

Chronique d'un naufrage annoncé . . .

Intervention de la CFDT au CTP du 21/03/06

Avant tout, nous souhaitons saluer l'investissement des formateurs internes qui ont eu la lourde tâche d'assurer la formation de leurs collègues. Nous les remercions aussi pour leur soutien de tous les jours, alors même qu'ils sont souvent devenus eux-mêmes des utilisateurs de terrain confrontés aux mêmes problèmes et aux mêmes insatisfactions.

Depuis de très nombreuses années, les administratifs de l'institut attendaient S2i, un peu comme la panacée à tous les problèmes de gestion engendrés par des outils obsolètes. Pour mémoire, nous vous rappellerons que nous avons déjà dénoncé en son temps la non prise en compte de l'avis des utilisateurs de terrain.

Dès l'annonce des premières réflexions sur S2i, nous vous avons prévenu : oublier les utilisateurs de terrain, notamment les gestionnaires d'unité de recherche, qui sont au plus près du travail des scientifiques, serait une grave erreur. Mais peut-être avons-nous omis de préciser ce que nous entendions par « utilisateurs de terrain » ? Nous avons pourtant le souvenir de notre insistance en maintes réunions et de nos messages d'alerte concernant les conditions de travail des personnels administratifs, la pression constante à laquelle ils étaient soumis.

Nous avons peine à croire, au vu du système développé à l'heure actuelle qu'il y ait eu un réel souci d'élargir à l'ensemble de la communauté administrative (et particulièrement les gestionnaires d'unité de recherche) la participation à l'étude et à l'établissement du cahier des charges de S2i. Ou alors a-t-il été tenu compte de leurs avis, de leurs attentes, de leurs besoins ?

Toutes les belles annonces relatives à S2i et qui figurent sur Intranet sont autant d'effets de manche. Nous avons retenu des mots qui prêteraient à sourire si la situation n'était pas si préoccupante : fonctionnement simple, ergonomie, facilité de prise en main, état disponibles et faciles à construire à tous les niveaux de responsabilité.... Parlons-nous de la même chose ?

Ce système, dans sa configuration actuelle, ne correspond en aucun cas à l'attente des utilisateurs de terrain. Les gestionnaires d'unité de recherche, les SDAR, les départements sont sur leur faim. Sans parler des agents comptables dont nous savons qu'ils rencontrent aussi de nombreux problèmes.

Pouvez-vous nous dire, Monsieur le Directeur, si vous avez réellement l'idée de ce que veut dire un « utilisateur de terrain » ?

Car au-delà de S2i, la vie continue dans les labos. Nos chercheurs font ce pour quoi ils sont payés et le personnel administratif tente de les aider :

- 1) **Les gestionnaires en gérant la vie de l'unité** : les commandes, les livraisons, les factures, les déplacements, les contrats, les accueils, la gestion du personnel, les enquêtes

nombreuses des différentes instances hiérarchiques, les évaluations, sans parler des UMR qui ont une double gestion.... et la liste n'est pas exhaustive.

Tout ceci à moyens humains constants bien sûr, voire diminuant puisque les départs en retraite ne sont pas toujours compensés.

- 2) **Nos collègues des SDAR contribuent eux aussi à faciliter le travail du scientifique.** Mais, malgré le recrutement de nombreux CDD, ils croulent sous le travail, pris entre le feu de l'Administration et des unités. Ce sont les interlocuteurs premiers des gestionnaires d'Unité. Ils ne disposent pas toujours, faute d'information satisfaisante, des derniers éléments permettant de répondre à toutes les questions posées.

*Jamais lors des déploiements précédents, nous avons eu une **dégradation aussi rapide du « moral des troupes »**. Une pression en cascade s'est installée dans la maison.*

Certains administratifs sont au bout du rouleau, à cran, alors que nous démarrons seulement, d'autres parlent de changer de métier...

Nous recevons des messages alarmants :

- « j'ai des insomnies »
- « S2i, je le ramène à la maison »,
- « on va droit dans le mur »,

Ce sont aussi des collègues, isolées dans leur labo, en pleurs devant l'impossibilité de remplir convenablement leurs missions. D'autres, épuisées par le travail, souffrent d'hypotension ou d'autres pathologies.

Chacun somatise comme il peut. Mais qu'à cela ne tienne, tout le monde fait néanmoins le maximum pour permettre à son unité, à son équipe, de continuer à travailler.

*Le malaise de la base est grave. **Jusqu'à quand tiendra le personnel administratif ? Venez, Monsieur le Directeur, passer une semaine en situation réelle, sur le terrain, dans la vraie vie comme on l'a si souvent entendu ces derniers temps, pour comprendre ce qu'est un utilisateur de terrain.***

Vous nous direz que nous sommes en période d'adaptation, que cela va s'améliorer. Nous vous le concédons, le développement d'un outil d'une telle envergure ne se fait pas en claquant des doigts. Nous savons que tout le monde va acquérir de nouveaux mécanismes. **Le personnel administratif a toujours su s'adapter à l'évolution du métier et aux changements des méthodes et outils qui s'y rattachent.**

Mais il est illusoire de vouloir comprendre l'ampleur des dégâts sans disposer de quelques exemples. Nous allons rentrer dans la technique, au risque d'être malheureusement un peu longs. Nos remarques vont bien au-delà de la simple adaptation à un changement. Venons-en donc à l'outil. Nous ne vous apprendrons pas le nombre de bugs, dysfonctionnements ou questions. Mais cela est le lot de tout nouveau développement informatique.

Nous nous contenterons de quelques remarques concernant le travail de terrain des gestionnaires d'unité de recherche :

► GESTION "BRICOLEE" DES UNITES

S2i ne permet en aucun cas d'assurer une gestion satisfaisante d'une unité de recherche.

Les gestionnaires, dont le rôle est quand même (entre autres) de rendre compte à leur DU et à leurs équipes de la bonne utilisation des crédits, du suivi des commandes (là, on parle bien de la paillasse), en sont rendues à user de subterfuges plus ou moins bricolés pour avoir une situation claire.

Les plus chanceuses, dotées par le passé de programmes informatiques mis en œuvre en interne par des informaticiens, ont pu les ressortir des placards. Les autres sont contraintes de recourir à la bonne vieille saisie sur Excel, pièce par pièce. Quelle avancée ! Que de temps gagné !

Pourquoi ? Les menus téléchargeables sur Excel ne sont pas satisfaisants : certains ne servent à rien. D'autres menus seraient un peu plus intéressants, mais malheureusement, ils ne sont pas téléchargeables. Le seraient-ils, ils seraient de toutes façons incomplets.

Pour être clair : il n'existe aucun menu permettant d'avoir une vue complète des opérations indispensables à la bonne gestion d'une unité de recherche : la comptabilité analytique, nerf de la gestion de terrain, est inappropriée, quant à la TVA non déductible, il n'existe pas actuellement dans S2i le moyen de récupérer l'information par téléchargement. Les gestionnaires d'unité sont obligées de tenir une comptabilité parallèle.... les beaux jours d'Excel ne sont pas finis !

Les gestionnaires attendaient pourtant une amélioration !!!

► MANQUE DE LISIBILITE DES BUDGETS

La consultation des budgets UNITES n'apporte aucune explication sur le détail des ouvertures.

Il faut aller sur le budget NOTIFIE, mais qui, lui, ne reflète pas l'état des budgets utilisables au temps « t ». Même dans ce menu, certains montants n'ont aucun descriptif.

En ce qui concerne le soutien d'état, on a 2 lignes, une pour le montant HT, une autre pour la TVA moyennée à 13,96%.

Pour les RPSIB (contrats B), on n'a qu'une seule ligne directement impactée de la TVA rémanente (donc à 17,44%).

Pour l'enveloppe paie : pas de détails.

On s'y perd !!!

► DEGRADATION DES RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS

Il aurait été judicieux que la Direction Générale prévienne les fournisseurs du retard qu'ils auraient à subir dans le règlement de leurs créances.

Et ce n'est pas parce que les intérêts moratoires seront payés que cela les rassure. Certains d'entre eux commencent à se lasser, hésitant à honorer des commandes importantes.

Les gestionnaires sont en première ligne pour gérer les relances, les mises en demeure et les appels téléphoniques. Est-ce bien leur rôle que d'expliquer une situation dont ils ne sont pas maîtres.

Les scientifiques, bien que compréhensifs, s'inquiètent de plus en plus auprès des gestionnaires. Que se passera-t-il s'ils sont privés de leurs moyens de fonctionnement ?

Que de temps perdu, encore une fois ! Et quelle image de marque !!!

► **RETARD DE PAIEMENT DES FRAIS DE DEPLACEMENT**

Les agents, même s'ils ont connaissance de la situation, s'inquiètent pratiquement tous les jours auprès des gestionnaires du retard pris dans leur remboursement. Et les cas ne sont pas marginaux.

A ce sujet, les agents n'auraient-ils pas droit, eux aussi, au paiement des intérêts moratoires ?

► **RETARD D'OUVERTURE DES LIGNES DE CREDIT**

Si certains contrats sont notifiés, il n'en reste pas moins que leur mise en ligne n'est pas effective : les gestionnaires n'ont d'autre solution que de passer toutes leurs dépenses sur les quelques lignes ouvertes car il faut bien que leurs équipes scientifiques continuent à tourner.

Certaines unités, dont le budget est essentiellement en RPSIB sont presque exsangues.

Il va falloir procéder à de très nombreuses réimputations budgétaires, accroissant encore la charge de travail des gestionnaires et des SDAR !

► **SAISIE TROP COMPLEXE DES DONNEES**

Peut-on réellement parler d'ergonomie lorsque l'on voit la densité des menus et la multiplicité des interventions et des « clics » souris ? Lorsqu'un vocabulaire inapproprié perturbe la navigation ?

Comme vous le dites vous-même, Monsieur le Directeur, une période d'adaptation et un rodage sont nécessaires. Nous nous doutons bien que la plupart de ces problèmes sont remontés vers le plateau technique, mais nous tenions à vous les faire toucher du doigt.

Mais s'il est vrai que les mécanismes vont s'acquérir, il n'en reste pas moins que toutes les tâches à accomplir dans Peoplesoft sont et resteront globalement beaucoup plus longues que dans Yole, IHA ou ANAV3.

- *déplacements tous azimuts (de haut en bas, de droite à gauche et vice versa) sur des écrans saturés de liens, onglets, loupes.*
- *démultiplication d'écrans/actions pour effectuer une tâche (certains champs sont inutiles mais font partie du standard PeopleSoft ; ils devraient être grisés, masqués ou supprimés).*

1) **Pour une même procédure, il faut remplir des champs dans différentes fenêtres.**

Ces fenêtres sont accessibles tantôt via des onglets, tantôt via des liens situés un peu n'importe où dans la page principale ou dans des icônes peu explicites. Exemple :

| | |
|-------------------------------|--|
| Renseigner le service fait | Date et n° d'édition |
| Remplir l'axe clé | Aller dans échéanciers, Puis dans répartition |
| Renseigner le type d'écriture | Détail devise |

2) **La création des commandes et des fournisseurs est bien plus complexe qu'avant :**

Pour transformer une demande d'achat en commande : 7 écrans de transactions et après, il faut traiter la commande (contrôles budgétaires, contrôles SEQ, approbations ;..), le tout aggravé par la lenteur du système.

Pour envoyer le bon de commande : 6 écrans de transactions.

3) **Supprimer une commande imputée : 9 écrans de transactions (1 seul dans Yole).**

On ne peut pas multiplier les interventions sans accroître le temps passé : c'est mathématique !

► MATERIELS INAPPROPRIES

Il est conseillé de disposer de grands écrans. Quelle est la signification de grand écran ? Même en personnalisant au maximum les tableaux, un 19 pouces ne suffit pas. Nous n'avons vu circuler aucun message vers les DU leur conseillant de veiller à l'équipement ad hoc de leur secrétariat. Par ailleurs, toutes les unités ont-elles les moyens de financer l'investissement nécessaire ? Ne faudrait-il pas prévoir un soutien financier exceptionnel ?

Nous en appelons à votre raison, Monsieur le Directeur, pour mettre tout en œuvre afin d'éviter que la situation ne se dégrade encore plus.

Car nous avons bien compris que "nous boirons la coupe jusqu'à la lie", quel qu'en soit le goût.

Nous vous demandons d'engager les fonds nécessaires à l'évolution de cet outil en tenant réellement compte des besoins des utilisateurs.

Nous vous demandons de revoir la politique de recrutement de l'institut et de renforcer les équipes administratives afin de leur permettre d'assurer leurs missions dans des conditions de travail normales.

ANNEXE

| Présentation du S2i | <i>Analyse de la CFDT</i> |
|---|--|
| Mettre à disposition un outil au fonctionnement simple, ergonomique et bien documenté afin de garantir l'adhésion des utilisateurs | Fonctionnement simple : voir le nombre de manipulations. Si ergonomique veut dire on utilise des mots et pas des codes, d'accord. Mais encore faut-il que les mots soient compréhensibles. Les menus sont plutôt du type à entraîner toute une population chez l'ophtalmo ! Le nombre de « clics » prédit de gros soucis articulaires... |
| Nous devons avoir « une saisie au plus près de l'utilisateur ». | Nous avons de multiples saisies puisqu'il faut faire le travail en double |
| Outils... convivialité et évolutivité doivent faciliter leur prise en main | Convivial ? Parce qu'il y a des menus déroulants comme sur n'importe quel site du Web ? Parce qu'on est dans l'air du temps ? Facile à prendre en main : on rêve |

| | |
|--|---|
| <p>Des états disponibles ou faciles à construire : la mise à disposition d'états et de tableaux de bord, faciles d'accès, disponibles en standard ou aisés à construire dans des conditions de convivialité étudiées, doit permettre de restituer les informations à tout moment, sous des formes de présentations ordonnées.</p> <p>Et ce à tous les niveaux de responsabilité de l'Inra et pour différents usages (vue synthétique de l'existant, simulations du futur, aides à la décision).</p> | <p>Et bien non, ce n'est pas à tous les niveaux de responsabilité !!!!</p> |
| <p>Un travail plus intelligent : au lieu de gérer une multiplicité d'outils présentant tous leurs spécificités, la rationalisation des travaux de maintenance de toutes natures et des tâches d'exploitation permet d'organiser un travail en équipe autour d'un produit nativement homogène.</p> | <p>Certes, ce paragraphe s'adresse aux informaticiens. Pour la base, on parlera de système D</p> |
| <p>Mise en œuvre de la décentralisation de certaines responsabilités qui donne une autonomie plus importante à différentes fonctions</p> | <p>On avait bien remarqué qu'il y avait de plus en plus de travail en aval.</p> |
| <p>Un gain de temps accompagné d'un enrichissement des tâches (les tâches répétitives étant effectuées automatiquement mais plus de responsabilités mobilisées dans le contrôle et le pilotage des processus métiers)</p> | <p>A rire ! Gain de temps : c'est le contraire. Enrichissement des tâches : je ne vois pas comment.</p> |
| <p>Ces nouveaux outils sont au service de tous et représentent un gain pour la recherche proprement dite.</p> | <p>Sur le dos des administratifs</p> |
| <p>Une gestion des unités facilitée S2I introduit une plus grande autonomie des agents et des décideurs avec des contrôles <i>a posteriori</i> plutôt qu'<i>a priori</i>. Il développe des indicateurs de gestion pour les décisions de gestion.</p> <p>Il permettra de savoir plus facilement où on en est et de rendre compte de ce que l'on fait : quels moyens contribuent à quelles activités pour quels produits.</p> | <p>La gestion est tout sauf facilitée. On ne peut savoir où l'on en est qu'au prix de travail en plus.</p> |