

**NOTE SUR L'EXPERIMENTATION EN IDF
D'UN SYSTEME DE BAL INSTITUTIONNELLE PAR SECRETAIRE**

A. Rappel du contexte :

La configuration des messageries en UT préconisée au niveau national (note GAD-ILO de juillet 2014) dans le cadre de la nouvelle organisation, comporte une Bal institutionnelle pour l'ensemble de chaque UC et des Bal 'personnelles' pour les agents de contrôle et les secrétaires de section.

Suite à certaines inquiétudes exprimées par les agents et chefs de service quant aux effets sur les conditions de travail et l'efficacité du travail d'une telle configuration, la Direccte IDF a sollicité la DGT afin d'obtenir une dérogation pour expérimenter un dispositif différent.

Dans ce cadre, la Direccte IDF a été autorisée à expérimenter dans une UT (l'UT 95) une architecture de messagerie dérogatoire, comportant outre la Bal institutionnelle par UC, une Bal institutionnelle par agent de secrétariat (étant précisé que chaque secrétaire a en charge de 2 à 4 sections dans la nouvelle organisation). La DGT a souhaité cependant que cette expérimentation fasse l'objet d'une évaluation à partir d'un protocole de comparaison avec une autre UT, appliquant quant à elle le schéma préconisé par le niveau national. La 2^e UT retenue est l'UT 91 (les UT 91 et 95 sont celles ayant basculé en premier dans la nouvelle organisation en IDF, début octobre 2014).

Une grille d'évaluation a été élaborée dans le cadre d'un groupe de travail régional – l'expérimentation s'est déroulée dans les 2 UT concernées de la mi-novembre 2014 à la fin janvier 2015.

Il a été demandé aux 6 RUC concernés (3 à l'UT 95 et 3 à l'UT 91) de renseigner cette grille d'évaluation. Celles-ci nous ont été retournées par la voie hiérarchique courant février (cf. annexe en pj). Le Codir a pris connaissance de ce bilan lors de la réunion du 04 mars dernier.

B. Bilan de l'expérimentation :

Les grilles d'évaluation renseignées par les RUC apportent des précisions quant au flux de mails reçus par les boîtes institutionnelles. Ce flux est modeste compte tenu du fait que le basculement de chaque UC concernée et l'installation des Bal étaient très récents. Il apparaît globalement que chaque UC a pu trouver des modalités de fonctionnement permettant de traiter de manière satisfaisante les messages, après une phase d'ajustement.

Il convient de préciser cependant que l'organisation du travail dans les secrétariats des 2 UT n'est pas équivalente, ce qui permet d'expliquer ce résultat (mutualisation très poussée à l'UT 91 / affectation de 2 à 4 sections par secrétaire à l'UT 95).

- UT 91 :

La Bal UC unique reçoit selon les semaines de 50 à 100 messages nécessitant de 4 à 7 heures/secrétaire par semaine – selon les UC, les messages sont parfois imprimés avant d'être dispatchés aux agents de contrôle. Afin de faciliter le dispatching, un code couleur par secrétaire et agent de contrôle a été mis en œuvre (cf. en annexe II un descriptif du dispositif) – Les agents de contrôle n'avaient pas au moment de l'expérimentation les droits pour répondre directement à partir de leur poste (seules les secrétaires pouvaient le faire), mais la situation a évolué depuis.

Les réflexions sur les règles d'archivage ne sont pas au même degré d'avancement selon les UC – Une UC (UC 3) a créé un système d'archivage sur un poste dédié, avec création d'un dossier par section et d'un sous-dossier par grande entreprise.

- UT 95 :

La Bal par assistante (3 ou 4 selon les UC) reçoit de 10 à 20 messages par semaine, soit de 30 à 70/semaine – la Bal UC est peu utilisée (moins de 10 messages/semaine). Les agents de contrôle ont un accès direct à la Bal institutionnelle de leur assistance, ce qui fluidifie la gestion des messages et facilite la réactivité. Par ailleurs, une secrétaire d'une même UC a accès aux Bal institutionnelles des autres secrétaires de l'UC (facilite la gestion des absences). Il est jugé que l'installation d'une Bal institutionnelle par assistante facilite l'appropriation par chacune de son secteur de contrôle et simplifie l'archivage. Le nommage des boîtes (imposé par GAD-ILO) peut cependant introduire une confusion : la Bal de la secrétaire 1 de l'UC 1 est en effet dénommée idf-ut95.uc1-1 (ce qui peut faire penser que c'est la Bal de la section 1 de l'UC 1).

C. Position Codir (réunion du 04 mars 2015) :

Le dispositif du 95 permet d'éviter un travail de tri en amont des messages et favorise la fluidité de leur traitement tout en facilitant l'archivage. L'expérience du 91 donne également satisfaction, mais l'organisation du travail y est différente : le travail de secrétariat est mutualisé et les secrétaires ne se sont pas vu affecter – comme à l'UT 95 – de sections en propre. Il est normal dans ces conditions que le travail de tri préalable des messages reçus sur la Bal UC ne soit pas perçu comme une contrainte.

Du fait de ces organisations du travail différentes et de la configuration des locaux , il ne paraît pas souhaitable d'appliquer le même système à toutes les UT. Dans le cas notamment de l'UT 92, où plusieurs UC sont réparties entre 2 sites géographiques (Nanterre et Clichy) dans l'attente d'une solution de réaménagement, il est clair que la solution de Bal unique par UC s'avère très compliquée au quotidien.

Au vu de ce bilan, le Codir de la Direccte IDF souhaite par conséquent que les 2 systèmes (Bal unique et Bal institutionnelle par assistante) puissent être utilisés en IDF et que chaque UT se détermine en la matière .

La DGT a par conséquent été saisie de cette demande à la mi-mars 2015 , sans réponse à ce jour .