

Foire Aux Questions / Frequently Asked Questions (FAQ) – RH Terre

Cette foire aux questions vise à vous apporter les réponses aux questions les plus fréquentes sur RH TERRE et ses services.

Il n'y a pas d'équipe dédiée en continu au soutien. L'équipe projet s'efforcera de répondre à vos problèmes techniques dont les réponses ne figurent pas dans cette FAQ.

Nous vous invitons à consulter cette FAQ et à renouveler votre demande via l'adresse fonctionnelle (drhat-aidde-reception.operateur.fct@intraedef.gouv.fr) si vous n'y trouvez pas la réponse à votre problème ou si la solution proposée n'est pas adaptée.

Rubriques	Questions	Réponses
Services	Pourquoi je n'ai pas reçu mon bulletin mensuel de solde (BMS) ce mois-ci ?	<ul style="list-style-type: none"> Parfois le mail contenant le BMS peut arriver dans les courriers indésirables, à vérifier. Si vous appartenez aux populations sensibles, la consigne, selon la LOOPSI 2, est de ne rien vous envoyer sur vos adresses mails personnelles. Pour les populations sensibles qui se sont inscrites avec une adresse mail personnelle, vos BMS seront envoyés sur votre adresse mail INTRADEF si vous en a une. Sachant que le jour où vous serez muté dans une affectation hors POPSENS, vous recevrez automatiquement votre BMS sur votre adresse mail personnelle. Si votre BMS n'est pas disponible en fin de mois sur le portail Source Solde (INTRADEF) à l'adresse suivante : https://sourcesolde.intraedef.gouv.fr/pss/, c'est que Source Solde ne nous l'a pas fourni pour envoi. L'édition au format PDF de celui-ci a certainement été inhibé pour une erreur de calcul de votre solde. Même si votre solde a été corrigée avant que vous soyez soldé, il n'y a pas de réédition en PDF du BMS. Voir avec votre gestionnaire RH local afin qu'il prenne contact avec le CERHS ou prendre contact
Services	Je n'arrive pas à trouver ou télécharger mes anciens bulletins mensuels de solde (BMS) sur le site RH-TERRE.	Le site RH-TERRE n'a pas vocation à stocker les BMS car ils sont disponibles sur : - INTERNET via l'ENSAP : https://ensap.gouv.fr (sauf pour les populations sensibles) - INTRADEF via le portail Source Solde : https://sourcesolde.intraedef.gouv.fr/pss/
Services	Je ne reçois pas mes fiches synthèses ou ma fiche de mes paiements ISC.	Attendez le mercredi de la semaine pour la mise à jour de RH-TERRE ou celui de la semaine prochaine (mise à jour hebdomadaire de la base des administrés). Si vous ne recevez toujours rien, réécrivez-nous afin que l'on regarde d'où vient le problème.
Solde	Pourquoi je n'ai pas touché mes ISC ? Pourquoi je n'ai pas touché ma solde OPEX ? Il y a une erreur sur ma solde.	Pour toutes questions de solde voir avec votre gestionnaire RH local ou avec votre GSBDD ou prendre contact avec la cellule solde assistance (tel : 0800.00.69.50 ; mail : solde.assistance.fct@intraedef.gouv.fr)

Foire Aux Questions / Frequently Asked Questions (FAQ) – RH Terre

Solde	<p>Je suis réserviste et je n'ai pas reçu ce mois-ci de bulletin mensuel de solde (BMS) alors que j'ai effectué des activités de réserve le mois dernier et ce mois-ci.</p>	<p>Vos activités de réserve, selon le flux solde, seront payées le mois suivant. Dans ce BMS vous retrouverez vos différentes activités effectuées.</p>
RH	<p>Je suis un personnel isolé (géré par le SAP-PIT)</p>	<p>Problème de solde : prendre contact avec la cellule solde assistance (tel : 0800.00.69.50 ; mail : solde.assistance.fct@intradef.gouv.fr)</p> <p>Problème RH :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>si vous êtes un personnel isolé en activité ou détaché-terre</u> : <ul style="list-style-type: none"> - contact mail : drhat-sap-pit-detachements.contact.fct@intradef.gouv.fr - <u>si vous êtes un personnel isolé en non-activité terre</u> : <ul style="list-style-type: none"> - <u>suivi médical</u> : contact mail : drhat-sap-pit-med.contact.fct@intradef.gouv.fr - <u>administration-gestion du personnel</u> : <ul style="list-style-type: none"> - <u>réforme pensions</u> : contact mail : drhat-sap-pit-pension.contact.fct@intradef.gouv.fr - <u>officiers et sous-officiers</u> : contact mail : drhat-sap-pit-passagers-offsoff.contact.fct@intradef.gouv.fr - <u>militaires du rang</u> : contact mail : drhat-sap-pit-passagers-mdr.contact.fct@intradef.gouv.fr
RH	<p>Je veux faire part d'un élément nouveau impactant mes droits à rémunération (naissance, mariage, divorce, déménagement,...).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contacter votre gestionnaire RH de proximité (Groupe d'échelon) ou votre GSBDD. 2. Pour les administrés de la Base de Défense de Tours, il vous est possible d'adresser un changement de situation individuelle au format numérique (en cours d'expérimentation). Espace privé/ Sélectionner le bouton Service experimentation ADP. Votre demande sera transmise au CERHS et le groupe RH de votre Unité en sera informé (en copie). Si votre demande est conforme et règlementairement valide, vous serez notifié sur votre BAL Internet personnelle de sa bonne prise en compte.

Foire Aux Questions / Frequently Asked Questions (FAQ) – RH Terre

Connexion	Je suis un ancien abonné AIDDA et je souhaite changer mon adresse mail ou j'essaie de me connecter à RH-TERRE	<p>La procédure d'abonnement ou de changement d'adresse mail pour AIDDA a changé. AIDDA devient RH-TERRE.</p> <p>Il n'y a plus besoin de passer par son gestionnaire RH pour la saisie de votre adresse mail dans Concerto et donc plus d'attestation papier à rendre.</p> <p>Vous devez vous inscrire et changer votre adresse mail par vous-même.</p> <p>Pour cela cliquez sur le lien suivant via INTERNET : https://rh-terre.defense.gouv.fr/abonnement/verificationabonnement</p>
Connexion	Je n'arrive pas à réinitialiser mon mot de passe	<p>Essayez de vous réinscrire avec une autre adresse mail, rien ne vous empêchera de remettre l'ancienne adresse mail en rééditant la même procédure.</p> <p>Voici le lien : https://rh-terre.defense.gouv.fr/abonnement/verificationabonnement</p>
Abonnement	Pourquoi, lorsque je saisis mon mot de passe, j'ai une erreur ?	<p>Les règles de gestion des mots de passe sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le mot de passe doit faire au minimum 9 caractères - Le mot de passe doit contenir 3 des 4 catégories suivantes : minuscules, majuscules, chiffres, caractères spéciaux - Caractères spéciaux autorisés : !, ", #, \$, %, &, ', (,), *, +, -, ., /, :, ;, <, >, =, ?, @, [, \,], ^, _ , ` , { , , } , ~ , ~ , ~ , £ , ¤ , ° , ² , µ , § , © , ¹ - Le mot de passe ne doit pas contenir 3 lettres d'affilé se trouvant dans le mail (ex : prenom.nom@gmail.com, mon mot de passe ne peut pas être « pre123456_Z » mais peut-être « prnono1234_Z »
Abonnement	Je n'ai pas de message d'erreur mais je n'arrive pas à l'étape 2	<p>Assurez-vous bien d'utiliser le navigateur Firefox via Internet et non via ISPT (internet sur le poste de travail) si cela est le cas.</p>
Abonnement	Je suis sûr de mes identifiants, mais à la première étape un message m'indique que les données n'existent pas encore	<p>Votre IBAN est bien le bon mais votre banque l'a changé et fait la correspondance avec l'ancien qui est dans Concerto afin que vous puissiez être soldé.</p> <p>L'IBAN qu'il faut utiliser est sur un de vos BMS de 2019, sinon vous pouvez le trouver sur E-concerto https://www.sirh.terre.defense.gouv.fr/irj/portal</p>
Abonnement	Pourquoi je n'ai pas reçu mon bulletin mensuel de solde (BMS) ce mois-ci.	<p>Vous ne recevez rien car vous êtes en demande d'abonnement ou non abonné.</p> <p>Il faut que vous finalisiez la procédure d'abonnement au service RH-TERRE ou recommencer la procédure si vous n'avez pas gardé le mail qui permet l'activation de votre compte.</p> <p>Voici le lien pour refaire la procédure : https://rh-terre.defense.gouv.fr/abonnement/verificationabonnement</p>

Foire Aux Questions / Frequently Asked Questions (FAQ) – RH Terre

Abonnement	Je suis de la BSPP et je n'arrive pas à m'abonner à RH-TERRE.	<p>Vous avez rencontré des problèmes lors de l'inscription à RH-TERRE ou pour récupérer des fiches synthèses vous concernant, cela est normal car RH-TERRE est pour les personnels de l'Armée de Terre gérés par Concerto.</p> <p>Les personnels de la BSPP ont un dossier dans Concerto qui ne sera utilisé qu'au moment de la retraite. Lorsqu'ils sont en activité, les personnels de la BSPP ont leur propre SI RH pour les gérer ainsi que leur propre SI de solde.</p>
Abonnement	Je bloque à l'étape de vérification de mes identifiants	<p>Assurez-vous bien d'utiliser le navigateur Firefox via Internet et non via ISPT (internet sur le poste de travail) si c'est le cas.</p> <p>Parallèlement, si vous rencontrez un problème à la première étape vous précisant que les données n'existent pas encore cela est certainement lié aux 8 derniers caractères de l'IBAN.</p> <p>En effet l'IBAN que vous saisissez est certainement le bon mais votre banque l'a modifié tout en continuant à faire la correspondance avec l'ancien qui se trouve dans Concerto afin que vous puissiez être soldés.</p> <p>L'IBAN qu'il faut utiliser est bien celui qui se trouve sur E-concerto https://www.sirh.terre.defense.gouv.fr/iri/portal dans « Mon dossier / Données Personnelles / Coordonnées Bancaires » ou sur un de vos BMS de 2019.</p> <p>Lorsque vous serez à la deuxième étape, veuillez respecter les règles suivantes pour le mot de passe : 9 caractères minimum, doit contenir au minimum 3 catégories de caractères parmi : majuscule, minuscule, chiffre, caractère spécial. De plus, votre mot de passe ne doit pas contenir 3 caractères consécutif se trouvant dans votre adresse mail.</p>
Abonnement	Mon problème pour m'abonner perdure, que dois-je faire ?	Si votre problème d'abonnement perdure, veuillez voir votre gestionnaire RH de proximité (Groupe d'échelon)
Abonnement	Suis-je éligible pour m'abonner à RH-TERRE ?	Les personnels éligibles à RH-TERRE sont les personnels d'active, la réserve opérationnelle, les radiés des cadres de moins d'un an et les personnels isolés gérés par le SAP-PIT (anciennement le GSPI).
Abonnement	Je souhaite m'abonner à RH-TERRE mais je ne sais pas comment faire	Voici le lien pour vous abonner : https://rh-terre.defense.gouv.fr/abonnement/verificationabonnement La procédure est décrite dans la page d'abonnement.