

PersoPoint

Embarquement pour l'informatique
du XX^e siècle



BACK TO THE PAST

Dossier spécial réalisé par
l'UNSP - Secteur Finances

Octobre 2022



PersoPoint

Mais quel retour en arrière !

Un projet datant de plusieurs années...

Cela fait de nombreuses années que les différents responsables politiques souhaitent mettre en place une gestion centralisée du personnel.

Voici quelques extraits d'un communiqué de presse de 2013 d'Hendrik Bogaert, alors secrétaire d'État à la Fonction publique, et intitulé *Un nouveau Secrétariat social règle l'administration du personnel pour les services publics fédéraux*.

*L'expertise et les compétences dans cette matière seront donc à présent regroupées en un seul organe, où les services clients pourront s'adresser directement afin d'obtenir un **soutien de qualité** et fortement informatisé.*

*Les services concernés auront à disposition des logiciels comprenant, en plusieurs modules, tous les aspects d'une **gestion du personnel moderne**. Cela permettra de tenir à jour les dossiers complets de chaque membre du personnel.*

*Le secrétaire d'État Hendrik Bogaert voit dans cette façon de travailler le futur d'une **administration efficiente** : « Ce n'est jamais évident de réaliser des projets informatiques de grande envergure dans une administration. Mais l'informatisation est LA manière pour pouvoir offrir de meilleurs services tout en faisant des économies. Le "P&O Shared Service Center" réunit les forces de mes principales compétences, à savoir une **gestion du personnel moderne**, en lien étroit avec une **informatisation judicieuse**. »*

Décidément, le passage d'Hendrik Bogaert au sein de la Fonction publique n'est pas à marquer d'une pierre blanche... Mais il n'est pas le seul responsable. Tous les derniers ministres de la Fonction publique ont maintenu et défendu ce projet.

Petit à petit, PersoPoint a été mis en place tout en intégrant progressivement les différents SPF.

Juillet 2022 : le SPF Finances migre vers PersoPoint

Début juillet, le SPF Finances a migré de MyP&O vers PersoPoint en ce qui concerne une grande partie de la gestion administrative du personnel.

Dès les premiers jours, vous avez été nombreux à nous interpellé par courriel à ce sujet. Nous avons d'ailleurs écrit à plusieurs reprises à l'autorité pour relayer vos remarques et problèmes.

Et, quelques semaines après cette migration, nous avons décidé d'interroger le personnel du SPF Finances à propos de PersoPoint : quelle est votre opinion concernant les applications ? ; quels problèmes concrets rencontrez-vous ? ; quels sont vos commentaires, remarques, témoignages ou propositions d'améliorations ?



Les résultats de notre enquête

Le passage à PersoPoint fait l'unanimité... **CONTRE LUI !**

Une nouvelle fois, vous avez été des milliers à participer à l'enquête de l'UNSP – Secteur Finances. Voici votre avis particulièrement tranché :

L'application MyP&O reçoit une grande distinction !

Votre cote pour MyP&O, l'application utilisée précédemment au sein du SPF Finances

8,2/10

Des cotes d'exclusion pour PersoPoint

Votre cote globale pour les applications

Persopoint

2,5/10

Scope

2,7/10

Sago

4,0/10

PersoExpenses

3,1/10

Selon vous, comment a évolué globalement la gestion du personnel suite à ce passage de MyP&O à PersoPoint (gestion des demandes, outils informatiques, ticketing...)?

Elle s'est (fortement) dégradée

94,6 %

Oui
99,0 %

L'application MyP&O était plus performante et efficace que les applications de PersoPoint

Plus de 6 agents sur 10 précisent même que la gestion du personnel s'est fortement dégradée

Non
98,4 %

Les applications de PersoPoint sont conviviales

Suite au passage de MyP&O à PersoPoint, je gagne du temps pour encoder mes demandes (d'absence, d'indemnité...)

Non
98,9 %

Non
98,6 %

Les applications de PersoPoint sont agréables à utiliser

Les applications de PersoPoint sont faciles à utiliser

Non
96,6 %

Est-il utile de commenter ces résultats ? Jamais aucune de nos enquêtes n'a eu des résultats aussi tranchés.

Avec PersoPoint, la gestion du personnel s'est clairement dégradée.

De nombreux problèmes, bugs, et autres commentaires...

Outre les différentes questions fermées abordées juste avant, notre enquête contenait des questions ouvertes où vous pouviez signaler les problèmes rencontrés. Nous avons ainsi reçu des milliers de réponses et de commentaires à ces questions.

Nous avons d'ailleurs déjà relayé la majorité de ces commentaires auprès de l'autorité. En voici un résumé par thématique, ainsi que certaines informations reçues lors de nos échanges avec le directeur P&O.

Une interface catastrophique d'un autre temps

La première chose qui choque quand on ouvre PersoPoint, c'est cette interface qui semble venir tout droit des années 1990.

Passer de MyP&O à cela, c'est effectivement faire un bond de plusieurs décennies en arrière...

Les problèmes pratiques sont tellement nombreux : la **lisibilité** est plus que limitée (et même **catastrophique** pour les agents souffrant de problèmes visuels); **rien n'est intuitif** dans ces applications ; le **nombre de clics a fortement augmenté** par rapport à MyP&O ; une **multiplication d'applications totalement indépendantes** (absence de liens permettant de passer de l'une à l'autre)...

Pourquoi utiliser des caractères aussi petits ? Pourquoi ne pas permettre d'agrandir ? Pourquoi n'utiliser que 20 % de l'écran ?

De telles lacunes sont inadmissibles.

Soucis avec les données personnelles

Vous avez rencontré pas mal de soucis avec vos données personnelles disponibles ou non dans Scope. En effet, de nombreuses données se sont visiblement perdues lors du transfert vers PersoPoint.

Certaines **données** sont **incorrectes** ou **inexistantes**. Nous invitons d'ailleurs chacun à vérifier ses données et à en demander la correction au besoin. Petite astuce : si vous devez fournir une composition de ménage, cette dernière peut être téléchargée via « Mon dossier », l'application en ligne du Registre national (il n'est donc pas nécessaire de se rendre dans votre maison communale).

Certaines données sont également **introuvables**. Dans MyP&O, on trouvait facilement son grade, les dates des différentes références utiles à sa carrière (date d'entrée en service, date de référence pour l'ancienneté...), etc.

Voici la réponse du directeur P&O (publiée depuis sur l'intranet) : les archives (avant le 1^{er} juillet 2022) sont disponibles via le service portal P&O et le dossier actuel est accessible dans Scope (les liens sont disponibles sur l'intranet).

Nous avons vérifié et soyons clairs : les données actuellement disponibles sont parcellaires et incomplètes.



Pas de retour en arrière

Vous êtes particulièrement nombreux à demander un retour à MyP&O.

Malheureusement, le directeur P&O a balayé d'un revers de la main tout espoir d'un tel retour en arrière.

La décision a été prise depuis des années et ne sera pas remise en question.

On va malheureusement devoir subir PersoPoint. Mais on nous parlera encore d'efficacité et de management moderne. Paroles, paroles, paroles...

Obligation de se connecter avec itsme (ou sa carte d'identité)

Nous avons également reçu de nombreuses remarques concernant l'obligation de se connecter à chaque reprise avec *itsme* ou sa carte d'identité.

C'est particulièrement irritant et chronophage.

Pour rappel, au SPF Finances, nous travaillons déjà dans un environnement « sécurisé ». En d'autres termes, pourquoi devoir se connecter de façon sécurisée alors que nous sommes déjà sous connexion sécurisée ?

Pas de traduction en allemand

La page des agents germanophones comporte des éléments en français, en néerlandais et en... anglais.

Nous avons dès lors interrogé le directeur P&O afin qu'il relaie l'information et veille à ce que nos collègues germanophones puissent naviguer sur un site de PersoPoint correctement traduit dans leur langue.

Malheureusement, voici la réponse reçue : la base du programme est en anglais, elle a été traduite en français et en néerlandais, mais pas en allemand.

Aucune traduction allemande n'est prévue. Une nouvelle fois, ces agents sont lésés... mais on nous parlera encore d'inclusion et du respect des « minorités ».

D'ailleurs, nos collègues germanophones réclament dans un premier temps une version en allemand de tous les manuels d'utilisation.

Absence de lien direct vers les applications

Différentes remarques concernent l'absence de lien direct vers les applications de PersoPoint sur la page d'accueil de l'intranet (comme cela existait vers MyP&O).

Petite astuce : sur la page d'accueil de l'intranet, il est possible de créer des liens vers les applications utiles. Pour ce faire, il suffit de cliquer sur le « + » à côté de « Mes applications », de taper le début du nom de l'application à ajouter, de la sélectionner dans le menu déroulant puis de cliquer sur « OK ».

Un ticketing totalement débordé...

Migrer vers PersoPoint le 1^{er} juillet, en pleine période de vacances, mais quelle idée désastreuse !

À PersoPoint, des agents étaient évidemment en congé, les nouveaux arrivés n'avaient pas encore reçu les formations requises...

Tout cela, alors qu'ils devaient faire face à un afflux massif de tickets : en quelques semaines, plus de 20 000 tickets ont ainsi été envoyés, un chiffre dépassant largement la capacité de réponses de PersoPoint.



Pour faire face à cet engorgement, selon le directeur P&O, « priorité » a été donnée aux tickets ayant un impact financier sur les agents.

Il est évident que, dans ces conditions, les couacs allaient se multiplier : réponses peu claires ; réponses tardives ; réponses reçues en néerlandais par un agent francophone et inversement ; impossibilité d'avoir un correspondant au téléphone ; absence de motivation des réponses reçues ; ticket fermé sans aucune explication ou aucune solution...

Malheureusement, le personnel de PersoPoint et les agents de P&O qui ont aidé PersoPoint ont été les victimes de l'incurie du management et se sont retrouvés un peu dans les mêmes conditions que les agents du SPF Finances affectés à la téléphonie, à savoir bien souvent dans l'incapacité de remplir leurs tâches.

Nous ne tenons certainement pas à remettre en question la qualité du travail de ces agents, ils sont à plaindre tout autant que nous, si pas plus.

Quid du tableau de présence/absence/disponibilité dans chaque équipe ?

Pas de possibilité de voir les absences des collègues du Team - On ne sait plus voir l'équipe voir qui est présent ou absent - Nous ne voyons plus les absences-présences des collègues, ce qui pose problème pour certains dossiers lorsque je suis en télétravail. - En tant que manager d'antenne, il m'est impossible de voir les absences/présences de tous mes agents. Or pour une bonne organisation du service, cela m'est indispensable. - Pour les agents, il est impossible de voir les absences/présences de leurs collègues. Or c'était un point que nous avons noté dans les accords d'équipe. - Impossible de voir les horaires des autres membres de sa propre équipe, y compris celles du chef de l'équipe (le chef d'équipe n'a pas non plus accès à ces infos pourtant très importantes pour l'organisation des journées !)

De tels témoignages, nous en avons reçu des centaines.

Avoir une vue sur la disponibilité de ses agents, de ses collègues semble être une évidence pour chacun d'entre nous... sauf pour les décideurs apparemment.

La réponse du directeur P&O : PersoPoint ne prévoit pas cette option. À chaque équipe d'utiliser le calendrier Outlook ou de développer un tableau Excel pour gérer cela.

En d'autres mots, on multiplie les démarches, on ajoute un tableur à la lourdeur de PersoPoint... L'informatique n'est-elle pas là pour aider les agents ?

Pour rappel, Hendrik Bogaert dans son communiqué de presse parlait d'une *gestion du personnel moderne*, d'une *administration efficiente*, d'une *informatisation judicieuse*...

Sur ce seul exemple, on peut affirmer qu'ils ont tout foiré !

Tableau du solde des congés et gestion des congés (reportés de 2021)

Soyons clairs, et vous êtes nombreux à le souligner : le **tableau du solde des congés** est **brouillon, confus** et peut conduire à des erreurs. Et que dire pour les agents qui souffrent de problèmes visuels. Un agent daltonien ne distinguera pas par exemple les différents codes couleur. Ce tableau est tout sauf lisible.

En outre, la **gestion des congés annuels** (les congés reportés de 2021 et ceux de 2022) est totalement différente de MyP&O.

Pour rappel, les congés annuels reportés de 2021 doivent donc être pris avant le 31/12/2022.

Dans MyP&O, ces congés reportés se décomptaient systématiquement en priorité. Ce n'est plus le cas avec PersoPoint.

Dans Scope (soldes des absences), vous retrouverez les jours de congé reportés dans la ligne « Solde : transf. congés annuels ». Malheureusement, cette ligne est en fin de tableau. Et ces congés ne sont pas décomptés systématiquement avant les congés annuels de 2022.

C'est une source d'erreur potentielle. Certains agents (distracts ou mal informés) pourraient prendre les congés annuels de 2022 avant leurs congés reportés de 2021 et risquent de se retrouver fin 2022 avec des jours qu'ils ne pourront plus ni prendre ni reporter.

Lors de notre rencontre avec les responsables de P&O, l'UNSP a insisté sur ces soucis.

Nous avons notamment insisté sur un point : dans la gestion des congés, **aucun agent ne doit être lésé** par cette migration ! Nous avons demandé qu'une solution structurelle soit trouvée, et si cela s'avère impossible (ce qui semble malheureusement être le cas) que tous les agents concernés (à savoir les agents à qui il reste des congés reportés de 2021) soient contactés personnellement pour leur signaler les jours à prendre avant le 31 décembre 2022. **Suite à notre demande, un mail a été envoyé aux agents disposant encore de congés reportés de 2021.**

De plus, s'il s'avère que certains de ces agents ont déjà pris des congés annuels de 2022, une procédure doit être mise en place et communiquée rapidement afin qu'ils puissent demander une correction (et que ces jours de congés annuels de 2022 soient convertis en congés annuels reportés de 2021 jusqu'à épuisement de ceux-ci). Si vous êtes concerné, nous vous invitons à introduire rapidement un ticket (via Sago) pour en demander la correction.

Pour rappel, un résumé des congés à prendre absolument avant la fin de l'année 2022 est disponible sur notre site internet.



Trajets domicile – lieu de travail, e-ticket, cartes de 10 trajets

Vous avez été nombreux à souligner les soucis dans la validation (et donc dans le versement des indemnités) des déplacements domicile-lieu de travail, que ce soit avec votre véhicule privé (pour les agents qui y ont droit) ou avec votre vélo. De même, vous signalez des difficultés pour commander et recevoir des e-ticket ou pour vous faire rembourser vos cartes multitrajets.

Nous avons relayé ces problèmes auprès des responsables P&O. Les informations relatives à ces problèmes, aux explications reçues et aux solutions trouvées sont disponibles sur notre site internet.



Introduction d'une absence de plusieurs jours dans un mois futur

Voici un problème, qui n'est peut-être pas « vital », mais qui démontre bien l'absence de bon sens lors du développement de PersoPoint : si vous souhaitez encoder une absence de plusieurs jours lors d'un mois futur (par exemple, absence du 1^{er} au 2 décembre), après avoir encodé la date de début (1^{er} décembre), la date de fin proposée démarre à la date du jour (et non en décembre), obligeant l'agent à se déplacer dans le calendrier.

Il est inconcevable de ne pas résoudre rapidement ce problème.

Interruptions de carrière

Lors de la migration, **certaines interruptions de carrière n'ont pas été transférées** à la grande surprise des agents concernés. D'autres membres du personnel ont constaté que leur **calendrier des absences/présences** liés à leur « temps partiel » avait été **modifié**, voire complètement inversé lors du transfert. Il leur a fallu introduire un ticket pour trouver une solution, mais que de temps perdu, car évidemment cela impactait aussi toutes leurs prestations et autres absences.

De même, alors qu'**introduire une demande d'interruption de carrière** ne prenait que quelques secondes dans MyP&O et était très simple et clair, un tel processus dans PersoPoint est compliqué, brouillon, source d'erreurs et prend un temps fou.

Il est également particulièrement **compliqué de modifier un jour de prestation pour un agent en interruption de carrière** (par exemple, un agent qui doit plaider ne peut refuser une plaidoirie le jour d'absence de son 4/5^e et doit donc pouvoir récupérer ce jour).

Douane : énormément de soucis !

L'UNSP a interpellé l'autorité pour signaler une multitude de problèmes rencontrés par les douaniers et réclamer une solution rapide. Quelques exemples : **prestations irrégulières** (manque de clarté concernant l'encodage des heures RU, déduction systématique d'une pause, problème avec les jours non ouvrés [NA],...) – soucis pour les heures supplémentaires des **shifteurs** – problèmes liés aux **gardes actives et passives...**

Certains problèmes ont été solutionnés, d'autres sont toujours en attente.

Par contre, il est inconcevable que les douaniers constatent des **ERREURS DANS LE PAIEMENT DES INDEMNITÉS** qui leur sont versées.

Ainsi, après avoir dû patienter des semaines que leurs indemnités, allocations et autres primes leur soient enfin versées, les shifteurs ont constaté d'importantes erreurs (en leur défaveur, évidemment...) sur leur fiche de paie.

Un exemple : alors que leurs prestations sont correctement encodées et validées, les allocations versées (allocation de prestations la nuit – allocation de prestations le samedi) sont incorrectes !

Il est incroyable que les agents ne puissent plus faire confiance à leur employeur pour le calcul de leur salaire.

De même, les indemnités pour frais de séjour sont toujours en attente de paiement, et ce, depuis des mois.

Soyons clairs : AU VU DE SES SPÉCIFICITÉS, JAMAIS LA DOUANE N'AURAIT DÛ INTÉGRER PERSOPOINT. Cette application n'a pas été conçue pour les particularités de la Douane (travail en shift, prestation les samedis et dimanches, les nuits, les week-ends et jours fériés, missions de service spécifiques, etc.).

De nombreux retards dans les versements des indemnités

Le lancement tardif de PersoExpenses, ainsi que de nombreuses erreurs ont provoqué un retard conséquent dans le versement des indemnités, primes et allocations. Certains agents attendent toujours les versements de... juillet. De nombreux douaniers en sont notamment victimes (voir l'encadré *Douane : énormément de soucis*).



PersoPoint possède un avantage

Au milieu de tous ces inconvénients et autres problèmes, un avantage de Persopoint est à souligner : avec le nouveau système, il est aujourd'hui possible d'effectuer **certaines paiements en urgence** (en 2 ou 3 jours), alors que ce n'était pas possible précédemment

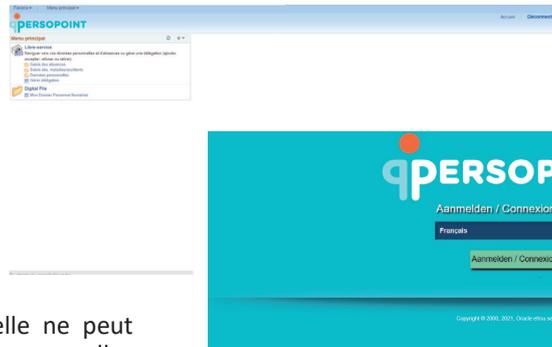
Des manuels, des tutoriels, des actualités, des FAQ... mais...

Dès le lancement de PersoPoint, P&O a multiplié les communications à ce sujet : création de manuels, de tutoriels, des FAQ, des actualités... Nous ne pouvons que féliciter les services de P&O pour cela.

Malheureusement, vu la charge de travail de chacun, les agents n'ont pas le temps (et même l'envie) de lire et de découvrir tout cela.

Toute cette communication est bien sûr utile, mais elle ne peut compenser la complexité et le manque de convivialité des nouvelles applications.

Que de temps perdu pour chacun d'entre nous !



De nombreux autres soucis :

- **De la difficulté d'annuler une absence, un congé ou une prestation** : vous avez été nombreux à nous signaler la difficulté et la lourdeur pour annuler un enregistrement (congés / absences / télétravail...). Parfois, un tel changement a pris des jours ou même des semaines (malgré la validation rapide par le chef de service).
- **Quand le remplacement du chef complique tout** : par exemple, si une demande est introduite lors du dernier jour du remplacement et que le remplaçant ne l'a pas validée, impossible pour le chef de le faire à son retour et impossible pour le remplaçant de valider ultérieurement, puisqu'il n'est plus le chef.
- **Justificatif d'un congé de circonstance** : pour une demande de congé de circonstance, il faut obligatoirement joindre un justificatif. Ce justificatif est reçu lors de l'événement. Or il faut introduire sa demande quelques jours à l'avance.
- **Absence de compteur des jours de télétravail de l'année** : dans ces conditions, il est impossible de vérifier le respect de la limite des 60 %. P&O nous a précisé qu'un tel outil ne serait pas développé en priorité.
- Vous signalez également : la complexité pour introduire une formation en télétravail (le code TC – utilisé dans MyP&O pour les cours suivis en télétravail – n'existe pas dans Scope. Vous devez enregistrer votre télétravail de la façon suivante : Travail ailleurs-Télétravail > Télétravail occasionnel ; vous ne devez pas encoder de formation) ; la difficulté d'introduire puis de distinguer deux absences/prestations d'un demi-jour prises le même jour ; la difficulté d'enregistrement des missions de service ; la difficulté pour un chef de service de savoir quel déplacement il valide (pour quelles missions) ; ...
- Et tellement d'autres choses encore !

Conclusion

Nous pourrions citer encore d'autres problèmes.

La coupe est pleine.

Mais qui a pu se dire un jour que ces applications allaient convenir ? Qui a pu valider cela ?

Et, comme trop souvent, ce sont les agents qui paient pour les décisions catastrophiques des managers et autres ministres.

PersoPoint est, en fait, à l'opposé des objectifs attendus, à savoir une gestion du personnel moderne, une administration efficiente et une informatisation judicieuse.

Et que dire en matière d'*Employer branding*, ce terme devenu si cher à nos responsables ? On imagine la tête des jeunes recrutés quand ils ouvrent pour la première fois ces applications... Et dire qu'ils souhaitaient dépoussiérer l'image du SPF Finances.

Dans sa note de politique générale, la ministre de la Fonction publique, Petra De Sutter précise : *en ce qui concerne PersoPoint, on prêter attention à la satisfaction des différentes institutions publiques quant aux services fournis afin de pouvoir préparer les éventuels ajustements de l'offre de services.*

La satisfaction des agents du SPF Finances n'est clairement pas rencontrée !

Nous allons dès lors envoyer les résultats de notre enquête à la ministre et lui demander une entrevue.

**Examens de carrière
Interviews – Mutations
Jobs@fin**



**Mettez
toutes
les cartes
de votre côté**

**L'UNSP vous accompagne
et vous prépare
aux épreuves**

