

Sud TRAVAIL
AFFAIRES
SOCIALES

12, bd de Bonne Nouvelle 75010 PARIS
tel : 01 44 79 31 65, 68, 69 Fax : 01 44 79 31 72
site internet : www.sud-travail-affaires-sociales.org
mail : syndicat.sud1@sud.travail.gouv.fr

Union
syndicale
Solidaires

Extraits du rapport en page 3
Mise en demeure en page 7

WIKI'T, c'est NON !

Après nous avoir fait galérer pendant des années avec Cap Sitere, navigant entre outil de fliquage et monstre froid chronophage et inutile, le Ministère du travail a décidé de frapper fort : « vous aurez un outil informatique facile d'usage et la charge de saisie sera réduite ». Encore une fois raté !

C'est devenu tellement pathétique, ce serpent de mer du logiciel de l'inspection du travail, qu'on aurait presque envie de pleurer à la place de Calvez tellement le fiasco qui s'annonce va être retentissant...

Le cabinet d'ergonomie **eretra** s'est penché sur le futur logiciel (à la demande de l'administration) et le rapport qui vient d'être remis au CHSCT ministériel amène selon nous à une condamnation sans appel de ce nouveau bidule, qui ne produira que surcharge de travail, accroissement des risques psycho-sociaux et formatage de l'action de l'inspection du travail.



Le CHSCT n'a toujours pas rendu son avis concernant l'introduction de ce logiciel qui modifie les conditions de travail et a des conséquences sur la santé des agents ? Le CHSCT souhaiterait que la DGT réponde aux interrogations soulevées par le rapport et prévoit de corriger ou même de revoir sa copie ? Le Ministère s'en fout. Il continue à avancer. Il programme les formations. Il calendriérise le déploiement. Dans le privé, on appelle ça un délit d'entrave.

WIKI'T programme la disparition des secrétariats d'inspection. Ce que souhaite la DGT, c'est que demain les agents de contrôle soient des hommes et des femmes-orchestres, capables de tout faire en même

temps, depuis le contrôle jusqu'à la saisie des courriers et des interventions, en passant par l'alimentation et l'archivage des dossiers électroniques d'entreprise. Et dans ce projet fou, WIKI'T tient une place importante. Avec WIKI'T, plus besoin que d'un-e ou deux assistant-e-s de contrôle par tranche de 10 ou 15 agents.

WIKI'T programme la fin de l'inspection du travail au profit de bataillons de petits soldats. Entre WIKI'T et les agendas partagés, vous aurez bientôt votre programme de contrôle de la semaine qui s'ouvrira sur votre ordinateur le lundi matin en arrivant au bureau. Pilotage, actions collectives prioritaires, tableaux statistiques, suites, rappels, pourcentage de l'objectif atteint...



Nous ne laisserons pas la DGT détruire les services de l'inspection du travail, notre culture professionnelle et jeter aux orties notre rôle irremplaçables au service des travailleurs et des représentants du personnel.

Nous appelons donc les agents à se retirer des formations tant que la consultation des instances du personnel n'a pas été menée à son terme.

Nous demandons à la Ministre du travail, Mme El Khomri, de mettre fin à cette mascarade et à donner pour instruction à la DGT de doter les services de l'inspection du travail d'un logiciel de rendu compte de l'activité au Bureau international du travail (BIT) et non d'un nouvel outil de flicage de l'activité.

Nous demandons également la mise en place d'un outil informatique respectant les obligations prévues à l'article R.4542-5 du Code du travail : « Pour l'élaboration, le choix, l'achat et la modification de logiciels ainsi que pour la définition des tâches impliquant l'utilisation d'écrans de visualisation, l'employeur prend en compte les facteurs suivants, dans la mesure où les exigences ou les caractéristiques intrinsèques de la tâche ne s'y opposent pas :

- 1° Le logiciel est adapté à la tâche à exécuter,
- 2° Le logiciel est d'un usage facile et est adapté au niveau de connaissance et d'expérience de l'utilisateur,
- 3° Les systèmes fournissent aux travailleurs des indications sur leur déroulement,
- 4° Les systèmes affichent l'information dans un format et à un rythme adaptés aux opérateurs,
- 5° Les principes d'ergonomie sont appliqués en particulier au traitement de l'information par l'homme. »

Dans l'attente, nous appelons les agents à ne pas mettre leur santé en danger et à ne pas utiliser cet outil.

Extraits du rapport d'*eretra*, cabinet d'ergonomie :

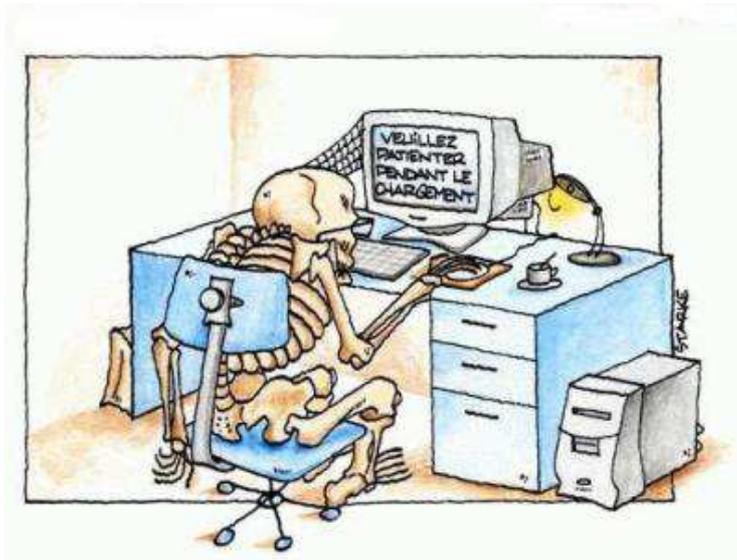
Tant sur la forme (prise en compte de l'avis des agents, consultation du CHSCT...) que sur le fond (évaluation des risques pour la santé des agents, modification des conditions de travail...), l'outil Wiki'T n'est pas conforme.

Avertissement : Ce rapport a été mené dans le cadre d'une étude demandée par les représentants des personnels au CHSCT M avant avis. L'administration n'avait, initialement, absolument pas envisagé cette étude. Elle a finalement accepté le principe et commandé cette étude dont elle a elle-même élaboré le cahier des charges.

Page 3 : « Cette présentation [du projet WIKI'T au CHSCT M du 05/02/2015] a suscité un certain nombre de questions de la part du CHSCT M, ce qui l'a amené à formuler une demande d'étude ergonomique. [...] Cette étude ne relève pas de l'article L.4614-12 du code du travail [...] »

Page 5 : « L'étude doit s'intéresser aux aspects applicatifs, humains et organisationnels de l'activité en lien avec WIKI'T », « [...] ces analyses ont tout de même pour objectif d'aider le CHSCT M à assurer ses missions, précisées à l'article L.4612-1 et suivants du code du travail : « *contribuer à la promotion de la prévention... susciter des initiatives... et proposer des mesures de prévention...* »

Page 7 : « En d'autres termes, il s'est agi d'évaluer les conséquences de l'introduction de l'outil sur les contenus et les conditions de travail par l'analyse des contraintes et des possibles générés par l'outil [...] »



Page 9 : « En conséquence, nous considérons que les éléments mis en avant dans ce rapport peuvent concerner une part non négligeable d'agents de l'inspection du travail. »

Page 12 : « Ce nouvel outil améliore le suivi des contrôles et des procédures. », « Ce nouvel outil met à disposition une aide à la rédaction personnalisable. »

Page 13 : « Deux types de CREMA sont disponibles : le CREMA d'un agent éditable uniquement par l'agent et en cas de nécessité par l'administrateur ; le CREMA d'un service éditable par les agents du service et l'encadrement. »

« [...] Ces nouveautés induisent des modifications de pratiques. »

Page 16 : « L'organisation future apparait au travers des changements identifiés par la DGT [...] Cette description de l'évolution de l'activité de travail actuelle et future est faite au travers de logigrammes reprenant le déroulement des processus des points de vue de l'outil informatique. L'action concrète opérée par les agents en interaction avec cet outil n'est pas explicitée ». « Ces changements sont le résultat du travail dans l'outil mais qu'est-ce que cela induit dans l'activité de l'agent pour atteindre ce résultat ? ». « [...] mais quelle plus-value concrète apporte cet outil par rapport aux outils actuels... et quels changements induits dans l'activité de l'agent ? ».

Page 17 : « [...] Si l'agent ne réalise pas ce préalable, l'évènement saisi ne sera pas intégré au dossier d'affaires. », « [...] Or, pour que ce compte rendu « automatique » de l'activité de l'agent se fasse, il faut que l'agent saisisse l'intervention et utilise l'aide à la rédaction de l'outil [...] », « Enfin des évolutions majeures sont posées sans plus de détail. [...] assistant/secrétaire, il est indiqué : « WIKI'T nécessite de revoir la répartition des saisies au sein des UC, sur la base d'une organisation définie localement » [...] », « [...] l'activité posée dans les documents remis au CHSCT est centrée sur la prescription et les changements sont regardés du point de vue du processus métier et de l'outil, et peu du point de vue des agents et de leur activité. »

Page 18 : [...]le contenu des documents remis au CHSCT ne facilite pas l'appréciation des évolutions de l'organisation du travail et des conditions de travail [...] », « [...] L'analyse des impacts du point de vue du travail des agents n'est pas précisée dans ces documents. », « Cette étude a priori des risques [...] ne permet pas d'assurer que les conditions de travail, la santé, la sécurité des salariés ne seront dégradées suite à la mise en œuvre de ce projet. Or, le législateur demande à l'employeur de ne pas dégrader les conditions de travail des salariés suite à la mise en place d'un projet. »

Page 20 : « Les organismes de prévention recommandent d'associer les salariés à la réflexion [...] La conduite de projet mise en œuvre par la DGT ne répond pas complètement à ces recommandations. »

Page 21 : « Le projet a été lancé en 2012 [...] les agents auraient pu être informés et associés plus précocement au projet. », « En effet ce qui peut être interprété comme de la résistance au changement est en fait, généralement, le résultat de cet accompagnement non optimum du changement. », « [...] ce fonctionnement implique que les travailleurs sont contraints de s'adapter au cadre construit a priori, puisque certains contours sont posés et souvent immuables. »

Page 22 : « [...] certaines contraintes auraient pu être réduites ou discutées [...] », « C'est au niveau de l'utilité que l'outil WIKI'T ne répond plus aux besoins des agents [...] »

Page 23 : « En effet, le manque de précisions ou plutôt les saisies obligatoires étant focalisées sur les besoins de la DGT plus que sur celui des agents, ces saisies paraissent accessoires aux agents. », « Ces faits tendent à indiquer que l'outil a été pensé plus dans une vision comptable que dans une vision opérationnelle. »

Page 24 : « la DGT a prévu environ 5% de formateurs relais [...]. Un renfort de cet effectif serait sans doute profitable ».

Page 25 : « [...] réorganisations qui se succèdent [...] Or vivre des changements fréquents et rapprochés est un facteur de risque psychosocial, et ce risque peut être majoré par la façon dont sont menés ces changements. », « A ce contexte s'ajoute l'existence d'un sentiment de manque de reconnaissance. », « [...] Pour les IT ces réorganisations ont eu pour conséquence de leur retirer leur fonction « d'encadrement »

Page 26 : [...] Pour les CT, ces réorganisations les amènent à devoir passer un concours interne [...] Or cette évolution n'est pas forcément voulue par tous [...] Pour les secrétaires [...] cette évolution se traduit par le retrait d'une partie de leurs tâches et de leur plus-value. » , « En résumé, chacun peut voir son métier dévalorisé. », « [...] la représentativité du travail par les chiffres est fondamentale dans cette problématique de non-reconnaissance du travail. »

Page 27 : « Ce projet amène des évolutions de missions implicites porteuses d'incertitudes sur l'avenir [...] »

Page 28 : « Or, les réorganisations ont fragilisé ces collectifs. », « Les dernières actions du ministère du travail semblent donc œuvrer à l'encontre des objectifs recherchés. »
« En conclusion, ce projet et sa conduite portent des facteurs de risques psychosociaux et constituent un terreau à l'émergence troubles/manifestations de ces risques. »

Page 29 : « L'autonomie des agents de contrôle a été modifiée et certaines tensions dans la gestion des priorités entre le retour du terrain et les orientations ministérielles ont pu émerger chez les agents de contrôle. »

Page 31 : « De manière globale, ces évolutions sont sources de contraintes pour certains agents de contrôle, puisqu'elles engendrent une charge de travail supplémentaire. », « Enfin il semblerait que dans certaines UT, les effectifs cibles ne soient pas atteints [...]

Page 33 : « En outre, nous attirons l'attention de l'ensemble des acteurs du CHSCT et plus globalement de l'ensemble de l'administration, sur le fait que quelles que soient les évolutions envisagées pour cette catégorie d'agents (*les secrétariats*) il est nécessaire d'être attentif [...] afin de réduire l'exposition des agents à certains facteurs de risques psychosociaux [...] »

Page 34 : « Dans le cadre collectif de l'exercice du métier, « si la programmation de contrôles pourront leur être imposés, aucun ne pourront leur être interdits » (Calvez, Pour une inspection du travail forte et adaptée à notre temps. p°124) », « [...] il subsiste toujours une part d'inventivité dans les suites à donner à une intervention : elle correspond au caractère inédit de chaque situation. »

Page 35 : « [...] il existera toujours un travail d'adaptation. Cette tâche ne peut être standardisée. », « Enfin, ces agents (*secrétariat*) [...] représentent en quelque sorte la mémoire de l'unité de contrôle. », « Cette fonction récente (*RUC*) a pour mission « *l'animation, le pilotage et l'appui...* » [...] Cette organisation suppose que les éléments extraits du système informatique soient fiables [...] »

Page 42 : « Ce multi-fenêtrage est également problématique car il peut compliquer le travail [...] »

Page 43 : « Une multiplication de champs non pertinents affichés à l'écran. »

Page 44 : « des champs obligatoires problématiques », « C'est le cas pour le champ Etiquette syndicale [...] »

Page 45 : « C'est également le cas pour la création de chantiers [...] »

Page 46 : « Ce mode de feed-back est peu explicite [...] Le principe est le même et reste tout aussi lacunaire pour ce qui est des transmissions ou des pièces jointes dans WIKI'T. »

Page 47 : « Certaines améliorations peu coûteuses rendraient toutefois l'interface homme-machine plus efficace. »

Page 49 : « Une interface web à améliorer. », « [...] sans le n° de siret la recherche d'un établissement semble plus compliquée qu'avec CAP SITERE. »

Page 50 : « [...] la lettre type proposée dans WIKI'T [...] souffre de lacunes [...] »

Page 51 : « [...] la dimension « gestionnaire » de WIKI'T alourdit ici considérablement le travail des utilisateurs. », « Une nomenclature chronophage car peu adaptée à la recherche d'articles et à leur sélection. », « L'arborescence de la nomenclature diffère de la structuration du code du travail. »

Page 54 : « [...] les agents mobilisent différentes ressources [...] plus fiables que CAP SITERE [...]. WIKI'T ne semble pas différer de CAP SITERE sur ce point. »

Page 55 : « Le dossier d'affaires, une évolution intéressante [...] mais un outil actuellement fragmenté. »

Page 56 : « [...] aide à la rédaction des courriers [...]. Sur cet aspect WIKI'T alourdit véritablement le travail [...] »

Page 57 : « En outre la compréhension de cette logique de chaînage des actes n'est pas intuitive et elle devra faire l'objet d'une attention particulière lors des sessions de formation. », « WIKI'T peut s'inscrire dans une logique collaborative entre les agents de contrôle et les assistants, à condition que le rôle de ces derniers dans le système d'IT soit clairement défini. »

Page 58 : « Dans certaines UC (Avignon) les secrétariats sont organisés en pools : dès lors la perte d'informations est quasi complète. Cette perte d'informations rend presque impossible le rôle d'alerte que pouvaient avoir les secrétaires [...] », « Notons ici que cette mise en partage de décisions, si elle accroît l'efficacité de l'inspection [...] suppose une exploration approfondie d'un ensemble de facteurs agissants et potentiellement contradictoires : confidentialité nécessaire [...] »

Page 59 : « Enfin cette exploration des possibles [...] devra prendre la forme d'une conduite de projet associant une pluralité d'acteurs –agents de contrôle, assistants, encadrants et hiérarchie, IRP- engagés dans la réflexion autant que dans la prise de décision.



Mise en demeure

Les agents de contrôle de l'inspection du travail soussignés,

Vu les articles L.4721.4, L.4721-6, L.8113-9 du Code du Travail,

VU l'article R.4542.5 qui stipule : « Pour l'élaboration, le choix, l'achat et la modification de logiciels ainsi que pour la définition des tâches impliquant l'utilisation d'écrans de visualisation, l'employeur prend en compte les facteurs suivants, dans la mesure où les exigences ou les caractéristiques intrinsèques de la tâche ne s'y opposent pas :

1° Le logiciel est adapté à la tâche à exécuter,

2° Le logiciel est d'un usage facile et est adapté au niveau de connaissance et d'expérience de l'utilisateur,

3° Les systèmes fournissent aux travailleurs des indications sur leur déroulement,

4° Les systèmes affichent l'information dans un format et à un rythme adaptés aux opérateurs

5° Les principes d'ergonomie sont appliqués en particulier au traitement de l'information par l'homme »,

VU le rapport d'analyse ergonomique du cabinet ERETRA en date du 1^{er} septembre 2015,

VU l'absence de consultation préalable du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail du Ministère du travail,

CONSIDERANT que les agents n'ont pas été associés, de quelque façon que ce soit, au travail de conception de WIKI'T, ce qui a pour conséquence une absence d'analyse des besoins et va donc à l'encontre des préconisations de l'ANACT et de l'INRS,

CONSIDERANT que l'outil « WIKI'T et sa conduite porte des facteurs de RPS et est un terreau à l'émergence de troubles et manifestations de ces risques »,

CONSIDERANT que WIKI'T engendre un renforcement du sentiment de manque de reconnaissance et de dévalorisation des métiers,

CONSIDERANT que le logiciel a une vision incomplète et comptable des métiers et qu'il est un outil chronophage et inutile,

CONSIDERANT que les principes de prévention n'ont pas été respectés, notamment l'article L.4121.2 du Code du travail qui stipule que L'employeur met en œuvre les mesures prévues à l'article L. 4121-1 sur le fondement des principes généraux de prévention suivants :

1° Eviter les risques ;

2° Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ;

3° Combattre les risques à la source ;

4° Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé [...],

CONSIDERANT que les conséquences de la nouvelle organisation du travail sur les conditions de travail, la santé et la sécurité des agents n'ont pas été analysés ni fait l'objet de mesures de prévention et de correction,

DECIDE

ARTICLE 1: Le responsable de la DGT est dans l'obligation de mettre à disposition des agents un logiciel conforme à l'article R.4542.5 du Code du travail.

Article 2 : Cet outil doit être mis à disposition des agents dans un délai de douze mois, après consultation des agents et des représentants du personnel au CHSCT.

ARTICLE 3 : Conformément aux dispositions de l'article L.4721-4 du Code du Travail, l'inexécution de la présente mise en demeure pourra faire l'objet de poursuites pénales.

Les agents de contrôle