

FICHE 3 : BILAN D'ÉTAPE RELATIF À LA MISE EN PLACE DU SERVICE D'INFORMATION AUX AGENTS (SIA)

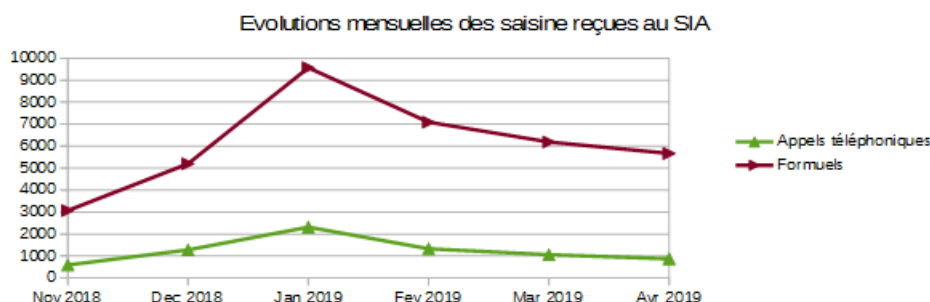
1. Une activité d'information des agents d'ores et déjà soutenue

1.1. Nombre de demandes reçues

Depuis sa généralisation le 19 novembre 2018 (précédée d'une phase de préfiguration avec 5 directions¹, à compter du mois de mai 2018), le SIA a reçu plus de 46 000 demandes dont :

- 83 %, par messagerie RH sécurisée (outil de gestion des demandes OGD-RH) ;
- 17 % par téléphone.

L'évolution mensuelle du nombre de demandes reçues par le SIA a évolué comme suit :



En moyenne, le SIA reçoit donc environ 400 demandes chaque jour. L'activité du SIA fluctue toutefois très sensiblement en fonction :

- de l'actualité RH (ex : campagne CET, versement de la prime de déploiement du prélèvement à la source, campagne de mutation, etc.) ;
- de la période du mois : chaque fin de fin de mois, le versement de la paie engendre un afflux de demandes.

Ainsi, au cours du mois de janvier, le niveau de sollicitation du SIA a fortement progressé, avec près de 800 demandes d'agents reçues chaque jour, par formuel ou téléphone.

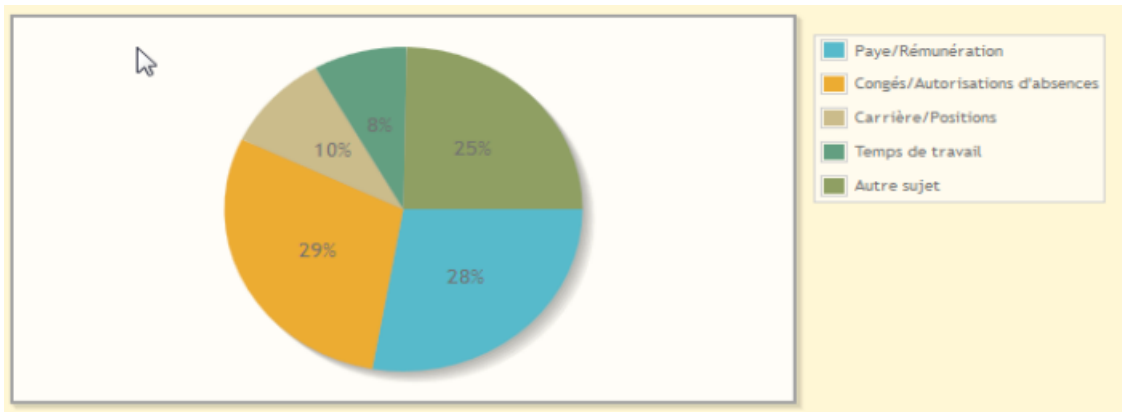
Au 30 avril 2019, le stock de questions en cours au niveau du SIA s'élève à un peu plus de 800, soit 2 jours d'activité SIA environ. Cet indicateur est relativement stable depuis le début de l'année 2019.

1 Indre, Indre-et-Loire, Loir-et-Cher, Loiret et Seine-et-Marne

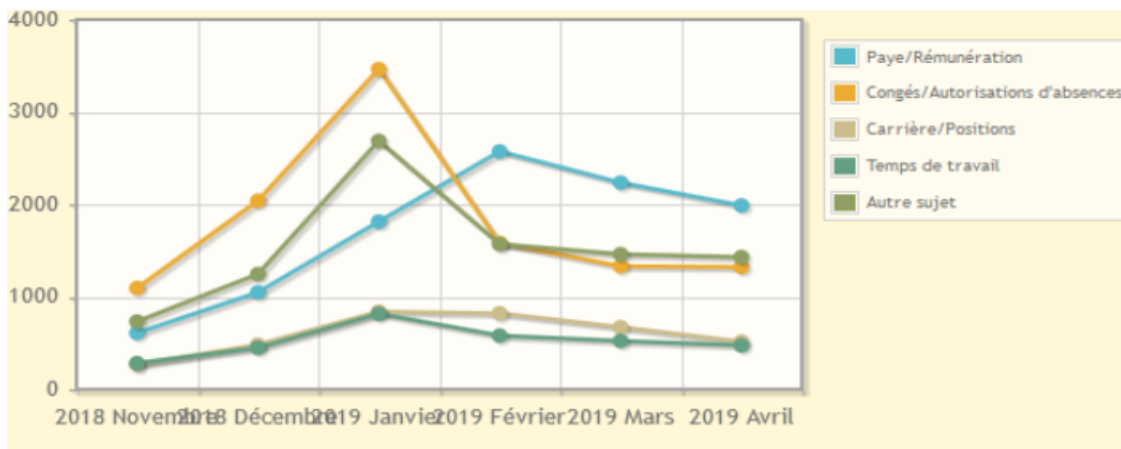
1.2. Typologie des demandes reçues

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

- 29 % portent sur les congés et autorisations d'absence
- 28 % portent sur la paie
- 8 % portent sur le temps de travail
- 10 % portent sur la carrière
- 25 % portent sur d'autres sujets divers



Par ailleurs, les évolutions mensuelles suivantes sont enregistrées, s'agissant de la typologie des questions posées :



2. Des circuits d'échanges entre acteurs RH qui se consolident

2.1. Les échanges liés au traitement des demandes des agents

Depuis sa création, le SIA a conservé 61% des demandes pour y répondre directement. Certaines demandes reçues par le SIA nécessitent l'intervention d'autres acteurs RH pour :

- expertise complémentaire, de la part des CSRH, du PNSR voire de l'administration centrale :

La part des demandes ainsi « escaladés » vers ces acteurs s'élève globalement à 24 % du total des demandes reçues par formuel (la quasi totalité de ces demandes escaladées relevant des CSRH).

Le SIA répond donc à 82 % des demandes qui lui sont adressées, soit entièrement à son niveau, soit après consultation d'autres acteurs (CSRH, PNSR, bureaux métier).

Les réponses aux questions ayant fait l'objet d'une expertise complémentaire sont dans tous les cas adressées par le SIA aux agents, qui sont tenus informés de l'évolution du traitement de leur question à chaque étape.

- renvoi d'attribution aux services RH de direction, pour des questions qui appellent une réponse au niveau local :

Ces renvois d'attribution peuvent correspondre à des situations diverses, tels qu'un conseil sur une situation individuelle, gestion des demandes en matière de frais de déplacement, demandes de modulation des droits à congés pour garde d'enfants, compensations de temps partiel, congés de fin d'année,...

Ces renvois d'attribution vers les services RH représentent 15 % du total des demandes reçues.

Suite à l'augmentation de la part des renvois d'attribution vers les services RH observée en janvier 2019, une sensibilisation des agents du SIA a été réalisée afin de limiter ces renvois aux seuls cas le justifiant. Des contrôles de supervision a posteriori sont également réalisés sur les renvois d'attribution réalisés par l'équipe du SIA, dans une démarche pédagogique.

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

Les statistiques nominatives de l'activité téléphonique du SIA sont transmises aux directions en début de chaque mois, dès lors qu'il existe au moins un appel téléphonique recensé au cours du mois précédent dans le périmètre géographique de leur ressort.

Les statistiques de l'activité courriel (OGD) du SIA, pour leur part, sont accessibles directement dans l'outil OGD par les personnes dotées des profils « Stats » ou « Resp_Sn0 ».

3. Travaux en cours et pistes de réflexion pour améliorer le service rendu

La direction générale prévoit tout d'abord de mettre en place un numéro d'appel du SIA entièrement gratuit (en cas d'appel passé hors d'un poste téléphonique DGFIP).

Par ailleurs, une réflexion est en cours s'agissant de la possibilité de confier aux agents du SIA, le soin de réaliser une action simple, lors du traitement d'une demande, pour le compte des services RH locaux (ex : recalcul de compteurs d'horaires variables lorsque le gestionnaire d'horaires va-

riables n'a pas été en mesure de le faire), afin de clôturer définitivement cette demande. Ces propositions, formulées par l'équipe du SIA, doivent toutefois faire l'objet d'une expertise préalable (périmètre, modalités d'information du service RH, etc).

Enfin, suite à échanges avec les gestionnaires du SIA, un recensement d'éventuels besoins de formations complémentaires est en cours.