



Sous-direction de l'animation territoriale
DASIT1/Pôle SITERE
Affaire suivie par : Hervé LEGRAND / Camille LAVERTY

Paris, le 9 juin 2023

NOTE

à

Mesdames et Messieurs les membres de la formation spécialisée du comité social d'administration

Objet : Note relative au déploiement de SUIT

PJ :

Annexe 1 - Calendrier du déploiement du lot 1

Annexe 2 - Méthodologie de déploiement du lot 1

Annexe 3 - Méthodologie de déploiement du lot 2

Le projet de refonte de Wiki'T qui a débuté en 2019 se poursuit avec la mise en service pendant les prochains mois de SuIT la nouvelle application des agents du système d'inspection du travail.

Pour rappel, ce projet est la conséquence de la fin du support technique du progiciel sur lequel est bâti Wiki'T et il a été décidé de développer le nouvel outil de manière spécifique. Parmi les objectifs du projet figurent naturellement le fait que l'ensemble des fonctionnalités de Wiki'T soient reprises mais également des exigences en termes d'ergonomie et de simplification du geste professionnel des agents en développant les interfaces.

I. Etat d'avancement du projet SUIT

Les axes de travail

SUIT a été conçu dans un objectif d'amélioration de l'ergonomie de l'outil et d'une meilleure prise en compte du geste métier. C'est l'aboutissement de plusieurs années de travail de conception auquel ont été associés, dès le départ, les agents de l'inspection du travail (agents de contrôle, assistants, RUC...) au travers d'un groupe de co-concepteurs et d'un groupe miroir, soit environ cent cinquante agents qui ont pu tester et testent encore les fonctionnalités de l'outil.

Un ergonome a également travaillé tout au long de la co-conception du projet afin notamment de prendre en compte les remontées du terrain.

En tant que successeur de Wiki 'T, SUIT est un outil favorisant le partage d'informations et facilitant la réalisation des missions des agents du système d'inspection.

Il simplifie les processus métier comme celui de la rédaction des courriers avec une nomenclature nouvelle inspirée de CODIT.

Il permet en outre à l'agent, par un guidage de ses actions, de passer de manière intuitive à l'étape suivante.

Le développement en plusieurs lots

L'application a été développée et mise en service en plusieurs parties (lots).

SUiT –Partie 1, dont le déploiement s'est achevé le 27 mars 2023, permet aux agents de réaliser une large majorité de l'activité liée au contrôle à savoir rédiger des lettres d'observations, des mises en demeure, des demandes de vérification et des arrêts de travaux. Ces actions peuvent être réalisées sur quatre types de lieux de travail : les établissements, les chantiers, les prestations hors PSI, le particulier.

Le lot 1 de SUIT ne concerne que les agents affectés au sein des unités de contrôle territoriales. Ne sont pas concernés les agents en DREETS quand bien même ils sont affectés à des unités de contrôle régionales, ni les agents des pôles T départementaux hors unités de contrôle.

Ainsi, avec la mise en service de SUIT – Partie 1, les responsables d'unité de contrôle (RUC), les agents de contrôle et les assistants d'unité de contrôle ont tous accès, avec une fiche de profil propre, à l'application et aux fonctionnalités de SUIT – Partie 1.

Les développements de SUiT – Partie 2 sont terminés (fin des développements au 1er mars 2023) et sa mise en service, objet de la présente note, mettra fin à Wiki 'T pour tous les services (y compris la DGT).

Cette partie a été testée par les agents du Groupe Miroir avec des retours très satisfaisants et doit être testée complètement (tests techniques & tests métier).

Cette partie embarque toutes les activités et tous les actes réalisés par les agents de l'inspection du travail (procédures pénales, sanctions administratives, recours...). Cette partie concerne l'ensemble des agents du système d'inspection du travail qu'ils soient affectés dans les DDETS(PP), les DREETS ou à la DGT.

Enfin, SUiT – Partie 3 (développements à venir) contiendra notamment des portails pour les chantiers (dépôt dématérialisé des déclarations préalables) et les demandes d'autorisation de licenciement de salariés protégés (LSP).

II. Un lot 1 intégralement déployé

Après cinq mois de test dans cinq unités de contrôle (UC) de deux régions pilotes (Centre-Val de Loire et Bourgogne France Comté) et une mise en service de la nouvelle application métier en juin 2022 dans les autres UC de Bourgogne France Comté et en Corse, le déploiement de SUIT – Partie 1 s'est poursuivi à compter du 17 octobre 2022 en Centre-Val de Loire et en Bretagne, puis par vagues successives pour s'achever le 27 mars 2023 avec la septième vague (cf. Annexe 1 - calendrier du déploiement du lot 1). C'est aujourd'hui 2679 agents qui utilisent les fonctionnalités de SUIT – Partie 1 au quotidien.

L'expérience des sites pilotes

Le retour d'expérience de cinq UC pilotes montre une note de satisfaction globale de l'outil très satisfaisante (8/10). Il en ressort que l'ergonomie de l'application rend la prise en main rapide, facilitée par une navigation intuitive.

L'utilisation en amont de la « base école » à laquelle les agents concernés ont eu accès a favorisé la prise en main de même que les informations et documentation mises à disposition.

Dialogue social

Le sujet du déploiement du nouveau système d'information SUIT a été mis à l'ordre du jour, pour information, du CTM des 20 et 21 octobre 2022.

La méthode de déploiement

La DGT a mis en place une méthodologie de déploiement et d'accompagnement spécifique (cf. Annexe 2 - Méthodologie de déploiement du lot 1). Un réseau de relais de proximité, constitués d'agents volontaires pour remplir ce rôle, a été mis en place afin d'accompagner, sous la coordination des RUC, l'arrivée de l'outil et son appropriation par les agents.

L'équipe projet nationale a participé, dans chaque région, à une réunion des RUC en amont de chaque vague ; puis pour chaque vague a animé un Webinaire à l'attention des agents de contrôle et assistants d'unité de contrôle, a réalisé des réunions d'information des administrateurs fonctionnels de Wiki 'T et des relais de proximité, ainsi que procédé à 3 « cafés SUIt » dont l'objectif était de permettre aux RUC, aux relais de proximité et aux agents de s'exprimer et de poser leurs questions suite à la mise en service.

Une application consolidée et améliorée

Trois versions (une en février 2022, une en octobre 2022 et une en mars 2023) ont été livrées afin de répondre aux demandes des utilisateurs remontées par différents canaux (« cafés SUIt », tickets Mantis etc.)

En outre, les anomalies constatées dans l'application sont régulièrement corrigées avec notamment une dernière version V.0.4.0.7.1 mise en production le 18 avril 2023.

Les retours des agents réalisés à l'occasion des réunions de retour d'expérience

Chaque vague a donné lieu à trois « cafés SUIt » (RUC, relais de proximité, agents). Les retours sont positifs de la part de la majorité des agents. Sont mises en avant une appropriation rapide, une prise en main facile et sans formation de l'application.

Des régions ont fait remonter que SUIt est utilisé par des agents qui n'utilisaient pas Wiki 'T.

Des axes d'amélioration ont également été identifiés. Le besoin de basculer entre les 2 applications (SUIt-Wiki 'T) pour réaliser certaines actions est pénalisant pour les agents. L'utilisation d'Only Office (l'outil rédactionnel remplaçant Word) génère quelques difficultés à l'utilisation comme des modifications de mise en page (impression & enregistrement), des modifications de l'image lors de l'insertion de photos.

III. Une mise en service complète de l'application

Une mise en service à une même date pour tous

Comme évoqué précédemment, les développements de SUIt – Partie 2 étant terminés et afin de limiter au maximum la durée d'utilisation des deux outils pour les agents en UC, la date qui est envisagée pour la mise en service de SUIt à tous les agents du SIT amenés à utiliser l'application est une période de quelques jours (encore à préciser) à compter du 17 août 2023 (date à confirmer). Durant cette période, à l'occasion des congés d'été afin d'impacter le moins possible les agents, une reprise des données sera effectuée.

Le déploiement de SUIt se fera donc au même moment pour les agents des DDETS/PP, DDETS, DREETS et DGT.

Aucune intervention ne sera nécessaire sur les postes des agents car l'accès à l'application se fait via le réseau internet

Une méthodologie d'accompagnement spécifique

La mise en service se faisant à une date unique, la méthodologie par vagues utilisée pour SUIt – Partie 1 n'est pas déclinable à l'identique pour SUIt – Partie 2.

Un retour d'expérience sur cet accompagnement a été réalisé afin d'identifier les leviers d'action ayant fonctionné pour les capitaliser.

Cette méthodologie de conduite du changement s'appuie sur trois axes : la communication, la formation et un accompagnement global des acteurs du déploiement (Annexe 3 - Méthodologie de déploiement du lot 2)

- La stratégie de communication mise en place vise à répondre aux enjeux de ne pas perdre le lien avec les agents des unités de contrôle utilisant SUIt et de préparer l'arrivée du lot 2. Cette communication, réalisée de manière régulière, en mobilisant l'ensemble des canaux de communication disponibles, vise à délivrer des messages clés sur les étapes du déploiement ainsi que sur l'utilisation de l'outil (des conseils d'utilisation notamment).
- La stratégie de formation a été élaborer afin notamment d'accompagner les agents dans l'utilisation de nouvelles fonctionnalités ou encore de processus déjà existants dans WiKi'T mais réalisés différemment dans SUIt. Cette formation s'appuie sur les formateurs nationaux (FNAT), acteurs clés du dispositif. Ils ont été formés en mai par l'Equipe SITERE pour former à leur tour les formateurs relais (juin-début juillet) qui formeront à partir de la mi-septembre les agents du cœur de cible à savoir les agents de la DGT devant utiliser SUIt et l'ensemble des agents du SIT (y compris hiérarchie) devant utiliser SUIt.

Les administrateurs fonctionnels (AFR/AFD), garants de la bonne exécution des tâches d'administration, seront formés fin juin par l'Equipe SITERE car ils ont des actions à mener en amont de la mise en service (paramétrage de SUIt...) et doivent également pouvoir remplir un rôle de support auprès des agents.

- L'accompagnement global des acteurs se traduit par la réalisation de webinaires à destination des membres de l'encadrement local (DEETS, DEETS adjoints, chef de pôle T régionaux et leurs adjoints, des agents des services URACTI et du GNVAC, des agents des services SCT/appui/recours ainsi que par l'intervention de l'Equipe SITERE dans différentes instances (réunion des chefs de pôle T, séminaire des DREETS et DEETS etc.)

L'accompagnement de ce déploiement a pour effet de mobiliser ces différents acteurs, générant de la charge.

A l'issue de ce déploiement, 4051 agents du système d'inspection du travail utiliseront SUIt pour la réalisation de leurs missions.

IV. La mobilité

La version mobile de SUIt a été déployée à partir du 04 avril 2023 auprès des 5 unités de contrôle pilotes (UC du Loiret sud, UC du Cher, UC de l'Indre, UC du Territoire de Belfort, UC 2 de Saône et Loire). Deux unités de contrôle supplémentaires ont été ajoutées aux cibles du pilote à la demande des cheffes de pôle T (UC 1 de Saône et Loire et UC du Loiret nord).

Des « cafés mobilité » seront organisés début juillet afin de recueillir les retours des agents.