, samedi matin et dimanche).

Les incidents sont classés en 3 catégories :

- critique : impact fort ou très fort sur le fonctionnement du bâtiment et pour lequel une intervention est nécessaire en urgence, en l'absence de solution de contournement. Une partie de l'activité est bloquée.
- gênant : incident ayant un impact gênant et pour lequel une solution de contournement peut être trouvée
- courant : incident sur un matériel isolé ou tout incident ne présentant pas de caractère d'urgence et pouvant être pris en charge sur les horaires habituels de bureau.

Il ressort de cette analyse la synthèse suivante :

- aucun problème critique ou gênant n'a été déclaré sur les horaires 12h30-13h30 et 17h30-19h en semaine.
- le samedi matin, l'astreinte téléphonique a été ponctuellement sollicitée pour traiter des problèmes gênants pour le fonctionnement des bibliothèques de quartier :

Appels sur le téléphone d'astreinte le samedi matin (du 01/01/2015 et le 31/08/2017)	Problèmes critique	Problèmes gênants
Nombre d'appel	0	3
Résolus à distance	-	100 %

- Le samedi après-midi, l'activité est essentiellement consacrée à traiter des problèmes courants :

Interventions effectuées sur les plages de travail le samedi après-midi (du 01/01/2015 et le 31/08/2017)	Problèmes critique	Problèmes gênants	Problèmes courant
Nombre de problèmes traités	0	12	360
Résolus le samedi	-	75%	80%
Incidents ne pouvant pas être traités le week-end (besoin expertise DSI ou prestataires)	-	25%	20%

- Le dimanche, l'astreinte téléphonique a été utilisée pour traiter des problèmes gênants ou critiques pour le fonctionnement de la bibliothèque ou du bâtiment des Champs Libres (billetterie, notamment)

Appels sur le téléphone d'astreinte le dimanche (du 01/01/2015 et le 31/08/2017)	Problèmes critique	Problèmes gênants
Nombre d'appel	1	4
Résolus à distance	0%	100 %
Ayant nécessité un déplacement	1	0

En synthèse, on observe qu'il y a très peu d'incidents réellement critiques le week-end. Les incidents gênants sont eux-mêmes rares et peuvent être traités à distance quand une résolution est possible.

L'essentiel du temps de travail de l'agent présent le samedi après-midi consiste donc à traiter des incidents courants, dont la résolution aurait pu attendre le lundi suivant. La totalité des incidents gênants survenus le samedi après-midi auraient pu être résolus à distance. De même, l'expérience montre que la permanence d'un agent sur place jusqu'à 19h en semaine est consacrée exclusivement au traitement d'incidents courants.

Dans cette optique, les moyens mis en œuvre dans l'organisation actuelle, notamment le travail en horaires décalés en semaine jusqu'à 19h et le samedi après-midi apparaissent comme surdimensionnés au regard de l'activité réellement constatée sur ces plages horaires. Une astreinte téléphonique conduirait au même niveau de service.

b. Adapter l'organisation aux évolutions liées à la mutualisation de la Direction des Systèmes d'Information

Au démarrage du fonctionnement du bâtiment en 2006, le système d'information des Champs Libres fonctionnait de manière autonome : tous les équipements et logiciels étaient hébergés sur place. L'équipe informatique a supervisé directement l'installation et la mise en œuvre de l'ensemble des matériels et logiciels, ce qui permettait d'en assurer le support de manière totale.

À partir de 2010, les DSI de Rennes Métropole et de la Ville de Rennes ont été mutualisées. Cette mutualisation a entraîné une réorganisation des services, allant vers une plus grande spécialisation des compétences des agents. Elle a également été suivie de plusieurs projets structurants de renouvellements progressifs des infrastructures par des systèmes mutualisés, pilotés par le service Infrastructures de la DSI. A la suite de ces projets, l'équipe informatique aux Champs Libres est capable de diagnostiquer et résoudre les problèmes courants sur les systèmes nécessaires au fonctionnement du bâtiment, **pour les problèmes critiques et/ou complexes, l'expertise des autres équipes de la DSI s'avère nécessaire.** La mutualisation des infrastructures a donc introduit une perte progressive d'autonomie et d'initiative pour l'agent d'astreinte aux Champs Libres. Aujourd'hui, en cas de panne survenant le week-end sur certains systèmes mutualisés structurants et transversaux, la capacité de l'agent à résoudre seul la panne est très limitée.

Nous évaluons aujourd'hui à 50% les systèmes sur lesquels l'agent présent le week-end peut réellement décider et intervenir en autonomie (sans assistance des équipes de Vasselot). D'autre part, sur les interventions que l'équipe Champs Libres peut encore prendre en charge de manière autonome, une très grande partie peut se faire à distance, ne nécessitant aucun déplacement.

Centre Communal d'Action Sociale

L'organisation actuelle, avec notamment la présence d'un agent le samedi, implique systématiquement l'absence d'un membre de l'équipe sur quatre le lundi. Or la journée du lundi est une journée stratégique pour l'équipe informatique car, le bâtiment étant fermé au public, c'est la seule journée où des opérations de maintenance lourdes peuvent être planifiées avec les autres équipes de la DSI. Ces opérations sont systématiquement supervisées par le responsable de l'équipe et nécessitent parfois la présence d'un adjoint technique en particulier qui est référent sur le système concerné.

L'organisation actuelle fait que le responsable de l'équipe est absent un lundi sur quatre et que sa présence conjointe avec un autre agent défini n'est assurée au maximum que deux lundis par mois, hors congés. Ceci a entraîné, à plusieurs reprises, des difficultés de planification de certaines opérations nécessaires et parfois urgentes.

Par ailleurs, en période de vacances scolaires, deux agents de l'équipe peuvent être en congés. Parmi les deux autres agents présents, l'un sera en semaine aménagée et donc absent le lundi. En conséquence, le lundi, en période de congés scolaires, un agent se trouve seul présent.

Ces phénomènes existaient dès 2006, mais ils ont été accentués par la mutualisation de la DSI qui nécessite une collaboration importante entre les équipes des différents sites de la DSI.

L'organisation en place a été pensée dans le cadre d'un fonctionnement autonome du bâtiment Les Champs Libres mais celle-ci n'est plus en phase avec le contexte technique mutualisé qui modifie en profondeur les capacités d'intervention de l'équipe informatique aux Champs Libres.

C. Méthodologie, concertation

La DSI a mené en 2013 et 2014 une étude sur l'organisation de l'équipe DSI LCL dans le cadre de la mutualisation. Des groupes de travail thématiques intégrant l'équipe Champs Libres et celles des services Poste de Travail et Infrastructures, ont dressé le bilan du fonctionnement existant et proposé certaines évolutions des méthodes de travail et des procédures. Il a été notamment décidé que l'équipe Champs Libres devait rester une équipe polyvalente, afin de pouvoir continuer à assurer le service de proximité et les astreintes. Le constat suivant a été partagé : la mutualisation des infrastructures a entraîné une plus grande complexité et une perte relative d'autonomie pour l'équipe Champs Libres, l'expertise sur ces systèmes étant détenue par les différentes équipes de la DSI rue Vasselot.

À la suite de cette étude, les interventions effectuées par l'équipe Champs Libres pendant la semaine décalée et les astreintes ont été recensées. L'objectif était d'avoir une vision objective sur le nombre et la teneur de ces interventions. La collecte a été effectuée sur une longue période (du 01/01/2015 au 31/08/2017). Une analyse quantitative et qualitative, dont la synthèse est présentée dans le paragraphe B.a ci-dessus, a été réalisée.

Les agents de l'équipe Champs Libres s'étaient également montrés favorables à une évolution de la semaine décalée vers une présence du lundi au vendredi si elle était possible.

Considérant que la mobilisation des agents le samedi, sur place, aux Champs Libres ne répondait plus aux enjeux et au contexte du moment, pour les raisons exposées ci-dessus, plusieurs scénarii ont été envisagés. Ces scénarii ont fait l'objet de discussions entre l'équipe Champs Libres, le responsable du service Études et Projets et le Directrice des Systèmes d'Information. L'objectif poursuivi est d'optimiser la répartition du temps de travail des agents dans la semaine, en fonction des besoins, tout en continuant d'assurer un niveau de service satisfaisant le week-end pendant les horaires d'ouverture au public. Ces discussions ont abouti à une proposition d'évolution du régime de temps de travail de l'équipe et de réorganisation des astreintes.

Cette proposition a été présentée aux agents de l'équipe Champs Libres en septembre 2017. Les agents ont accueilli très favorablement la perspective de voir s'alléger les contraintes personnelles liées au travail un samedi sur 4 et aux permanences jusqu'à 19h en semaine, une semaine sur 4. Ceci est d'autant plus vrai pour deux agents dont le domicile est éloigné, qui utilisent habituellement le TER pour se rendre au travail et qui peuvent connaître des difficultés pour trouver des trains correspondant à leurs horaires de travail.

Enfin, il est à noter qu'au cours de l'été 2017, une organisation basée sur les principes de cette proposition a dû être adoptée par obligation, un agent ayant été absent sur une longue durée. Bien qu'involontaire, cette expérimentation a montré que ce changement était favorable au service et aux agents.

Cette proposition a ensuite été présentée aux directeurs d'établissement des Champs Libres (Bibliothèque de Rennes Métropole, Musée de Bretagne et Direction des Champs Libres) le 29 janvier 2018. Ceux-ci ont exprimé leur compréhension des arguments avancés et ont accepté cette proposition.

La proposition a finalement été présentée aux organisations syndicales le 16 mai 2018. Elles ont pu faire leurs remarques, qui ont été prises en compte dans la proposition finale.

D. Propositions

En conclusion de tout ce qui précède il est fait la proposition suivante :

Les 4 agents DSI travaillant aux Champs Libres bénéficient du même régime OATT que les autres agents de la DSI. Ils travaillent du lundi au vendredi aux horaires habituels de bureau. La DSI s'engage à ce qu'au moins un membre de l'équipe informatique soit présent en semaine, du lundi au vendredi de 9h à 17h30 (hors pause méridienne). Les agents peuvent choisir un régime de temps travail parmi tous ceux possibles (35h, 37h30 ou semaine aménagée), sous réserve des contraintes d'organisation de l'équipe. Les grilles horaires peuvent faire l'objet d'aménagements individuels dans le respect des principes énoncés ci-dessus, de la réglementation et des accords en vigueur, des contraintes de service, et après accord de la Directrice des Systèmes d'Information.

Dans le cas d'évènements ou de manifestations prévus à l'avance et nécessitant pour leur bon déroulement la présence d'un agent DSI en dehors de ces horaires habituels (c'est-à-dire le week-end, en soirée ou nuit), les agents pourront être amenés à effectuer des heures supplémentaires, qui ouvrent droit aux compensations prévues par les textes en vigueur.

Enfin, l'équipe assure une astreinte d'exploitation le samedi et le dimanche afin de pouvoir prendre en charge les incidents gênants ou critiques lorsque c'est nécessaire (ouverture du bâtiment au public) Conformément aux dispositions de la délibération N° C 17.169 pour les agents DSI, les modalités de ces astreintes sont définies selon les besoins et le contexte, soit :

- le samedi : de 10h à 19h
- le dimanche : 10h30 à 19h

La procédure d'appel de l'astreinte informatique reste celle de la note interne CE0153/TF du 3 janvier 2011 : Appel par le cadre responsable de site uniquement au 06 71 65 71 21

Il appartient au cadre responsable de site d'avoir fait une première analyse du problème rencontré et de juger de la nécessité de solliciter l'astreinte informatique.

L'agent d'astreinte ne pourra pas toujours réparer le système pour les raisons exposées ci-dessus : il pourra proposer une solution de contournement du problème rencontré afin que le service public soit assuré. Il est également apte à faire intervenir les prestataires quand cela s'avère pertinent et possible.

L'agent d'astreinte informatique est le seul décisionnaire de la nécessité de se déplacer sur site. Il est en situation d'intervenir sur le site des Champs Libres dans un délai de 2 heures, si nécessaire, dès lors qu'il a pris en compte l'appel.

Les représentants du personnel du Comité Technique commun sont invités à émettre un avis sur les propositions contenues dans ce rapport.