

# SIRENE 4 INQUIÉTUDES DES AGENTS

LORS DU GROUPE DE TRAVAIL DU 30 NOVEMBRE 2021, LA DSE A FAIT UN POINT SUR L'AVANCEMENT DU PROJET SIRENE 4. POUR LA CFDT, L'ARRIVÉE DE LA NOUVELLE APPLICATION ET LE PASSAGE AU GUICHET UNIQUE REPRÉSENTENT UNE VÉRITABLE AVANCÉE, QUI DEVRAIT FACILITER LE TRAVAIL DES GESTIONNAIRES. CEPENDANT, LE CONTEXTE ACTUEL DE SURCHARGE DE TRAVAIL POUR LES SITES SIRENE, LES MOYENS PARFOIS INSUFFISANTS MIS À DISPOSITION POUR CETTE TRANSITION, LES DÉLAIS TRÈS CONTRAINTS ET L'AMPLEUR DES CHANGEMENTS À VENIR FONT CRAINDRE DES SITUATIONS DIFFICILES. LA CFDT DÉPLORE ÉGALEMENT CERTAINS CHOIX DE LA DIRECTION COMME LA PERTE DE LA COMPÉTENCE GÉOGRAPHIQUE, LA BAISSÉ DES EFFECTIFS ET L'ARRÊT DES PERMANENCES TÉLÉPHONIQUES...

## SIRENE 4 ET LE GUICHET UNIQUE



COMPTE-RENDU  
DE GROUPE DE  
TRAVAIL DU CTR,  
NOVEMBRE 2021

Les CFE (Centres de Formalités des Entreprises) disparaîtront au 31 décembre 2022. Ils seront remplacés par un guichet unique qui centralisera toutes les demandes d'inscription au répertoire Sirene et formalités de modification.

En parallèle, le projet Sirene 4 vise à moderniser le poste de travail Sirene et améliorer l'automatisation des traitements.

Première étape, un **nouveau module d'identification** est utilisé depuis juin 2021. Sirene 4 devrait remplacer Sirene 3 fin janvier 2023.

## 20 ETP EN MOINS D'ICI FIN 2023

Selon la Direction, le passage à Sirene 4 devrait permettre une baisse de 20 ETP à horizon septembre 2023, liée aux économies d'efficacité (automatisation, meilleure ergonomie). Cette baisse d'effectifs pourrait s'accompagner d'une fermeture de certains sites Sirene, la taille idéale d'un site Sirene ayant été définie à 15 agents. Le CDPTT du printemps 2022 devrait permettre plus de clarté sur de potentielles fermetures de sites.

La CFDT a remonté les inquiétudes des agents au sujet de la baisse d'effectifs, qui pourrait se révéler trop ambitieuse au regard des gains de productivité qui seront réellement réalisés. À titre d'exemple, le nouveau module d'identification lancé en juin n'a pas permis les économies en ETP attendues. Du point de vue des agents, il y a même une augmentation du nombre de doublons créés, ce qui occasionne un surcroît de travail.

**La CFDT demande à la Direction de ne pas précipiter les décisions et de s'assurer que les économies en ETP sont réelles. Cela évite ainsi le risque de baisser les effectifs trop fortement ou même trop rapidement.**



**Avis de situation Sirene**

Obtenir un avis de situation au répertoire Sirene

Ce service permet d'obtenir, pour chaque entreprise et établissement, association ou organisme public inscrit au répertoire Sirene, une « fiche d'identité » comportant les informations mises à jour dans le répertoire SIRENE la veille de la consultation.

Avis de situation : Recherche par numéro Siren ou Siret

1 Recherche par siren ou siret 2 Téléchargement de l'avis de situation

Temps estimé pour l'obtention d'un avis de situation au répertoire Sirene : 5 min.

Pour obtenir l'avis de situation, vous devez vous munir du **numéro Siren** de l'entreprise ou du **numéro Siret** de l'établissement recherché. Si vous ne disposez pas de cet identifiant, vous pouvez le **rechercher sur le site** [www.sirene.fr](http://www.sirene.fr).

Renseigner le numéro Siren ou Siret

Le champ signalé par un astérisque (\*) est obligatoire.

Numéro Siren ou Siret \*

Le numéro Siren est un identifiant de 9 chiffres (exemple : 120027016)  
Le numéro Siret est un identifiant de 14 chiffres (exemple : 12002701600357)

Aucune valeur juridique n'est attachée à l'avis de situation.

Les renseignements fournis figurent au Répertoire national des entreprises et des établissements, géré par l'INSEE conformément au décret n° 73-314 du 14 mars 1973 modifié.

La Direction reconnaît que les gains d'efficacité sont plus faibles que prévus tout en rassurant sur le fait qu'ils sont bien réels, et que grâce aux retours des agents, des améliorations continuent à être apportées.

Elle se veut également rassurante sur le rythme des baisses d'effectifs puisqu'elles n'interviendront que pour septembre 2023 (soit 8 mois après le remplacement de Sirene 3 par Sirene 4), afin de laisser aux équipes le temps de s'adapter aux changements.

## PERTE DE LA COMPÉTENCE GÉOGRAPHIQUE

Avec Sirene 4, les dossiers seront totalement mutualisés entre les différents sites Sirene. Pour la Direction, ce "pot commun national" va permettre un meilleur lissage de la charge. Il n'y aura plus besoin de recourir aux demandes de mutualisation en cas de pics de charge dans un établissement. C'est donc la fin de la compétence géographique. Il sera ainsi possible à un site localisé dans le Sud de traiter une création située à Paris. Il sera également possible pour un site localisé à l'Ouest de s'occuper de formalités de modifications pour une création qui aura été traitée dans un site Sirene situé dans l'Est. Ce changement inquiète les gestionnaires qui font valoir plusieurs arguments comme :

- les différences de consignes d'un établissement à un autre,
- la baisse des échanges entre collègues pour le traitement de formalités au cours de la vie d'une même unité (chaque événement pourra être traité par un site différent),
- la perte de l'expertise liée à des spécificités régionales,
- le manque de clarté quant à l'attribution des contestations.

Là encore, la Direction se veut rassurante en disant qu'une homogénéisation des consignes va être effectuée afin de simplifier cette gestion nationale.

La CFDT déplore ce choix de pot commun national. Pour elle, la mutualisation complète entre sites fait également ressortir la nécessité de définir un guide des bonnes pratiques entre établissements afin de limiter les tensions (répartition des liasses par site, gestion de la continuité de service...).



## PERMANENCES TÉLÉPHONIQUES SUPPRIMÉES AU PROFIT DES PIC

Les permanences téléphoniques vont disparaître, au profit des PIC (Pôle Insee Contact).

Pour la Direction, la suppression des permanences dans les sites Sirene permettra d'une part de mieux orienter les utilisateurs, ceux-ci contactant souvent l'Insee pour des questions relevant d'autres administrations. D'autre part, pour les questions réellement du ressort de l'Insee, la Direction estime que les permanences téléphoniques sont peu adaptées puisque la nécessité d'une réponse immédiate ne permet pas aux gestionnaires une analyse suffisamment approfondie des dossiers. Pour elle, la prise en charge des appels par les PIC et l'utilisation du nouvel outil Omnicanal permettra de mieux suivre les demandes et de professionnaliser les réponses. Des incertitudes existent encore quant à l'affectation du traitement des demandes issues des PIC.

Pour la CFDT, cela constitue un **appauvrissement significatif** des postes Sirene ainsi qu'une **perte de leur attractivité**. La disparition des permanences constitue également une **baisse du service fourni aux utilisateurs**.

Les agents ont exprimé des inquiétudes de voir le nombre d'emails augmenter puisque les PIC ne pourront pas apporter de réponse aux questions techniques des entreprises. Compte tenu de la charge de travail, il faut actuellement compter presque 3 semaines avant qu'une entreprise obtienne une réponse à son email, ce délai risquant de s'aggraver si le nombre d'emails augmente encore.

## ARRIVÉE DES DOSSIERS AU FIL DE L'EAU

Le passage au guichet unique et à des dossiers dématérialisés rend possible la réception des dossiers au fil de l'eau, plutôt que l'arrivée des liasses par batch comme c'est le cas actuellement. Des incertitudes subsistent quant au traitement des dossiers. La façon de gérer l'arrivée des dossiers dépendra des travaux concernant le poste de travail.

Pour la CFDT, la perspective de traiter les dossiers au fil de l'eau n'est pas perçue comme une évolution souhaitable, puisqu'elle serait accompagnée d'une **perte de visibilité** sur les dossiers traités et à traiter, mais aussi du sentiment d'avoir un **objectif inatteignable**.

La situation actuelle, avec le traitement des créations d'entreprises le matin et l'après-midi consacré aux autres traitements, permanences et tâches apportait une structure et une variété dans les activités des gestionnaires.

La CFDT demande à ce que l'arrivée des dossiers à traiter sur le poste de travail continue à se faire par **batches**.

## SURCHARGE DE TRAVAIL

Tous les sites Sirene sont en surcharge de travail, ce qui, pour la CFDT, va rendre la transition compliquée.

L'ampleur des changements à venir génère des inquiétudes pour les gestionnaires, qui, avec des effectifs déjà en tension, ne seront pas en mesure d'absorber la surcharge occasionnée par les bugs potentiels ou les ralentissements liés à l'adaptation au nouvel environnement.

Au delà des équipes Sirene, la CFDT alerte sur le manque de moyens au sein de la division RIAS.

Celle-ci est déjà surchargée et la situation va s'aggraver du fait de la nécessité de gérer la transition, notamment pendant la période où les deux applications co-existeront. Sans renforts ou allègement de la charge courante, il ne sera pas possible pour RIAS de remplir toutes les missions attendues.

Enfin, la surcharge de travail des équipes informatiques déjà évoquée lors de GT précédents, impacte également Sirene 4. La CFDT a remonté les doutes exprimés par les agents sur la capacité à tester correctement la transition entre Sirene 3 et Sirene 4 dans le contexte actuel, aggravé par un calendrier très contraint.

La Direction dit être consciente des tensions. Pour les équipes Sirene, la surcharge actuelle vient limiter les opérations qualité, ce qui dégrade la qualité générale du répertoire, sans que la Direction soit en mesure d'évaluer concrètement cet impact à ce jour. Elle évoque notamment la difficulté à gérer les surcharges de travail liées à des événements extérieurs à l'Insee. Elle rappelle que la baisse des effectifs Sirene n'interviendra qu'en septembre 2023, afin de s'adapter le plus sereinement possible aux changements.

Pour ce qui est de RIAS, la Direction fait également le constat de la surcharge. Afin de la limiter, elle a demandé l'arrêt des évolutions dans la gestion du système actuel. Elle souhaite également mettre l'accent sur le recrutement afin de pourvoir les postes actuellement vacants.

## PERTE D'ATTRACTIVITÉ DES POSTES SIRENE

Entre la suppression des permanences téléphoniques, la perte de la compétence géographique, l'arrivée des dossiers au fil de l'eau qui donne l'impression de ne jamais avoir fini, les évolutions à venir représentent, pour la CFDT, une véritable perte d'attractivité des postes. Les permanences apportaient du contact, du concret et de la variété sur des postes qui peuvent être assez répétitifs. Leur suppression entraîne une perte de sens. L'abandon de la compétence géographique donne aux agents l'impression d'être complètement interchangeables, en leur retirant la responsabilité d'une zone donnée et en niant les expertises liées aux spécificités régionales. Cette perte d'attractivité intervient sur des postes où, déjà actuellement, il est parfois difficile de trouver des candidats.

Pour la Direction, il s'agit de concentrer le travail des gestionnaires sur les tâches à plus forte valeur ajoutée, où la connaissance de l'entreprise ou la capacité à appréhender la situation de l'entreprise au moment du traitement sont essentielles. La transition vers Sirene 4 consiste à optimiser l'applicatif et simplifier la manière de faire afin de supprimer les tâches répétitives à faible valeur ajoutée.

## FORMATION

La formation sera essentielle pour favoriser la transition. La Direction envisage de ne former les nouveaux arrivants dans les divisions Sirene que sur Sirene 4. Elle indique cependant que la manière d'aborder la transition dépendra du volume de dossiers qui passent par le guichet unique.

Elle met en avant la volonté d'accompagner les sites Sirene mais aussi les équipes. Un rapport sera publié en janvier 2022, qui abordera notamment l'aspect formation.

La CFDT suivra attentivement les préconisations du rapport. Elle demande également à la Direction de prévoir la formation de tous les utilisateurs internes du répertoire Sirene (ex: service Esane...)

## POUR ALLER PLUS LOIN

[Sirene 4 impacté par le Guichet unique](#)

Retrouvez les documents du groupe de travail du CTR sur l'[intranet Agora](#) ou l'[intranet Symphonie](#)

## PROCHAINES RÉUNIONS

GT du 14 décembre : DDAR : Rapport d'activité ; Situation de la Dirag

### VOS REPRÉSENTANTS CFDT À CE GT-CTR

Marielle Bigot,  
secrétaire générale  
adjointe

Antony Barillé

Jean-Michel Rémond  
Adrien Contiero