

SYNDICATS NATIONAUX de l'INSEE CGT et SUD

Sirhius et la nouvelle organisation des ressources humaines à l'Insee : ce qu'en pensent les agents

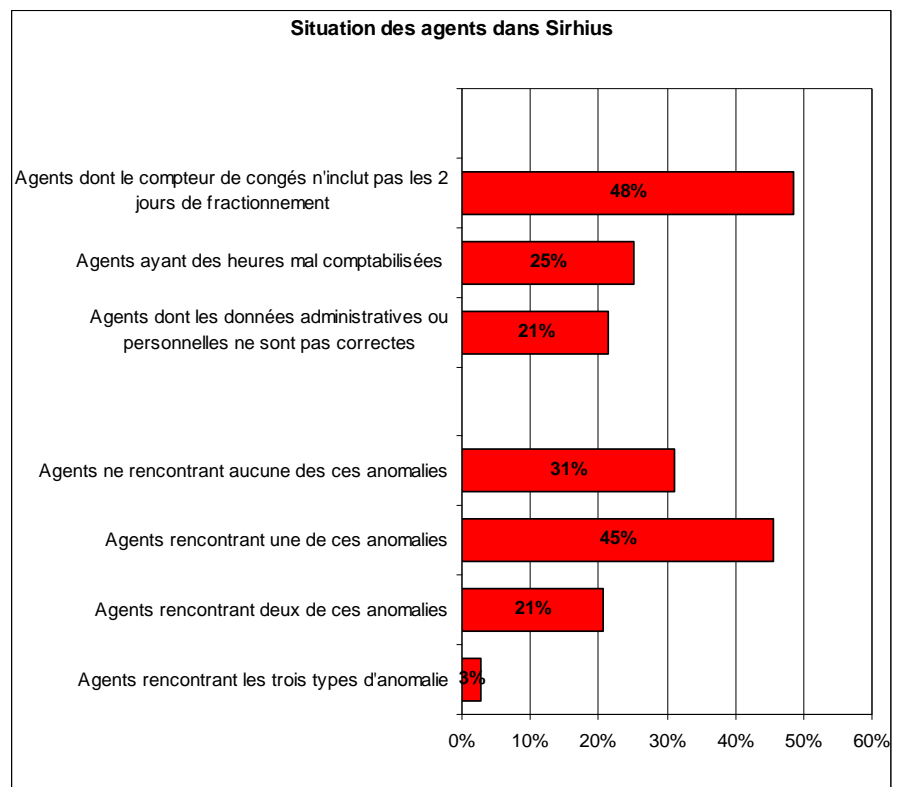
Dans le cadre de la préparation du comité technique réuni en formation hygiène, sécurité et conditions de travail (CTR HSCT) du 28 novembre 2013, nous avons interrogé les agents de l'Insee sur la nouvelle organisation des ressources humaines, et plus particulièrement sur l'application Sirhius dont la mise en place à l'Insee a été généralisée au début du mois de juin. Plus de 900 agents ont répondu au questionnaire au cours des deux dernières semaines de novembre. Nous les en remercions.

Anomalies récurrentes, charge de travail en hausse, conditions de travail dégradées, insatisfaction généralisée ...Le constat est édifiant et le verdict sans appel : il faut arrêter les frais maintenant !

Des anomalies dans l'application pour sept agents sur dix

Fin novembre, soit près de six mois après la mise en place de Sirhius, sept agents sur dix rencontrent au moins l'une des trois difficultés suivantes, et un quart cumule au moins deux de ces difficultés :

- **Non apparition des 2 jours de fractionnement dans le compteur de congés** ; alors qu'à l'Insee ces jours de fractionnement doivent être acquis dès le début de l'année, ils ne sont toujours pas inclus dans le compteur des congés pour **la moitié des agents** ! Les agents du CSRH doivent rentrer « manuellement » les jours manquants. Au vu du nombre d'agents concernés et de la charge de travail que cela induit obligatoirement pour les gestionnaires, la direction est-elle certaine que tous les agents pourront bénéficier de l'intégralité des congés auxquels ils ont droit ?



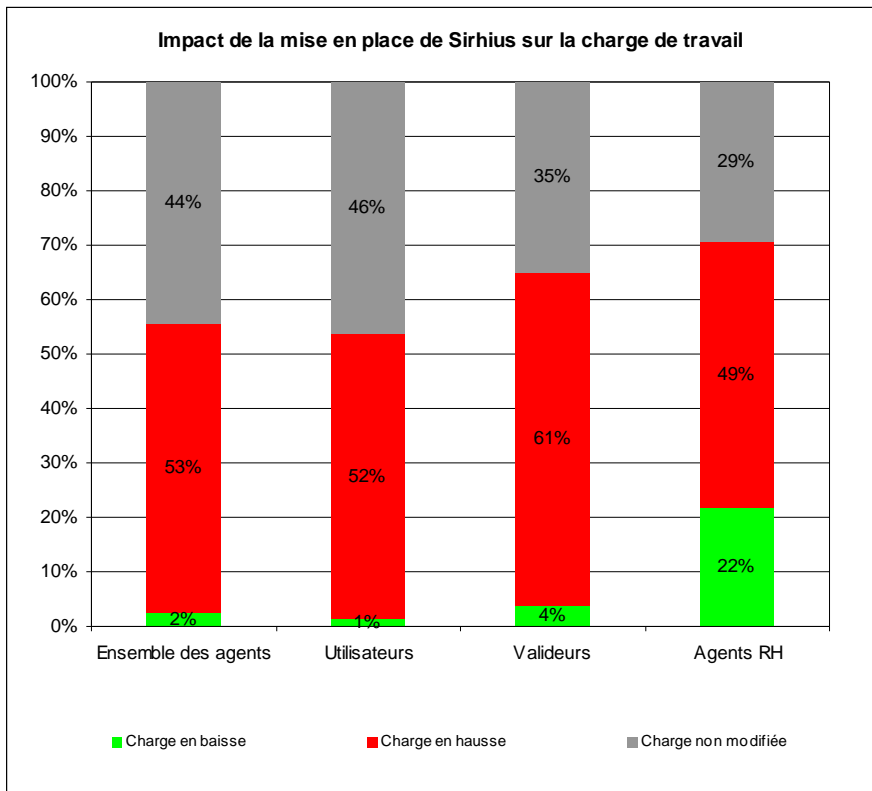
- **Heures mal comptabilisées apparaissant dans leur compteur des « anomalies temps »** : un quart des agents rencontre ce type de difficulté, avec un volume

d'heures mal comptabilisées de **11h30 en moyenne**. Pour 6 % de l'ensemble des agents, le volume de ces anomalies horaires dépasse le débit maximal autorisé de 12 heures par mois ; certains agents déclarent même des anomalies supérieures à 100 heures ! La direction reconnaît elle-même ce problème puisque selon les données qu'elle nous a fournies pour le CTR, 189 agents se trouvent en dépassement de débit autorisé à la fin du mois de septembre. Pour cinquante d'entre eux, cette situation perdure depuis le mois de juin ! En cas de raccordement de Sirhius à la paie, ces agents se verraient-ils retirer des 30^{èmes} du seul fait des défaillances d'une application et d'une organisation mal pensées ?

- **Données administratives ou personnelles incorrectes** : ce type d'anomalie concerne **un agent sur cinq**. D'ores et déjà, alors même que Sirhius n'est pas raccordé à l'ONP, 3 % des agents déclarent des erreurs ayant eu une incidence sur leur paie. Plusieurs agents signalent, en réponse ouverte, les difficultés de retour après un congé maladie ou une disponibilité, les difficultés de prise en compte correcte du temps partiel annualisé ou encore la non prise en compte de changement d'échelon.

Une charge de travail alourdie et des conditions de travail dégradées pour la moitié des agents

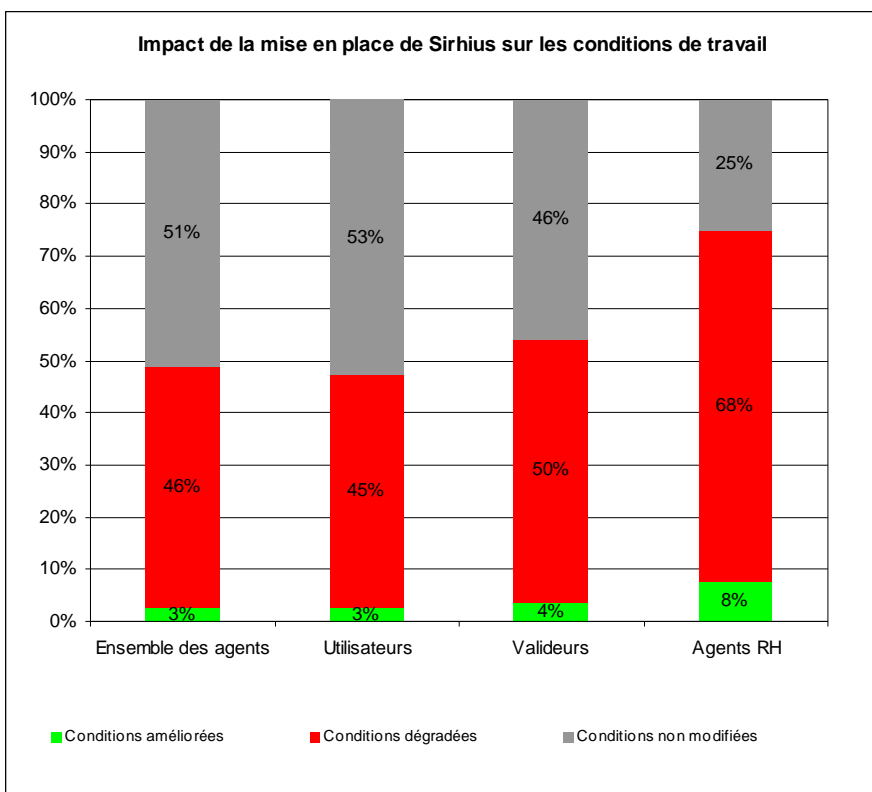
La mise en place de Sirhius et de la nouvelle organisation des ressources humaines a été pensée dans un seul but : faire des économies de personnel. En réalité, quels sont les gains réalisés quand la mise en place de Sirhius se solde, pour un agent sur deux, par une augmentation de sa charge de travail ?



En moyenne, un agent déclare passer 50 minutes par semaine pour gérer sa situation personnelle. Cette durée dépasse une heure par semaine pour 40 % des agents et deux heures par semaine pour 10 % d'entre eux.

A ce temps passé pour son compte personnel, un encadrant doit ajouter celui qu'il passe à « valider » les demandes des agents de son équipe, soit une heure et quart par semaine en moyenne.

Les seuls agents à déclarer une diminution de leur charge sont des agents RH qui ont vu disparaître une partie de leur travail et de leurs missions, sans considération pour leurs compétences et qualifications, ni égards pour les nombreux services rendus à leurs collègues.



Conséquence de ces choix désastreux : plus des deux tiers des agents travaillant de la sphère RH ont vu leurs conditions de travail se dégrader.

C'est également le cas de près de la moitié des autres agents, qu'ils soient valideurs ou simples utilisateurs.

La mise en place d'une nouvelle application et/ou organisation du travail devrait se traduire par une amélioration des conditions de travail, ou à tout le moins ne pas avoir d'impact négatif.

Toute direction soucieuse de la santé des agents devrait donc s'alarmer d'une telle situation. Pourtant, le 28 novembre, elle a choisi de l'ignorer et n'a apporté aucune réponse sérieuse pour améliorer le sort des agents.

Les agents, massivement insatisfaits, demandent une autre organisation

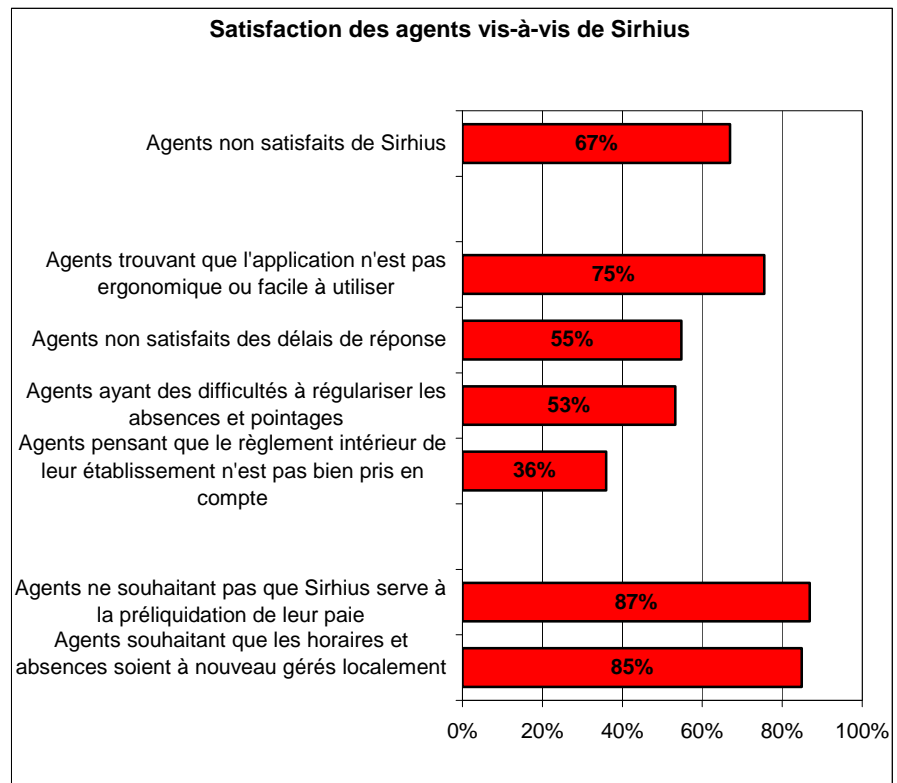
Au vu des difficultés rencontrées par les agents et des conséquences de la nouvelle organisation sur leur charge et leurs conditions de travail, il est peu surprenant que **les deux tiers se déclarent insatisfaits de Sirius** !

Le premier motif d'insatisfaction concerne l'ergonomie et la complexité d'utilisation de l'application : il est cité par les trois quarts des agents !

La moitié des agents déclare également éprouver des difficultés à régulariser les absences et pointages et/ou n'est pas satisfaite des délais de réponse.

Les réponses (nombreuses et parfois très fournies) données par les agents à la question ouverte proposée en fin de questionnaire illustrent ces motifs d'insatisfaction (voir encadré).

Par ailleurs, 36 % des agents pensent que le règlement intérieur local des horaires variables n'est pas bien pris en compte dans l'application. Cette proportion varie de 10 % à 76 % selon les établissements, en lien avec les spécificités des différents règlements intérieurs par rapport au « standard » introduit dans Sirius. A noter que 15 % des agents ne répondent pas à cette question.



Conséquence logique de l'insatisfaction des agents : plus de 8 agents sur 10 souhaitent que Sirius ne serve pas à la pré-liquidation de leur paie et/ou souhaitent le retour en local de la gestion des horaires et absences !

Avec les agents, nous continuons à revendiquer une autre organisation des ressources humaines à l'Insee, et en particulier :

- l'abandon du raccord du volet paie à Sirius, et l'étude dès à présent d'une autre solution.
- le maintien d'une gestion de proximité dans les établissements, et notamment le retour de l'entièreté de la gestion des temps et absences dans les services administratifs des établissements avec les effectifs appropriés.
- que les agents du CSRH en charge de la gestion administrative bénéficient du soutien et des moyens nécessaires pour une gestion humaine.

Exercice de démographie

Sachant que :

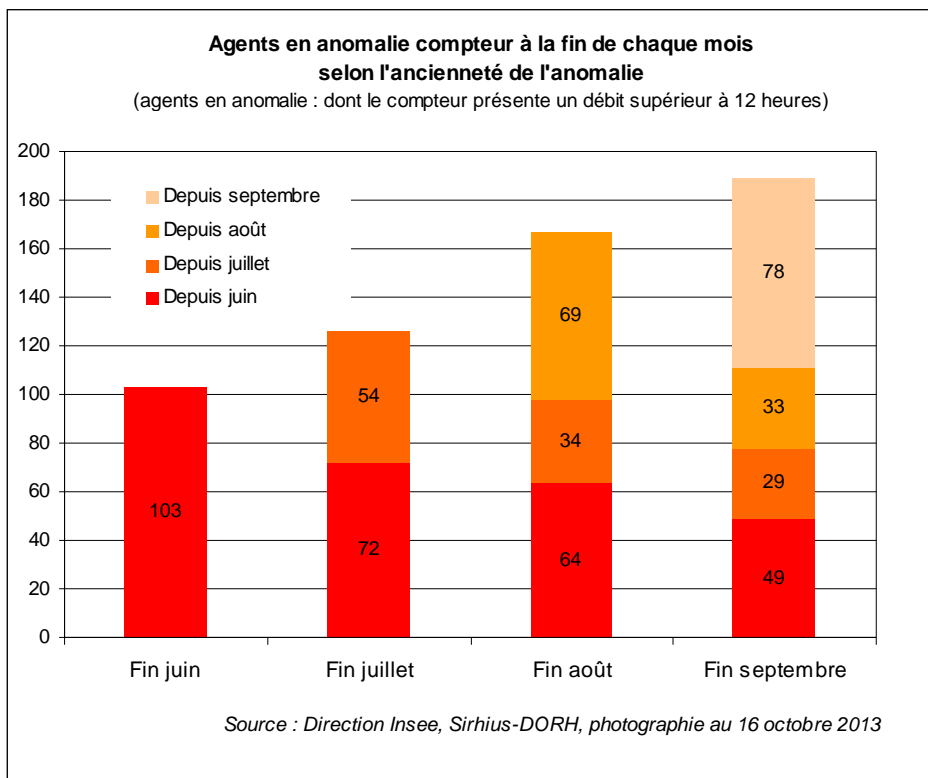
- environ 5 000 agents sont en fonction à l'Insee et soumis au régime des horaires variables ;
- fin juin 2013, 103 de ces agents étaient en « anomalie compteur » (débit supérieur à 12 heures à la fin du mois) ;
- depuis cette date, le nombre d'agents en anomalie augmente de 22 % par mois en moyenne.

A. A quelle date la moitié des agents sera-t-elle en anomalie compteur ?

Réponse : fin octobre 2014

B. Quelle proportion d'agents sera en anomalie compteur au moment du raccordement de Sirius à la paie (prévu courant 2015) ?

Réponse : la totalité des agents (dès fin février 2015)



Une analyse des réponses « ouvertes » au questionnaire

Nous ne pouvons ici retranscrire l'intégralité des près de 300 remarques formulées en clair par les agents dans le questionnaire sur le fonctionnement de Sirius. Mais en voici ici une synthèse.

Les remarques détaillent l'absence d'**ergonomie** de l'outil qu'est Sirius/OGD : scans fastidieux, nombre de clics importants pour des opérations simples, taille d'écran rendant les boutons « valider » pas visibles, menus déroulants obscurs, pas de lien entre les anomalies et leur régularisation, plannings pas lisibles avec couleurs peu différenciées, l'obligation de faire des captures d'écrans... Des difficultés de connexions sont notées.

Le problème de l'engorgement des demandes engendrant des délais de **réponse** est cité, des réponses différentes à une même question du fait de l'interdiction d'un interlocuteur unique, voire les cas où aucune réponse n'est envoyée, et surtout le vocabulaire et les réponses incompréhensibles (« veuillez corriger vos natures d'heures »).

La **déshumanisation** est mentionnée à plusieurs reprises, avec a contrario des exemples où seules les FRHL ont pu débloquer une situation qui ne pouvait se clarifier par méls, nécessitant d'innombrables allers-retours.

Le **stress** engrangé est noté par certain-e-s, et d'autres notent qu'ils évitent d'avoir recours à l'OGD, y compris en régularisant avec un congé... D'autres encore constatent que la difficulté de l'outil peut mener à le contourner. L'impossibilité de connaître son temps au compteur est également source de stress et de perte de droits (écrêtage).

La **perte de temps** à consacrer à cet outil est aussi fréquemment signalée, d'où des questions sur le coût final de l'opération : plusieurs agents remarquent que le surcroît de temps passé par les agents pourrait servir... à remettre des postes de RH dans les établissements ! La perte de temps concerne aussi la vérification nécessaire du respect des droits ou des temps au compteur. Certain-e-s demandent un audit.

Des **valideurs** signalent leur incapacité à répondre aux agents, et précisent que pour certains cas, aucune occurrence ne leur est possible (ni validation, ni suppression, ni modification !). Ils notent aussi des droits attribués avec des délais très longs.

Le **manque de confidentialité** des données disponibles pour le valideur est noté (CLM et CLD d'il y a 10 ans !).

Concernant les **points saillants** : le dépôt et régularisation de temps partiels sont nommés à de nombreuses reprises, les compteurs pour délais de route, les 1/2 journées de mission ou de congés... les congés prévisionnels sont un bazar ainsi que les annulations de congés a posteriori.

La majorité des réponses est sans appel : l'organisation et l'outil choisis sont aberrants. Toutefois quelques remarques signalent au contraire une satisfaction, ou...la responsabilité des collègues qui ne savent pas faire marcher l'application ! Certains notent que GTA n'était pas parfait non plus. Plusieurs commentaires relèvent que ce système ne pose aucune difficulté... quand on n'a pas de mission, pas de maladie et pas de modification de situation !

Pour le **raccordement à la paie**, toutes les observations montrent une crainte et un rejet. Certaines remarques nuancent : « tant que le système ne fonctionne pas, comme c'est le cas aujourd'hui », mais le refus est unanime. Les situations administratives non mises à jour malgré les demandes sont des arguments mentionnés.