

CHORUS ou le cauchemar des temps modernes

Le 13 juillet 2011 lors d'une rencontre au niveau du ministère des finances, la CFTC en a entendu de toutes les couleurs.

L'administration a mis beaucoup d'énergie à démontrer, malgré l'évidence, que CHORUS fonctionnait. Bon d'accord, pas aussi bien que ce que l'on pourrait le souhaiter ; mais ça fonctionne quand même, à peu près, et de mieux en mieux.

Un représentant de l'administration semblait un peu à fleur de peau, sans doute lassé d'essayer depuis de longs mois des critiques de toutes parts. CHORUS, le nouveau système informatique interministériel, né des exigences de la LOLF, conçu pour gérer la dépense de l'Etat, ne fait certes pas l'unanimité.

Les attaques fusent de tous horizons - fournisseurs non payés ou payés avec des retards excessifs, services préfectoraux excédés, médias ironiques, organisations syndicales sans indulgence, agents des CSP dépassés et démoralisés.... - et 2010 semble avoir été une année de transition particulièrement sombre pour CHORUS et les Chorusiens.

Les facteurs responsables des dysfonctionnements ? En vrac, un progiciel excessivement complexe, des procédures lourdes et peu souples, des formations au nouveau système inexistantes ou inadaptées, des acteurs mal informés, des effectifs support insuffisants, un outil uniforme plaqué de force sur plusieurs ministères aux cultures et aux pratiques différentes...

Qu'à cela ne tienne ! CHORUS a été déployé contre vents et marées, par vagues successives, malgré les incidents et anomalies à répétition, tout au long de l'année 2010.

L'administration l'a asséné de manière répétitive : l'outil CHORUS est bon.

Certes, il n'est pas convivial : mais il n'était pas conçu pour l'être.

Certes, il est rigide : c'est une garantie de la transparence et de la rigueur des comptes publics.

Certes, il y a des erreurs de saisie, des retards, des mauvaises imputations : c'est la faute des utilisateurs, qui "bidouillent" et essaient de passer outre certaines contraintes inhérentes au système.

Certes, les procédures administratives sont si longues et si complexes que plus personne ne voit le lien entre le fait générateur de la dépense et son écriture finale : c'est comme ça !

CHORUS a raison et les hommes qui s'en servent ont tort !

Comme dit la chanson : « Ce n'est pas ma faute, mais celle du public, qui n'a rien compris ! »

C'est là le grand sophisme des temps modernes, dénoncé par la CFTC : la primauté d'un système sur les personnes qu'il devrait servir.

Pour la CFTC, les concepteurs du système CHORUS, obnubilés par la performance et l'exhaustivité du progiciel, n'ont tout simplement pas ou pas assez pris en compte le paramètre humain.

Pour la CFTC, un système informatique non conçu pour être maîtrisable par les personnes qui auront à s'en servir au quotidien, est tout simplement mal conçu, et devient source inéluctable de problèmes en cascade.

L'administration a une position à faire hérisser le poil pour ceux qui pratiquent CHORUS au quotidien. Oui, c'est vrai, CHORUS a été déployé un peu hâtivement, alors que tout n'était pas encore finalisé ; mais pour identifier et résoudre les anomalies d'un nouveau système, il est nécessaire de se mettre en situation de les vivre, et donc il faut se jeter à l'eau, même si on ne sait pas tout à fait nager, adviennent que pourra.

D'ailleurs, il paraît qu'en 2011, CHORUS fonctionne mieux, les plus gros problèmes sont derrière nous et les retards de paiement se résorbent (tableaux de chiffres et de statistiques à l'appui - l'arme fatale des bureaucrates).

Voilà une vision qui fait froid dans le dos, lorsqu'on pense que SIRHIUS, le petit cousin de CHORUS, est à son tour sur le point d'être déployé dans nos ministères, et que ce système-ci concernera les payés et les dossiers personnels des agents...

Espérons que les bouées de sauvetage seront livrées avec les licences !