



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



FINANCES PUBLIQUES

Groupe de travail sur la fonction RH

02 juillet 2025



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

SOMMAIRE

01. **La fonction RH : définition et chiffres clés**
02. **L'organisation de la fonction RH à la DGFIP**
 - Réorganisation de l'administration centrale
 - La note de service du 25 novembre 2024
03. **L'animation et le pilotage de la fonction RH**
04. **La communication interne : la refonte d'Ulysse**
05. **La formation des acteurs RH**
06. **Les outils informatiques**
07. **La démarche qualité de service de la fonction RH**

1

La fonction RH : définition et chiffres clés

La fonction RH

Depuis 2018, la fonction ressources humaines s'est progressivement transformée tant du point de vue de l'organisation, des outils métier, que de la politique RH (ouverture du recrutement au contractuel, attractivité,...)

Cette transformation est animée par une volonté d'amélioration continue de la qualité de service pour l'ensemble des personnels.

La gouvernance de la fonction RH est organisée autour d'un COPIL dédié, réunissant des représentants du réseau et des différents services, qui permet de partager sur les orientations de cette fonction RH et de son réseau.

La fonction RH s'inscrit pleinement dans le cadre des orientations stratégiques définis dans le Cadre d'Objectifs et de Moyens 2023-2027 avec 4 objectifs la concernant :

> OBJECTIF 10 Offrir un accompagnement dynamique, motivant et personnalisé aux agents et aux encadrants

> OBJECTIF 12 Développer un environnement de travail adapté aux nouveaux modes de fonctionnement des équipes

> OBJECTIF 11 Attirer de nouveaux profils et de nouvelles compétences répondant aux besoins

> OBJECTIF 18 Accompagner davantage les transformations

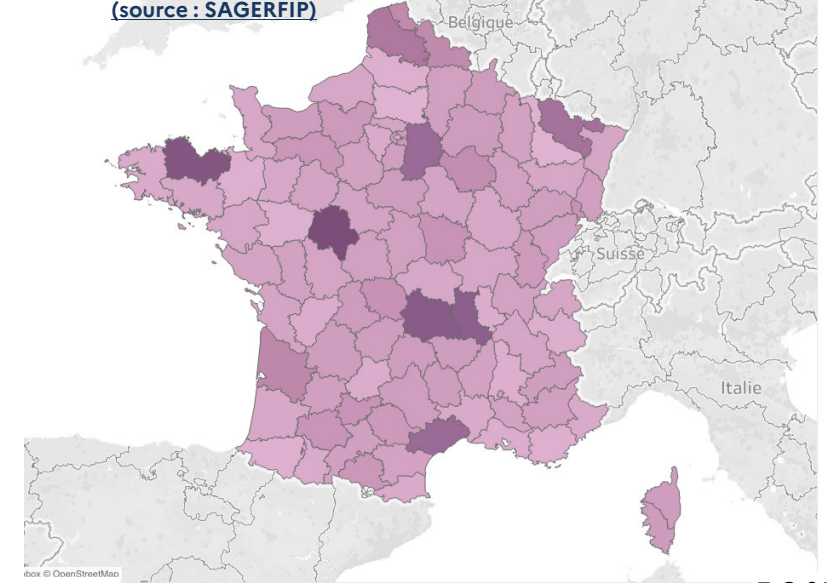
Les chiffres clés

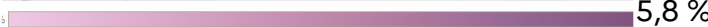
Des effectifs RH répartis sur l'ensemble du territoire

- Près de 2 500 acteurs RH, soit un ratio gérant / gérés d'environ 2,5%
- La majorité des effectifs sont affectés dans le réseau, en proximité des agents.
- En moyenne, 1,6 % des équipes locales sont affectées à la fonction RH.

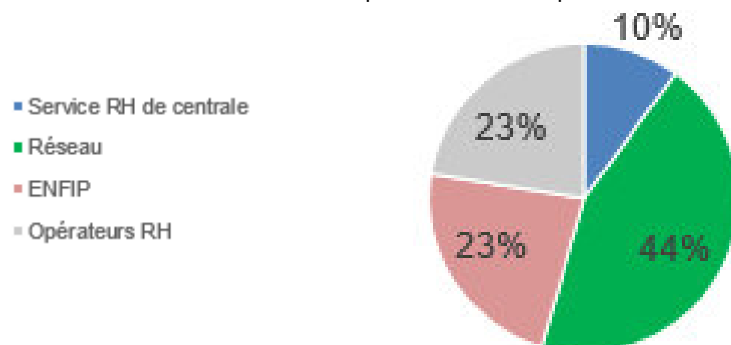
Il s'agit d'un niveau homogène entre les différentes directions sauf pour la Seine et Marne où est implanté le SIA et pour les 10 directions qui accueillent des CSRH qui, avec une moyenne de 35 agents par structure, représentent 5 % des effectifs du département (hormis celui du SARH en raison de son périmètre).

Part des effectifs affectés à la fonction RH au sein des DR/DDFIP
 (source : SAGERFIP)



Taux : 0 %  5,8 %

Répartition des emplois de la fonction RH



Précisions méthodologiques
 Réseau : directions nationales, régionales et départementales
 ENFIP : direction, enseignants et division concours
 Opérateurs RH : SARH, SIA, CSRH et PNSR RH

Des emplois de la fonction RH préservés

Les structures spécifiques RH bénéficient d'un maintien de leurs emplois sur ses dernières années, voire même de leur renforcement avec le recrutement de 21 Conseillers Mobilité Carrière.

Structures hors réseau	TAGERFIP 2020	TAGERFIP 2024
Totaux	1 506	1 533

2

L'organisation de la fonction RH à la DGFIP

Une organisation clarifiée

1

La réorganisation de l'administration centrale

2

La note de service du 25 novembre 2025

L'organisation de la fonction RH à la DGFIP

Une nouvelle organisation du service RH à compter du mois de mai 2022

Le SRH a été réorganisé en 2022, à l'issue d'une concertation interne, avec pour ambition de donner plus de lisibilité et de permettre aux équipes de pouvoir porter de manière encore plus efficace les enjeux RH de la direction.

Ainsi, le contour des deux sous-directions a été redessiné avec la volonté d'une cohérence plus forte dans la nature des blocs d'activité.

La sous-direction effectifs-parcours et compétence porte en lien avec SPIB le sujet de la GPEEC et répond aux besoins de ressources des différents métiers de la DGFIP, du recrutement à la gestion des parcours de chacune et chacun.

La sous direction dialogue social, réglementation et valorisation est en charge des offres de service RH transverses : dialogue social, affaires juridiques, conditions de travail et diversité, rémunérations et reconnaissance et médiation interne.

Deux missions viennent compléter cette organisation : **la délégation de l'encadrement supérieur et talents** est chargée de la définition et du pilotage du recrutement, des parcours et des carrières de l'encadrement supérieur de la DGFIP.

Le pôle dédié au pilotage RH et à l'accompagnement RH des transformations a pour mission de développer la coordination et la transversalité au sein de la sphère RH.

L'organisation de la fonction RH à la DGFIP

La clarification des rôles de chacun : la note de service de novembre 2024

Voir la fiche « Note de service organisation des RH »

<https://docaddoc.appli.impots/2024/036664>

Mise en place en 2018, l'organisation de la sphère RH est aujourd'hui réaffirmée pour mieux clarifier les attributions de chacun (bureaux d'administration centrale, services RH de proximité, service d'information aux agents, service d'appui aux ressources humaines, CSRH et PNSR-RH).

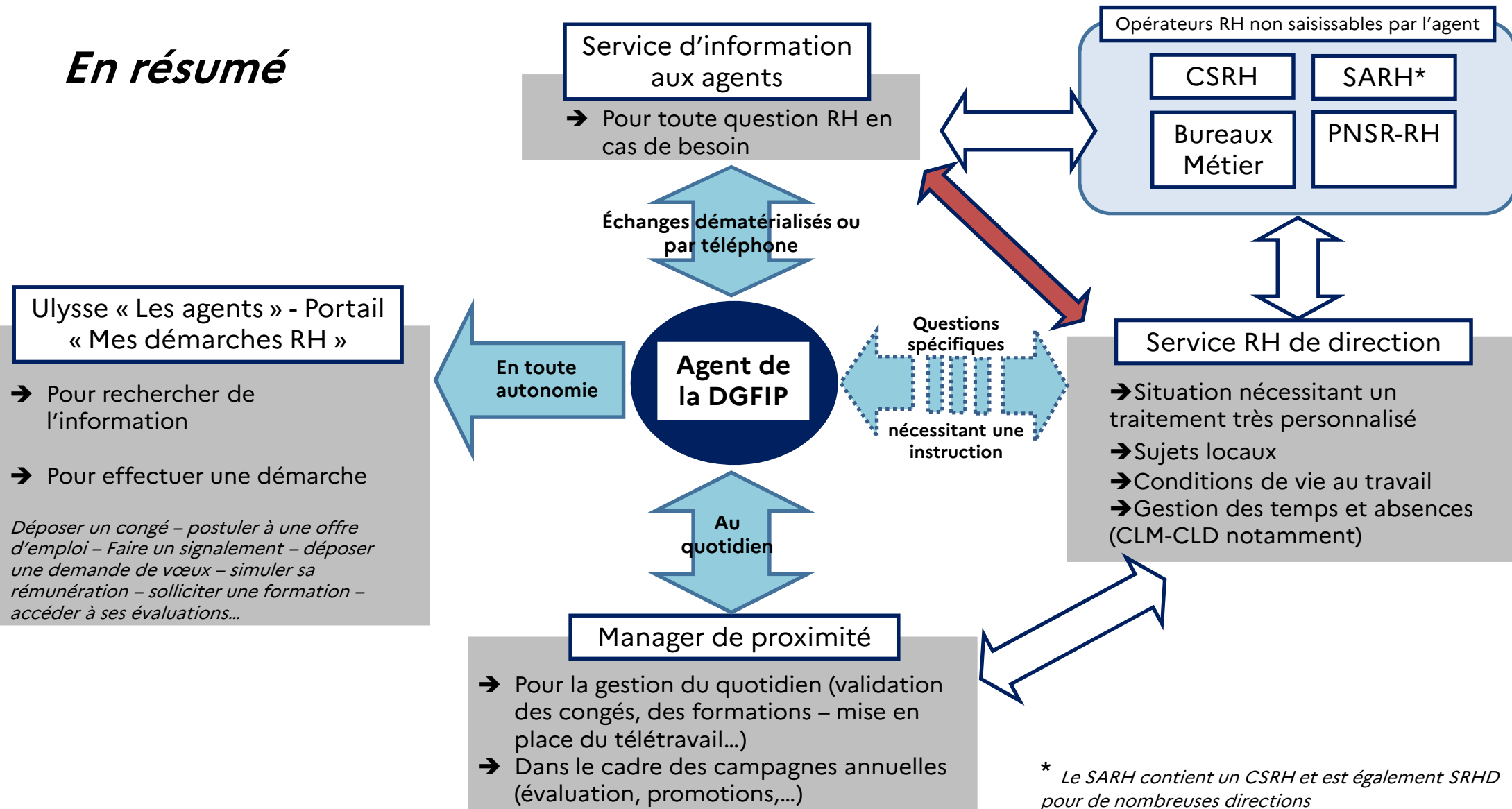
La DGFIP a pour ambition de placer l'agent au cœur de ses démarches et lui permettre de gagner en autonomie, en simplifiant l'information mise à sa disposition et en clarifiant les circuits vis-à-vis des professionnels de la RH.

Une note de service, publiée le 25 novembre 2024, a été l'occasion de rappeler et de préciser le positionnement et le rôle propres à chaque acteur de la chaîne RH.

Dans ce cadre, le schéma récapitulatif suivant reprend les différents services, centrés sur les besoins et les attentes des agents, et explique les circuits des échanges dans le but de les fluidifier et d'optimiser le fonctionnement de la chaîne RH.

L'organisation de la fonction RH à la DGFIP

En résumé



3

L'animation et le pilotage de la fonction RH

L'animation et le pilotage de la fonction RH

Les bureaux métier de l'administration centrale assurent le pilotage et l'animation des SRHD, des CSRH et des autres structures RH spécialisées.

Les SRH en direct

Les « SRH en direct » sont des webinaires à destination des responsables PPR et des divisions RH animés par la cheffe de service. Tous les bureaux du SRH participent en fonction des thèmes d'actualités abordés.

En complément, une communauté NOVAE « SRH en Direct » a été ouverte à l'ensemble des gestionnaires.

Exemples de thématiques abordés en 2024 :

- L'égalité professionnelle à la DGFIP
- La médiation interne
- Nouvel accord unanime sur la revalorisation indemnitaire
- Bilan des signalements et déploiement de SignalFiP
- Retex Mouv'RH
- La rénovation des épreuves des concours externes A et B
- L'inclusion du handicap à la DGFIP
- Développer encore la qualité de service RH pour nos agents
- Evolution du régime indemnitaire des emplois fonctionnels de CSC /CSA
- Réforme des CLM / CGM

L'animation et le pilotage de la fonction RH

Les SRH en direct (*suite*)

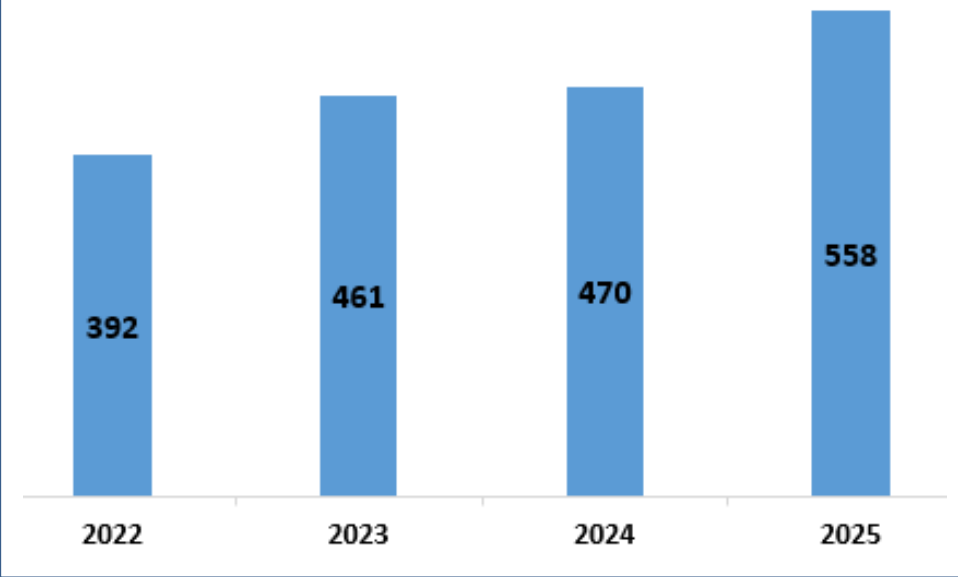
Nombre de SRH en direct :

- 7 en 2022
- 6 en 2023
- 7 en 2024
- 4 depuis le début de l'année 2025

Appréciation moyenne des participants : **4,5 / 5**

Nombre d'inscrits à la communauté NOVAE « Le SRH en direct » : **993**

Participation moyenne en hausse depuis 2022
(nombre moyen d'agents connectés):



L'animation et le pilotage de la fonction RH

Les Webinaires thématiques des bureaux métiers

De nombreux webinaires sont organisés tout au long de l'année par les bureaux métier vis-à-vis des professionnels de la sphère RH comme des agents de la DGFIP. Ils assurent un complément d'accompagnement à l'occasion de la diffusion des notes de services et des guides, lors de la mise en place de réformes ou du déploiement de nouveaux applicatifs, pour rappeler les travaux à mener et rappeler les échéances à l'occasion des campagnes de mutation ou d'entretiens professionnels

Près de 60 webinaires (certains répartis en plusieurs sessions pour atteindre des publics différents) ont ainsi été organisés par les bureaux métier de l'administration centrale en 2024

Exemples de webinaires organisés :

- Lancement des campagnes d'évaluation professionnelle
- Lancement des campagnes de recrutements des contractuels
- Recruter les titulaires originaires d'autres administrations au sein de la DGFIP
- Lancement des travaux sur les référentiels locaux pour les mouvements locaux A, B et C
- Présentation de la gestion des fiches de postes dans l'outil Passerelles
- L'utilisation de SignalFip

Les Visio CSRH

Ces réunions sont animées par le Bureau rémunération et reconnaissance (BRR) selon une fréquence d'une session par mois et abordent tous les sujets impactant les CSRH.

La MPRO-RH participe régulièrement pour aborder les modifications introduites dans les paliers de livraison de l'application SIRHIUS.

L'animation et le pilotage de la fonction RH

La publication des guides et des pas-à-pas

Différents guides sont publiés sur Ulysse et mis à la disposition des professionnels de la fonction RH ou des agents.

Ils permettent de concentrer les informations, de mutualiser et d'harmoniser les pratiques et apportent des outils et des repères méthodologiques aux agents à qui ils sont destinés.

Quelques exemples de guides à destination de la sphère RH

- Guide du recrutement des travailleurs en situation de handicap ou bénéficiaires de l'obligation d'emploi
- Guide du recrutement par voie PACTE
- Memento des contractuels
- Guide du recrutement au choix du candidat
- Guide du recrutement au choix du recruteur
- Guide du recrutement au choix du responsable RH

Les pas-à-pas techniques SIRHIUS

Dans son rôle de pilotage de la fonction RH et de maîtrise d'ouvrage du module de gestion du dossier numérique de l'agent GAUDDI, la MPRO-RH publie et veille à la mise à jour des multiples pas-à-pas techniques pour aider l'agent ou le professionnel RH dans sa saisie SIRHIUS.

L'animation et le pilotage de la fonction RH

Le pilotage du Service d'Information aux Agents

Le SIA est le point d'entrée de principe pour tous les agents qui ne trouvent pas les réponses attendues à leurs questions en matière RH dans les outils mis à leur disposition notamment sur Ulysse ou sur le portail RH.

Le pilotage du service RH de l'administration centrale conduit à organiser :

- Des échanges mensuels
- Des réunions thématiques
- Des réunions trimestrielles de mutualisation avec le PNSR-RH et semestrielles avec le SARH et l'ENFiP

Quelques exemples de sujets de réunion

- | | |
|--|-----------------------------|
| • Personnalisation des réponses | • Évolutions informatiques |
| • Qualité de service et tenue des ressources documentaires | • Mise en œuvre de l'OGD-RH |
| • Optimisation des outils | • Gestion de la téléphonie |

Le pilotage du PNSR – RH

Le PNSR-RH est un pôle d'expertise qui a pour mission de répondre aux questions de toute nature des acteurs RH (principalement des services locaux mais aussi des CSRH et du SIA) liées en particulier à l'application de la réglementation et de leur apporter un soutien juridique et technique.

Le pilotage du service RH de l'administration centrale donne lieu à des échanges réguliers selon l'actualité et à l'organisation d'ateliers techniques destinés aux services RH.

4

La communication interne

La refonte d'Ulysse

La refonte d'Ulysse

La modernisation des pages RH d'Ulysse s'inscrit dans **une démarche globale**.

L'organisation des rubriques existantes a été repensée pour offrir une nouvelle arborescence harmonisée et structurée, avec des espaces dédiés à chacun en fonction de ses besoins.



Ces travaux se sont appuyés sur des groupes de relecture associant aux bureaux métier un groupe utilisateur « agents » ainsi qu'un groupe utilisateurs « professionnel de la RH ».

Cette rénovation s'est accompagnée d'une approche ergonomique aboutissant à une optimisation de la navigation, rendue plus efficace et agréable, et à une simplification de la diffusion de l'information RH

La refonte d'Ulysse

L'espace « les Agents »

Accueil > Les Agents > Bienvenue sur l'espace agent de la DGFIP

Bienvenue sur l'espace agent de la DGFIP

FONCTION RH

Rôle et organisation des acteurs RH

► Note de service

Bienvenue sur l'espace agent de la DGFIP

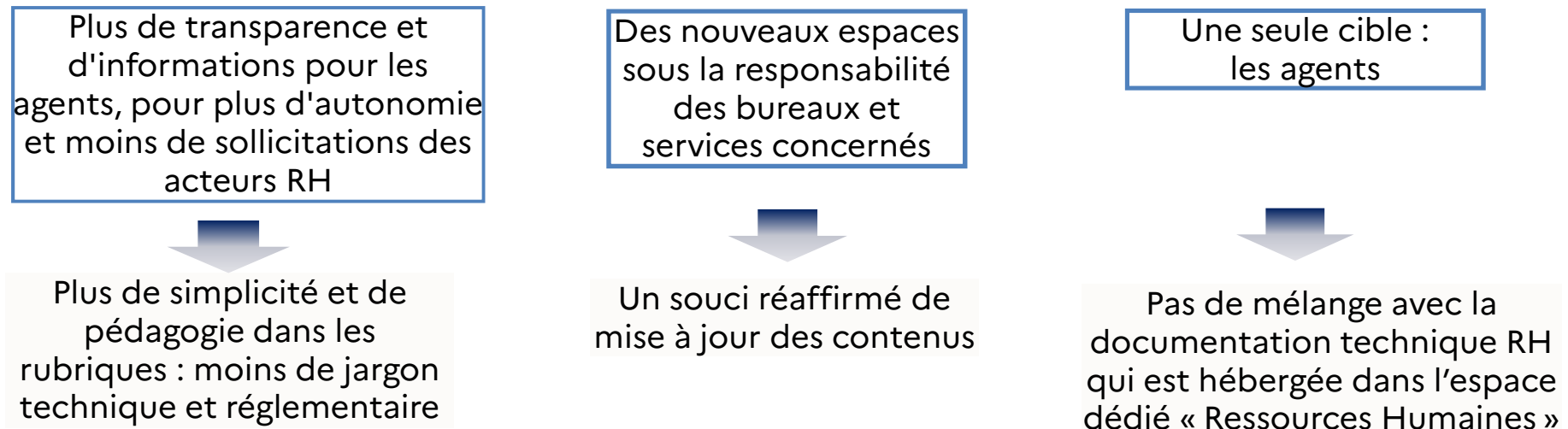
Un espace entièrement repensé pour vous apporter une information **simple et claire**, répondant à vos besoins sur les questions que vous vous posez en matière de ressources humaines.

Pour toute **information complémentaire** le Service d'Information aux Agents (SIA) est présent pour vous répondre.



LE SERVICE RH

Un espace « les Agents », dont les rubriques ont été redéfinies pour plus de clarté, avec des pages simplifiées et modernisées, regroupées dans des thèmes pertinents à destination directe des agents pour leur offrir de l'information de qualité et ainsi leur permettre **d'être plus autonomes et pleinement acteurs** de leur parcours RH.



La refonte d'Ulysse

L'espace « Ressources humaines »

Un espace « Ressources humaines » dédiée aux professionnels de la fonction RH regroupant la documentation nécessaire pour accompagner les gestionnaires dans les travaux du quotidien et présentant les actualités pour avoir accès à des informations métier toujours à jour.

Création d'une rubrique l'espace « Manager »

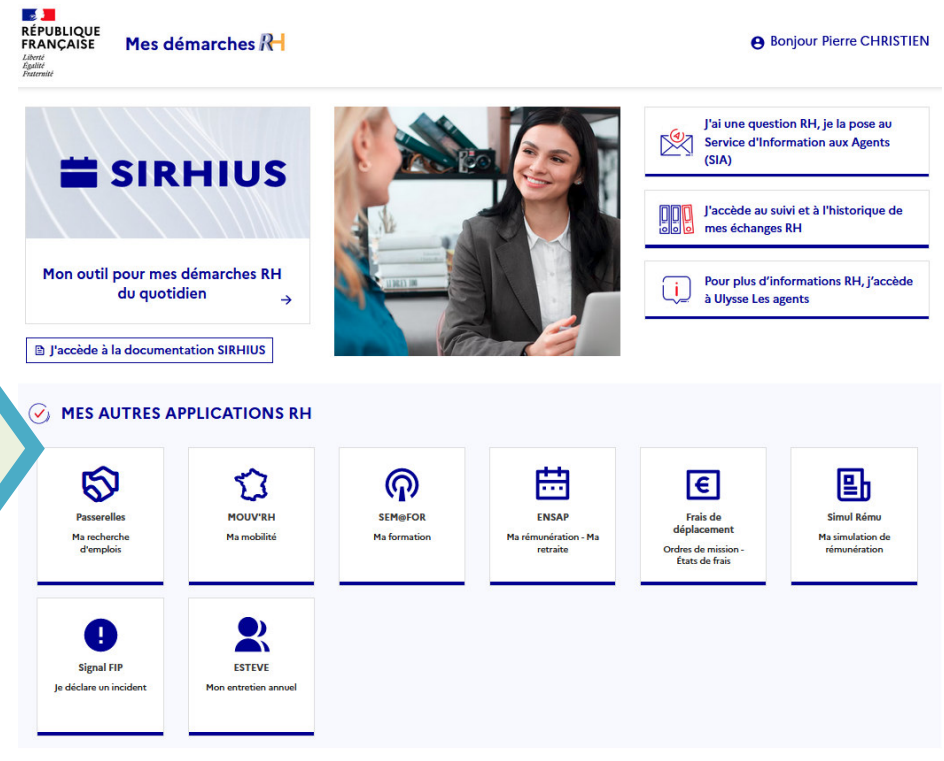
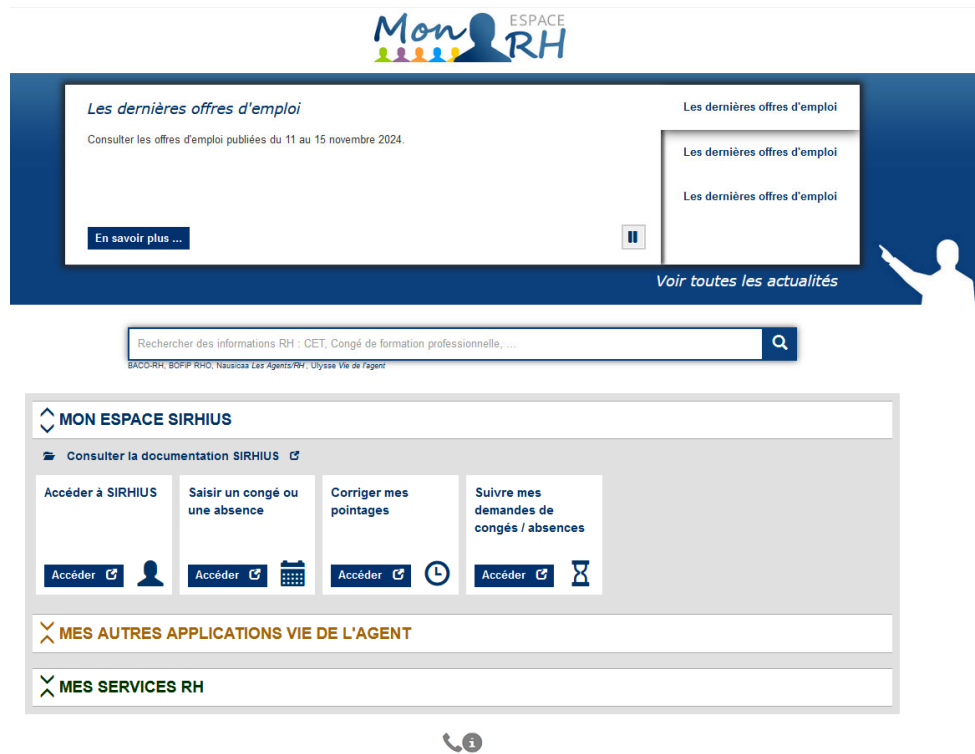
Un espace « Manager » qui offre, en les rassemblant, une meilleure visibilité des contenus axés sur le modèle managérial, l'encadrement du collectif de travail, l'accompagnement managérial et permet une meilleure identification des acteurs de l'accompagnement.

Plus ouvert qu'Ulysse Cadres, son accès n'est pas basé sur le grade mais sur les fonctions exercées puisqu'il est désormais ouvert à tous les agents en situation de management.

La refonte d'Ulysse

Le portail « mes démarches RH »

Le portail rénové permet aux agents d'avoir accès à leurs applications RH et leur offre ainsi un canal d'information dynamique pour gagner en autonomie



5

La formation des acteurs RH

Une offre riche, adaptée et diversifiée

La formation initiale à l'ENFiP

Dans le cadre de son intégration à la DGFIP, le stagiaire suit une formation structurée en différentes phases.

Lors de la formation « socle », dispensée par l'ENFiP et commune à tous, un module de 38 à 47 heures selon le grade, est consacré à l'agent dans son environnement de travail.

Les valeurs du service public

- La déontologie
- Discrimination, diversité et égalité professionnelle, politique du handicap
- La lutte contre les violences sexistes et sexuelles
- La laïcité

Carrière et conditions de travail

- Evoluer dans son administration
- Temps de travail, rémunération,
- L'organisation des services RH
- Conditions de vie au travail et prévention des risques
- Etre écoresponsable au bureau

La sécurité dans l'exercice des missions

- Prévenir et gérer les incivilités et les agressions
- La sécurité des personnes et des biens : règles et dispositifs mis en œuvre à la DGFIP

La relation usagers

- Les multicanaux d'échanges et l'accompagnement de l'utilisateur
- La gestion des situations délicates

La formation continue à l'ENFiP

Après sa formation initiale et dès son entrée en service, l'agent affecté dans un service de gestion administrative RH ou de la paye, entame un parcours complémentaire

Ressources humaines - CSRH

- 18 stages
- Durée totale de 26,2 jours

Ressources humaines - SRHD

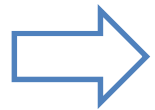
- 13 stages
- Durée totale 15,8 jours

Ressources humaines - SIA

- 12 stages
- Durée totale de 16,3 jours

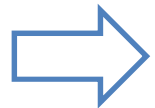
Le perfectionnement

Tout au long de sa carrière le professionnel de la RH peut s'inscrire à différents stages qui lui sont proposés sous SEM@FOR

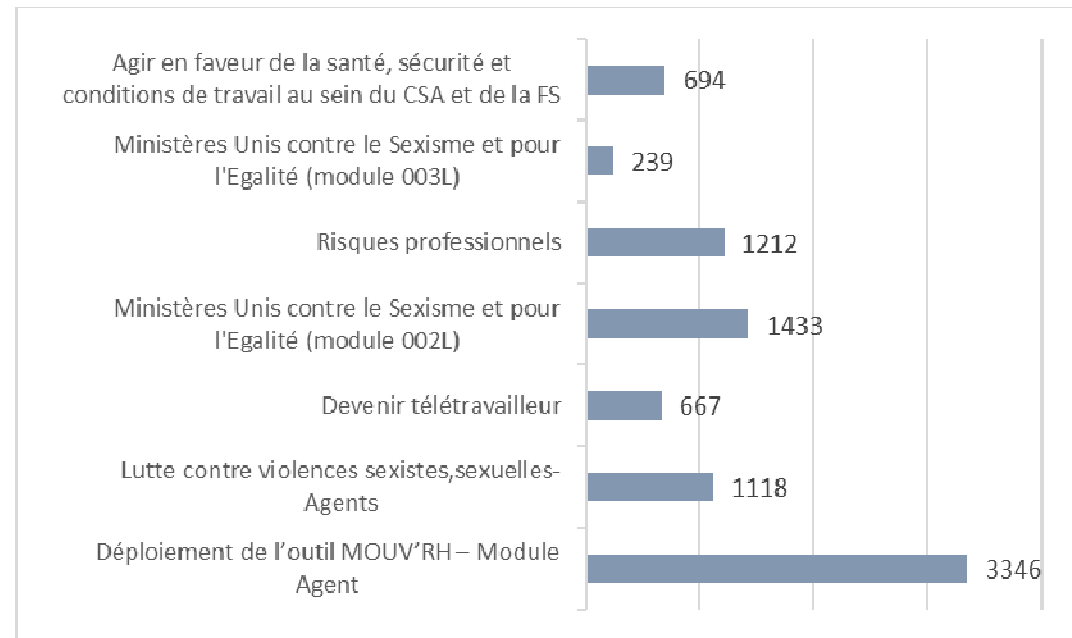


Une offre riche s'appuyant sur différents catalogues et modalités

	Modalités pédagogiques des modules			Total
	Distanciel	E-formation	Présentiel	
Catalogue national	5	35	111	151
Catalogues locaux	23	0	131	154
Catalogue externe	1	8	84	93
Total	29	43	326	398



Les modules les plus suivis en 2024



6

Les outils informatiques

Le domaine RH repose sur près d'une centaine d'applications que la DGFIP a documentées dans le cadre d'une cartographie applicative.

Le système applicatif SI est centré autour du progiciel de gestion intégré SIRHIUS avec lequel la plupart des applicatifs sont interfacés.

L'ambition est de rationaliser le SIRH de la DGFIP avec l'objectif de proposer pour chaque grand domaine métier un applicatif unique à l'état de l'art et selon les meilleurs standards.

Aujourd'hui, après plusieurs années d'investissement en matière SI, le SIRH de la DGFIP atteint ce standard avec notamment SIRHIUS, désormais en Suite 9 HR Access (dernière version de l'éditeur), mais aussi Mouv' RH, Sém@for désormais déployés. .



La DGFIP à l'ambition de poursuivre la modernisation de son parc applicatif pour offrir à ses utilisateurs des applications accessibles, ergonomiques et fonctionnelles et aux professionnels de la RH des outils répondant à leurs attentes.

En ajout de ces applications, la DGFIP s'est dotée de Webapp (DéontoFiP, EnigmaFiP, Parcours +, ...) qui permettent, de façon simple, moderne et innovante, de répondre aux besoins des agents et de l'ensemble des équipes sur un sujet précis.

L'application pour gérer les mouvements

Mouv'RH est une application de gestion de la mobilité interne à la DGFIP permettant une dématérialisation complète de la procédure du dépôt des vœux jusqu'à la décision d'affectation.

Elle est conçue pour être utilisée par l'ensemble des acteurs du processus de mutation interne : les agents, les gestionnaires RH nationaux et locaux, les recruteurs et les directeurs dans le cadre de la procédure de recrutement au choix.

Elle permet la mise en œuvre des lignes directrices de gestion relatives à la mobilité notamment par la mise en place du cumul des priorités légales et des critères supplémentaires.

Mouv'RH conduit à une dématérialisation complète :

- du circuit de validation de la demande de mutation et des pièces justificatives associées ;
- de la procédure de recrutement au choix, en permettant aux agents et cadres concernés de déposer leur candidature et aux recruteurs d'établir leur classement.



L'application pour gérer les campagnes d'évaluation professionnelle

Esteve est une application de gestion de l'évaluation professionnelle en production depuis la campagne 2023.

Les grands principes RH issus des lignes directrices de gestion placent l'évaluation professionnelle au centre de la carrière de l'agent. Celle-ci doit être repositionnée dans le cadre d'un modèle managérial rénové qui redéfinit le rôle de l'encadrant en termes de compétences managériales et d'accompagnement des agents dans leurs perspectives de carrières.

L'objectif de cette application est de moderniser la culture de l'entretien professionnel défini comme l'aboutissement d'une posture managériale moderne et cohérente au quotidien.

L'application, point d'accès vers l'offre de formation professionnelle

Sem@for a marqué un vrai changement dans l'approche du processus de formation :

- Centrée sur l'agent, elle est conçue pour le rendre acteur de sa formation. Elle constitue le point d'entrée unique vers l'intégralité de l'offre de formation interne de la DGFIP et externe (IGPDE, autres organismes, constructeurs informatiques).
- Elle propose un circuit de dépôt et de validation par la voie hiérarchique des demandes de formation entièrement dématérialisé.
- Elle représente un apport significatif dans la traçabilité des demandes de formation, puisque les agents, les chefs de service comme les gestionnaires bénéficient d'un regard sur l'état d'avancement d'une candidature formulée (validée ou en attente d'inscription), de son inscription à sa réalisation dans l'historique de formations.



L'application de signalement des incidents

Sign@FiP est une application lancée par la DGFIP pour effectuer un signalement.

Accessible à tout moment, elle permet à chaque agent de signaler tout incident et d'en informer de manière immédiate le chef de service, l'assistant de prévention et/ou le référent protection juridique ainsi que la direction d'exercice et la direction générale.

Sign@FiP est désormais **le canal unique de signalement des incidents** intervenant dans le cadre de la relation avec les usagers.

C'est un outil moderne et ergonomique qui dématérialise la procédure et permet de suivre en temps réel les actions engagées.

Elle démontre la politique suivie par la DGFIP d'une politique de tolérance zéro face à toute forme d'incivilité ou d'agression.

Développée en interne dans un délai court (9 mois) sur le modèle de l'application utilisée par Acoss (URSSAF), la **DGFIP est la première direction du MESFIN à posséder un tel outil.**



SimulRému

L'application de simulation des rémunérations

SimulRému est une application tournée vers les agents, permettant de simuler la rémunération associée à un projet d'évolution de carrière, un changement de quotité de temps de travail ou une mutation fonctionnelle et/ou géographique :

- Accessible à tous (titulaires, stagiaires, contractuels) : possibilité de simuler les rémunérations des titulaires (jusqu'à AFIPA) et des stagiaires, quelles que soient les fonctions exercées et le département d'affectation (hors COM)
- Innovante, simple et utilisable en toute autonomie
- Facilitant la prise de décision dans les choix professionnels
- Renforçant l'attractivité des métiers (meilleure lisibilité des parcours de carrière, plus grande transparence sur les rémunérations)
- Allégeant les tâches des gestionnaires RH (réduction du nombre de fiches financières produites par les CSRH et BRR).

Un outil conçu en mode AGILE avec la DP-RH et en collaboration avec de futurs utilisateurs.



L'application de gestion des concours

Camélia est l'outil unique de gestion des recrutements par concours organisés et gérés par la DGFIP, permettant de dématérialiser l'ensemble du processus, de l'inscription aux résultats.

ESPACE CANDIDAT : inscription des candidats aux concours internes et externes, demande d'aménagement des candidats en situation de handicap, notification des résultats. A cet égard, Camélia s'inscrit dans la logique du site « Rejoindre les Finances publiques », point de contact digital de la DGFIP dans sa politique d'attractivité.

ESPACE GESTION : réglementation et organisation matérielle des concours, gestion des convocations, notation par les jurys, gestion des incidents, statistiques.

Récemment entrée en production, l'application Camélia fera l'objet d'un point d'attention tout particulier ces prochains mois pour accompagner son développement.



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

casoar

Contractuels Apprentis Stagiaires Outil d'Appui au Recrutement

L'application dédiée à la gestion du recrutement des contractuels, des apprentis et des stagiaires

Casoar, développée en mode « agile », vise à simplifier les tâches de gestion des gestionnaires RH et notamment les échanges entre les services centraux et les directions. Cette application a pour objectifs de permettre à terme aux acteurs locaux, responsables de ces recrutements :

- D'avoir de la visibilité en temps réel sur les autorisation et objectifs de leur périmètre ;
- De pouvoir intervenir directement dans l'outil pour renseigner certaines informations ;
- De suivre les contrats et conventions ;
- De pouvoir stocker les pièces nécessaires à la réalisation des contrats et conventions ;
- De générer des statistiques.

Cet outil répond aussi à un objectif de sécurisation des données en évitant les échanges de courriels et présente l'avantage de donner le même niveau d'information à tous les acteurs en temps réel.

L'application d'avenir, outil de soutien des équipes opérationnelles et de pilotage

PolaRHIS est un **outil décisionnel RH-Paie unique au MEFSIN**.

Il est piloté par le SG au service des partenaires de la communauté SIRHIUS et avec leur participation.

Grâce à son **lac de données** enrichi des informations de **SIRHIUS et progressivement des applicatifs RH** du nouveau paysage applicatif (Esteve, SEMAFOR, CASOAR ...):

- il intègre des **tableaux de bord de pilotage RH** intuitifs pour conduire les politiques RH et faciliter l'accès des directions à leurs données locales RH.
- il permet d'exploiter finement les données RH/paie.
- il offre une **vision ministérielle transverse des indicateurs RH/Paie** communs.

PolaRHIS, fondé sur les informations entrées dans SIRHIUS, propose aussi un module de mise en qualité des données.

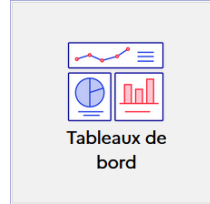
Disposer de données de qualité permet d'en assurer une utilisation fiable pour les requêtes, les statistiques, la data visualisation ainsi que pour tous travaux prospectifs.

Le service RH, qui intègre un data analyst, poursuit ses travaux sur les données RH en liaison avec la délégation centre-Ouest, pilote en la matière.

Fonctionnalités proposées



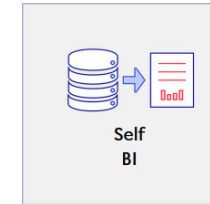
Mettre à disposition un ensemble de **restitutions** et **indicateurs** pour le pilotage opérationnel, RH et masse salariale



Répondre au besoin de disposer de **tableaux de bord** dynamique de pilotage RH et opérationnel



Proposer des requêtes et indicateurs permettant de **surveiller la qualité des données** SIRHIUS



Donner la possibilité de **réaliser ses propres requêtes et tableaux de bord** en autonomie à partir de la solution.

Utilisateurs concernés

Décideurs RH

> Usage : tableaux de bord (indicateurs de pilotage RH)

Gestionnaires CSRH

> Usage : Tableaux de bord et restitutions opérationnelles relatives aux éléments de gestion administrative et de préliquidation / Paie

Gestionnaires RH

> Usage : Restitutions relatives à la GTA et aux effectifs

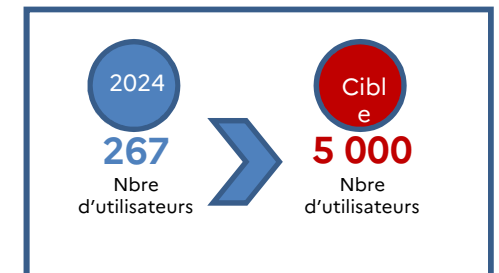
Responsables financiers

> Usage : Suivre la masse salariale et réaliser des prévisions

Analystes de données

> Usage : Effectuer des simulations / projections, répondre à des enquêtes, des besoins en statistiques,...

Ouverture progressive en commençant par les tableaux de bord



7

La démarche qualité de service de la fonction RH

La démarche qualité de service de la fonction RH



Le service Ressources Humaines s'est fixé pour ambition l'amélioration continue de ses prestations.

Pour y parvenir, le développement de **la culture de la qualité du service rendu** constitue un enjeu fort.

Afin de mieux anticiper les évolutions et d'adapter les outils, les organisations et les méthodes de travail, la qualité de service est évaluée tous les ans pour l'ensemble des professionnels de la fonction RH au moyen d'enquêtes de satisfaction.

En interrogeant des populations très diversifiées, elles permettent de couvrir un large périmètre de la sphère RH et répondent à 3 objectifs principaux :

- Mesurer la satisfaction de l'utilisateur et identifier les points forts ;
- Identifier les axes d'amélioration en levant les irritants et en cernant les besoins spécifiques ;
- Adapter et simplifier les processus ou les modalités d'accès au service.

La démarche qualité de service de la fonction RH

Enquête auprès de l'ensemble des agents de la DGFIP, usagers du Service d'Information aux Agents (SIA)



Principes

- Enquête en ligne auprès d'agents ayant été en contact avec le SIA au cours des 12 derniers mois
- Participation de 1 097 répondants représentant 12% du panel interrogé

Résultats principaux

Questions posées par formulés (96% des cas) :

- 78% de réponses suffisantes dès la 1^{ère} saisine (71% l'an dernier)
- Taux de satisfaction de **7,9 / 10** (7,7 en 2024)

Questions posées par téléphone (4% des cas) :

- 74% de réponses suffisantes dès la 1^{ère} saisine (52% l'an dernier)
- Taux de décrochés de 97,17%
- Taux de satisfaction de 7,7 / 10 (7,5 en 2024)

Actions mises en œuvre

Capitaliser sur les gains de productivité en mettant en place des outils de mutualisation

Renforcer la professionnalisation des équipes pour répondre aux questions les plus complexes

La démarche qualité de service de la fonction RH



Enquête auprès de l'ensemble des professionnels des RH, utilisateurs du PNSR-RH

Principes

- Enquête en ligne auprès d'agents ayant été en contact avec le PNSR entre septembre et octobre 2024
- Participation de 62% du panel interrogé

Résultats principaux

- Délais de réponse compatibles avec les problèmes à traiter dans 80% des cas
- Taux de satisfaction de **8,9 / 10** (8,7 en 2024)
- Probabilité de recommandation de 9,4 / 10 (9,1 / 10 en 2024)

Actions mises en œuvre

Poursuivre les rencontres avec les nouveaux responsables de divisions RH pour mieux faire connaître le service

La démarche qualité de service de la fonction RH

Enquête auprès de l'ensemble des managers ayant fait appel aux Conseillers Mobilité Carrière- Référents management



Principes

- Enquête en ligne auprès de cadres ayant sollicité leur CMC en 2024
- Participation de **42,4%** du panel interrogé

Résultats principaux

Taux de satisfaction de **94,39%**
Il s'agit aussi d'un indicateur repris dans le COM. Il dépasse déjà l'objectif fixé pour 2027 qui est de 92%.

Actions mises en œuvre

Poursuivre la professionnalisation des CMC-RM pour leur permettre une rapide montée en compétences
(formations, tutorats, mutualisation de bonnes pratiques ainsi que formations en interne d'analyse de la demande)

Enquête auprès de tous les publics ayant fait appel au SARH ou ayant répondu à l'Observatoire interne 2025

Résultats principaux

Taux de satisfaction concernant les délais de réponse de **82,2%** (65% l'an dernier)

Taux de satisfaction sur la qualité du service rendu de **88,4%** (63% l'an dernier)

Actions mises en œuvre

Elaborer une charte de qualité de service

Améliorer les délais de traitement

Questionnaire écrit auprès d'un panel d'utilisateurs en contact avec le SARH en 2024

- Participation de **35,4%** du panel interrogé

Observatoire Interne 2025

- Enquête en ligne auprès de tous les agents de la DGFIP

- Participation de **54,41%** du panel interrogé

Intégration de questions spécifiques à la qualité de service RH dans l'observatoire interne 2025 :

- Appréciation des agents ayant formulé une question à un acteur de la chaîne RH

55,4% des participants ont sollicité un acteur RH et ont reçu une réponse :

- **63%** d'entre eux estiment que la réponse est tout à fait claire
- **37%** que certains points restent à éclaircir

- Appréciation des agents concernant la modernisation des pages Ulysse :

- **56%** des participants estiment qu'elle permet un accès facilité aux informations RH mises à leur disposition

La démarche qualité de service de la fonction RH



La démarche qualité de service de la fonction RH ne se limite pas aux restitutions des enquêtes.

L'évaluation des **formations** à chaud permet aussi de recueillir le ressenti des stagiaires quant au déroulement et à la qualité de la formation.

En 2024, le taux de bénéficiaires de la formation continue à la DGFIP est de 74,4% avec un excellent taux de satisfaction à chaud de 94,8%.

L'objectif est de s'assurer que la formation a répondu aux attentes des agents, que le programme a été respecté, que la formation va leur permettre de progresser rapidement ou que l'environnement et les moyens mis en œuvre étaient satisfaisants.

Ces évaluations fournissent des informations instantanées et permettent d'identifier les forces et faiblesses d'un module et de mettre en place rapidement des actions correctrices ou d'amélioration afin d'en augmenter l'efficacité.