

## Prise en charge de l'activité audiovisuelle par la DirNum sur le site d'Aix en Provence, auparavant gérée par la DEPIL

---

Comité Social d'Administration du 3 octobre 2024

---

### Contexte

La fusion entre les services audiovisuels de la Depil et de la Dirnum vise à simplifier le fonctionnement de l'audiovisuel sur le campus Aixois, représentant une nouvelle expérience dans ce contexte. Cette démarche repose sur la concertation des équipes et a pour objectif de simplifier les interactions pour les utilisateurs.

Les différentes remontées d'informations et mécontentements ont souligné la nécessité de renforcer l'organisation du service d'assistance audiovisuelle. Afin de répondre à ces défis, une équipe plus complète, mieux structurée et facilement joignable est indispensable. C'est ce que nous vous proposons de mettre en place.

Il est proposé la prise en charge de l'intégralité de l'activité « audiovisuel aixois » par la Dirnum afin d'assurer un service de qualité aux utilisateurs du campus aixois, aux personnels AMU et aux intervenants extérieurs. Cette nouvelle organisation permettrait d'améliorer les conditions de travail des techniciens d'assistance actuellement DEPIL et leur permettrait de communiquer avec les techniciens d'ingénierie et d'installation pour apporter de la fluidité au service.

Cette modification aurait pour but de donner une dimension collective à la problématique audiovisuelle.

Au sein du service, il est essentiel de maintenir le concept des niveaux 1 et 2, chaque niveau exigeant des pratiques et compétences distinctes, tant d'un point de vue humain que technique.

Le niveau 1 demeure crucial en assurant une relation « utilisateurs » exemplaire et une réactivité optimale. Bien que les tâches demandées deviennent de plus en plus complexes, il existe un stade où le niveau 1 cède la place aux compétences spécialisées du niveau 2.

Le projet de restructuration du service audiovisuel repose sur un ensemble de paramètres humains, organisationnels et matériels. L'organigramme présenté dans ce document intègre le recrutement minimal nécessaire pour assurer les services de base de la Direction numérique audiovisuelle (Dirnum) tout en répondant aux besoins des utilisateurs sur les sites de Schuman FDSP + ALLSH et Montperrin.

Un numéro de téléphone unique va être mis en place pour l'ensemble du site destiné aux urgences ainsi qu'un ticket unique audiovisuel Aix pour les demandes courantes qui sera intégré dans facilit'AMU.

Au travers de ce regroupement, les installations vont également être optimisées et simplifiées.

### Proposition soumise à l'avis du Comité Social d'Administration

Il est demandé au CSA d'émettre un avis sur la prise en charge de l'activité audiovisuelle par la DirNum sur le site d'Aix en Provence, qui était auparavant gérée par la DEPIL.