DIRECTION GÉNÉRALE DES DOUANES ET DROITS INDIRECTS

—

Mission système d'information des ressources humaines

Date : 06 novembre 2009

Note d'information

Objet : La mise en place du CSRH à la DGDDI.

Créé en mai 2007 afin de mener à bien le projet de modernisation de la paye, l'Opérateur National de paye (ONP), est un service à compétence nationale ayant pour objectif de restructurer de la chaîne RH- Paye en s'inscrivant dans une démarche globale d'amélioration de la gestion des ressources humaines de l'Etat.

Le modèle ONP se caractérise notamment par :

- Une chaîne intégrée de bout en bout fondée sur des référentiels partagés et évolutifs permettant la mise en œuvre automatisée de règles de paye à partir d'événements de gestion fournis par les SIRH ministériels et assurant la traçabilité des enregistrements comptables assurés par un comptable unique ;
- la mutualisation des activités de gestion au sein de plates-formes dénommées « CSRH » (Centres de Services RH). Cette mutualisation permettra d'harmoniser et normaliser les pratiques, de réduire les coûts, de recentrer la fonction RH sur des missions à forte valeur ajoutée et de professionnaliser et pérenniser les compétences. Les CSRH, spécialisés dans les activités de gestion administrative et de paye, n'effectuent aucune activité relevant de la RH.

La mise en place des CSRH est donc coordonnée par l'ONP, la gestion administrative et la paye ayant vocation à être mutualisés dans la mesure où :

- il s'agit de traitements de masse qui peuvent être rationalisés et automatisés,
- ce sont des tâches sans valeur ajoutée pour les unités opérationnelles qui **gardent le pouvoir de décision**,
- des fonctions demandent une expertise et des compétences qui sont mieux maintenues et développées dans un CSRH que lorsqu'elles sont diluées,
- les processus de gestion doivent être contrôlés et fiabilisés, ce qui favorise la séparation des tâches induites par la constitution d'un CSRH.

Le CSRH qui est le point d'entrée unique des demandes RH des agents, est constitué autour de trois axes :

- L'accueil qui doit disposer d'un outillage spécifique pour la gestion des contacts et le traitement des demandes,
- La gestion RH qui concentre le traitement de masse des actes de gestion RH et paye,
- une fonction transverse visant à s'assurer de la qualité du service rendu et la satisfaction des agents.

Les activités du CSRH sont les suivantes :

- Instruction des dossiers individuels et collectifs au regard des règles statutaires
- Création et mise à jour des dossiers agents après instruction des dossiers
- Production des actes de gestion
- Saisine et préparation des dossiers de commissions de déontologie / comités médicaux / commissions de réforme
- Calcul / saisie :
  - d'éléments de rémunération pré-calculés
  - d'échéanciers dans le processus de gestion des trop-perçus

- Contrôle (analyse des résultats de payes provisoires, contrôle des doublons, suivi des régularisations des acomptes), supervision du recyclage des anomalies et validation explicite de la paye provisoire
- Archivage des pièces justificatives
- Tenue des dossiers des agents.

Calendrier de mise en œuvre

Le CSRH s'appuyant sur les processus décrits dans le projet SIRHIUS, le CSRH-Douane sera mis en place lors du déploiement de la version 1 de Sirhius en 2013. Pour autant, la généralisation du CSRH ne pourra se dérouler en fonction des résultats obtenus qu'à l'issue d'un pilote.

Ce pilote devra permettre notamment d'ajuster le périmètre du CSRH, de tester les processus de travail, de valider les compétences requises, les besoins d'accompagnement ainsi que les formations et de finaliser le dispositif de gouvernance.

Une attention particulière devra être portée à l'accompagnement du changement et des formations devront être prévues en conséquence :

- Maîtrise des connaissances et des règles de gestion Gestion Administrative et Paye
- Maîtrise du nouvel outil Sirhius
- Maîtrise des outils internes au CSRH (téléphonie, outil de gestion des demandes)
- Développement des compétences d'accueil et de communication

Des travaux ministériels et directionnels devront être conduits ces prochaines années sur ce chantier avec différentes thématiques : techniques (informatique et outils dédiés), d'organisation interne du CSRH et dans ses liaisons avec les autres acteurs et de gestion des personnels.

La concertation sociale sera assurée régulièrement en fonction des étapes de mises en oeuvre du projet.