ADMINISTRATIFS
Aviation Civile et Météo-France

http://unsa-administratifs.org/

Ticketing RH : restera-t-il de la place pour les relations humaines dans les ressources humaines ?

Lors du CSA de réseau de la DGAC du 4 novembre dernier, je suis intervenu au nom de l'UNSA Aviation Civile auprès du directeur général pour livrer nos interrogations au sujet de la mise en place du prochain ticketing RH à la DGAC, qui va changer bien des habitudes.

Le déploiement du ticketing RH annoncé dès janvier 2027 suscite des interrogations légitimes. L'objectif affiché par l'administration est de faciliter les démarches des agents et d'améliorer le suivi des demandes notamment en raison de boîtes fonctionnelles impersonnelles et souvent surchargées de messages multiples et parfois en doublon.

👉 **Il ne faudrait pas que ce nouvel outil, censé simplifier les relations entre les RH et les agents finisse par les déshumaniser !**

Derrière chaque demande se trouve un agent, avec une situation particulière, parfois complexe, qui nécessite écoute, conseil et dialogue. Les échanges directs avec les gestionnaires RH doivent donc rester possibles et souhaitables, sans que le ticketing devienne un passage obligé pour toute sollicitation.

Un outil de suivi ou de « flicage » ?

L'administration prévoit des tableaux de bord et des indicateurs communs pour mesurer l'activité et les délais de traitement. Mais attention à ce que ces outils ne deviennent pas des instruments de surveillance individuelle, de comparaison entre gestionnaires ou de pression supplémentaire sur les personnels.

👉 **La qualité du travail RH ne se mesure pas au nombre de tickets clôturés !** Certaines situations demandent du temps, de la réflexion et plusieurs échanges pour être correctement traitées.

Et pour tout le travail qui ne fait pas l'objet d'un ticket ?

C'est un point essentiel : les conseils apportés aux agents, les échanges informels, les recherches réglementaires, les interventions dans GAUdDI et les nombreuses tâches de gestion quotidiennes ne se traduiront pas nécessairement par des tickets.

ADMINISTRATIFS
Aviation Civile et Météo-France

http://unsa-administratifs.org/

👉 **Le ticketing ne donnera donc qu'une vision partielle de l'activité réelle des personnels RH.** Il serait injuste, voire dangereux, de vouloir mesurer toute leur charge de travail ou leur efficacité à travers les seules statistiques de l'application.

Un déploiement qui mérite encore des éclaircissements.

Le calendrier de janvier 2027 donne le sentiment d'une mise en œuvre à marche forcée. Pourquoi ne pas avoir davantage considéré certaines solutions internes de ticketing, notamment celle du SIR Ouest, qui donnait satisfaction ? Quels éléments justifient précisément le choix retenu ? Uniquement des questions de cybersécurité ?
La formation et l'accompagnement ne doivent pas devenir une charge supplémentaire insuffisamment reconnue pour les personnels administratifs sollicités comme experts ou super-experts… qui ne bénéficient pas, à ce jour, d'une quelconque indemnité ! Un comble !

👉 **Moderniser les outils RH est une chose, préserver la qualité des relations humaines et les conditions de travail en est une autre, tout aussi essentielle.** Nous attendons donc des garanties sur le maintien des échanges directs, l'utilisation des indicateurs et la reconnaissance de l'ensemble du travail accompli par les personnels RH.

Plusieurs inquiétudes seront donc à lever :

- Quelle sera la conception du temps d'attente de traitement d'une demande ? Où sera placé le curseur en fonction de la demande et qui définira le délai raisonnable par sujet ?
- Y aura-t-il des comparaisons entre SIRs ou autres services de la DGAC sur l'efficacité d'un service et sur quelle base claire ?
- Les agents auront-ils une visibilité sur l'outil pour connaître, en toute transparence, l'avancée de leur ticket et éventuellement pouvoir vérifier où la demande est bloquée, le cas échéant ?

Le ticketing RH doit rester un outil au service des agents et des gestionnaires, et non un outil de flicage !

👉 **L'UNSA Aviation Civile exercera sa vigilance à partir de la mise en place du ticketing prévue en janvier 2027 et invite les agents RH à signaler tout dysfonctionnement à ses représentants locaux.**

Bien à vous,
Gilles GRALL,
Représentant UNSA Aviation Civile au CSA de réseau de la DGAC