

Compte-rendu

A Paris, le 17 juin 2024

Projet « Ticketing » des demandes relative aux ressources humaines (RH) : rémunération, mobilité, avancement...

Groupe de travail du 11 juin 2024

Ce groupe de travail était présidé par : Arnaud SCOLAN, adjoint au sous-directeur de la gestion des carrières et de la rémunération (SDCAR), accompagné notamment Sébastien ROLLAND, chef de la mission AGORHA et système d'information des ressources humaine (MISIRH) et d'un représentant du service du numérique (SNUM)

FO Agriculture était représentée par : Frederick BOQUET, Catherine HOBENICHE, Sonia MARCELLE, Mathieu PINSON et Sabine STOECKLIN.

SOMMAIRE

Résumé : Projet Ticketing RH : Amélioration de la Gestion des Demandes.....	2
De quoi parle t-on ?.....	3
Enjeux.....	3
Cadre général.....	3
Formulaire.....	3
Calendrier des travaux.....	3
Analyses de FO Agriculture.....	4
Interrogations de FO Agriculture.....	4
Réponses de l'administration.....	4
Proposition d'amélioration de FO Agriculture.....	4
Conclusion et perspectives.....	6
Annexe : Questions de FO Agriculture.....	8

Résumé : Projet Ticketing RH : Amélioration de la Gestion des Demandes

Le projet de ticketing RH pour la SDCAR (Sous-Direction de la Gestion des Carrières et de la Rémunération) et le RAPS vise à optimiser la gestion des demandes RH au sein du Ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté Alimentaire. Ce projet a pour but de centraliser les demandes RH, de réduire les délais de traitement, et de permettre une gestion autonome des demandes par chaque bureau de gestion. L'outil OTRS sera utilisé pour traiter des demandes variées comme la mobilité, l'avancement et la promotion, impliquant des gestionnaires RH de proximité et les organisations syndicales.

Enjeux et Processus : Les principaux enjeux sont d'améliorer la qualité de service, de centraliser les demandes RH, et de permettre un suivi autonome des demandes. Le formulaire dynamique accessible via le réseau interministériel facilitera la soumission des demandes, avec des menus déroulants et la possibilité d'ajouter des pièces jointes. Un calendrier des travaux prévoit plusieurs phases de mise en œuvre, avec une expérimentation de l'outil prévue entre l'été 2024 et décembre 2024, suivie d'une phase de retour d'expérience avant la généralisation en janvier 2025.

Critiques et Interrogations de FO Agriculture : FO Agriculture critique l'absence de suivi transparent et la déshumanisation du processus. Elle met en avant le risque de pression supplémentaire sur les gestionnaires RH et déplore l'absence d'automatisation pour informer les collectifs syndicaux et les agents concernés. FO Agriculture questionne également le choix de l'outil OTRS, la gestion des anomalies, la priorisation des demandes, la conformité RGPD et CNIL, et l'agilité de l'outil.

Propositions d'Amélioration : FO Agriculture propose plusieurs améliorations pour répondre aux enjeux, visant à améliorer l'efficacité, la transparence, et l'humanisation du processus de gestion des demandes RH :

1. **Suivi et Traçabilité :** Ajouter un tableau de bord interactif, inclure un historique détaillé des demandes, et mettre en place des notifications automatiques.
2. **Personnalisation et Humanisation :** Permettre la personnalisation des accusés de réception, inclure une option de chat direct pour des questions urgentes.
3. **Automatisation et Priorisation :** Définir des critères de priorité, améliorer l'algorithme de répartition des demandes, et implémenter des alertes pour les délais serrés.
4. **Formation et Support :** Proposer des modules de formation interactive et des sessions de questions-réponses en direct, créer un guide détaillé et une FAQ accessible.
5. **Transparence et Communication :** Fournir des bilans réguliers sur l'état des demandes et mettre en place un système de feedback continu.
6. **Agilité et Flexibilité :** Adopter une approche de développement agile et effectuer des tests utilisateurs réguliers pour valider les nouvelles fonctionnalités.

En conclusion, le projet de ticketing RH vise à centraliser et optimiser la gestion des demandes RH. En intégrant les améliorations proposées par FO Agriculture, il promet de renforcer la transparence, l'efficacité et l'humanisation du processus.

De quoi parle t-on ?

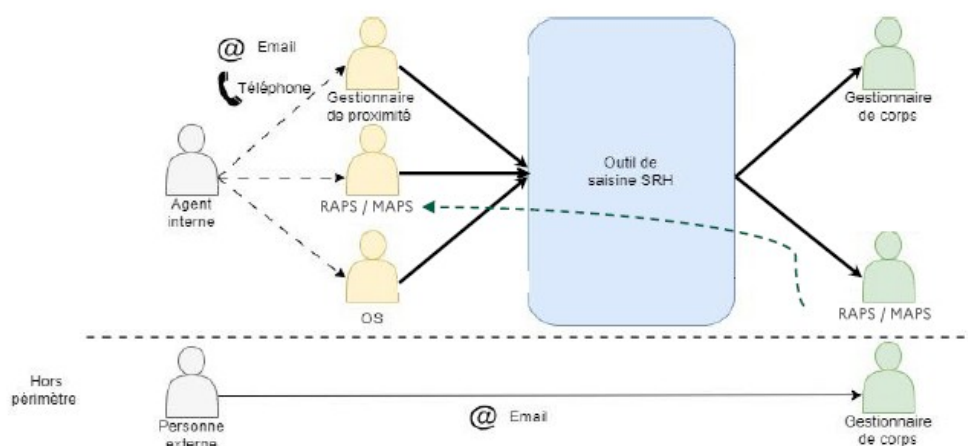
Le projet de ticketing des demandes RH pour la SDCAR (Sous-Direction de la Gestion des Carrières et de la Rémunération) et le RAPS vise à améliorer la gestion des demandes RH au sein du Ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté Alimentaire, tout en renforçant la professionnalisation et le rôle des acteurs RH de proximité.

Enjeux

- ➔ Améliorer la qualité de service et réduire les délais de traitement des demandes.
- ➔ Centraliser les demandes RH dans un outil de ticketing mutualisé.
- ➔ Permettre un suivi et une gestion autonome des demandes par chaque bureau de gestion.

Cadre général

- ➔ Utilisation de l'outil OTRS pour traiter les demandes RH.
- ➔ Cible les demandes individuelles et transversales concernant la mobilité, l'avancement, et la promotion.
- ➔ Impliquer différents acteurs comme les gestionnaires RH de proximité et les organisations syndicales.
- ➔ Processus organisationnel et métier



Les agents n'auront pas un accès direct à l'outil. Ils devront passer par leur RH de proximité, le RAPS ou les OS pour faire remonter leur dossier ou signaler une problématique.

Formulaire

- ➔ Formulaire dynamique accessible via le réseau interministériel avec des menus déroulants et la possibilité d'ajouter des pièces jointes.
- ➔ Génération automatique d'un accusé de réception avec un délai de traitement indicatif.

Calendrier des travaux

- ➔ Plusieurs phases allant de la définition des besoins (juin à septembre 2023) à la généralisation du déploiement (janvier 2025)
- ➔ Expérimentation de l'outil prévue entre l'été 2024 et décembre 2024, avec une phase de retour d'expérience pour ajustements avant la généralisation.

Analyses de **FO Agriculture**

FO Agriculture déplore l'absence de suivi des demandes, seul un accusé de réception étant transmis suite à la demande. Aucune traçabilité, visibilité et transparence des demandes n'est permise. Le processus déshumanise complètement la réponse aux questions RH. Pour **FO Agriculture**, les agents ne sont pas des tickets, il ne faut pas les traiter en tant que tels. Elle déplore également l'impossibilité d'automatisation de l'information des collectifs syndicaux et de l'agent concerné. Malgré les garanties apportées par l'administration, **FO Agriculture** s'inquiète de la pression supplémentaire sur les gestionnaires de corps et de la réorganisation de leur méthode de travail.

Interrogations de **FO Agriculture**

FO Agriculture met en avant l'importance croissante des solutions numériques dans la gestion des problèmes, tout en reconnaissant les défis potentiels qu'elles présentent, notamment en ce qui concerne la complexification des processus et la nécessité de ressources accrues. Elle a abordé également des questions spécifiques telles que le choix entre différents outils numériques, la liberté syndicale des agents, la gestion des anomalies, la priorisation des demandes, la distinction des demandes complexes, le délai de réponse aux tickets, la pression mise sur les agents pour répondre dans des délais serrés, la conformité RGPD et CNIL, la formation à l'utilisation des outils, les bilans du traitement des tickets, et l'agilité de l'outil pour permettre des modifications flexibles et rapides. Détail des questions en annexe.

Réponses de l'administration

L'administration n'a pas apporté d'informations sur le contenu des listes déroulantes permettant à l'outil de diriger les demandes aux experts ad hoc. Elle n'a également pas désiré établir de critères de priorité des demandes, ni souhaité identifier les demandes complexes. Aucun délai de réponse n'a été fixé. La formation pour la phase d'expérimentation se déroulera courant juin-juillet en webinaire. Elle assure également que les directives de la CNIL et le RGPD sont respectées. Elle a accédé à notre demande de présentation d'un bilan en instance. Enfin, les évolutions de l'outil post-expérimentation devront passer par une chaîne classique de développement (recueil et évaluation des besoins, développement), ce qui indique une absence totale d'agilité.

Proposition d'amélioration de **FO Agriculture**

FO Agriculture a des propositions d'amélioration de l'outil de ticketing des demandes RH pour la SDCAR et le RAPS, basées sur les enjeux identifiés et les retours de **FO Agriculture** :

Améliorer le Suivi et la Traçabilité des Demandes

- **Tableau de Bord des Demandes** : Ajouter un tableau de bord interactif pour les organisations syndicales (OS) et les gestionnaires RH, permettant de suivre l'état de chaque demande en temps réel.
- **Historique des Demandes** : Inclure un historique détaillé des interactions pour chaque demande, accessible aux OS concernés et aux gestionnaires.

- **Notifications Automatiques** : Mettre en place des notifications automatiques pour informer les OS et les gestionnaires de chaque étape du traitement de la demande.

Renforcer la Personnalisation et l'Humanisation du Processus

- **Messages Personnalisés** : Permettre la personnalisation des accusés de réception et des réponses pour éviter des messages trop formels et impersonnels.
- **Interface de Contact Direct** : Inclure une option de chat ou de messagerie directe avec les gestionnaires RH pour des questions urgentes ou des clarifications.

Automatisation et Priorisation des Demandes

- **Critères de Priorité** : Définir des critères de priorité pour les demandes, en distinguant les demandes complexes ou urgentes des autres.
- **Répartition Automatique** : Améliorer l'algorithme de répartition des demandes pour qu'il dirige automatiquement les requêtes vers les experts les plus qualifiés.
- **Alertes pour Délais Serrés** : Implémenter des alertes internes pour les gestionnaires lorsqu'une demande approche d'un délai de réponse critique.

Formation et Support

- **Formation Interactive** : En complément des webinaires, proposer des modules de formation interactifs et des sessions de questions-réponses en direct.
- **Guide d'Utilisation et FAQ** : Créer un guide détaillé et une FAQ accessible directement depuis l'outil pour aider les utilisateurs à naviguer et utiliser toutes les fonctionnalités efficacement.

Transparence et Communication

- **Bilans Réguliers** : Fournir des bilans réguliers de l'état des demandes et des temps de traitement, accessibles à toutes les OS.
- **Feedback Continu** : Mettre en place un système de feedback continu où les OS peuvent évaluer la qualité de la réponse reçue et suggérer des améliorations.

Agilité et Flexibilité de l'Outil

- **Développement Agile** : Adopter une approche de développement agile pour permettre des ajustements rapides en fonction des retours d'expérience.
- **Prototypage et Tests** : Effectuer des tests utilisateurs réguliers et des prototypes pour valider les nouvelles fonctionnalités avant leur déploiement.

Points à Clarifier avec l'Administration

- ➔ **Contenu des Menus Déroulants** : Détails sur les listes déroulantes utilisées pour la classification des demandes afin d'assurer une répartition adéquate.
- ➔ **Critères de Complexité** : Établir des critères clairs pour identifier les demandes complexes et définir des processus de traitement adaptés.
- ➔ **Délai de Réponse** : Fixer des délais de réponse spécifiques pour les différentes catégories de demandes afin de gérer les attentes des agents.
- ➔ **Conformité RGPD et CNIL** : Assurer une transparence complète sur les mesures de conformité prises pour protéger les données personnelles des agents.

Conclusion et perspectives

Le projet de ticketing des demandes RH pour la SDCAR et le RAPS constitue une initiative intéressante pour moderniser et optimiser la gestion des demandes RH au sein du Ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté Alimentaire. Bien qu'il vise à améliorer la qualité du service et à réduire les délais de traitement, plusieurs lacunes et préoccupations ont été soulevées par **FO Agriculture**, qui nécessitent une attention immédiate.

Les critiques principales incluent l'absence de suivi transparent des demandes, la déshumanisation du processus de réponse, et le risque accru de pression sur les gestionnaires RH. **FO Agriculture** met en garde contre une gestion purement numérique qui pourrait ignorer l'importance du contact humain dans la résolution des demandes RH.

Pour répondre efficacement à ces critiques, il est impératif de mettre en place plusieurs améliorations :

Suivi et Traçabilité Améliorés:

- Implémenter un tableau de bord interactif et un historique détaillé des demandes pour offrir une visibilité complète à toutes les parties prenantes.
- Introduire des notifications automatiques à chaque étape du traitement des demandes.

Personnalisation et Humanisation:

- Personnaliser les accusés de réception et les réponses pour éviter des messages impersonnels.
- Ajouter une option de chat direct pour une communication plus immédiate et humaine avec les gestionnaires RH.

Automatisation et Priorisation:

- Établir des critères de priorité clairs et un algorithme de répartition efficace pour traiter les demandes de manière juste et rapide.
- Mettre en place des alertes pour les demandes urgentes ou approchant des délais critiques.

Formation et Support:

- Proposer des modules de formation interactive et des sessions de questions-réponses en direct pour assurer une adoption fluide de l'outil.
- Créer un guide détaillé et une FAQ directement accessibles depuis l'outil.

Transparence et Communication:

- Fournir des bilans réguliers et accessibles sur l'état des demandes et les temps de traitement.
- Mettre en place un système de feedback continu pour améliorer la qualité du service.

Agilité et Flexibilité:

- Adopter une approche de développement agile pour des ajustements rapides en fonction des retours d'expérience.
- Effectuer des tests utilisateurs réguliers pour valider les nouvelles fonctionnalités.



Pour **FO Agriculture** l'administration devrait prendre en compte ces propositions d'amélioration pour éviter une implémentation qui pourrait accentuer les problèmes actuels, créer de nouvelles difficultés et diminuer la qualité globale du service RH, plutôt que de les résoudre. La réussite du projet dépend de la capacité à combiner efficacement technologie et approche humaine, répondant ainsi aux attentes des agents et des gestionnaires.

Les perspectives de ce projet envisagent d'abord la mise en place d'un outil de ticketing pour centraliser et gérer efficacement les demandes RH, suivie d'une transition progressive vers une gestion déléguée à un prestataire externe dans le cadre de réorganisation de la fonction RH.

*L'équipe **FO Agriculture***



Être solidaires et avancer ensemble
Résister - Revendiquer - Reconquérir

Suivez toute l'actualité sur notre site : fo-agriculture.fr



Annexe : Questions de **FO Agriculture**

1. **Un problème, une solution numérique** : aujourd'hui chaque problème semble appeler une solution numérique. L'innovation technologique est perçue comme le remède à toutes nos difficultés. Les promesses du numérique sont nombreuses : gain de temps, simplification des tâches et amélioration de l'efficacité. Cependant, il faut reconnaître que ces solutions numériques, malgré ses avantages, en réalité, peuvent complexifier les process et nécessiter des ressources plus importantes ainsi que des formations, supports de communication, fiches réflexes...
2. **OTRS vs Démarche simplifiée** : Pourquoi avons-nous privilégié OTRS plutôt que « démarche simplifiée », l'outil de formulaire de la DINUM ?
3. **Origine de la demande** : La liberté syndicale est un droit fondamental qui garantit à chaque agent la liberté de choisir son affiliation syndicale, sans contrainte ni pression. Ce principe fondamental empêche de lier un agent à une organisation syndicale spécifique. Dans ce contexte, se pose la question de savoir s'il serait judicieux de regrouper pour l'origine de la demande : le RAPS et les Organisations Syndicales (OS).
4. **Liste des anomalies** : Qu'est ce qu'il y a dans les listes déroulantes ? Une gestion stricte des anomalies et des listes déroulantes bien conçues sont nécessaire pour améliorer la gestion des demandes. En documentant systématiquement les anomalies et en veillant à ce que les listes déroulantes soient claires, à jour et bien organisées, permettra améliorer le délai de réponse.
5. **Priorisation de demande** : La priorisation des demandes permet d'assurer l'efficacité et la satisfaction des parties prenantes, y aura t il une priorisation dans la gestion des tickets ? Pour **FO Agriculture** en établissant des critères clairs, en suivant un processus structuré, l'outil devrait permettre de répondre prioritairement aux demandes les plus urgentes pour les agents. Par exemple : les demandes concernant la paie.
6. **Distinguer les demandes complexes** : Pour un meilleur traitement des demandes, distinguer les demandes complexes des plus simples est un élément clé pour assurer des réponses attendues. Établir des critères clairs dans l'outil permettrait d'améliorer le service global.
7. **Comment se fait le retour à l'agent et dans quel délai ?** : Il est nécessaire de garantir que chaque agent reçoive un retour clair et précis dans les délais les plus courts possibles, afin de maintenir la fluidité et l'efficacité des opérations.
8. **Délai de réponse et pression sur les agents** : Les délais de réponse aux tickets sont un indicateur clé. Un délai de réponse rapide est perçu comme un signe de réactivité et de qualité de service. Cependant, pour **FO Agriculture**, il est important de trouver un équilibre entre des délais de réponse aux tickets et la pression d'y répondre pesant sur les agents.
9. **Accusé de réception ?-l'outil permettra t il de suivre facilement les tickets par demandeurs** : L'envoi d'un accusé de réception est essentiel, **FO Agriculture** souhaite que l'outil permette de suivre facilement les tickets par demandeurs, assurant ainsi une transparence et une efficacité accrues dans la gestion des demandes.

10. **RGPD et CNIL ?** : En conformité avec le RGPD et les directives de la CNIL, il est nécessaire d'informer clairement les agents sur la gestion de leurs données personnelles pour garantir transparence et conformité légale. Des informations RH vont être renseignées sur des agents, dans quelles mesures peuvent ils y avoir accès et la possibilité de les modifier ?
11. **Formation à l'utilisation de l'outil** : Une formation à l'utilisation de l'outil est essentielle pour garantir une utilisation optimale et efficace, renforçant ainsi la compétence et la confiance des utilisateurs.
12. **Bilans du traitement des tickets** : La réalisation de bilans réguliers sur le traitement des tickets est nécessaire pour évaluer l'efficacité-des processus et identifier les domaines d'amélioration potentiels.
13. **Agilité de l'outil ?** : L'agilité dans le développement de l'outil est essentielle pour s'adapter rapidement aux besoins changeants et pour garantir une solution flexible et efficace. Sera t il possible de réaliser facilement des modifications dans l'outil ? Par exemple, ajouter une nomenclature à une liste déroulante ?