Il s'agissait d'un point d'étape concernant le programme Hélios, notamment par rapport à l'annonce de la « pause qualité » par la DGCP. A l'heure d'aujourd'hui, 8 pilotes ont basculé sous Hélios :

- **2 fin novembre - début décembre** : Noisy le Grand et la Pairie départementale des Yvelines
- **6 en février** : Annecy ville, Beausoleil, Charenton le Pont, Miramas, Communauté urbaine de Bordeaux, Paierie régionale d'Aquitaine

I. Pourquoi une pause ?

Aspect positif soulevé par le responsable du programme :

- ergonomie agréable avec facilité de navigation au sein de l'application
- prééminence du temps réel qu'il n'est pas possible d'avoir sur RCT
- traçabilité des opérations

Les problèmes rencontrés :

- anomalies DDR3
- anomalies comptables liées au changement d'exercice
- double-émargement
- anomalies sur les états de reste (reste à émarger différent des restes à payer

Premier axe : stabiliser l'application

- L'ensemble de ces anomalies, qui pour certaines d'entre elles, selon la DGCP, sont réglées ou en voie de règlement, ont donc nécessité un arrêt ou « pause qualité » pour une « stabilisation de l'application ». Cette période doit permettre de faire un premier bilan avec les pilotes afin de stabiliser la version complète de l'application. Désormais et mensuellement, un point sera fait, afin de fixer des priorités avec ces mêmes postes.
- Consolidation de l'exploitation de l'application aux DI de Versailles et Metz
- consolidation du centre d'appels avec le choix de la direction de rendre la main aux SAU

Second axe : mettre en place une gestion du changement adaptée

- renforcer la formation des agents sur les aspects pratiques (actuellement 4j de théorie)
- préparer l'encadrement des postes à intervenir pour adapter les chaînes de travail (réorganisation en amont nécessaire, impossible d'utiliser Hélios comme RCT)
- renforcer l'accompagnement du tuteur du 1er poste à basculer dans le département par l'échelon national

II. Les conséquences sur le déploiement

La nouvelle phase de déploiement, intitulé phase de déploiement industriel, ne peut démarrer avant l'été. En ce qui concerne la préparation des postes, la poursuite des premières répétitions est prévue dans le cadre initial. Par contre, les secondes répétitions sont différées et auront lieu un mois avant la bascule (dans le cas contraire il y aura une 3ème répétition) En ce qui concerne la formation des agents :

- poursuite des formations de l'encadrement et des formateurs (formation des tuteurs réaménagée, formation de l'encadrement des postes à la refonte des chaînes de travail)
- arrêt des formations des utilisateurs, reprise avant le démarrage de chaque poste

Concernant les modalités de reprise :

- pas de nouveau calendrier annoncé

Indiquez votre adresse de courriel pour recevoir notre lettre d'information

Courriel *

- ne se fera qu'après un bilan avec les postes pilotes et que dans le cadre d'une annonce sûre
- annonce sera faite suffisamment tôt pour permettre aux postes de s'organiser notamment pour continuer les premières répétitions. Il n'est pas nécessaire de supprimer les congés, la semaine de la bascule.
- les bascules de septembre seront limitées à une 15 de postes
- les bascules ne peuvent pas être précisées avant le mois de juin

III. Le séminaire avec les 8 postes pilotes

Modalités de travail :

- demande de contribution aux postes pilotes pour hiérarchiser leurs priorités
- synthèse des contributions effectuée
- organisation des débats autour de l'application, son environnement et l'accompagnement du poste

En ce qui concerne l'application, sur 25 anomalies énoncées par les postes, les plus importantes sont les suivantes :

- émargement : avec effets sur l'état des restes
- problème de rattachement des tiers
- question sur les schémas d'écriture : importance sur le typage des mandats et des titres
- problème de paramétrage de données

l'environnement d'Hélios :

- difficultés pour les transferts par disquettes entre ord/compt (délais des flux de 1 à 7 jours). Problème dans les modes de transmission, car les ordonnateurs conservent TEDECO alors qu'Hélios a un environnement internet et nécessite un recours à VPN.

- le CHD : nécessite un paramétrage particulier qui pose problème dans l'exploitation des flux. Selon la direction, des difficultés ne sont pas liées à Hélios mais à internet explorer.

Le CHD fonctionne à la communauté urbaine de Bordeaux, et à la pairie régionale d'Aquitaine.

- Opale : difficultés persistantes avec un problème de nomenclature pour les emprunts les plus anciens

l'accompagnement des postes :

-le planning :

- problèmes récurrents sur l'organisation des formations, des réunions et des calendriers de congés
- manque d'information sur les décisions prises par le plateau au moment des répétitions et des bascules

-le support aux postes :

- la charge des tuteurs a été sous-estimée
- nécessité de la présence d'un expert métier dédié au suivi des postes pilotes
- sous-évaluation de l'implication de l'encadrement des postes

IV. Commentaire de la CGT

Il s'agissait d'une réunion technique dont le but était de faire un nouveau bilan d'étape du déploiement d'Hélios. Cette réunion intervenait alors que depuis plusieurs semaines des anomalies et des difficultés récurrentes ont nécessité l'arrêt des opérations de basculement. Lors de cette réunion, le responsable du pôle Hélios n'a pas minimisé la réalité des difficultés rencontrées.

SI la direction reconnaît aujourd'hui ces difficultés, la communication qu'elle a engagée envers le réseau dès l'annonce de la « pause qualité », a été pour le moins que l'on puisse dire inexistante.

De même, aucune information, ni au plan local, ni en provenance du pôle Hélios n'a été donnée concernant, la nature des anomalies constatées et les reports de date pour les postes devant basculer avant l'été.

Et pour cause, nous ne connaissons toujours pas de manière précise le nouveau calendrier de basculement, ni le temps qui sera nécessaire à la stabilisation de l'application.

Autre point abordé lors de la réunion : les conséquences d'Hélios sur l'organisation du travail dans les postes. C'est aussi pourquoi, la direction a décidé d'impliquer plus fortement et plus largement l'encadrement dans la nouvelle organisation du travail qu'Hélios engendrera.

Nous sommes intervenus pour rappeler qu'Hélios était un outil structurant avec de grosses incidences sur l'organisation du travail développant une individualisation poussée au détriment d'une organisation collective du travail. C'est un outil qui remet en cause la polyvalence et spécialise les tâches à accomplir, par la « dictature de la bannette ».

Pour la direction, Hélios n'impose pas un mode d'organisation unique du travail. De même, qu'il n'entraîne pas une partialisation des tâches mais au contraire, nécessite un développement d'un véritable travail d'équipe. Pour autant, elle reconnaît que la polyvalence dans le travail n'a plus cours avec Hélios (notamment par le système de la bannette).

La direction lors de cette réunion a reconnu les déboires auxquels elle se retrouve confrontée. Elle a choisi et c'est une bonne chose de faire une pause pour répondre aux problèmes rencontrés.. Compte -tenu de l'enjeu que représente la mise en place d'Hélios pour le réseau et pour l'image du Trésor Public, il aurait été nécessaire de véritablement apprécier l'ampleur de la tâche et de procéder plus tôt avec les postes pilotes, à un état des lieux qui aurait certainement permis d'intervenir plus vite.

Nous ne pouvons qu'espérer que cette mise à l'ombre aura des effets salutaires. **Mais pour le SNT-CGT, la question de fonds qui est celle de la maîtrise interne d'un outil informatique Trésor, elle, reste toujours posée.**

Public: Outils informatiques GP
Informatique

- -A
- +A
- Version imprimable
- version PDF

Leave this field blank

Indiquez votre adresse de courriel pour recevoir notre lettre d'information

Courriel *