

Administration Générale de la Documentation Patrimoniale
TASKSHEET à la Sécurité juridique

Vous avez été nombreux à réagir à la suite de ce projet de Tasksheet à la Sécurité juridique.

Nous avons obtenu que le projet soit suspendu en attendant la concertation syndicale.

Cette concertation s'est déroulée ce mardi 26 mars. Malheureusement, comme vous le découvrirez, malgré nos (vos) remarques, notre opposition constructive et les problèmes soulignés, l'administrateur général avance et lance son projet... malgré son constat de manquements, d'anomalies, et la charge de travail supplémentaire sans aucune plus-value pour l'AGDP.

Pire, ce projet présenté pour améliorer votre bien-être (éventuel recrutement de personnel supplémentaire) servira à vous évaluer.

Nous ne pouvons que regretter le peu de considération du management pour son personnel.

Vous découvrirez ci-dessous le compte-rendu et notre avis en fin de document.

Extrait de la note *Présentation Tasksheet* envoyée aux collaborateurs :

« Le TaskSheet est un fichier Excel avec un calendrier lié à une liste de tâches dans lequel les collaborateurs indiquent leur nombre de tâches traitées quotidiennement. Cela prend au maximum 3 minutes et le TaskSheet est partagé avec le chef de team et le Manager de bureau. Les collaborateurs ont seulement un aperçu de leur propre TaskSheet, pas celui de leurs collègues. »

La réalité est différente. Pour une collecte correcte des informations, un agent prend au minimum 15 minutes quotidiennement. **De précieuses minutes perdues à ne pas réaliser ses missions de base.**

Le **tableau** est étalé sur plusieurs écrans, il est **peu convivial**, et de nombreuses **informations pourraient être obtenues via d'autres outils existants**. Certaines tâches doivent être minutées. Pour ajouter de la complexité, l'Autorité a mixé le projet pilote Task Sheet à CMR (CRM : customer relationship Manager).

Voici en résumé le message que l'UNSP a délivré à l'administrateur général :

Les agents ne sont pas contre une uniformisation du calcul de la charge de travail, mais leur message est :

- **un outil informatique au service des agents et du département, pas l'inverse ;**
- **STOP à l'accroissement de la charge de travail et à l'augmentation de la charge psychosociale ;**
- **pas d'individualisation, mais une évaluation de l'équipe (leadership souhaité par management).**

En attendant cet outil automatisé (et le personnel promis), ce projet doit être mis au frigo.

L'autorité reconnaît les manquements de l'outil... mais maintient sa volonté d'imposer la Tasksheet !

L'autorité nous a annoncé que prochainement il y aura un outil pour collecter ces infos en remplacement de la tasksheet (voir plus bas : ACM). L'administrateur général n'en démord pas, il veut savoir ce que chacun fait sur le terrain. Il veut améliorer la flexibilité, la productivité. **Dictature des chiffres !**

Nous rappelons qu'en cette période de pénurie d'agents, de pénurie de formations et de lourdes carences du support informatique, ajouter un surcroît de travail, ce n'est pas faire preuve de bienveillance envers les agents !

Ces tâches ne sont pas gratifiantes, on pourrait même les qualifier de *boring job*... tant le remplissage des données est ennuyeux et fastidieux. D'autant que les agents ne reçoivent jamais les évaluations et ignorent l'utilité des statistiques qui sont collectées (excepté pour leur signaler qu'ils sont dans le rouge !)

Difficile pour le personnel de la Sécurité juridique d'accepter sans broncher une tâche supplémentaire. Les services sont en pénurie de personnel ! Pour rappel, sans compter 2019, ce sont au total 1 800 agents qui devraient déjà être en service depuis 2018 ! Pourtant, on demande à ceux qui restent de noter (souvent par minute) toutes les tâches effectuées durant la journée.

C'est tout simplement aberrant et contre-productif !

L'informatique n'est pas aux services de l'agent...

Nous avons souligné que remplir cette tasksheet était inutile, car la plupart de ces données existent déjà via d'autres applications (task manager / STIPAD / DER / HYPO / prognose / Cognos).

Le remplissage de la tasksheet pourra à terme être évité par « ACM », un logiciel qui comptabiliserait automatiquement les tâches des agents.

L'administrateur a évoqué qu'ICT implémenterait dans chaque outil informatique un « ACM » qui gère le workflow. Cela devrait permettre de suivre ses dossiers dans la chaîne ou dans la file d'attente. On saura automatiquement où se trouve le dossier, qui le traite, combien de temps le dossier a été traité, où ça coince, quelles tâches doivent encore être faites, etc.

Mais alors, pourquoi ne pas attendre tout cela, au lieu de vous imposer la tasksheet ?

De plus, vous le lirez ci-dessous, nous doutons très fortement de la concrétisation de cette implémentation future !

Pas comme cela et pas tout le temps !

Nous avons souligné que les agents ne sont pas opposés par principe à une mesure de la charge de travail.

Ce travail semble avoir été déjà effectué par le passé, et vous n'avez pas vu la situation s'améliorer, loin de là !

Si une mesure de la charge de travail peut être envisagée, elle doit l'être durant un temps défini et limité.

Il faut de plus que l'outil de mesurage soit convivial, facile d'utilisation et sans ambiguïté.

Il faut que l'outil et ses objectifs soient expliqués aux agents afin que la récolte des données soit uniforme et utilisable.

Vos craintes sur l'utilisation abusive des données complétées dans Tasksheets relèvent pour P&O de fantasmes, et pourtant...

Les agents craignent que ces données ne se retournent contre eux. Le directeur P&O a alors parlé de fantasmes des agents... avant d'être contredit par l'administrateur général. En effet, malheureusement, vos craintes s'avèrent fondées puisque l'administrateur général a confirmé que ces informations pouvaient servir lors des évaluations. **Une règle pour mesurer, OUI (enfin, pourquoi pas, mais différente de celle envisagée) ! Une règle pour taper sur les doigts, NON !**

Les 12 travaux d'Hercule (euh, non... les 6 travaux de l'administrateur général de la Documentation patrimoniale)

Comme Hercule, l'administrateur général s'engage à améliorer son projet via « 6 engagements » et invite les organisations syndicales à relayer tous les abus qui seraient constatés sur le terrain.

1. **Simplification du tableau** : il va simplifier là où c'est possible
2. **Préremplissage** avec l'outil informatique déjà disponible. Engagement... qui au fil de la conversation est devenu « je vais *examiner la possibilité technique de préremplir les champs avec les données*

disponibles ». Conclusion : vu le capharnaüm ambiant au niveau de l'outil informatique au SPF Finances, on peut déjà enterrer ce vœu pieux !

3. Ne pas utiliser le système pour **l'évaluation** : ce n'est pas un outil d'évaluation... mais l'administrateur général ne l'exclut pas (donc l'aspect fantasme de l'agent était de la clairvoyance dans le chef des intentions de l'Autorité). Quid des objectifs SMART et de la révision éventuelle des entretiens de fonctionnement de chaque agent pour adapter à la baisse les objectifs à atteindre ?
4. **Mesures de la charge de travail et communication.** L'administrateur va mettre en évidence les avantages des tasksheets. *No comment* !
5. Gestion des problèmes avec le système informatique.
6. Couper le système « doublons » (éliminer le double encodage d'informations).
7. Le bonus pour la route... Invitation des organisations syndicales à transmettre les abus et les problèmes, pour que l'autorité puisse corriger le tir.

MAIS MALHEUREUSEMENT, CES ENGAGEMENTS NE SONT PAS UN PRÉALABLE À LA RELANCE DU PROJET !

ON CONSTATE QUE LE PROJET N'EST PAS MÛR, ON INFORME LE MANAGEMENT DE L'ÉTAT DE STRESS DES AGENTS, MAIS L'AUTORITÉ FAIT LA SOURDE OREILLE ET AVANCE.

De plus, l'accent est mis sur les filières « leader » et non « expertise ». En effet, des formations seront organisées pour les « dirigeants ». Par contre, pour augmenter les connaissances et le savoir-faire des agents... pas l'ombre d'une formation technique ! Déplorable.

L'UNSP lui a également rappelé que les « hubs », mis en place dernièrement, ne fonctionnent pas ! Et que traiter des dossiers dans une autre langue que sa langue maternelle n'est pas légal.

L'autorité ne tient pas compte des signaux qui lui sont envoyés, et pire encore, envoie d'autres projets *first*¹, *motivate me* (eh oui, ils osent tout), *finnovations on tour*, etc.

Mais de qui se moque-t-on ?

L'UNSP réfléchit à la réponse à apporter à cette situation inacceptable.

Nous vous invitons à consulter vos collègues (n'hésitez pas à leur transférer ce mail) et à nous faire part (par retour de mail) de vos observations et de la réaction que vous souhaitez apporter !

Nous sommes à votre écoute.

Dans ce contexte, nous conseillons déjà à chaque agent :

- Encodez toutes vos tâches « annexes », qui ne sont pas reprises dans le tableau dans la colonne divers. Par exemple, la durée de remplissage sur le mois, la perte de temps due aux problèmes ICT, etc. Remplissez la tasksheet de manière loyale, mais aussi exhaustive !
- Sollicitez un entretien de fonctionnement pour bien verrouiller les objectifs (SMART), pour consigner les bugs informatiques, puisque cet outil sera utilisé pour l'évaluation.
- Les documents, transmis dans le cadre d'une aide ponctuelle dans une autre langue que la langue maternelle, ne doivent pas être traités (informez votre responsable).

¹ FIRST : c'est la transformation, l'évolution POKEMON des receveurs ! Il est prévu de transférer les compétences perception, comptabilité et recouvrement vers l'Administration générale de la Perception et du Recouvrement. L'administrateur général nous a indiqué que les conseillers-receveurs allaient *évoluer* vers des fonctions de taxateurs. Permettez-nous de douter du terme « Évolution », qui sous-tend chez nous un aspect positif. La dernière évolution des receveurs à la documentation patrimoniale s'est soldée par une rétrogradation des fonctions !

Dans notre sondage *Le grand baromètre des Finances*, l'Administration générale de la Documentation patrimoniale a obtenu la pire note en matière de respect du haut management à l'égard du personnel (2,9/10). Elle est également avant-dernière en matière de stratégie (3,4/10) et de méthodes de travail (3,6/10).

Ce n'est pas avec cette tasksheet que cela va s'améliorer. Bien au contraire !