



**Déclaration inter-syndicale sur la présentation de la mise en place des services mutualisés  
Conseil d'administration d'Inria, jeudi 30 novembre 2017**

Le projet de mise en place des services mutualisés a été lancé il y a bientôt 2 ans avec pour objectifs premiers l'amélioration de l'efficacité des services supports et la réduction des effectifs.

Quelques mois après le démarrage effectif des 2 services mutualisés SMD et SMGRH, nous souhaitons porter à votre connaissance quelques éléments :

- Le dernier baromètre social a mis en lumière des résultats inquiétants pour les personnels de ces services. Parmi les agents ayant répondu à l'enquête :
  - plus de 60% des agents des lignes AF et RH considèrent qu'ils font face à un manque d'effectif
  - près de la moitié considèrent que le turn-over a un impact négatif sur leur travail
  - 35% des agents de la ligne AF et 45% des agents de la ligne RH n'ont pas une vision claire des objectifs
  - près de 25% des agents considèrent que leurs missions ne sont pas en adéquation avec leurs compétences
  - 28 % des agents AF ne se sentent pas utiles
  - près d'un quart des agents considèrent que le climat dans leur service est plutôt mauvais, voire mauvais et 40% décrivent une ambiance tendueEn conséquence de quoi, 53% des agents AF et 45% des agents RH ayant répondu sont considérés en "job strain" selon la méthode Karasek.
- Par ailleurs, le turn-over important depuis le début de la transformation a conduit Inria à recourir à l'emploi de 4 personnes sur contrat d'intérimaire pour un coût de 5000 euros par mois et par agent, l'agence d'intérim facturant 2,4 fois le salaire brut : donc une solution onéreuse !
- De plus, ces intérimaires ont dû être formés, au même titre que les autres agents, aux nouveaux outils et process, impactant la qualité de service dans une période de grandes perturbations.
- Ces perturbations, inhérentes à la mise en place d'une nouvelle organisation de travail, imposent aux agents des cadences soutenues et pour certains des dépassements d'horaires qui ont du mal à être compensés.
- La désorganisation induite par ces mutualisations semble également avoir un impact non négligeable sur d'autres lignes métier en déportant une partie de l'activité vers les services et équipes prescripteurs. On constate également un morcellement des actes au fil du process de sorte que les différents acteurs de la chaîne n'en ont plus une vision globale et manquent d'information en particulier lorsqu'un dysfonctionnement survient.
- De plus, il semble que la dématérialisation des process ne soit pas aussi efficiente qu'annoncée dans le document présenté aujourd'hui. Un exemple, pour un retour de mission, au lieu de pouvoir simplement valider dans l'outil en ligne, avant il fallait imprimer le justificatif puis l'envoyer par courrier interne, aujourd'hui il faut l'imprimer - scanner - renommer - envoyer par mail à l'assistant•e qui dépose le fichier dans l'entrepôt de données.

Tous ces éléments nous permettent donc de nous interroger sur la baisse des effectifs présentée comme un facteur positif objectif.

Si l'on ajoute à cela un nombre d'actes en souffrance qui reste élevé mais flou, il nous semble important et urgent de réaliser un bilan complet et objectif de l'impact réel de ces mutualisations et de leur efficacité sur la qualité de service au travers d'indicateurs tels que :

- les volumes et flux précis du turn-over des personnels
- le nombre d'intérimaires nécessaires à la mise en place de ces services mutualisés
- les délais de paiement des actes (factures et missions)
- le nombre de factures en souffrance
- une évaluation globale du coût des réorganisations (directs et structurels)
- une enquête de satisfaction menée auprès des agents des services concernés et de l'ensemble des utilisateurs

Les élus du personnel au CA