

7 novembre 2017



CSRH et conditions de travail pas un long fleuve tranquille !

Ce groupe de travail avait pour ordre du jour :

- Présentation de l'étude ergonomique relative au projet de CSRH de la DGFIP
- Premier bilan de la mise en place des CSRH et du déploiement de l'application SIRHIUS
- Bilan SSCT 2016 : fonctionnement des CHSCT

Le projet de mise en place des CSRH date désormais de plusieurs années : déjà mis en place à la Douanes, à l'INSEE, et en Administration Centrale, ne reste que la DGFIP à passer à la moulinette d'une réforme majeure de la RH ! Alors que les critiques restent vives, les situations nombreuses de souffrance au travail, notamment au CSRH de la Douanes situé à Bordeaux, l'administration continue d'avancer son projet qui éloigne les services RH des agents et éclate les métiers RH en parcellisant les tâches, tout ceci chapeauté par un progiciel qui fonctionne très mal et ne permet pas à l'heure actuelle aux agents affectés en CSRH de travailler !

Dès le début de ce chantier, en juillet 2012, le CHSCT ministériel avait décidé de tenter de faire prendre en compte les différents aspects du métier RH en votant une étude ergonomique sur le projet global de mise en place des CSRH : pour corriger les situations déjà en place, et prévenir celles à venir comme pour la DGFIP.

Cette étude est enfin sortie et fait un certain nombre de préconisations qui devraient peut-être améliorer les choses si les Directions décident in fine de s'en inspirer... Cependant, le grand absent de l'étude est le progiciel utilisé dans ces CSRH : il s'agit de SIRHIUS.

Or SIRHIUS fonctionne très mal, ne permet pas aux agents d'effectuer correctement leurs missions, n'est pas correctement corrélaté avec les autres applicatifs dont se servent les agents RH, bref n'est pas conçu pour répondre à leurs attentes alors même qu'il est, comme beaucoup de logiciels, très structurant dans l'activité.

Les représentants au CHSCTM ont donc décidé à l'issue de cette séance, de commander une étude ergonomique complémentaire, centrée sur SIRHIUS, et qui permettra une nouvelle fois d'impulser la prise en compte des conditions de travail dans la conduite d'un projet de l'administration.

Au travers de cette étude ergonomique, comme celles d'avant (ex. RIALTO investigations), il s'agit d'innover dans tous les actes de gestion des divers projets que met en œuvre l'administration, la prise en compte de la dimension « conditions de travail ». Pour ce projet, il s'agira d'une action correctrice du projet, alors que l'idéal serait une prise en compte, le plus en amont possible, dès la prise de décision d'un projet. Par exemple, à chaque déploiement d'un nouveau logiciel, à chaque décision d'une nouvelle réforme d'ampleur,...

Concernant le projet de CSRH à la DGFIP, le processus de construction n'est pas totalement arrêté puisque des services préfigurateurs vont être mis en place en mai 2018, alors que l'ensemble des autres CSRH ne seront en place qu'à partir de janvier 2019. Les enjeux vont porter à la fois sur une bascule informatique dans un premier temps : Agora sera débranché, sans possibilité d'interagir entre les applications, pas de double saisie manuelles en plus de SIRHIUS, avec la volonté de transformer SIRHIUS en un outil devant faciliter le travail des gestionnaires... suivi d'une bascule organisationnelle.

Cette mise en place tardive est due principalement au nombre de dossier à traiter (+ de 100 000).

Il devrait y avoir des retours utilisateurs prévus au travers de comités. Il s'agit en effet d'un outil évolutif, notamment pour les aspects réglementaires, mais également au regard des anomalies qui ne manqueront pas d'être constatées.

La qualité des fichiers constitue un enjeu prioritaire et important qui est préparé depuis plusieurs années. A ce jour, seuls 15 dossiers ne « rentrent » pas dans le nouveau système.

SOLIDAIRES SYNDICAT NATIONAL
Solidaires
Finances
Publiques

Solidaires
CCRF & SCL

DOUANES
Solidaires

I.D.D.
Solidaires
à l'Industrie et au Développement Durable

Solidaires
Sud
INSEE

Sud Centrale
Solidaires
Union
syndicale
Solidaires



Concernant le volet organisationnel, il est prévu :

- ▶ un portefeuille géographique, et non pas par grade, ce qui semble préserver une partie de l'intérêt du travail ;
- ▶ un encadrement à proximité des équipes pour se rendre disponible en cas de difficultés ;
- ▶ une formation « longue » : 4 mois ;
- ▶ 130 fiches pratiques ;
- ▶ en matière de contrôles internes, une réflexion est menée actuellement notamment sur la sécurisation du sujet le plus sensible : la paye !.

Quelles que soient les décisions finales, **Solidaires Finances** ne perd pas de vue que cette réforme se mène dans un contexte de politiques d'austérité, qui se traduit pas une recherche de gains de productivité, sans lien avec la recherche d'une quelconque amélioration des conditions de travail des agents ou amélioration des services rendus aux usagers des services publics.

Concernant les conditions de travail, **Solidaires Finances** considère toujours que ces politiques les dégradent fortement et génèrent même de la souffrance au travail, des accidents de services, des maladies imputables au service. Il est plus que temps de prendre en compte dans la conduite des projets la dimension conditions de travail et santé au travail, et ce afin de préserver les agents et de respecter l'obligation de sécurité de résultats qui incombe à tous les employeurs publics !!!

Les représentants de Solidaires Finances qui ont siégé à ce groupe de travail du CHSCT ministériel

Jean CAPDEPUY
Solidaires Finances Publiques (75)
06 30 53 39 99

Christophe BEDEAUX
Solidaires Douanes (25)
03 81 68 01 67

Agnès GROUT
Solidaires Douanes

Jean-Jacques HUET
Solidaires IDD
02 32 23 45 70