

# U.F. INFOS

Le mensuel du syndicat UNSP - Secteur Finances

**Édition spéciale bureaux** JUIN 2014



Comme prédit, le basculement 3 se révèle dévastateur, malgré quelques avancées... P. 2 à 4

La réduction des effectifs, la mutation et les pensions du secteur public : trois nouveaux combats à l'horizon P. 5



RESPECT ?

MISSING

Le respect des agents, cette notion en voie de disparition au SPF Finances... P. 6

Un bulletin catastrophique pour l'informatique aux Finances et des nouvelles des Hypothèques P. 7 à 8



L'OPEN SPACE M'A TUER

L'open space ou quand l'Autorité n'a cure de votre avis ! P. 9



Des nouvelles de Fedorest et du jour de compensation accordé suite à la réforme de l'horaire variable P. 10



## DES AVANCÉES, MAIS UN BASCULEMENT 3 QUI RESTERA SOURCE DE FRUSTRATION !

Les résultats du basculement 3 sont maintenant connus.

L'UNSP a toujours estimé que la négociation aurait dû continuer un mois ou deux (*on n'était plus à cela près...*) afin d'affiner les modalités de ce *big bang*. Le maintien stupide des exigences de fonction à l'AGFisc en est la meilleure preuve : le pilier P n'est pourvu en personnel qu'à raison de 76 %, alors que de nombreux agents sont sur la liste du manager et ne peuvent y être affectés !

L'UNSP est malheureusement restée seule face à cette demande.

Les résultats sont source de frustration et de démotivation. C'est indéniable, même s'il faut l'avouer... satisfaire tout le monde était impossible au vu des contraintes en matière de réduction de personnel et des implantations.

Néanmoins, dans cette grisaille, nous devons remercier le président du Comité de direction, homme de dialogue et de compromis. Suite à son intervention (tout comme pour l'obtention du jour de compensation suite à la réforme de l'horaire variable), deux revendications de l'UNSP ont été rencontrées :

- la notion de surnombre (respect de l'ancienneté) ;
- la non-prise en compte des agents âgés de 63 ans et plus dans le basculement 3, afin de libérer des places (plus de 650 agents ont vu leur résultat s'améliorer suite à cette décision).

Encore merci d'avoir répondu massivement aux demandes syndicales. Vos actions ont permis ces avancées.

En outre, nous continuons à revendiquer les améliorations reprises dans notre un avis négatif à propos du protocole relatif au basculement 3.

Car il ne s'agissait pas d'un NON bête et vilain. Nous demandions juste du respect pour les revendications des agents. Des revendications acceptables, tant d'un point de vue organisationnel que d'un point de vue financier.

**Nous souhaitons au moins obtenir les avancées suivantes :**

- des propositions concrètes dans le cadre du plan social (compensation en temps, compensation pécuniaire, attention particulière pour les 60 ans et plus...) ;
- la possibilité, dans chaque administration, de postuler par pilier et métier ;
- la révision de la notion d'exigence de fonction, telle que définie à l'AGFisc. L'exigence de travail dans une administration ne peut être considérée comme une

exigence de fonction. De plus, la solution retenue risquait de complexifier inutilement le basculement ;

- une postulation par grade (lauréats d'examen) et non par niveau ;
- la mise à disposition de tableaux TO BE actualisés pour chaque administration avant le début du lancement de la procédure de basculement 3 (exemple : actualisation des implantations des services P). Nous souhaitons que ces données soient en possession des agents au plus tard 15 jours avant le lancement de la procédure ;
- le maintien d'implantations équitablement réparties dans tout le pays et notamment dans les zones rurales ;
- l'organisation d'un maximum de services du SPF Finances dans les implantations maintenues. Des *mini* centres des Finances dans chaque implantation, est-ce déraisonnable à l'heure des technologies informatiques développées dans le département ? Est-ce déraisonnable dans le service offert aux citoyens et la qualité de vie des agents du département ? Nous envisagions cela comme une gestion moderne de notre département. Il semble que ce ne soit pas le cas de notre directeur P&O (et du Comité de direction ?).

D'autres syndicats ont fait le choix de laisser le ministre avancer sur base des quelques promesses formulées, en acceptant le saucissonnage des dossiers. C'est leur choix et nous ne pouvons que le respecter.

D'ailleurs, nous espérions encore que l'UNSP s'était trompée, que nous aurions dû également accorder notre confiance, mais la situation actuelle et les résultats du basculement 3 sont éloquentes : **notre avis défavorable se justifiait pleinement !**

Nos revendications n'ont pas été rencontrées. Certes, il y a encore eu quelques avancées et non des moindres (voir à ce sujet l'encadré en page 3), mais le constat est clair : **VOUS êtes les victimes du basculement et le SPF Finances n'en sortira certainement pas grandi et plus efficace, que du contraire !**



**Nous vous encourageons à vérifier si les critères du basculement (résidence et ancienneté de basculement) ont bien été respectés dans votre cas. Dans la négative, n'hésitez pas à interpeller le service P&O !**

## Quelques avancées...

Six réunions du Comité de suivi du basculement se sont déjà déroulées.

Il faut avouer qu'avec le président du Comité de direction à la table des négociations, la concertation est très positive.

Un compromis semble souvent à portée de main. Même notre directeur RH souhaite changer sa ligne de conduite. Mais il lui reste encore beaucoup de chemin à parcourir, car, sans rapport de force, il est rarement compréhensif.

Le Comité de suivi ne dérogera pas aux règles du basculement pour des cas individuels !

L'UNSP considère que c'est une bonne décision : à situation égale, les règles doivent être identiques pour tous les agents. Nous sommes opposés au copinage et le resterons !

Une exception : les dossiers individuels pour raisons sociales, médicales et familiales seront examinés au cas par cas.

Quelques avancées ont été obtenues, **sur base de demandes, d'argumentations et de dossiers chiffrés réalisés par l'UNSP. Preuve qu'avec des dossiers détaillés, il est possible de convaincre l'Autorité et que les syndicats ont toute leur utilité !**

### a. Problématique liée au surnombre

Pour établir les résultats, l'Autorité a procédé en deux étapes :

1. sur base des priorités ;
2. sur base de l'ancienneté (les agents étant mis en surnombre selon les règles que nous vous avons expliquées antérieurement).

L'Autorité s'est d'abord limitée à ces deux étapes, provoquant l'apparition d'un problème : les agents mis en surnombre sur base de l'ancienneté n'ayant pas été remplacés dans la place qu'ils avaient initialement obtenue sur base des priorités, cela laissait des places vides, alors que les résidences concernées avaient été postulées par d'autres agents.

*Exemple :*

*M. X, niveau B, a postulé Verviers en premier choix et Liège en second. Il a obtenu un poste à Liège sur base des priorités. Sur base de l'ancienneté, il obtient son premier choix, à savoir Verviers. Il ira dès lors à Verviers lors de la mise en place du basculement.*

*Mais son poste à Liège n'est pas attribué, alors que plusieurs agents l'ont postulé sans l'obtenir.*

Plusieurs adhérents nous ont ainsi contactés après avoir constaté qu'ils n'avaient pas obtenu un de leurs premiers choix, alors que certains postes y restaient vacants.

Après de longues argumentations, l'UNSP a réussi à convaincre l'Autorité qu'il fallait *faire retourner la machine* afin que les postes libérés suite au surnombre soient réattribués à d'autres agents, puis de faire un nouveau calcul sur base du surnombre et ainsi de suite jusqu'à ce que les résultats soient définitifs.

Une première avancée obtenue par l'UNSP et qui va résoudre le problème rencontré par certains agents !

### b. Exclusion des agents proches de la pension

Depuis le début, l'UNSP revendique que les agents *bientôt pensionnés* soient exclus du processus de basculement et mis en surnombre. Cette demande fait d'ailleurs partie des remarques émises par l'UNSP dans son avis concernant le protocole relatif au basculement 3 et justifiant

notre NON. Dans notre avis, nous réclamons des propositions concrètes dans le cadre du plan social et notamment une attention particulière pour les 60 ans et plus...

Avec une analyse détaillée et chiffrée des résultats du basculement, nous avons interpellé l'Autorité à ce propos.

Suite à de longues discussions, voici ce qui s'est dégagé : **les agents de 63 ans et plus (agents nés avant le 1<sup>er</sup> janvier 1952) ainsi que ceux qui ont demandé leur pension (et qui auront reçu l'accord du SdPSP avant le 1<sup>er</sup> juin) seront mis en surnombre.**

**Même si nous espérons encore pouvoir abaisser cet âge, il s'agit d'une nouvelle avancée obtenue par l'UNSP. Elle ne résoudra certes pas tous les problèmes, mais profitera à plusieurs centaines d'agents.**

Nous ne boudons pas notre plaisir de savoir que, suite à notre demande, on ne tiendra pas compte des agents les plus âgés pour le basculement 3, mais nous ne nous en contentons pas.

Pourquoi demandons-nous d'abaisser encore l'âge des agents (mis hors scope) à laisser en surnombre ? Tout d'abord, par respect pour les agents qui ont *donné* pendant de longues années au SPF Finances, parce que, dans toutes les réformes, les mesures d'accompagnement social concernent en premier lieu les travailleurs les plus âgés.

Mais surtout, parce que certaines administrations n'ont pas respecté les objectifs du basculement. Elles ont confondu opérationnalisation TO BE et basculement. De ce fait, elles ont prévu moins de places que d'agents !!!

Comment résoudre cette problématique sans que le copinage ne s'installe ? Nous sommes convaincus que descendre à 62 ans l'âge pris en considération résoudrait la majorité des problèmes. Sinon, que feront les administrations avec une liste de manager de plusieurs centaines d'agents avant même le basculement des contractuels !?

En tout cas, voici un premier aperçu des résultats obtenus grâce à ces deux avancées :

Administration	Agents sur la liste du manager...	
	Avant	Après
Lutte contre la fraude (ISI)	54	44
Douanes et Accises	258	164
Perception et recouvrement	243	180
Logistique	44	28
P&O	38	31
<b>Total</b>	<b>637</b>	<b>447</b>

**Ces avancées ont donc permis de diminuer de 190 le nombre d'agents sur la liste des managers. Dès lors, 190 agents supplémentaires ont obtenu un de leurs choix.** Ce chiffre ne tient pas compte des résultats à l'AGFisc, pour laquelle les données ne nous ont pas été fournies.

**Mais ce n'est évidemment pas tout : de nombreux autres agents vont obtenir une affectation mieux classée dans leur liste de choix.**

**Selon l'Autorité, au total, 656 agents ont vu leur résultat s'améliorer suite à ces avancées !**

Bien sûr, c'est loin d'être suffisant. Néanmoins, dans le contexte de négociation actuellement très fermé, l'UNSP est heureuse d'avoir pu améliorer la situation de ces agents.

## Documentation patrimoniale : le chaos !!!

Pour rappel, à de nombreuses reprises, l'UNSP a demandé le report du processus de basculement, tant les données TO BE nous semblaient non abouties. En outre, la concertation était loin d'être terminée.

Encore une fois, nous avons raison... mais l'Autorité n'a pas voulu nous écouter et a lancé le basculement 3 dans la précipitation... avec pour conséquences des résultats catastrophiques pour les agents, mais aussi pour l'Administration !!!

Le basculement 3 à la Documentation patrimoniale en est un exemple frappant !

En effet, alors que les résultats individuels provisoires ont été envoyés aux agents, ces mêmes résultats vont y provoquer le chaos pour différentes raisons énumérées par l'administrateur général lors de la réunion :

- Des localisations prévues dans le TO BE ont déjà été supprimées !!! Que va-t-on faire des agents affectés dans ces résidences suite au basculement 3 ?
- Plus de 680 agents seront transférés à la Région flamande au 1<sup>er</sup> janvier 2015. D'autres transferts sont prévus à terme aux Régions bruxelloise et wallonne.
- Suite au basculement 3, de nombreux services seront peuplés d'agents n'ayant pas les connaissances requises. Un exemple : dans le pilier *Mesures et Évaluations*, de nombreux agents n'ont pas le bon profil et, selon l'administrateur général, il faudra 10 ans pour les former de manière adéquate !
- Les résultats provisoires du basculement 3 vident certains services, dans lesquels il sera impossible d'assurer la continuité du service.
- La photo TO BE prévoit plus de personnel que ce dont l'Administration dispose !

Le chaos total !!!

En fait, l'administrateur général nous a avoué qu'à la Documentation patrimoniale, la photo TO BE n'est pas correcte... exactement ce que nous affirmions depuis des mois, sans recevoir la moindre écoute de l'Autorité.

**Dans ces conditions, l'administrateur**

**général veut recommencer le basculement 3 à la Documentation patrimoniale.**

**Si l'UNSP peut comprendre les difficultés rencontrées par l'administrateur général, nous ne pouvons admettre qu'il remette en cause les résultats des agents qui se rapprochent avec bonheur de leur domicile. Mais, d'un autre côté, comment affecter quelqu'un dans une localisation... qui n'existera plus ? Avec quelles conséquences pour les agents ? Un retour à Bruxelles lors de la fermeture du bureau ?**

**À l'Autorité de se montrer inventive et constructive pour respecter ces agents finalement victimes d'une situation qui incombe à 100 % à l'Autorité !**

**On se demande pourquoi seuls les agents reçoivent des mentions *insuffisant* dans le cadre de leur évaluation !**

## AGFisc : 24 % des postes inoccupés au pilier P !

À l'AGFisc, 404 agents se retrouvent sur la liste de l'administrateur. C'est énorme !

Suite aux exigences de fonction, de nombreux postes restent inoccupés. Ainsi, au pilier P, dans la gestion, seuls 76 % de postes ont été affectés lors du basculement 3.

**24 % des postes restent donc inoccupés !**

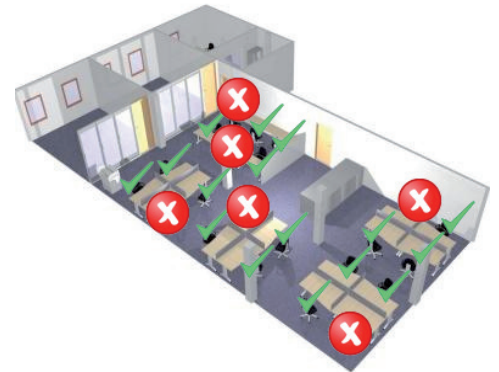
**Exactement les dégâts prédits par l'UNSP ! C'est une problématique qui incombe totalement à l'Autorité : en effet, les exigences de fonction telles que définies par les managers en sont la cause ! Ces exigences ont permis aux agents de l'IPP de quitter le pilier P, sans laisser la possibilité à d'autres agents d'intégrer ce pilier.**

Concernant l'affectation des agents sur la liste de l'administrateur, les exigences de fonction seront respectées. Donc, un agent qui ne pouvait pas postuler la gestion dans le pilier P ne pourra y être affecté.

Pour rappel, les exigences de fonction utilisées par l'Autorité ne sont pas du tout celles réclamées par l'UNSP, à savoir des postes réservés aux agents des contributions directes (CD) et d'autres à ceux de la TVA. De

telles exigences auraient été justes et utiles tant pour les agents que pour le département. Avoir négligé cette demande risque d'être catastrophique, car selon les résultats, certains bureaux PME sont actuellement peuplés uniquement d'agents TVA et d'autres uniquement d'agents CD !

Cela promet pour l'efficacité future de ces services...



## Transparence ???

Suite à l'enquête de satisfaction, l'Autorité s'était engagée à de la transparence, à une meilleure communication.

Or, les agents n'ont pas obtenu toutes les données nécessaires pour effectuer leur choix dans le cadre du basculement 3 (par exemple, l'identité et l'ancienneté des agents prioritaires). L'UNSP avait pourtant interpellé l'Autorité à ce sujet... sans jamais recevoir de réponse officielle !

De même, concernant les résultats du basculement, l'Autorité semble réticente lorsque nous lui demandons de fournir l'ensemble des listes de résultats aux agents.

L'UNSP peine à comprendre cette attitude, qui ne peut que susciter de la suspicion !

Nous espérons que l'Autorité changera d'attitude et fera preuve d'ouverture !

## Et pour les contractuels ?

Le basculement 3 est annoncé en septembre pour les agents contractuels.

## DE NOUVEAUX COMBATS À L'HORIZON...

Depuis plusieurs mois, les fonctionnaires sont la cible privilégiée des mesures d'austérité, et tout particulièrement au SPF Finances.

De nouveaux combats se profilent déjà à l'horizon.

### 1. STOP à la réduction de l'effectif du SPF Finances !

Nous le savons tous : nos services se vident à vue d'œil... Il devient de plus en plus difficile d'accomplir nos missions de base, alors ne parlons pas de lutter efficacement contre la fraude !

En fait, si, au cours des 5 dernières années, le nombre de fonctionnaires fédéraux a diminué de 6.390 agents (7,6 %), plus de 71 % de cette diminution provient d'une diminution de l'effectif du SPF Finances !

Alors que les politiciens ne cessent d'affirmer que la lutte contre la fraude est une priorité, la poursuite de cette diminution aveugle des effectifs du SPF Finances risque de réduire à néant l'efficacité de cette lutte et de diminuer les rentrées fiscales bien nécessaires au budget de l'État.

Au vu de la pyramide des âges au sein du SPF Finances, cette pénurie va aller en s'accroissant, puisque le département compte bien plus d'un tiers d'agents de 55 ans et plus (plus de 37 % !). À l'opposé, moins de 2.000 agents n'ont pas 30 ans, alors que le gouvernement fustige les jeunes sans emploi.

Face à ce constat, en décembre dernier, lors de la rencontre entre le ministre et les syndicats, l'UNSP a interpellé M. Geens. Il nous avait affirmé qu'il allait étudier la question et soutenir le recrutement au SPF Finances devant le Conseil des ministres.

Mais jamais ces promesses ne se sont concrétisées !

Pire, en avril, lors de la présentation aux organisations syndicales du plan de personnel 2014 du SPF Finances, de nouveaux efforts ont été demandés : l'enveloppe nette du personnel du SPF Finances va encore diminuer de plus de 40 millions d'euros par rapport à 2013 ! Comble du comble, aucun recrutement n'a encore été réalisé sur le plan de personnel... 2013 !

Bien loin des promesses du ministre !

Dans ces conditions, il est évident que l'UNSP a remis un avis négatif à propos du plan de personnel 2014.

Un recrutement massif d'agents s'impose pour permettre au SPF Finances de remplir ses missions de service public et de lutte contre la fraude.

Au minimum, il faut que chaque départ à la pension soit compensé par un engagement, afin de maintenir l'effectif actuel, malheureusement déjà insuffisant.

L'UNSP ne peut admettre de nouvelles économies en matière de personnel au sein du SPF Finances. On ne lutte pas contre la fraude fiscale avec des effets d'annonce !

Mais ce n'est pas tout : nous sommes fin juin 2014 et, alors que les plans de personnel qui nous sont soumis sont minimalistes et largement insuffisants, l'Autorité tarde à effectuer les recrutements qui y sont prévus.

**AINSI, IL RESTE PLUS DE 600 AGENTS À ENGAGER POUR... 2013 ET AUCUN ENGAGEMENT N'A ENCORE ÉTÉ EFFECTUÉ POUR 2014. AU TOTAL, PLUS DE 1.400 AGENTS DOIVENT ENCORE ÊTRE RECRUTÉS ET LES PROCÉDURES NE SONT MÊME PAS ENCORE LANCÉES AU SELOR !**

C'est totalement inadmissible !

Et cela nous concerne tous, car, sans ces engagements, nos bureaux resteront désespérément vides et notre charge de travail ne cessera d'augmenter !

### 2. Le respect de vos droits de mutation

Cette absence de recrutement aura une autre conséquence : sans ces engagements, les mouvements de mutation deviendront plus rares. Or, alors que le basculement 3 a envoyé ou maintenu de nombreux agents loin de leur domicile, ces mutations seront encore plus prises.

De plus, ces procédures de mutation sont régulièrement mises en cause par le directeur P&O.

Pourtant, suite aux actions de mai 2013, nous avons obtenu que la mutation prime à nouveau sur le recrutement et la promotion (sauf pour les agents de la classe A3). Il s'agissait d'une victoire primordiale, car sans cela, l'Autorité aurait eu tout loisir de placer les nouveaux recrutés directement en province, à la place que vous souhaitiez obtenir !

Cela a été inséré dans l'article 23 du règlement organique. Il précise que **LES EMPLOIS VACANTS DANS LES NIVEAUX D, C ET B ET DANS LES CLASSES A1 ET A2 SONT PRIORITAIREMENT ATTRIBUÉS PAR VOIE DE MUTATION**. L'Autorité compétente ne peut déroger à cette disposition que moyennant une décision motivée.

Nous entendons bien faire respecter cet article. L'UNSP regrette encore qu'il ne soit pas d'application pour les agents de la classe A3.



### 3. La défense de nos pensions

La formation du futur gouvernement fédéral risque de prendre encore un certain temps, pour ne pas dire un temps certain...

Mais, une nouvelle fois, nos pensions semblent remises en cause.

Le gouverneur de la BNB a déjà lancé les hostilités en s'attaquant aux pensions du secteur public. De tels propos dans la bouche d'un homme qui empêche un salaire supérieur à 500.000 € - auquel il convient encore d'ajouter les jetons de présence -, c'est l'hôpital qui se fout de la charité.

La défense de nos pensions, déjà réformées par le gouvernement précédent, risque d'être d'actualité !

Ne nous laissons pas faire ! Nous méritons plus de respect !

**La rentrée risque d'être chaude !**

## ET TOUJOURS UN MANQUE DE RESPECT...

Les mesures d'austérité et de restriction à l'égard de la Fonction publique fédérale se sont multipliées ces dernières années.

Nous devons l'admettre : les attaques sont tellement virulentes et massives que nos combats actuels portent davantage sur le maintien des acquis sociaux que sur l'obtention de nouveaux avantages.

C'est malheureusement le cas au SPF Finances plus que partout ailleurs. Notre département, et particulièrement notre service P&O, semble avoir pour devise d'en faire toujours plus que les autres en matière d'économies (sauf lorsqu'il s'agit d'organiser des activités de *team building* destinées au seul service P&O : dans ce cas, il ne semble pas y avoir de limites).

Les exemples se multiplient toujours en défaveur du personnel du SPF Finances et même parfois en toute illégalité !

### Chasse aux sorcières

Le service P&O semble avoir lancé une véritable chasse aux sorcières. Les exemples se multiplient :

- annulation de détachements pour raisons médicales, alors que ces raisons sont toujours d'actualité ;
- mise à la pension d'agents en maladie ;
- récupération de primes ou allocations indument payées, de par l'incurie de l'Administration, avec des délais de remboursement très courts ;
- menaces sur les agents contractuels malades de longue durée.

On en passe et des meilleures.

Plus que jamais, nous sommes considérés comme des pions, comme des ressources, comme des sources d'économies potentielles.

Au SPF Finances, la gestion des ressources humaines s'est transformée en une simple gestion des ressources. Le côté humain a disparu !



### Masse d'habillement

Par le biais de différents canaux, il nous est revenu que certaines commandes datant de 2012 n'ont toujours pas été livrées. Étant donné que, pour effectuer certaines tâches, le port de l'uniforme est une obligation légale, et vu que l'Autorité tarde à fournir les pièces de cet uniforme, des agents craignent de ne pas porter les tenues réglementaires et de se voir ainsi dans l'impossibilité d'effectuer une partie de leurs tâches.

Par un courrier daté du 4 avril 2014, l'UNSP a demandé à l'administrateur général de la Douane de mettre en œuvre tous les moyens possibles pour permettre aux fournisseurs de livrer les commandes de 2012, afin de ne pas perturber le fonctionnement des services.

Malgré un rappel effectué fin avril, nous n'avons toujours reçu **AUCUNE RÉPONSE, NI ACCUSÉ DE RÉCEPTION, ALORS QUE PRÈS DE TROIS MOIS SE SONT ÉCOULÉS !!!**

### Billets bulk

Depuis un an, l'Autorité freine pour l'attribution des billets bulk de 1<sup>ère</sup> classe aux agents qui y ont droit.

Or, l'arrêté royal du 18 janvier 1965, toujours en vigueur, stipule, en son article 8, que :

*Si les moyens de transport en commun comportent plusieurs classes, la classification suivante est respectée :*

1. À l'étranger : 1<sup>ère</sup> classe : tous les agents.
2. En Belgique : 1<sup>ère</sup> classe pour les agents des niveaux A et B, ainsi que les agents titulaires d'un grade supprimé du rang 22.

Aller à l'encontre de cet arrêté royal est pire que de l'excès de zèle de la part des services P&O, c'est un véritable abus d'autorité qui ne se justifie d'aucune manière. Par conséquent, nous exigeons qu'il soit mis à nouveau à disposition des agents concernés les billets bulk de 1<sup>ère</sup> classe auxquels ils ont légalement droit.

Dans les autres SPF, ces billets de 1<sup>ère</sup> classe continuent à être octroyés. Pourquoi pas au SPF Finances ?

**L'UNSP A PLUSIEURS FOIS INTERPELLÉ L'AUTORITÉ À CE SUJET... SANS JAMAIS RECEVOIR DE RÉPONSE !**

### Accession au niveau A

Le 20 mars, nous interpellions le directeur P&O au sujet du remboursement des droits d'inscription à l'université dans le cadre de l'accession au niveau A.

Malheureusement, **PLUS DE 3 MOIS PLUS TARD, NOUS N'AVONS TOUJOURS OBTENU NI RÉPONSE, NI ACCUSÉ DE RÉCEPTION !**

## CONCLUSION

Le terme *respect* semble avoir disparu dans les hautes sphères P&O de notre département. Il y a été remplacé par le terme *mépris*. Nous le vivons tous chaque jour, et c'est totalement inacceptable !

Nos courriers ne reçoivent pas de réponse. La loi est parfois bafouée.

Alors que les agents du département sont évalués annuellement, on se demande quelle mention pourrait recevoir notre directeur P&O dans le cas présent !!!

## L'INFORMATIQUE AU SPF FINANCES : UN BULLETIN CATASTROPHIQUE !!!



L'informatique au SPF Finances, on en écrirait bien un roman !

L'Autorité affirme que le SPF Finances est *au top* dans ce domaine. Le discours des responsables est récurrent : diminution des effectifs et suppression de nombreuses implantations ne poseront aucun problème grâce à l'informatisation de plus en plus performante du département.

Pourtant, **entre ces belles paroles et la réalité de terrain, il existe un gouffre !**

Bien sûr, la situation s'est améliorée par rapport à la fin de 20<sup>ème</sup> siècle, où l'informatique au ministère des Finances était digne de l'âge de la pierre : des ordinateurs dépassés, partagés entre plusieurs collègues... Les stagiaires ouvraient grands les yeux en découvrant les applications et étaient nombreux à se demander où ils étaient tombés et à s'écrier *Waouw ! Je ne savais pas que de tels programmes existaient encore ! Même mon vieux Commodore 64 serait à la pointe ici !*

Nous n'en sommes plus là, certes... Mais les problèmes restent multiples !

Pour preuve, les résultats du rapport d'audit concernant l'ICT au SPF Finances réalisé par KPMG Finances sont catastrophiques !

Ce rapport relève notamment que **la clé du succès se trouve dans un partenariat entre métiers et ICT qui doivent collaborer en direction des objectifs fixés.** Mais cela implique une coordination qui doit impérativement être mise en place pour pouvoir atteindre cet objectif. Le rapport relève que **l'ICT est éloignée des besoins du métier et réagit avec lenteur.**

Début juin, l'UNSP a également réalisé une nouvelle enquête au sujet de l'informatique au SPF Finances. Lancée uniquement via nos délégués et notre site internet, cette enquête a suscité de nombreuses réponses fournies et détaillées indiquant bien l'ampleur du problème informatique aux Finances.

Un premier constat : **82 % des participants au sondage ont affirmé que le SPF Finances n'est pas à la pointe au niveau informatique** (pour 8 % affirmant le contraire).

### **MATÉRIEL INFORMATIQUE : EN AMÉLIORATION, MAIS PEUT MIEUX FAIRE...**

**Votre cote pour le matériel informatique :**

**5,89 / 10 !**

Voici différentes remarques émises :

- il est regrettable que de nombreux ordinateurs tournent toujours sous Windows XP ;
- de nombreux agents ne disposent pas d'ordinateurs portables, alors que cela leur serait plus qu'utile en contrôle sur place ;

- d'autres agents disposent uniquement d'un ordinateur portable. C'est loin d'être idéal pour un travail quotidien (problèmes de vue). La taille trop petite des écrans pose problème.

Dans de nombreux bâtiments, l'Autorité a décidé de remplacer les imprimantes individuelles par une imprimante centrale par étage.

Vous êtes très nombreux à vous opposer à cette décision (d'ailleurs, cette question a provoqué le plus haut taux de réponse *Pas du tout d'accord* avec 68 %).

### **RÉSEAU INFORMATIQUE : LE POINT NOIR !**

Un qualificatif revient sans cesse dans vos commentaires : **LENT !**

On ne compte plus les minutes et les heures perdues à attendre que l'ordinateur réagisse...

**Votre cote pour le réseau informatique :**

**4,30 / 10 !**

### **APPLICATIONS INFORMATIQUES : À AMÉLIORER EN URGENCE !**

Seuls 36 % des agents sont satisfaits des programmes mis à leur disposition.

Les problèmes cités sont nombreux : **ergonomie déplorable, lourdeur, lenteur, obligation de se déconnecter d'une application pour avoir accès à une autre, manque de liens et de cohérence entre les différents programmes, nombreuses pannes, moteurs de recherche inexistantes ou peu performants...**

**Votre cote pour les applications :**

**4,54 / 10 !**

Une question revient également en boucle : quand les services extérieurs seront-ils consultés pour développer une application ?

Il est évident qu'il manque un fil conducteur entre les différentes applications, une vision globale à l'écoute des besoins des agents.

L'informatique doit constituer un outil pour le personnel et non une charge ou un frein comme c'est malheureusement trop souvent le cas.

### **INFORMATIONS ET FORMATIONS**

Seuls 9 % des agents affirment retrouver facilement et rapidement des informations en matière administrative sur l'intranet. Pire, pour la recherche des informations techniques, ce chiffre baisse à 2 %, soit 1 agent sur 50 !

En effet, Intranet et les différents programmes ressemblent de

plus en plus à un fouillis inextricable !

De nombreuses informations sont disponibles, mais personne (ou presque) ne précise aux agents comment et où aller les trouver.

Très peu d'applications disposent d'un moteur de recherche et quand celui-ci est disponible, il est rarement efficace.

En fait, pour la recherche d'informations, les agents doivent se débrouiller via le bouche à oreille, un agent expliquant à l'autre ce qu'il a découvert et comment y accéder.

Car, malheureusement, la formation est largement insuffisante : seuls 2 % des agents estiment que notre département met tout en œuvre pour que le personnel maîtrise les applications informatiques internes.

**Un vaste programme de formations doit être mis en place et des manuels doivent être mis à disposition des agents afin**

**d'améliorer leur efficacité.**

**HELPDESK : ON NE VOUDRAIT PAS ÊTRE À LEUR PLACE...**

Travailler au helpdesk ne doit pas être de tout repos...

Pannes des applications et lenteur du réseau : ils connaissent tout aussi bien que nous et en sont tout autant victimes !

Cela explique en bonne partie la cote que vous attribuez à la résolution des problèmes informatiques par le helpdesk : 5,78 /10 !



## CONCLUSION

Nous sommes bien loin des paroles optimistes de l'Autorité.

**NON**, l'informatique au SPF Finances n'est pas au top !

**NON**, l'informatique n'est pas LA solution !

**NON**, l'informatique ne compense pas les diminutions d'effectif et la fermeture de nombreuses implantations !

En matière d'ICT, de nombreux changements sont nécessaires. Ils sont soulignés tant par le rapport de KPMG que par notre enquête.

**Une vision globale à long terme doit être développée en matière d'ICT.**

**Cette vision doit se rapprocher des besoins des agents. L'informatique doit devenir un outil à l'aide du personnel et être à l'écoute de celui-ci.**

**Les applications doivent être développées dans ce sens et reliées les unes aux autres via un projet global.**

**Il importe également que de nombreuses formations soient organisées et des manuels mis à disposition**, car il est inadmissible que seul 1 agent sur 50 affirme retrouver facilement les informations techniques sur Intranet.

**Au niveau matériel, il est primordial que le SPF Finances investisse pour étendre les capacités de son réseau informatique.** Dans un département comme les Finances, et alors qu'une pression de plus en plus importante s'exerce sur le personnel, il est inconcevable que les agents perdent quotidiennement de longues minutes suite aux défaillances du réseau et des applications.

## HYPOTHÈQUES

Voici quelques nouvelles fraîches émanant de la réunion de concertation du 24 juin :

### Arriérés de traitement et de formations certifiées

Fin octobre, ce dossier devrait enfin connaître son épilogue. Nous faisons confiance à l'équipe en charge de ce dossier. Néanmoins, à défaut de respect de cette nouvelle échéance – la dernière était mai 2014 ! –, nous couvrirons toute action de mécontentement du personnel.

- Rattrapage ancienneté réelle programmée fin juillet
- Changement d'échelles (BF2 vers BF3 & BF3 vers BF4) programmé fin septembre
- Ensuite recalcul des arriérés et paiement fin octobre

### Fonctionnarisation et postulations

- 1<sup>er</sup> octobre 2014 : mise en place des employés ayant postulé.

Les agents n'obtenant pas une place dans une conservation seront mis à disposition de l'AGDP.

- Un processus de postulation va être programmé (en principe tous les 4 mois) lorsque des places se libèreront. Les agents détachés à l'AGDP pourront s'ils le souhaitent réintégrer les conservations.
- La problématique des équivalents temps-plein va être examinée par l'Administration afin de ne pas mettre en péril les Conservations (maladie de longue durée, vieillissement des cadres, problème d'expertise...). En effet, le nombre d'agents prévus actuellement ne permettra pas d'assumer la charge de travail.

NB : Les examens d'accession organisés par le SELOR sont accessibles à tous les fonctionnaires, y compris les employés fonctionnarisés.



# OPEN SPACE : L'AUTORITÉ SE MOQUE ÉPERDUMENT DE VOTRE AVIS !

Voici, en 5 étapes, la démonstration que l'Autorité n'a pas plus cure de l'avis de ses agents que de leur bien-être au travail.

**1** **Enquête de l'Autorité** (septembre 2012)  
Elle affirme qu'elle va être à l'écoute du personnel.

**2** **Enquête de l'UNSP** (décembre 2013)  
Les réponses concernant le travail en *open space* laissent peu de place au doute.

Pensez-vous que le travail sur des plateaux ouverts améliore vos conditions de travail ?

■ Oui, c'est une très bonne chose.	4%
■ Oui, c'est une bonne chose.	1%
■ Cela ne change rien.	6%
■ Non, c'est une mauvaise chose.	13%
■ Non, c'est une très mauvaise chose.	36%
■ Sans opinion	40%

**3** **Enquête Fininfo** (avril 2014)  
Suite à la question *Pour ou contre l'open space ?* posée sur l'intranet, voici les résultats :

■ Pour	8,20%
■ Contre	74,50%
■ Cela dépend	17,30%

**4** De nombreux articles et études confirment les craintes du personnel du SPF Finances à l'égard des bureaux ouverts (voir à ce sujet l'édition de janvier 2014 de l'U.F. Infos).

**5** Le 19 mars, lors d'une question posée par un parlementaire au ministre des Finances concernant la réorganisation du North Galaxy par la suppression de bureaux fermés (abattage de cloisons...), le ministre confirme et précise que *plusieurs études internationales ont prouvé l'efficacité des open spaces !*

**EST-CE CELA ÊTRE  
À L'ÉCOUTE DU  
PERSONNEL ?**

Est-ce que quelqu'un se préoccupe de ce que je pense ?

**NON**

69% des gens pensent que nous ne tiendrons pas compte de ces résultats.

**Et ils avaient RAISON**

**NOUS RELEVONS LE DÉFI !**

**Sans commentaire...**

## HORAIRE VARIABLE

Le 1<sup>er</sup> avril, lors de la réunion d'évaluation de la réforme de l'horaire variable, l'UNSP avait rappelé sa demande d'obtenir un jour de compensation pour les agents. Notre demande était motivée non seulement par la suppression de certains avantages et la comparaison avec d'autres départements, mais aussi par la nécessité et l'utilité de faire un geste en faveur du personnel soumis à de nombreuses réformes. Il s'agit également d'une forme de respect.

De plus, ce jour de compensation était prévu dans le projet initial et le président du Comité de direction s'était engagé à défendre notre demande.

Les autres organisations syndicales ont soutenu cette revendication. Comme quoi, l'union fait la force.

Après diverses discussions, le directeur P&O avait accepté notre demande, à condition d'adresser toute autre demande directement au ministre.



**CONCLUSION : UN JOUR DE CONGÉ DE COMPENSATION EST BIEN ACCORDÉ AUX AGENTS CONCERNÉS.**

L'Autorité nous a promis que ce jour serait activé dans *MyP&O* d'ici quelques jours. Nous osons espérer qu'elle tiendra enfin sa promesse !

## DES NOUVELLES DE FEDOREST

La pétition lancée par l'UNSP et intitulée *POUR des cafétérias et restaurants dans un maximum d'implantations ! POUR le respect de leur personnel !* a rencontré un beau succès, avec **plus de 4.000 signatures**.

De nombreux agents se sont mobilisés à travers toute la Wallonie pour assurer ce succès, à Arlon, Ath, Aywaille, Charleroi, Eupen, Huy, Jodoigne, Lessines, Liège, Malmedy, Marche-en-Famenne, Mons, Neufchâteau, Ottignies, Seraing, Saint Vith, Tournai, Verviers, Vielsalm...

Merci à tous !

Cette pétition, bien utile pour défendre le personnel concerné, sera remise à l'Autorité.

Un bémol est toutefois à signaler : certains intendants se sont opposés à la diffusion de la pétition dans leur restaurant, prétendant que leurs agents n'étaient pas menacés. Une attitude déplorable, mais surtout très

dangereuse, car les agents des mess et restaurants risquent d'être sur la sellette un peu partout en Belgique... Au-delà du non-respect du statut syndical, c'est leur propre personnel qu'ils ne respectent pas. Ces intendants devront assumer leurs actes...

Quoi qu'il en soit, **plus que jamais, nous vous encourageons à fréquenter votre restaurant, votre mess, votre cafétéria si vous en souhaitez le maintien ou si vous voulez apporter votre soutien aux sympathiques agents qui y travaillent ! Leur avenir dépend de vous !**

Car nous parlons ici d'emplois d'agents aux faibles revenus et déjà bien peu respectés par l'Autorité... Devons-nous rappeler qu'en matière de formations certifiées, une centaine d'agents du personnel des mess et restaurants attendent encore d'être invités à suivre leur formation depuis septembre 2007, et ce, malgré nos nombreuses demandes et les promesses d'obtenir rapidement

une formation pour ce public cible ? C'est totalement irrespectueux de ces agents qui ont un traitement modeste et qui attendent la prime relative au développement des compétences avec impatience !

Lors du Comité de Concertation de Base (CCB) Fedorest du 5 juin, l'Autorité nous a promis que la formation *service en salle* serait organisée le plus rapidement possible.

L'UNSP a fait remarquer que le dossier des formations certifiées pour ces agents a beaucoup trop traîné. Il conviendrait de revenir aux formations certifiantes, qui semblaient acquises.

Nous avons demandé à l'Autorité d'être proactive en la matière. Le président du Comité de direction s'est engagé à prendre contact rapidement avec le président intérimaire du SPF P&O.

**VOUS SOUHAITEZ PLUS D'INFORMATIONS ?  
VOUS DÉSIREZ VOUS AFFILIER À L'UNSP ?  
N'HÉSITÉZ PAS À NOUS CONTACTER !  
VOUS TROUVEREZ TOUTES NOS COORDONNÉES CI-DESSOUS.**

