



SYNTEF-CFDT
Syndicat National Travail Emploi Formation

Ministère du Travail, de l'Emploi,
de la Formation Professionnelle
et du Dialogue Social

ANACT

Fédération PSTE



Le **BLOG** www.syntef-cfdt.com est accessible depuis n'importe quel poste internet depuis chez vous ou depuis l'intranet du Ministère.

N'hésitez pas à nous contacter et nous poser vos questions à l'adresse suivante :
syndicat.cfdt@travail.gouv.fr

DECLARATION PREALABLE AU CHSCT MINISTERIEL DU 7 OCTOBRE 2015

Le CHSCT M est appelé à rendre un avis sur l'outil Wik'IT et à formuler des préconisations en vue d'améliorer l'application.

Le sujet de cette consultation est important :

cette application arrive dans les services après plusieurs vagues de réforme, dont certaines sont encore en cours : la fusion des services d'inspection du travail, la création des DIRECCTES, le Ministère Fort avec des projets en tiroirs dont l'EPIT et Wik'IT et la réforme territoriale avec la fusion de certaines régions... Ces réformes qui obéissent à des logiques parfois différentes, ont impacté et impactent encore aujourd'hui nos services. Il n'en demeure pas moins que pour les agents de notre Ministère, cela constitue un environnement très instable avec un rythme soutenu, même pour les personnes les moins rétives au changement. Ainsi, l'EPIT engendre une instabilité des effectifs, la mise place d'intérimis et de suppléances qui impactent fortement les conditions de travail des agents de l'inspection du travail. Loin d'être stabilisé, le fonctionnement des UC est encore défaillant. En effet, ce n'est pas le référentiel de l'encadrement dont le contenu est particulièrement défaillant, qui peut fournir la structure nécessaire à l'organisation naissante.

Wik'IT va durablement impacter (bien que différemment selon les services) le quotidien des agents qui seront amenés à travailler avec.

Aussi, comme nous l'avons déjà rappelé dans une précédente déclaration, c'est avec conscience et exigence que notre syndicat entend traiter ce dossier. Conscience car nous avons la conviction que la mission de service public remplie par notre Ministère et singulièrement celle du système d'inspection du travail mérite les meilleurs moyens permettant de la réaliser, y compris sur le plan des systèmes d'information ; exigence, car ces moyens matériels et techniques doivent être adaptés non-seulement aux

missions mais plus encore aux gestes et pratiques professionnelles des agents qui les remplissent.

Wik'IT est présenté par l'administration comme un outil au service des agents du système d'inspection du travail, destiné au partage de l'information, au pilotage des actions collectives et au rendu compte de l'activité. Il remplacera CAP SITERE, applicatif dont l'utilisation était critiquée du fait de son manque d'ergonomie, de la complexité des saisies et dont l'exploitation demeurait peu satisfaisante en dépit des modifications apportées. Aussi, nous nous attendions à ce que Wik'IT vienne avantageusement remplacer CAP SITERE, notamment en corrigeant les dysfonctionnements constatés et en collant davantage aux préoccupations métiers des agents du système d'inspection du travail.

Pour le SYNTEF-CFDT, l'application Wik'IT doit s'intégrer le plus naturellement possible dans les processus de travail des agents : elle doit leur apporter une plus-value dans leur travail et ne pas contraindre les agents à des détours labyrinthiques non-pertinents au regard des missions remplies.

En vue de nous éclairer sur Wik'IT, **nous nous sommes prononcés favorablement pour l'étude ergonomique dont le cabinet ERETRA a été chargé** et dont nous avons pris connaissance.

S'agissant du rapport du cabinet ERETRA, le SYNTEF-CFDT partage certaines analyses mais est plus réservé sur d'autres.

Ainsi, **nous partageons les constats et analyses portées sur :**

-  les lacunes observées au niveau de la conduite de projet, s'agissant en particulier du caractère trop restreint du groupe utilisateur et de l'insuffisante association des agents ;
-  la réflexion tardive sur les métiers, notamment celui de secrétariat : le SYNTEF-CFDT a depuis longtemps dénoncé le manque de réflexion et par conséquent d'actions pertinentes sur les bouleversements déjà observés en la matière. Le changement d'appellation n'est qu'un traitement sémantique qui ne fait que souligner le problème plus qu'il ne le traite...
-  le fait que d'ores et déjà, l'évolution des métiers a fait que certaines tâches ont été retirées aux secrétariats : la frappe du courrier et, ce n'est pas mentionné par le cabinet ERETRA alors que cela est très important, la raréfaction de la fonction renseignement dans la mesure où le renseignement de 1er niveau est désormais assez généralement dévolu à des services de renseignements ;
-  l'attention à porter à la formation, notamment en développant des modules spécifiques et des approfondissements ainsi qu'à l'assistance sur l'outil disponible au quotidien ;

Aussi, il nous apparaît que **Wik'IT n'est pas comme certains l'affirment, le vecteur essentiel des souffrances que certains agents peuvent vivre au sein de nos services. C'est plutôt le manque d'accompagnement de la réorganisation, et l'absence de décision sur le rôle de chacun dans le renseignement de cet outil qui sont la cause principale de ce mal-être.** Cet élément de contexte a été pointé par le cabinet ERETRA.

Alors faut-il renoncer au projet en décrétant que WIKIT ne fera qu'accentuer ce qui ne va pas dans nos organisations ?

ERETRA ne va pas jusqu'à préconiser une mesure aussi radicale. Au contraire il met en avant la nécessité d'outils de communication et de partage entre agents.

C'est ainsi que par exemple ERETRA indique que la fonction « dossier d'affaires » est un bon point de départ. Mais la fonction en l'état, reste insuffisante...

Le cabinet fait de nombreuses préconisations pour améliorer l'outil : meilleure visibilité des fonctions, réduction de fenêtres, amélioration de la nomenclature etc. etc. Nous aurons l'occasion de détailler ces préconisations quand le point sera abordé.

Mais ce qu'ERETRA met parfaitement en avant, c'est qu'à travers Wik'IT, c'est l'organisation du travail qui est questionnée et en particulier les métiers des services de contrôle et les articulations entre ces métiers :

- celui des **agents de contrôle**, dont le travail a été modifié par un environnement qui fait de plus en plus de place à la technologie et aux systèmes d'information, mais aussi avec un corpus de textes de plus en plus important et complexe à appliquer ;
- celui des « **assistants de contrôle** », qui a connu un double bouleversement : celui que connaissent tous les métiers très fortement liés à la bureautique et par effet domino, par impact de l'évolution du métier des agents de contrôle sur le leur. La création de services spécialisés de renseignement a également modifié de façon structurante leur rôle au sein de la section.

C'est l'ensemble de ces questions non-abordées, non-résolues, non-débatues dans leur ensemble et leurs interactions, que l'apparition de l'outil Wik'IT vient questionner. Une des questions centrales se rapporte à l'existence d'agents de contrôle totalement autonomes dans leur travail de rédaction et de saisie et au sentiment d'utilité / d'inutilité des agents de secrétariat.

Quel rôle réserver alors à l'assistant de contrôle ?

Certains avanceront les solutions les plus simplistes faisant appel aux stéréotypes de la secrétaire des années 50, bloc sténo à la main, cantonnée aux tâches les plus ingrates de « frappe, classement, téléphone ».

Or il est un fait incontournable, qui correspond à une évolution de notre société, et qui est que les agents de contrôle, dans leur grande majorité, savent se servir d'un ordinateur et n'envisageraient pas maintenant de devoir retourner aux fonctionnements anciens, que certains n'ont d'ailleurs jamais connus.

Les solutions passéistes ne viendront en rien résoudre la problématique organisationnelle que Wik'IT pose.

Une nouvelle fois, et ERETRA le démontre, l'absence de définition des métiers, fonctions et processus de travail est un facteur majeur de dégradation des conditions de travail des agents de nos services.

Notre position se voudra être exigeante envers l'administration, que nous interpellons notamment sur les points suivants :

-  Que proposez-vous pour améliorer les conditions de travail dans un contexte où les organisations sont défailtantes du fait de l'absence de cadre précis, d'initiatives et de violences ?

- Que proposez-vous pour remobiliser une hiérarchie qui laisse faire, ne prend pas ses responsabilités et envoie les encadrants de terrain au casse-pipe ?
- Que va faire l'administration pour que chacun puisse trouver sa place dans la nouvelle organisation ?
- Que propose l'administration pour faire de Wik'IT un véritable outil au service du métier d'agent de contrôle ?

Nous attendons vos réponses...



Vos représentants SYNTEF-CFDT au CHSCT-M

**Niklas VASSEUX – UT Paris
Christel LAMOUREUX – UT Paris**

N'hésitez pas à nous contacter !

Tel : 01.40.52.02.10 – syndicat.cfdt@travail.gouv.fr

WWW.SYNTEF-CFDT.COM