

Dialogue 2

Plusieurs dysfonctionnements de Dialogue 2 ont été signalés. Consciente des difficultés, la DRH a mis en œuvre plusieurs actions exceptionnelles, qui se sont ajoutées aux mesures programmées en service régulier.

De manière permanente, les gestionnaires RH bénéficient d'une assistance utilisateurs et de mises à jour applicatives.

Depuis le 15 juillet 2019, Dialogue 2 est entré dans une **phase de stabilisation**, qui s'accompagne de mises à jour applicatives mensuelles.

La direction d'application a déployé un dispositif **d'assistance aux utilisateurs** ouvert à l'ensemble des quelque 8000 gestionnaires RH du ministère, leur permettant de saisir les techniciens et experts fonctionnels, directement et à tout moment.

Plus de 23 000 demandes ont été traitées en 10 mois, dont près de 13 000 depuis le 15 juillet 2019 ; il peut être estimé à cet égard qu'un tiers à la moitié des demandes résultent de blocages, issus d'une incorrecte fiabilisation du dossier agent dans l'ancien SIRH Dialogue, d'une complexité telle que ne pouvant être résolus qu'au niveau central, encombrant d'autant le dispositif d'assistance aux utilisateurs.

Il est ainsi apparu qu'un nombre substantiel de dossiers nécessiteront à brève échéance une nouvelle opération de **fiabilisation** par les services gestionnaires.

Répondant à la demande des services, la direction d'application Dialogue 2 actualise le SIRH à une fréquence mensuelle, en effectuant des **mises à jour** comportant des correctifs techniques et des évolutions fonctionnelles dans les domaines de la gestion administrative, de la paie, de la formation ou de l'interfaçage avec d'autres applications :

Des mesures ont été prises à titre exceptionnel.

S'ajoutant aux nombreux déplacements de l'équipe projet sur les sites pendant les phases de déploiement de l'application tout au long du premier semestre 2019, de nouvelles opérations **d'accompagnement des gestionnaires « au pied de l'écran »** ont été réalisés en octobre 2019 dans les SGAMI et les services d'administration centrale.

Certains dysfonctionnements techniques impactant par ailleurs négativement l'image de Dialogue 2 auprès de ses utilisateurs, des investigations approfondies sont menées en liaison avec la DSIC. Dialogue 2, s'appuyant sur un dispositif technique complexe, nécessite la mise à disposition de personnels et de matériels informatiques impactant substantiellement les ressources de la DSIC. Les coupures intempestives, auxquelles sont confrontés, ou l'ont été jusqu'à une date encore récente, les gestionnaires RH, sont apparues à la mi-juillet 2019 : ainsi ont-elles pu être mises en corrélation avec la bascule à ce même moment des 80 000 dossiers agent de la vague 3, et mettre dès lors en exergue des problèmes de performance des infrastructures techniques insuffisamment calibrées dans un premier temps pour supporter un telle augmentation de volume, à telle enseigne qu'il a pu y être remédié après que la DSIC a récemment identifié un défaut de **paramétrage** sur la configuration de ses serveurs. S'agissant des lenteurs, un très prochain **audit technique approfondi** par un expert de la tierce maintenance

applicatives (TMA), en étroite coordination avec la DSIC, devrait formuler avant fin octobre 2019 des recommandations visant à résoudre définitivement les problèmes de performance constatés.

Les difficultés, difficilement supportables, aujourd'hui rencontrées par les utilisateurs devraient ainsi pouvoir être réglées à brève échéance. Elles ne sauraient cependant remettre en cause l'objectif poursuivi par Dialogue 2 d'un meilleur service aux gestionnaires RH par rapport à celui rendu par le précédent SIRH Dialogue.

Depuis le 15 juillet 2019, date de la bascule dans Dialogue 2 des sites de la troisième vague de déploiement, l'ensemble des gestionnaires des ressources humaines du ministère ont pu ainsi apprécier :

- des améliorations ergonomiques : connexion web, navigation facilitée, gestion en multifenêtrage... ;
- une augmentation du niveau de sécurité (SSI) : connexion sécurisée par carte agent et code PIN associé, identification et gestion des populations sensibles, traçabilité des opérations effectuées... ;
- des évolutions fonctionnelles : constitution d'un dossier agent unique rapprochant paies principale et accessoire, mise en œuvre de la bibliothèque des actes pour aider à la gestion des décisions, optimisation des prises en charge.