

**GROUPE DE TRAVAIL
18 NOVEMBRE 2020**

FICHE N°2

**BILAN RELATIF À LA MISE EN PLACE
DU SERVICE D'INFORMATION AUX AGENTS (SIA)**

Le service d'information aux agents a été mis en place en mai 2018, dans le cadre d'une préfiguration associant 5 directions (Indre, Indre-et-Loire, Loir-et-Cher, Loiret et Seine-et-Marne). Il a été généralisé en novembre 2018 sur l'ensemble du territoire, avec trois objectifs :

- offrir un nouveau service aux agents, en mettant en place une organisation similaire à celle déjà déployée au bénéfice des usagers de la DGFIP, notamment dans le domaine de la fiscalité ;
- centraliser la fonction de renseignement sur les thématiques les plus récurrentes (questions relatives à la gestion des temps et absences ou paie) pour permettre aux gestionnaires en centre de service RH (CSRH) et services RH de direction (SRHD) de se concentrer sur le cœur de leurs missions (gestion administrative /préparation des éléments de paie, accompagnement personnalisé des agents, suivi des conditions de vie au travail,...) ;
- assurer une unicité des réponses apportées aux agents/usagers de la DGFIP et assurer leur suivi au travers d'un outil de gestion des demandes.

La présente fiche dresse un bilan de la mise en place de ce service.

1. Une activité d'information des agents soutenue

1.1. Près de 140 000 questions reçues

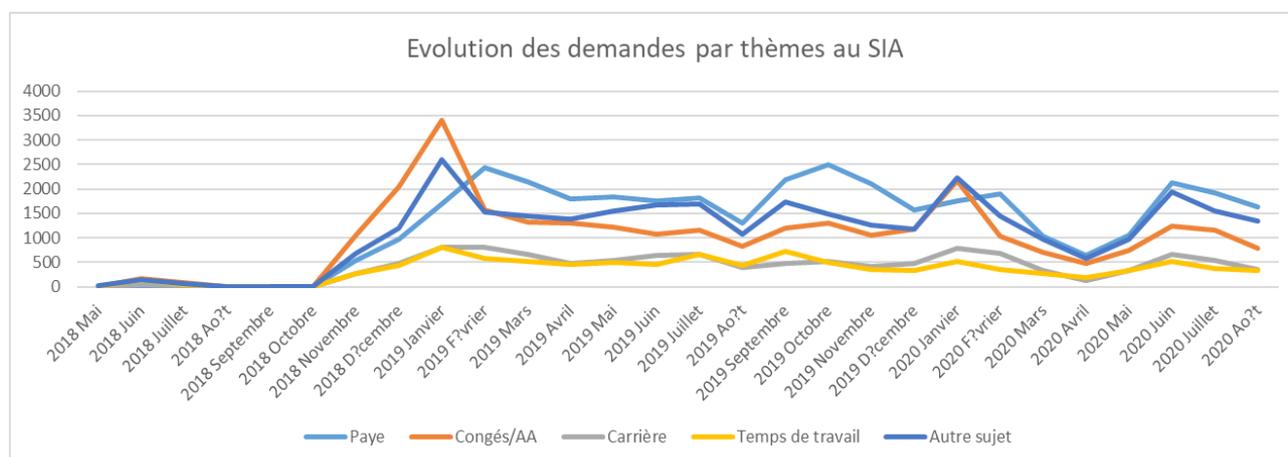
Depuis sa généralisation le 19 novembre 2018 jusqu'au 31 août 2020, le SIA a reçu près de 140 000 demandes.

Les actions de promotion au plan national, relayées au plan local, ont permis au SIA de recueillir très rapidement les premières sollicitations des agents.

L'activité du SIA fluctue toutefois très sensiblement en fonction :

- de l'actualité RH (ex : campagne CET, campagne de mutation, avancements d'échelon, etc.) ;
- de la période du mois : chaque fin de fin de mois, le versement de la paie engendre un afflux de demandes.

En moyenne, le SIA reçoit plus de 300 demandes chaque jour, ce qui traduit un ancrage significatif au sein de la DGFIP.



1.2. La messagerie sécurisée, canal de saisine privilégié du SIA

Les agents disposent de deux modes d'accès au SIA : le courriel via leur messagerie RH sécurisée (outil de gestion des demandes OGD-RH) et le téléphone via un numéro d'appel gratuit.

Ils privilégient très nettement le moyen de contact par messagerie sécurisée. Ainsi les demandes arrivent au SIA à hauteur de :

- 85 %, par messagerie RH sécurisée (OGD-RH) ;
- 15 % par téléphone.

1.3. Un taux de traitement des questions par le SIA proche de 90 %

L'ensemble des échanges entre acteurs RH est réalisé dans la messagerie sécurisée, pour une vision partagée, entre gestionnaires, de la demande d'un agent et de la réponse apportée à ce dernier.

En effet , le SIA peut, au besoin, solliciter l'expertise d'autres acteurs RH (CSRH, pôle national de soutien au réseau RH (PNSR-RH), bureaux réglementaires RH en administration centrale). Les agents sont alors tenus informés de l'évolution du traitement de leur question à chaque étape de saisine d'un niveau d'expert.

Près de 9 questions sur 10 font l'objet d'une réponse par le SIA, soit une part limitée de renvois d'attribution vers les services RH locaux.

Le SIA répond en effet à 89 % des questions des agents reçues dans la messagerie sécurisée :

- soit sous forme de réponse directe, sans recours à l'expertise d'un autre acteur RH (59% des cas) ;
- soit après expertise complémentaire d'un autre acteur RH (30 % des cas) : cette expertise concerne presque exclusivement les éléments de paie gérés par les CSRH.

1.4. Environ 10 % des demandes renvoyées par le SIA aux services RH locaux pour réponse directe aux agents

Enfin, dans quelques cas, les demandes nécessitent une réponse qui ne peut être apportée que par le service RH local. Elles sont alors transférées à ce service pour réponse directe à l'agent.

Seules 11 % des demandes reçues conduisent à un renvoi d'attribution vers les services RH locaux, pour réponse directe aux agents. Il s'agit notamment de demandes portant sur :

- les congés et temps de travail (compte épargne temps, régularisations sur absences, changements de modules horaires, de temps partiel, chèques vacances...);
- la situation des agents (accompagnement en cas de congés longue maladie et longue durée, accidents de service, mouvements locaux de mutations, demande de rupture conventionnelle...);
- des sujets divers (prise en charge des frais de changement de résidence, attribution de titres restaurant, accompagnement des situations d'indus de rémunérations).

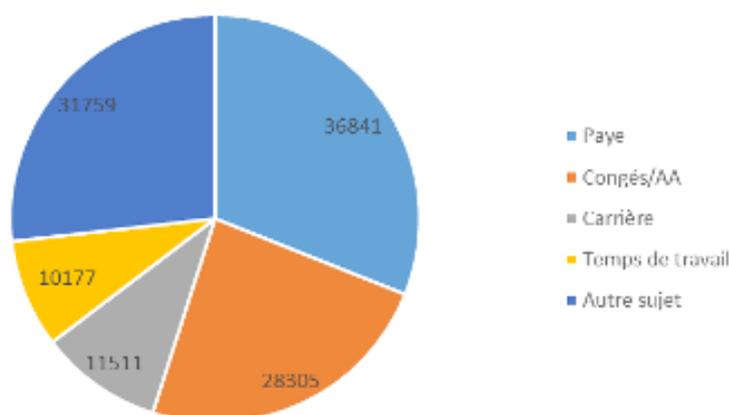
1.5. Une typologie des demandes reçues variée

Les questions posées au SIA par formuel sont réparties de la manière suivante :

- 31 % portent sur la paie
- 24 % portent sur les congés et autorisations d'absence
- 8 % portent sur le temps de travail
- 10 % portent sur la carrière

- 27 % portent sur d'autres sujets divers

SIA_répartition des demandes par thèmes



1.6. Une base de connaissances RH fréquemment consultée

En complément de son activité de réponse aux questions que lui adressent les agents, le service d'information aux agents est chargé de la veille de la base de connaissances RH (BACO-RH), constituée de près de 600 fiches questions-réponses.

Ces fiches questions-réponses sont mobilisées automatiquement lors de l'utilisation de la messagerie RH sécurisée. Une sélection d'entre elles vient alors s'afficher à l'écran dès la saisie de l'objet de la demande de l'agent. L'agent peut ainsi obtenir une réponse avant même d'avoir rempli intégralement le formulaire de demande au SIA

Elles sont également proposées en résultat des recherches effectuées via le moteur de recherche du portail Mon espace RH. Elles correspondent aux documents identifiés dans le silo « BACO-RH ».

Elles sont régulièrement enrichies et actualisées, en lien avec les bureaux métiers du SRH en administration centrale et le pôle national de soutien au réseau RH. Elles ont recueilli un fort intérêt, puisqu'elles ont fait l'objet de plus de 207 000 consultations cumulées, depuis la création du SIA.

2. Des circuits d'échanges entre acteurs RH bien définis

2.1. Un suivi de l'activité du SIA proposé aux acteurs RH

Les directions sont régulièrement informées sur les questions posées par leurs agents :

- elles reçoivent en début de chaque mois les statistiques nominatives de l'activité téléphonique du SIA, dès lors qu'il existe au moins un appel téléphonique recensé au cours du mois précédent dans le périmètre géographique de leur ressort ;
- elles peuvent également consulter directement dans l'OGD les statistiques de l'activité courriel du SIA.

Par ailleurs, le SIA contacte le service RH de la direction de l'agent dans les situations sensibles.

Enfin, le SIA oriente les agents quand la question n'est pas de son ressort (ex : conseil retraite, déontologie,...).

2.2. Des relations régulières avec les CSRH

Le SIA a mis en place un dispositif de relance interne¹ pour les questions les plus anciennes. Depuis avril 2019, il réalise ainsi des rappels auprès des responsables des CSRH sur les questions de plus de 30 jours.

Les délais de réponse peuvent s'allonger dans les situations suivantes :

- lorsque les questions concernent à la fois et sans distinction les services RH des directions (SRHD) et la paye (CSRH). Selon les organisations, les CSRH peuvent attendre le retour du SRHD pour répondre à l'agent, ou répondent partiellement sur la partie paye ;
- lorsque la question nécessite la saisine d'un bureau métier en administration centrale ;
- lorsque la question porte sur des simulations de paye complexes.

Enfin, lors du traitement des questions sur la paye, le soutien technique apporté par le SIA est apprécié par les CSRH. L'agent du « pôle paye »² du SIA effectue en effet une pré-analyse méthodologique de la demande au plan réglementaire, avant d'escalader la question au CSRH en indiquant tous les éléments analysés.

3. Une organisation interne évolutive

3.1. Au bénéfice des gestionnaires SIA

Le SIA a élaboré et mis en place des outils afin de faciliter et d'harmoniser le traitement des réponses par ses gestionnaires.

Ainsi, les bureaux du SRH de l'administration centrale présentent aux gestionnaires SIA les grandes campagnes et leurs questions/réponses type (ex : avant la campagne de mutation).

Par ailleurs, près de 120 modèles de réponses-types ont été conçus pour aider au traitement des sujets récurrents de demandes.

3.2 Au bénéfice des agents

Suite aux propositions d'évolution formulées par l'équipe du SIA, et après une expérimentation concluante sur le premier semestre 2020, le SIA prend progressivement en charge depuis début septembre 2020, la production de différentes attestations, en lieu et place des Centres de Services RH (CSRH).

Cette nouvelle organisation est en cours d'extension pour une généralisation à tout le territoire au cours du premier trimestre 2021.

Elle améliorera les délais de réponse aux agents en soulageant les CSRH de rattachement et en simplifiant les circuits de gestion.

Après de deux ans d'existence, l'équipe SIA a fortement consolidé son positionnement d'interlocuteur majeur dans le circuit d'information des agents. Elle reste collectivement mobilisée et active pour étendre son offre de service directe aux agents.

1 Le SIA peut contacter le CSRH par téléphone en cas de questions urgentes à traiter.

2 Le SIA est organisé en trois pôles de compétence : le pôle « paye », le pôle « congés, temps de travail » et le pôle « situations, carrières et autres ».