

# Service Ressources Humaines (DS-H)

## 1. Présentation

Le service des ressources humaines veut contribuer à créer, mettre en œuvre et garantir les conditions et les politiques d'un environnement de travail stimulant et sain dans un monde en constante évolution. Le bon fonctionnement de l'OCASC et la coopération entre les différents services et entre les employés eux-mêmes sont facilités.

Le service des ressources humaines est responsable de l'attraction durable, de l'affectation, de la motivation, de la rémunération et du développement du personnel afin d'accomplir les tâches de l'OCASC dans son ensemble et des différents services séparément de manière efficace et efficiente dans le cadre des ressources disponibles. Le point de départ du service des ressources humaines est une politique efficace, efficiente, orientée vers le client et transparente pour déployer, motiver, développer et retenir les personnes ayant les bonnes compétences au bon endroit. En outre, nous voulons garantir un traitement correct des dossiers et des salaires.

En outre, le département des ressources humaines soutient et conseille les différents départements, la direction et les membres du personnel sur les questions de RH et ce, conformément à la politique stratégique de la CDSCA et en tenant compte de la réglementation en constante évolution.

## 2. Personnel

PERSONNEL STATUTAIRE	NIV A	NIV B	NIV C	NIV D	TOTAL
	1	3	4	0	8
CONTRACTUEEL PERSONEEL	NIV A	NIV B	NIV C	NIV D	TOTAL
	0	0	0	0	0
TOTAL GENERAL					9

Au 31 décembre 2021, le service compte 8 employés (780 ETP) : 1 adjoint A2 (100 ETP), 3 employés de niveau B (280 ETP) et 4 employés de niveau C (400 ETP).

Le 1er novembre 2021, un membre du personnel a passé une procédure de sélection via Selor et a été transféré d'un poste contractuel à un poste statutaire. Par conséquent, l'ensemble du service est désormais composé de personnel statutaire. Le 1er mai 2021, l'adjoint a été promu au niveau A2. Cette personne a donc repris la fonction de responsable du service, suite à la promotion au poste de conseiller général du précédent responsable en 2020. Le 1er octobre 2021, un agent de niveau B a réussi la procédure de promotion au niveau A1 (dossier toujours en cours). Cette personne est devenue le nouvel adjoint. En outre, un membre du personnel de niveau C a pris sa retraite le 30 avril.

Afin de faire face à ces départs et de pouvoir redistribuer les tâches au sein du service, deux recrutements supplémentaires ont été nécessaires : 1 niveau C au 1er mai 2021 (via une sélection par Selor) et 1 niveau C au 1er novembre 2021 (via une mutation interne) ont renforcé le service.

1 agent de niveau C est toujours en absence de longue durée pour cause de maladie. En outre, un membre du personnel de niveau B a annoncé son départ de la CDSCA au début de 2022. Il s'agit d'un expert en calcul des salaires pour les membres du personnel statutaire ayant une longue expérience dans ce domaine au sein de l'OCASC. Compte tenu des délais de préavis très courts pour le personnel statutaire, son départ soudain entraînera une perte de connaissances et d'expérience. Le service tentera de compenser cette situation par un échange interne de connaissances et une redistribution des tâches. Cependant, afin de pouvoir effectuer toutes les tâches de manière appropriée et en temps voulu, nous devons renforcer le service. Cela sera réalisé par une mutation interne et, idéalement, par un recrutement supplémentaire (si cela est autorisé).

## 3. Activités 2021



En 2021, dans le cadre de la numérisation et de l'optimisation des processus, notre service - en collaboration avec le service informatique - a étendu le fonctionnement du programme interne H2U. Dans ce système, chaque membre du personnel a accès à son dossier de formation, ses évaluations, ses diplômes, ses données personnelles, etc. Tout cela peut être modifié par le membre du personnel lui-même dans le programme. Cela signifie une grande simplification administrative, tant pour les membres du personnel eux-mêmes que pour le service des ressources humaines.

Les notes de frais et les demandes de formation peuvent être soumises dans ce système. Cela signifie que le travail peut être effectué sans papier.

L'intention est de développer davantage H2U afin que tous les types de demandes puissent être effectués de la même manière et que les membres du personnel puissent consulter leur dossier personnel complet (DS-H-6 du plan stratégique 2021-2026)

Comme chaque année, la mise en œuvre et le suivi du plan de personnel constituent une tâche importante pour le service des ressources humaines. Tout au long de l'année, des procédures de sélection (contractuelles et statutaires) ont été organisées afin d'effectuer les recrutements prévus dans le plan de personnel ou de répondre à des départs ou des besoins inattendus.

Le service se prépare également à la mise en œuvre d'un nouveau système d'évaluation appelé Symphony. En 2021, il s'agissait principalement d'assurer le suivi de la nouvelle réglementation et de veiller à ce que le service des ressources humaines comprenne bien l'intention et l'esprit du nouveau système afin de guider correctement les évaluateurs. Ce travail se poursuivra en 2022 (mise en œuvre de la réglementation modifiée).

Comme déjà mentionné, l'un des objectifs du service des ressources humaines est de développer une unité de paie unique (au lieu de traiter séparément les dossiers contractuels et statutaires). En 2021, les premières mesures ont été prises par le biais de formations internes et d'échanges d'informations. Le départ planifié d'un employé et le manque de temps rendent ce défi plus important que prévu. Nous nous engageons à guider et à former en profondeur le personnel actuel du service afin de rendre la transition aussi harmonieuse que possible (DS-H-3, 4, 5 & 6 du plan stratégique 2021-2026).

#### 4. Plan d'action 2022

À l'avenir, le service souhaite se concentrer davantage sur le recensement et l'optimisation de ses processus (simplification administrative de diverses procédures, numérisation, etc.) et sur le développement d'un NWoW (travail sans papier, travail flexible, télétravail, travail différent, travail axé sur les résultats, etc.) Maintenant que nous pouvons espérer laisser progressivement la période Covid derrière nous et dans la perspective d'un NWoW, nous allons

travailler ensemble avec la direction sur un nouvel arrangement de télétravail plus étendu basé sur le nouvel AR que le SPF BOSA est en train de finaliser. A un stade ultérieur, le système de pointeuse sera également examiné (DS-H-7 du Plan stratégique 2021-2026).

En outre, en partie à cause de divers mouvements de personnel, nous voulons continuer à travailler sur une redistribution des tâches au sein du service : 1 cellule paie et échange des connaissances existantes au sein du service afin de pouvoir continuer à fournir un service continu. Une bonne supervision et une formation approfondie de nos propres employés sont cruciales à cet égard.

Le développement de la paie à 1 cellule est le projet le plus important du service RH pour 2022. Le départ d'un membre du personnel et la maladie inattendue d'un autre membre du personnel impliquent de donner la priorité à cette question. Pouvoir payer correctement les salaires constitue la base de la motivation du capital humain de l'ensemble de l'OCASC et implique qu'un échange intensif de connaissances entre tous les employés est nécessaire. Un renforcement du service sera nécessaire pour garantir un bon suivi des dossiers.

En redistribuant ces tâches, nous assurons un meilleur suivi et un meilleur service en ayant plusieurs personnes connaissant les carrières et les dossiers administratifs du personnel statutaire et contractuel. De plus, de cette manière, chaque membre du personnel aura une connaissance plus large et une vision plus complète des tâches du service (DS-H-3, 5 & 6 du Plan stratégique 2021-2026).

Compte tenu du départ prévu d'un collaborateur expérimenté au début de l'année prochaine, il sera examiné si certaines tâches spécifiques peuvent être externalisées (par exemple, la gestion du DMFA, de l'ONSS, du BV...).

En 2022, le nouveau système d'évaluation Symphonie entrera également en vigueur. En premier lieu, le département des ressources humaines devra s'y familiariser (via les règlements et les formations du Service public fédéral Stratégie & Appui (SPF BOSA)). Ensuite, les évaluateurs et les employés seront guidés par notre service pour se familiariser avec le nouveau système.

De plus, les systèmes (au sein de H2U) et les formulaires existants devront être adaptés. Tout cela nécessitera un sérieux investissement en temps de la part du service RH. Nous examinerons également s'il est opportun de passer à Crescendo (nouveau projet DS-H-10).

Des travaux seront également menés pour poursuivre l'expansion de H2U. Différents types de congés spéciaux peuvent être demandés (p.e. interruption de carrière pour assistance médicale, travail à mi-temps à partir de 55 ans, etc.). Cela nécessitera à nouveau un investissement important en temps (conception de la procédure, test du système, traitement du retour d'information, etc.) et une bonne coopération avec le service informatique.

Enfin, nous souhaitons également développer une procédure d'accueil des nouveaux arrivants qui tienne davantage compte du travail à distance et de ses conséquences. L'intégration des nouveaux arrivants dans leur service et dans l'ensemble de l'organisation sera examinée. Si nécessaire, des ajustements seront apportés à la procédure d'accueil. Il s'agit là d'un autre projet mené en coopération avec d'autres services (le Service Information & Communication et le Service Prévention) et les chefs de service.