



« Faut pas prendre les enfants du bon Dieu pour des canards sauvages... »

Nous prodiguons ce conseil à nos responsables qui affrontent les écueils répétés d'un des projets phare de la Ville de Paris : le renouvellement de l'outil informatique gérant les aides sociales (SI Social), réalisé par la DSTI pour la DASES.

« Est-ce bien raisonnable ? » Le projet SI Social aujourd'hui, c'est :

- Plus de 16 millions d'euros dépensés sur 7 ans¹, une gestion très discutable, des agents écœurés, des coûts qui explosent...
- Environ 10 millions d'euros qui auraient pu être économisés par un choix initial mieux pensé, soit 5.000 € de prime exceptionnelle pour 2.000 agents de catégorie « C »...

AUDIT DU SI SOCIAL

Filmographie en 5 actes où l'on découvre une taille maximale aux couleuvres qu'on veut faire avaler

Acte 1 – « Quand passent les faisans »

Mi 2011 : Le projet SI Social se traîne douloureusement depuis 5 ans. Les services métier ulcérés et les petites mains techniques désabusées attestent du chaos général de ce projet et de sa maîtrise toute relative par ceux qui en ont la charge.

Au plus haut niveau, le doute s'insinue : les messages lénifiants de reporting issus de la DSTI disent pourtant que tout va bien (« météo verte »). Conséquence rare et significative : le Secrétariat Général de la Ville ordonne un audit du SI SOCIAL (sous le terme pudique de « diagnostic »). La société « STERN Systèmes d'information » est retenue pour cette mission.

Acte II – « Le cave se rebiffe »

Fin 2011 : A la DSTI, pas un mot sur cette opération lourde de sens. Grâce aux ondes de Radio Moquette, ce silence religieux est quelque peu troublé et l'information filtre : le SG veut savoir ce qui se passe. Enfin ! Devant l'apathie ronflante des responsables visés par le cœur de l'enquête, des agents concernés mais dont le profil est habituellement boudé par ce type d'étude sollicitent et obtiennent d'être audités.

Acte III – « Drôle de drame »

2012 : 90.000 € d'audit et quelques mois plus tard, la transmission des résultats de l'étude, promise aux agents consultés, est reportée. Puis reportée. Encore reportée. Toujours reportée.

Acte IV – « L'entourloupe »

Printemps 2013 : Quelques semaines après une vague divulgation de conclusions toutes faites pour satisfaire le maladif besoin d'écoute des agents concernés, un document daté du 10 septembre 2012 est obtenu de haute lutte.

Ce pseudo rapport empile sur 27 pages des poncifs dénués d'analyse factuelle, tous orientés vers une retouche d'organisation pour remédier à la dérive : la création déjà effective d'une « direction de programme » où cohabitent le métier et l'informatique. On a l'esprit fertile ... Ou pas !

Acte V – « Ne nous fâchons pas »

Été 2013 : un document daté du 15 décembre 2011 (donc antérieur d'un an) est découvert fortuitement... Stupeur et tremblements : il s'agit de l'original des conclusions de l'audit, infiniment plus riche, critique et significatif que notre ersatz lénifiant.

¹ Cf. compte-rendu du CTP de la DSTI du 21/06/2013

La comparaison des documents est sans appel :

- La version officielle est un TOUT-VA-BIEN grandiose et bien-pensant. Un petit ripolinage de l'organisation et, « en voiture, Simone... » (cf. annexe)
- La version authentique, elle, est plus incisive et critique : communication défailante, mauvais choix technique, prestataire insuffisant, moyens mal employés, et surtout une stratégie déroutante (cf. annexe).

Qu'en conclure, dès lors que cet audit de 2011 a eu le malheur de confirmer les alertes émises par les agents concernés dès 2007 ?

Dans un monde normal...« La grande illusion »

- Les agents concernés et les syndicats auraient eu accès aux conclusions authentiques de l'enquête.
- Sachant qu'il n'y a que ceux qui ne font rien qui ne se trompent pas, notre hiérarchie aurait analysé ses erreurs afin de mettre en place une stratégie ne reproduisant pas les errements du passé.
- La DSTI appuyée par le SG aurait employé ses forces à remettre ce projet sur des rails sains et placé aux postes-clés des adeptes du bon usage des deniers publics.

Mais en vrai, à la DSTI...« Quai des brumes »

- Aujourd'hui, à une retouche d'organisation près, rien n'a changé.
- La CGT a le sentiment que la hiérarchie a sciemment dissimulé les conclusions de l'audit remettant en cause la gestion globale du projet.
- Des applications fraîchement développées en interne, techniquement et fonctionnellement « sur mesure » jetées sans autre forme de procès... Cf. COORDIN, REMI, ANNUAIRE et PASS.

Et à la Ville... « Du rififi à Paname»

- La doctrine du « faire faire » continue à sévir, narguant le si démodé « savoir faire ».
- Nous nous « recentrons sur le cœur de métier » en appliquant compulsivement les méthodes libérales.
- « Fluctuat nec mergitur » : La Ville de Paris vogue allègrement sur des Titanic financiers mais lésine sur les avancements de grade, supprime les primes des agents de catégorie « C » malades... Cherchez l'erreur !
- Ainsi, les crispations dogmatiques ont eu raison du bon sens par KO, la DSTI ignore l'audit prouvant ses défaillances, et le SG laisse glisser... Affaire à suivre ?

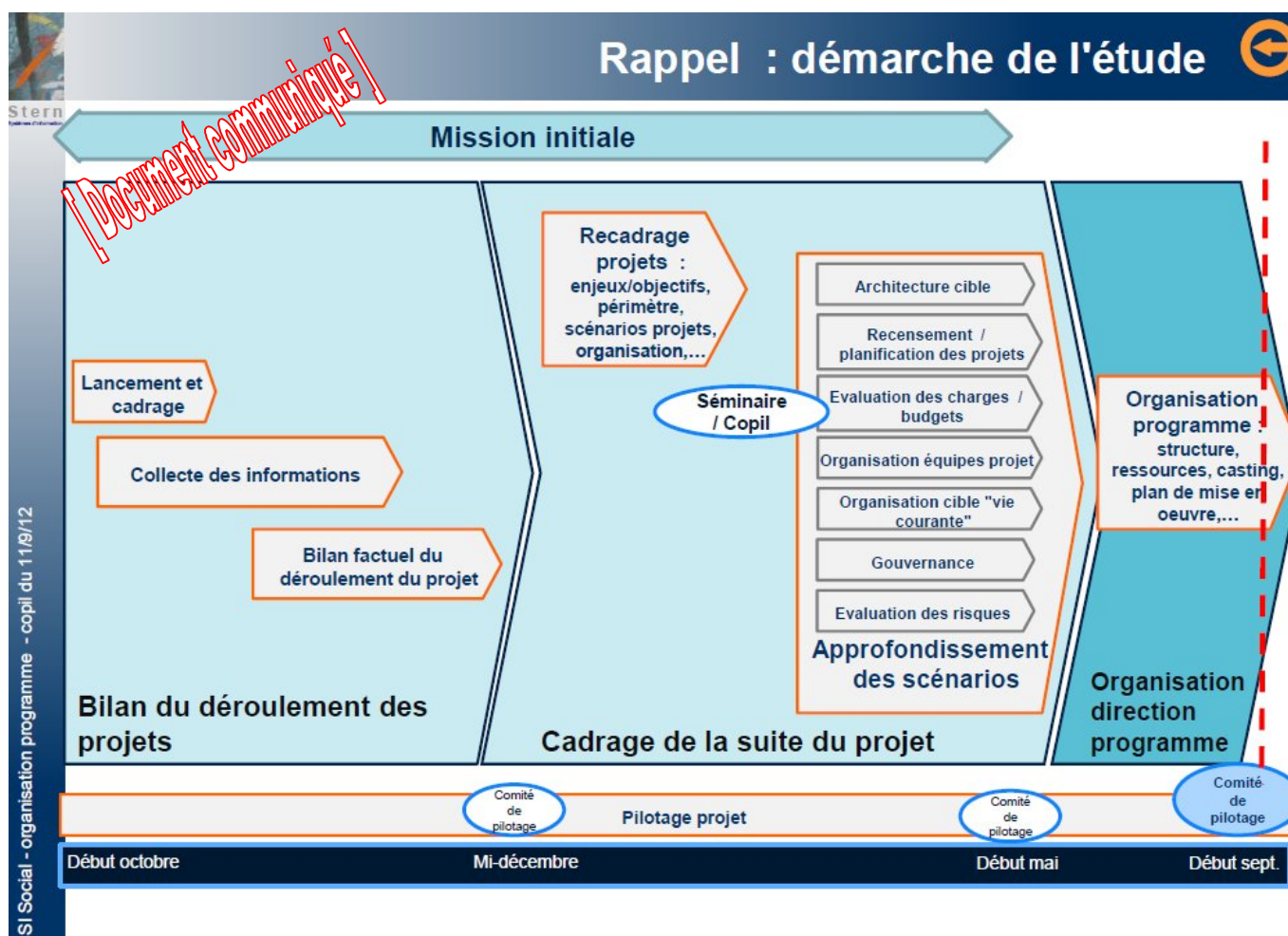
« La vérité n'est jamais amusante, sinon tout le monde la dirait. » Michel Audiard, in Les Barbouzes.

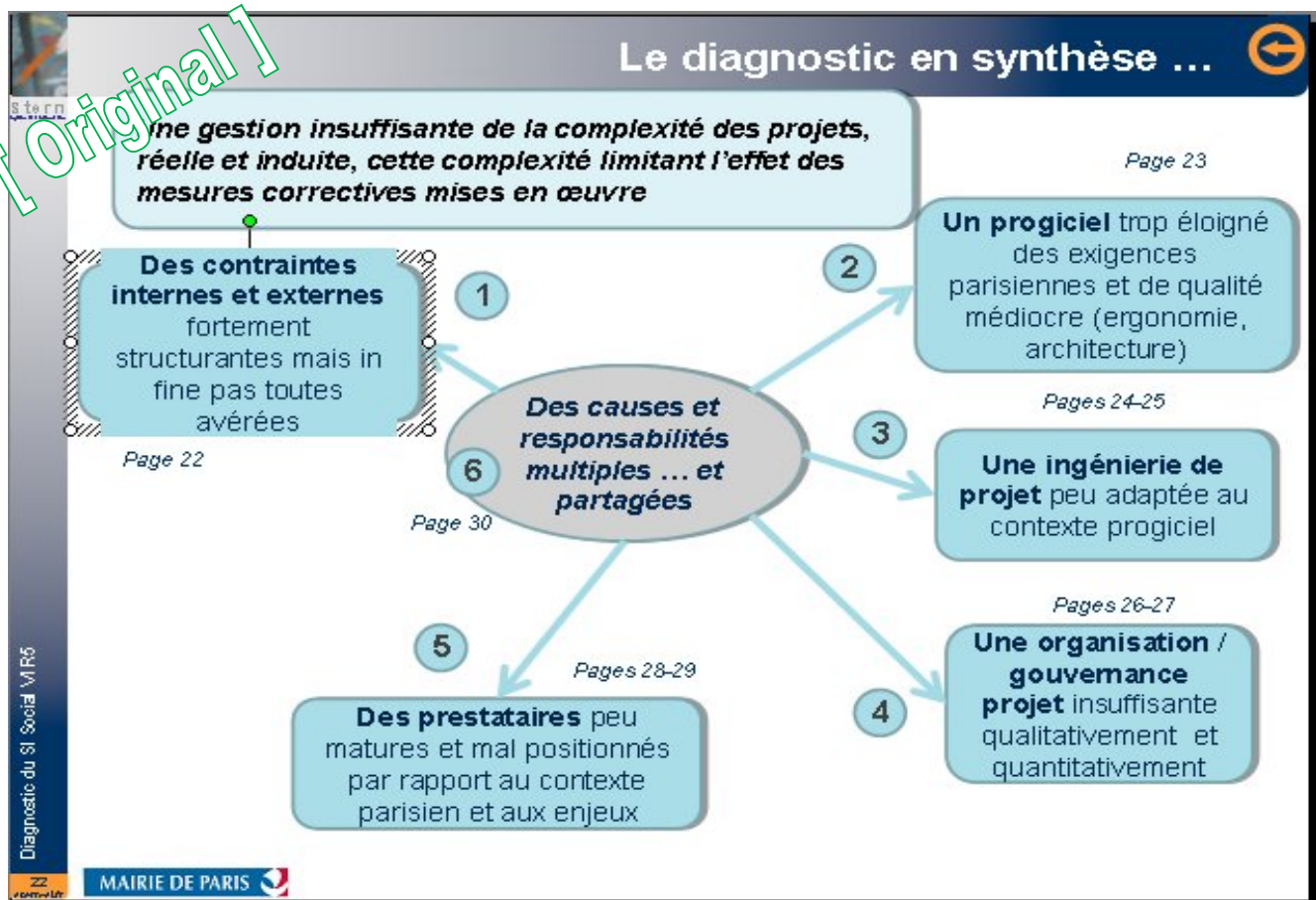
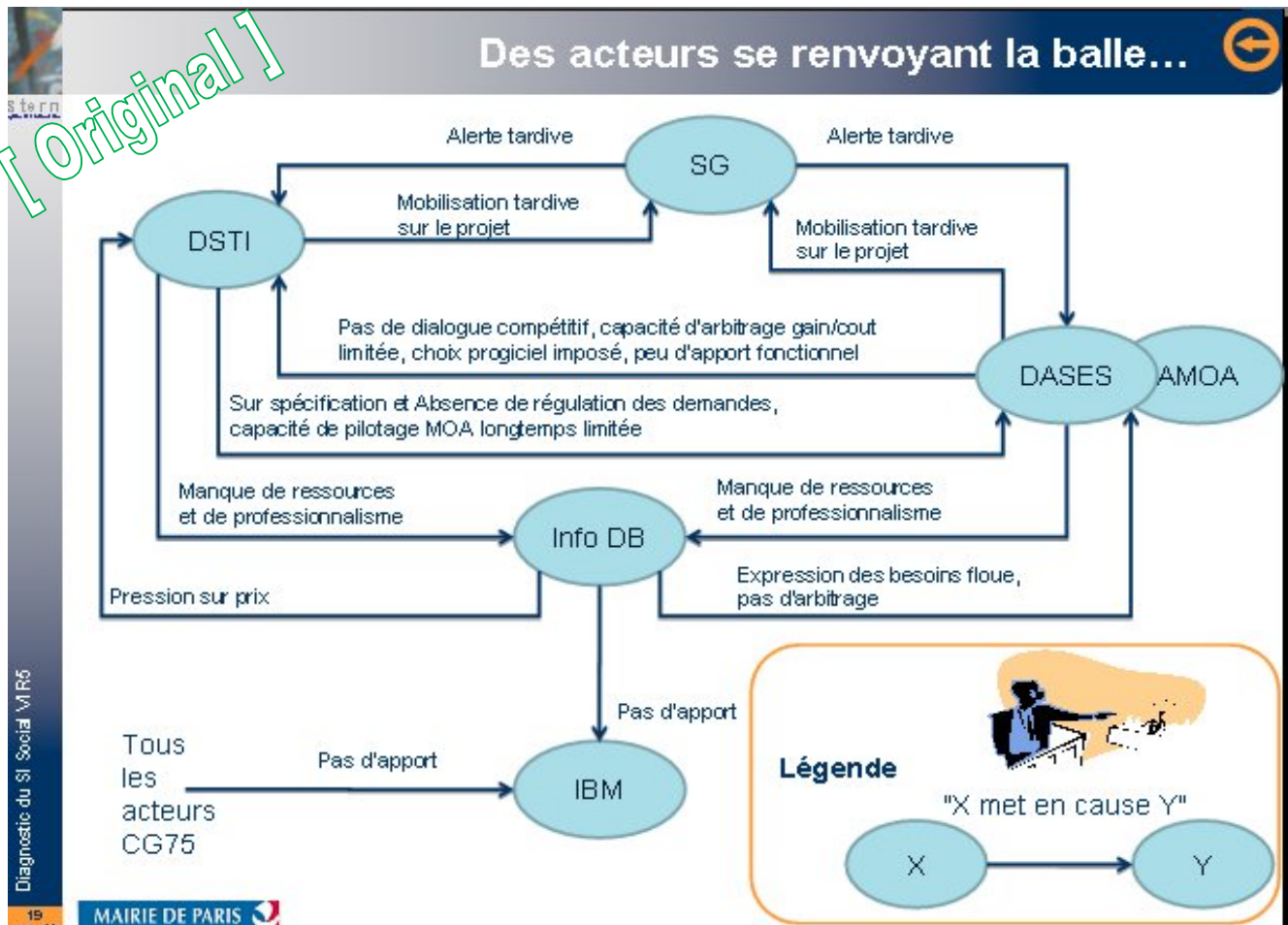
Document communiqué

Objectifs de ce comité de pilotage

- Acter la création d'une direction de programme et son calendrier de mise en œuvre
- Partager les facteurs clé de succès associés pour en garantir le bon fonctionnement
- Valider les éléments à formaliser en conséquence
- Echanger sur l'organisation cible et un plan d'action associé

Stern
- copil du 11/9/12





Original 1

Un logiciel trop éloigné des exigences parisiennes



- Un choix d'outil "par défaut"
 - ✓ Le seul à offrir une architecture Web au moment du choix
 - ✓ Peu pré-analysé lors de l'étude d'opportunité
- Un parc client globalement moins exigeant que le CG75 quant au niveau d'adaptation souhaité du produit
- Une très faible couverture fonctionnelle initiale (estimée à 50 % pour SALSA et 70% pour ISIS) qui aurait du générer une analyse d'adéquation plus approfondie
- Une architecture produit insuffisante :
 - ✓ Pas de référentiel partagé entre les modules
 - ✓ Solution éditique hétérogène
 - ✓ Solution formulaire non maîtrisée
 - ✓ Pas de gestion d'un contexte de navigation
 - ✓ Une solution technique non aboutie (sur base de technologie ancienne Progress résiduelle malgré l'intégration d'Oracle comme base de données)
 - ✓ Une ergonomie peu compatible avec des saisies de masse

Original 1

Une gouvernance projet défailante



- Un sponsor métier insuffisamment impliqué et alerté
- Une réticence collective à remettre en question des contraintes initiales et à imposer des choix simplificateurs suffisamment tôt
- Une gouvernance SG/SDI pas assez disponible aux moments critiques (phases amont)
- Une gouvernance davantage en mode réactif (en compensation des insuffisances d'Info DB) qu'en mode proactif et trop dépendante des contraintes des marchés
- Un investissement fort de DSTI dans un "marquage à la culotte" d'Info DB s'avérant malheureusement insuffisant
- Un reporting projet en progrès, n'ayant pas toujours reflété l'importance des difficultés
- Un dispositif correspondant à une situation de crise qui perdure
- Une mise en œuvre tardive d'un diagnostic externe

- Des instances multiples, au positionnement évolutif



ISIS

SALSA

	Secr. G&I	Directeurs métiers	MCA de (CPOP)	AMDA	DSTI (Directeur et SD)	DSTI (DP et CP)	Editeur (Info DB)	Intégrateur (ISM)
Comité Stratégique								
Comité Evénementiel								
Comité Revue de Progrès								
Comité de Validation								

POUR AVOIR LES ORIGINAUX

Je me syndique à la C.G.T.

Nom Prénom.....
Direction..... Grade.....
Adresse Personnelle
Téléphone

A remettre à un délégué C.G.T. de votre connaissance ou à renvoyer à :

L'Union Syndicale CGT des Services Publics Parisiens
3, rue du Château d'Eau Paris 10^{ème} Tel : 01.44.52.77.05 ou 25 Fax : 01.44.52.77.29.
courriel : cgt.syndicat@paris.fr

Retrouvez tous nos tracts sur le site : www.us-cgt-spp.org

Ce matériel a été élaboré par les syndiqués et est distribué grâce aux cotisations syndicales.