

Projet Sineo : Concur + SAP

=>

Attention : risques psychosociaux

Paris, le 14 février 2018

Le fiasco du déploiement des logiciels Gestor et Bleu Voyages, voilà 3 ans, n'avait sans doute pas suffi. La direction aurait pourtant pu et dû en tirer des leçons utiles pour des déploiements futurs. Mais non, ç'aurait été trop beau. Avec la mise en œuvre (façon de parler) du projet Sineo (logiciels Concur, SAP, Globo) la direction a, cette fois, réussi à faire encore pire. L'effet répétitif pourrait prêter à rire s'il n'avait pas des conséquences très dommageables pour les conditions de travail et la santé des personnels administratifs qui utilisent ces logiciels en régions et à Paris. Le mal est fait. Pour SUD Radio France, la direction doit prendre en compte la réalité de cette souffrance au travail et apporter en urgence des réponses autres que « ça va s'arranger ».

Le déploiement de ces logiciels vire au cauchemar. Au point, une grande première, que les directeurs des radios locales ont co-signé un courrier pour s'inquiéter de la situation. Qui a pris la décision de les mettre en service dans de telles conditions ?

Sans revenir, la page n'y suffirait pas, sur tous les dysfonctionnements, aberrations, incohérences, observés au jour le jour par tout un chacun et avant tout par les personnels de gestion, il est pour le moins surprenant :

- de voir apparaître une plate-forme russe dans la boucle de réservation des voyages,
- de savoir que des hôteliers sont menacés de ne plus être référencés s'ils n'appliquent pas les « rétro-commissions »,
- d'apprendre que de gros fournisseurs (Orange, Engie, SFR) ne sont pas payés, malgré des courriers de relance. Il serait pour le moins cocasse qu'on coupe le téléphone, le gaz ou l'électricité à une radio locale,
- de constater que des petits fournisseurs locaux qui travaillent depuis des années avec des radios locales se voient, en plus de ne pas être payés à temps, demander des devis pour la fourniture de gommes et de crayons, voire de journaux dont, gag, le prix est unique.

Nul doute que l'image de Radio France va s'en trouver renforcée à l'extérieur. Mais, en interne, la situation est tout autant critique :

- pour un simple problème de validation (= personne n'est habilitée à signer), un salarié en mission peut se retrouver sans hôtel,
- surtout, des personnels de gestion sont en grande souffrance. Des salarié(e)s tellement mal qu'ils angoissent avant d'aller au travail au point de vomir avant ou après, des salarié(e)s qui ne dorment plus la nuit ou disent se trouver au bord du gouffre ou baisser les bras ou encore avoir l'impression de se trouver face à un mur, etc. Non, nous ne sommes pas dans un atelier de découpe à la chaîne mais à Radio France, quelques semaines après le déploiement de ces nouveaux logiciels.

Le pire c'est que les anciens outils arrivaient à bout de souffle et l'arrivée de certains de ces nouveaux était vraiment souhaitée et attendue.

Quel gâchis ! Tout cela, parce que :

- la direction n'a tiré aucune leçon des expériences précédentes ;
- les logiciels ont été déployés bien avant d'être réellement finalisés et adaptés au terrain malgré les alertes préalables des agents de gestion auprès de l'équipe de SINEO ;
- aucune réelle formation n'a été prodiguée. Pour compenser, les personnels ont maintenant droit à des tutoriels et de nombreuses conférences téléphoniques ;
- les décideurs se disent que les logiciels seront améliorés suite aux remontées des exploitants ; en attendant, ceux-ci doivent se débrouiller pour que ça passe ;
- la direction ne craint pas de placer ces personnels de gestion dans une situation intenable et estime qu'ils feront le boulot quoi qu'il arrive. On peut d'ailleurs se demander si elle oserait réserver le même traitement à d'autres professions.

Combien faudra-t-il d'arrêts-maladie, peut-être de burn-out, pour que la direction cesse de nier l'étendue des dégâts et se décide à prendre le problème à bras le corps et à assurer une vraie formation adaptée aux besoins ?

A SUD Radio France, on ose espérer qu'à l'occasion du déploiement du nouveau logiciel de paie, à la fin de l'année, ces salarié(e)s n'auront pas à subir les mêmes errements. Mais le sujet étant, cette fois, ultra-sensible, les personnels de gestion seront peut-être mieux considérés.