



## Rapport au Comité de vérification et d'évaluation de DRHC

**Titre :** Examen du Système de gestion ministériel (SGM) – Module de renseignement sur les paies (RH)

**N° de projet :** 6521/00

### Généralités :

- Le Développement des ressources humaines du Canada (DRHC) a mis au point le Système de gestion ministériel (SGM) dans le but d'aider les gestionnaires et le personnel dans la prestation de services ministériels des SFA et des RH. L'élaboration du SGM remplace le Système de soutien de gestion locale (SSGL) et intègre les systèmes ministériels actuels des SAF et des RH. En raison d'une augmentation des demandes au sujet de la paie à la Direction générale des systèmes, le SMA de Systèmes a demandé aux SVIGR d'effectuer un examen des modules du SGM des RH.
- L'objectif principal de l'examen était de déterminer si les demandes étaient causées par des problèmes techniques du SGM (voir annexe A). L'examen est basé en grande partie sur des entrevues avec des membres du personnel des SGM et des RH.

- Des calendriers indiquant les heures sont nécessaires pour les nouvelles transactions de la paie. Un standard par défaut suffirait pour répondre à ce nouveau besoin.
- Les formulaires d'entrée de paie comportent bien souvent un codage financier incorrect. Les commis à la paie utilisent la fonction de neutralisation pour émettre les paiements, mais des rejets surviennent (aggravés par des entrées ultérieures) et doivent être corrigés.
- Il existe un nombre important de solutions de rechange, ce qui se traduit par des délais de paiements.
- De plus, les services de la paie ont les ressources nécessaires pour servir 3000 employés alors qu'ils en servent environ 7000. S'ajoutent à la tâche les efforts investis pour l'équité salariale, une nouvelle convention collective et la NGC.

## **Constatations principales**

- L'ajout d'un calendrier pour toutes les transactions de paiement (les heures effectuées quotidiennement doivent être entrées manuellement) est un des changements rendus nécessaires par le SGM. L'absence de ces calendriers cause des erreurs. Ce changement n'avait pas été bien communiqué, ce qui a causé un taux élevé de rejets. Même si les commis à la paie sont maintenant au courant de cette exigence du système, on pourrait gagner encore plus de temps en ajoutant au système un calendrier par défaut.
- Les formulaires d'entrée de paie comportent bien souvent un codage financier incorrect. Pour s'assurer que l'employé est payé le plus rapidement possible, les commis à la paie neutralisent le code financier. L'employé reçoit sa paie, mais une erreur est produite par le module financier du SGM (Salaires/ETP). Le commis de la paie doit effectuer une correction. De plus, tant que l'erreur initiale n'est pas réglée, les transactions ultérieures (comme les congés ou les heures supplémentaires) seront rejetées. Ces erreurs retardent le traitement d'autres transactions reliées à la paie.
- Un nombre important de solutions de rechange existe toujours dans le module des RH, ce qui se traduit par des délais de traitement de paiements.
- De plus, les services de la paie ont les ressources nécessaires (basées sur les chiffres de 1996). S'ajoutent à la tâche les efforts investis pour répondre aux demandes concernant l'équité salariale, les changements à la convention collective et la NGC.

## **Recommandations :**

- La création d'un calendrier par défaut pour une semaine de travail normale faciliterait la plupart des entrées de paiements et réduirait le nombre d'ajustements.
- Afin d'éviter les erreurs de codage, la fonction de neutralisation du module des RH devrait être éliminée. Avant, pour déterminer la raison de ces erreurs, il faudra effectuer une analyse et établir des plans d'actions. De plus, si une forme de codage historique s'avère nécessaire et n'est pas disponible, un codage financier standard devra être mis en œuvre pour ces cas (par exemple, des paiements d'équité salariale aux endroits où le CR n'est plus disponible).
- Il faudra effectuer une étude des impacts et un plan d'action de gestion au sujet de l'augmentation de la clientèle (employés) et des solutions de rechange additionnelles.

## Réponse de la Direction

RECOMMANDATION DES SVIGR	RÉPONSE DE LA DIRECTION DE DRHC	ACTION CORRECTIVE	ÉCHÉANCIER PRÉVU	PERSONNE RESSOURCEOU DIRECTION GÉNÉRALE
<p>La création d'un calendrier par défaut pour une semaine de travail normale faciliterait la plupart des entrées de paiements et réduirait le nombre d'ajustements.</p>	<p>Nous sommes d'accord avec la recommandation de créer un calendrier par défaut pour une semaine de travail normale (pour chaque employé). Avec les applications virtuelles des RH prévues (technologie du GED et du Web), tous les calendriers pour la paie reliés seront contrôlés électroniquement.</p>	<p>Nous avons ajouté la création de calendriers par défaut à la liste des améliorations des Systèmes des RH. Le calendrier par défaut devrait être fonctionnel au moment d'une diffusion du logiciel SGM en automne 2001. Le groupe des Systèmes des RH travaille déjà à la diffusion d'améliorations spécifiques pour la diffusion d'avril 2001.</p>	<p>Novembre 2001</p>	<p>Robert St-Jean ou Denise Rooke, Direction générale des ressources humaines</p>
<p>Afin d'éviter les erreurs de codage, la fonction de neutralisation du module des RH devrait être éliminer. Avant, pour déterminer la raison de ces erreurs, il faudra effectuer une analyse et établir des plans d'actions. De plus, si une forme de codage historique s'avère nécessaire et n'est pas disponible, un codage financier standard devra être mis en œuvre pour ces cas (par exemple, des paiements d'équité salariale aux endroits où le CR n'est plus disponible).</p>	<p>Nous sommes d'accord avec cette recommandation.</p>	<p>La fonction de neutralisation du codage financier sera éliminée, à mesure que chaque écran de paiement est amélioré. À la diffusion d'avril 2001 du logiciel SGM, la fonction de neutralisation sera enlevée du PB002. Nous devons mettre en œuvre cette action corrective pour onze (11) autres écrans de rémunérations et d'avantages sociaux.</p>	<p>Avril 2001 pour l'écran PB002. Il faudra faire des plans pour les autres écrans. Aucune date n'a encore été fixée.</p>	<p>Denise Rooke, Systèmes des RH, Direction générale des ressources humaines</p>

<b>RECOMMANDATION DES SVIGR</b>	<b>RÉPONSE DE LA DIRECTION DE DRHC</b>	<b>ACTION CORRECTIVE</b>	<b>ÉCHÉANCIER PRÉVU</b>	<b>PERSONNE RESSOURCEOU DIRECTION GÉNÉRALE</b>
<p>Il faudra effectuer une étude des impacts et un plan d'action de gestion au sujet de l'augmentation de la clientèle (employés) et des solutions de rechange additionnelles.</p>	<p>Nous sommes d'accord avec cette recommandation.</p>	<p>La Direction générale des ressources humaines travaille présentement à la préparation d'une analyse de rentabilité décrivant les questions à régler au sujet des compensations à l'AC; l'analyse recommandera également des solutions. Cette présentation sera faite au CGÉ. La Direction générale des ressources humaines veut également élaborer un plan d'action pour rendre le SGM pour efficace. Avant d'entreprendre un processus de changements vers des services de RH virtuels, il faut nous assurer que les fonctions de base du SGM sont le plus efficaces possible. Pour ce faire, la Direction générale des systèmes aura besoin de ressources supplémentaires et demandera l'appui des Services de vérification interne et de gestion des risques, ainsi que l'appui de nos autres partenaires du SGM, les Services financiers et administratifs et la Direction générale des systèmes.</p>	<p>Février/mars 2001</p>	<p>Joanne O'Byrne et Edith Dubois des ressources humaines de l'AC. Cette analyse de rentabilité fait aussi appel à Ron Kaden, Directeur de Rémunération et avantages sociaux ministériels.</p>

## **ÉVALUATION DES RISQUES POUR LES MODULES DU SGM 2B DES RH**

### **OBJECTIF**

Analyser et faire un rapport sur les questions touchant le salaire reliées au SGM 2B.

- Évaluer les risques
- Faire un examen et donner des conseils

### **ÉTENDUE**

Faire des entrevues avec les personnes concernées, analyser le dossier, faire un examen des procédés des RH en ce qui concerne la paie et faire un examen des aspects suivants :

- fonctions de soutien de la gestion
- participation des clients
- gestion des problèmes
- gestion interne
- gestion des risques
- gestion du changement
- stratégie de communication
- établissement des priorités
- indicateurs de performance - satisfaction de la clientèle, renouvellement du personnel

### **MÉTHODOLOGIE**

Le contenu de cette évaluation des risques proviendra d'un examen de la documentation, des processus et des entrevues avec les principaux partenaires. Cet examen sera conduit en utilisant une méthodologie d'évaluation des risques pour évaluer les risques au sein du module du SGM 2B des RH. On effectuera des suggestions et des recommandations.

### **RAPPORT DE LA VÉRIFICATION**

Nous observations seront présentées à la haute direction lorsque cette évaluation des risques sera terminée. L'équipe de vérification décidera quand et à quel niveau de direction il faudra présenter les rapports.