

Montreuil, le 14/04/2017

CR du GT SPL dématérialisation du 23 février 2017

Ce groupe de travail s'inscrit dans une logique d'informatisation sur deux sujets : celle des conditions de travail avec les questions relatives à l'ergonomie des agents travaillant sur le logiciel Hélios et celle de la dématérialisation.

Sur une problématique sous-jacente, il s'agit bien du rôle que l'administration veut faire jouer à la dématérialisation à marche forcée qui est en jeu. Car même si la technologie est réputée neutre en soi, le rôle que lui assigne la DG peut être structurant. Ce GT en a offert l'exemple.

Structuré autour de 3 fiches (ergonomie, facturation électronique, dématérialisation totale), la problématique générale concernait bien les conséquences de l'informatisation, telle que décidée par la Direction, sur l'emploi, le travail et les conditions de travail des agents.

LA DÉCLARATION LIMINAIRE DE LA CGT FINANCES PUBLIQUE

Nous sommes réunis aujourd'hui pour prendre connaissance des dernières actualités concernant la dématérialisation des circuits comptables et financiers à la DGFIP.

Il nous est fait état de tous les trésors informatiques déployés pour faciliter le travail des agents.

Comme d'habitude, force est de constater que l'agent est le grand absent de cet état d'avancement des travaux. D'ailleurs, il semble tout aussi absent dans le domaine informatique que dans le domaine de la Gestion Publique.

Depuis toujours, la CGT s'exprime sur cette question : face à une organisation nouvelle, il convient de mettre en place des moyens nouveaux. Cela relève d'un parallélisme des formes le plus élémentaire.

Néanmoins, ici encore une fois, la dématérialisation dont il est question fait la part belle à la technique. Pourtant, le déploiement du Protocole d'Echange Standard en version 2 est «dans les tuyaux» depuis plus de dix ans. Certes, il relève d'un progrès technologique qui permet d'améliorer les conditions de stockage, et donc aussi de recherches des pièces justificatives notamment. Selon vous, le contrôle s'en trouverait également facilité. Mais la réalité est toute autre : on assiste bien aujourd'hui à la remise en cause de la chaîne de contrôle de la dépense par son automatisation.

La CGT n'est pas contre le progrès. La question n'est pas là.

La question se trouve être précisément à l'opposé : Alors que le progrès technique devrait permettre un progrès social dont les agents de la Gestion Publique devraient profiter, il se trouve que ces derniers en sont les grands absents. Plus grave, on se demande même si on ne les maintient pas dans un état de stress afin de mieux faire passer ses réformes prévues depuis longtemps à moindre prix.

Qu'on en juge :

◆ La question ergonomique

Le travail sur l'application HELIOS a fait naître depuis des années des demandes spécifiques qui sont précisément apparues avec les contraintes liées à ce nouvel outil. Il existe depuis plusieurs années. Or, ces questions ont relevé plus d'une volonté syndicale née de demande des agents, plus que d'une réelle volonté de la direction qui semble ne plus raisonner qu'en terme de coûts et de frais ainsi que de gains de productivité.

Dans ce type de services, la pénibilité du travail était reconnue, les pauses étaient obligatoires, la visite médicale était alors annuelle.

Loin d'être neutre, le travail sur double écran et la mise en place de la dématérialisation participent à la dégradation des conditions de vie au travail des agents.

Dans sa note du 27 octobre 2016, M. Magnant reconnaissait concernant ce travail sur double écran que « **cette évolution nécessite de réintégrer l'aménagement des postes et l'organisation du travail** », que « **cela reste une activité sur écran qui peut engendrer des troubles si la situation de travail n'est pas adaptée** » et que « **l'augmentation du travail sur écran peut également avoir des conséquences sur la santé... et est nécessaire d'identifier les mesures de prévention à mettre en œuvre** »

Ces préoccupations et leurs conséquences sur le travail sont pour nous importantes et essentielles, et comme d'habitude, elles sont les grandes absentes des fiches qui nous sont proposées.

Rien sur la fréquence des visites médicales et ophtalmologiques.

Rien sur la prévention des TMS.

Rien sur le détail de l'alternance des tâches et leur enrichissement.

Rien sur l'organisation matérielle des temps de pause (au moins 5 minutes toutes les heures et un quart d'heure toutes les deux heures) comme il est préconisé ainsi que sur leur caractère obligatoire. Il appartient aux CHS d'apporter leur expertise en matière de risques et de prévention liés à la modification du travail.

◆ La question de la sécurité

Cela fait longtemps que la CGT réclame une internalisation du travail dans la conception des logiciels, seule garante de la sécurité des données et des process. Sur ce point l'administration admet depuis longtemps que la DGFIP est la seule direction capable de mener un projet informatique de «bout en bout» depuis sa conception jusqu'à la mise en production.

Qu'en est-il réellement ?

Les fiches nous parlent d'éditions - pour ne prendre que cet exemple - effectuées à Meyzieu où des serveurs sont administrés par des sociétés américaines extérieures à la DGFIP (Pitney Boswse).

◆ La question humaine

La dématérialisation totale des pièces constitue un changement pour les agents de la DGFIP, mais également pour les services de l'ordonnateur. Or, dans les deux cas, la question de la charge de travail n'est pas abordée, si ce n'est qu'on devine qu'il s'agit une fois de plus de «gagner des emplois». Dans la chaîne de paiement, les agents de la DGFIP sont en bout de chaîne. De ce fait, en cas d'imprévu, de blocage, de problèmes, c'est sur eux que la charge de travail va s'accumuler.

◆ La question organisationnelle

Dans cette mise en place nouvelle informatique, la CGT s'étonne par exemple du silence concernant le volet de la formation. Il est

pourtant essentiel lorsqu'on veut faire marcher conjointement autant de nouvelles applications, fussent-elles assez simples (ORC, XEMLIOS, etc.)

Un autre point attire notre attention : les problématiques de l'imbrication des services intervenants dans ces applications transverses aux services de l'État et des collectivités locales n'est pas abordée non plus. Pour autant, CHORUS et HELIOS sont par essence des applications qui impliquent ministères et collectivités locales. Il est impensable de négliger ou de sous estimer leurs interactions sur les différents services qui les utilisent.

Enfin, il est normal que tout changement organisationnel entraîne une période d'adaptation, tant dans la mise à niveau du travail des agents - et de sa charge, qui souvent augmente - que de la mise à niveau des logiciels, qui n'atteint pour ainsi dire jamais une vitesse de croisière immédiatement sans anomalies ou rectifications dans les premiers temps de l'exploitation

Tout est décrit comme s'il s'agissait d'une mise en place naturelle et maîtrisée.

Or, ce n'est pas le cas.

UNE RÉALITÉ DE L'INFORMATISATION QUI DÉNIE L'IMPORTANCE DE L'AGENT

◆ CHORUS PRO

Cette rencontre devait être un bilan d'étape du déploiement de la facturation électronique. La direction se déclarait par ailleurs fière du travail effectué en matière de dématérialisation comme d'un système qui fonctionnait en grandeur nature notamment sur les 18 sites « pilote » qui devaient tester le portail Chorus pro (Pôle emploi, CNRS, Paris, APHP, CHU d'Amiens, Lycée Bernard de Ventadour, Communauté de commune de Le Monetier et Parthenay, Bordeaux, Lille métropole, Conseil départemental de l'Aube, Centre hospitalier d'Eaubonne, DGAC Etat, Conseil régional PACA, Université de Lorraine, OPH de Nice, CCI Paris)

Mais il reste à noter que la cible de Chorus pro (résultat de la migration de Chorus facture vers Chorus Pro) est 100 millions de factures, soit près de 50 fois le nombre de facture traitées jusqu'alors.

En l'état actuel, la pression des indicateurs pesent sur les collègues, tout comme le manque de clarté de la part de l'AIFE (Agence pour l'informatique financière de l'Etat) qui gère le projet.

Comme d'habitude, le dialogue social s'effectue toujours a posteriori et comme de coutume, l'administration a jugé l'expérience sur les 18 sites concluants et a donc donné son accord pour la généralisation du déploiement à partir du début de l'année prochaine.

Pourtant des problèmes existent et il a fallu recréer des comptes. De même, des questions relatives au numéro de SIRET ne sont toujours pas totalement réglées.

◆ L'assistance

L'assistance est en pleine transformation à la DGFIP. Le parcours d'assistance rénové (PAR) tend à impliquer tous les utilisateurs en préconisant un autodiagnostic et une saisie de l'assistance par « formuel ».

Il ne faut s'y tromper : Cela relève d'une pure logique économique en terme d'emploi car on ne donne plus à l'assistance les moyens de traiter les appels.

Dans ce cas, l'assistance devient également virtuelle sous le nom d'« AVATAR » qui gère 400 questions par jour. C'est l'Assistance Technique Ordonnateur qui est alimenté par la Mission de Déploiement de la Dématérialisation qui à son tour enrichit « AVATAR ».

◆ L'ergonomie

L'administration proposait une étude d'ergonomie sous forme de fiche sur les incidences dans le travail dématérialisé et la question du recours au double écran (même si le déploiement des doubles écrans reste très faible dans le réseau).

Dès sa déclaration liminaire, la CGT avait rappelé une note de l'administration écrite sous la direction de M. Magnan reconnaissant les troubles que peuvent engendrer le travail sur écran et surtout la nécessité d'identifier les mesures de prévention à mettre en œuvre.

Or, la CGT a bien rappelé l'absence totale de prise en compte des propres recommandations de l'administration elle-même.

Il conviendrait que cette étude d'ergonomie soit prise en compte si le confort des agents est un réel souci de la Direction. La question de la dématérialisation est pourtant centrale si elle est amenée à se généraliser comme le souhaite l'administration elle-même.

Dès lors, alors que l'étude pose la question des conditions de travail des agents dans un cadre dématérialisé, il convient que les CHSCT apportent leur savoir en la matière. Sur ce sujet, la direction a concédé que ces questions devraient être examinées systématiquement dans tous les postes et que le service des Ressources Humaines devrait être démarché.

◆ La facturation électronique

La facturation électronique est appelée à se généraliser au-delà de la dépense Etat, vers les collectivités territoriales. L'opération doit se faire par la mise en place de centres de traitement de la dépense en mode facturier. Les « SFACT » sont donc appelés à être le nouveau d'organisation de la DGFIP, même si l'administration s'en défend pour le moment.

Pourtant 2 SFACT devraient déjà être créés à Lons le Saulnier et pour le Grand Paris dès cette année 2017. Le premier devrait être de taille modeste (4 agents) alors que le SFACT parisien devrait être important.

Déjà, 2 autres SFACT sont en discussion pour être mis en place à Agen et à Nîmes pour 2018.

Bien que la direction mette en avant l'image de l'administration sur cette nouvelle forme de travail, elle n'est pas sans biais, ni sans questionnement.

En premier lieu, la CGT Finances Publiques s'inquiète toujours de la remise en cause possible de la séparation ordonnateur/comptable dans la mise en place de ces SFACT qui potentiellement amène à la disparition de cette mission fondamentale de la DGFIP.

En second lieu, la CGT dénonce les conditions de travail induites par cette organisation. Les agents sont toujours plus longtemps devant leurs écrans pour valider des factures. Cette nouvelle forme de travail à la chaîne est toujours plus présente au sein du réseau sans que la direction ne la prenne en compte ni agisse pour l'alléger.

Enfin, il faut noter que les Services d'Appui au Réseau (SAR) viennent, par leur mise en place effective, justifier les craintes de la CGT par la dépossession du travail à effectuer sous la responsabilité des comptables.

Dans tous les cas, on observe que l'administration refuse de mettre en place les moyens nécessaires au bon fonctionnement du réseau. Elle se sert au contraire de la surcharge de travail des agents pour restructurer le réseau en le concentrant et détériorant encore plus les conditions de travail. Cette surcharge est quelquefois induite par la dématérialisation elle-même : ainsi, lorsqu'un avis de somme à payé est prélevé de façon dématérialisé par un redevable, le talon de paiement continue d'être imprimé et transmis. Les questions, doubles paiements etc. sont alors une surcharge de travail dans les postes comptables directement induits par la dématérialisation.

En conclusion, la CGT note que les objectifs opérationnels sont seuls pris en compte et que l'humain est relégué au second plan, voire sert d'alibi aux restructurations en le mettant « sous pression » !

Sous couvert d'annonces sur la dématérialisation, c'est bien la chaîne de la dépense publique qui est en jeu. La direction générale est bien en train de préparer la fin de la séparation ordonnateur comptable, elle l'avait déjà amorcé dans la sphère de la dépense Etat, les annonces faites sur les SFACT pour les collectivités locales vont bien plus loin. Elles annoncent la création de structures où travailleront des agents de la fonction publique territoriale et fonction publique de l'Etat.. sans qu'aujourd'hui nous connaissions les incidences sur les collègues (Pilotage, notation, etc...). De plus, la fin de la séparation ordonnateur comptable affaiblira sans aucun doute la DGFIP sans elle le réseau des trésoreries n'a plus de justifications

Pour la CGT, les annonces effectuées renforcent l'analyse qu'elles portent sur le danger de disparition de la DGFIP. A nous d'imposer d'autres choix !