

# LES DOSSIERS

DE L' 

## Enquête :

# *L'informatique et le SPF Finances*

## Des résultats catastrophiques !

## 14 jours perdus par an et par agent

Juin 2018





# ENQUÊTE :

## L'INFORMATIQUE ET LE SPF FINANCES

### DES RÉSULTATS CATASTROPHIQUES !

Les responsables politiques, mais aussi les managers du département affirment que le SPF Finances est au top du point de vue informatique.

Le ministre des Finances utilise d'ailleurs régulièrement l'argument suivant : informatisation et digitalisation compensent les réductions drastiques de personnel que nous avons vécues.

Mais lorsque nous lui en demandons une preuve précise (ou chiffrée), aucune réponse ne nous parvient !

Et il ne donne pas plus d'informations précises aux parlementaires.

Pourtant, les pannes, les indisponibilités et lenteurs informatiques, les difficultés pour se connecter se multiplient au SPF Finances.

**Car entre leurs belles paroles et la réalité de terrain pour le personnel, il existe un gouffre !**

Pour connaître et décrire l'état exact du parc informatique au SPF Finances, l'UNSP a lancé une grande enquête il y a quelques semaines. Cette enquête n'est certes pas scientifique, mais au vu du taux important de participation, ses résultats sont plus que pertinents et doivent être pris en considération.

Voici ces résultats (les graphiques détaillant les réponses reçues aux différentes questions sont disponibles en fin de dossier) :

### Préambule

En préambule, nous tenons à préciser qu'à travers notre enquête et l'analyse des résultats, nous ne visons nullement les agents travaillant à l'ICT.

Au contraire, et comme nous le faisons pour tous les agents du SPF Finances, nous voulons souligner les difficultés qu'ils rencontrent (manque de personnel, de moyens...) et voulons les mettre en évidence, afin que le politique prenne conscience du problème.

### Participation

Près de 3 500 agents ont répondu à notre enquête, en provenance de toutes les administrations.

### Matériel informatique

Ce matériel convient-il aux besoins du personnel ?

Ordinateur portable : **OUI à 73 %**

Ordinateur fixe : **OUI à 56 %**

Imprimante : **NON à 58 %**

Les agents sont ainsi 76,4 % à être en désaccord avec la décision de l'Autorité de remplacer un maximum d'imprimantes individuelles par une ou plusieurs imprimantes centrales par étage. On note même 46 % d'agents qui ne sont pas du tout d'accord avec cette décision !

### Du brouillard sur l'intranet !

Les agents retrouvent-ils facilement et rapidement toutes les informations nécessaires sur l'intranet ?

**NON à 80 %**



### La formation : largement insuffisante

Le SPF Finances met-il tout en œuvre afin que ses agents maîtrisent parfaitement les applications informatiques internes ?

**NON à 90 %**

### Applications

Correspondent-elles aux besoins des agents ?

**NON à 58 %**

## Un Servicedesk en difficulté

Travailler au helpdesk ne doit pas être de tout repos... La pénurie de personnel, ils connaissent.

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

Cela explique en bonne partie les cotes mitigées que vous attribuez au Servicedesk :

La rapidité de résolution des problèmes informatiques	5,3/10
L'efficacité dans la résolution des problèmes informatiques	5,5/10



## Un bulletin misérable

Voici le bulletin remis au SPF Finances en matière informatique :

<b>La rapidité du réseau</b> informatique général du SPF Finances	<b>4,2/10</b>
<b>La fiabilité du réseau</b> informatique général du SPF Finances	<b>4,5/10</b>
<b>Le matériel informatique</b> mis à disposition	<b>5,7/10</b>
<b>L'intranet</b> du SPF Finances	<b>4,9/10</b>
<b>Les applications</b> mises à disposition	<b>5,0/10</b>
<b>La communication</b> (clarté, rapidité) du service d'encadrement ICT en cas de problème	<b>4,6/10</b>

Cela se passerait presque de commentaires !

Et pourtant, voici les chiffres publiés par le SPF Finances dans son plan d'administration 2018 :

Taux de disponibilité applications internes (ce KPI consolide les résultats au niveau de la disponibilité des applications utilisées par les fonctionnaires du SPF Finances) : **Performance en 2017 : 98,7 %**

Pourcentage de transactions dont le temps de réponse ne dépasse pas 3 secondes (ce KPI mesure la performance des applications utilisées par les fonctionnaires du SPF Finances. Le résultat est une consolidation des différentes applications qui sont monitorées pour leur performance) : **Performance en 2017 : 96,5 %**

Des chiffres à tomber de sa chaise, non ?

La majorité des agents participants à l'enquête de l'UNSP auraient-ils malchance d'être dans les 3 ou 4 % d'agents à connaître les problèmes informatiques ? Permettez-nous d'en douter et de remettre en cause les chiffres de l'Autorité !

## Informatisation et digitalisation, loin d'être LA solution

Tant le ministre des Finances que nos managers ne cessent de justifier les réductions de personnel par l'informatisation accrue et la digitalisation des documents. L'UNSP a toujours rejeté ces affirmations. Mais vous, qu'en pense le personnel du SPF Finances ?

La digitalisation des documents me permet de traiter plus rapidement mes dossiers.

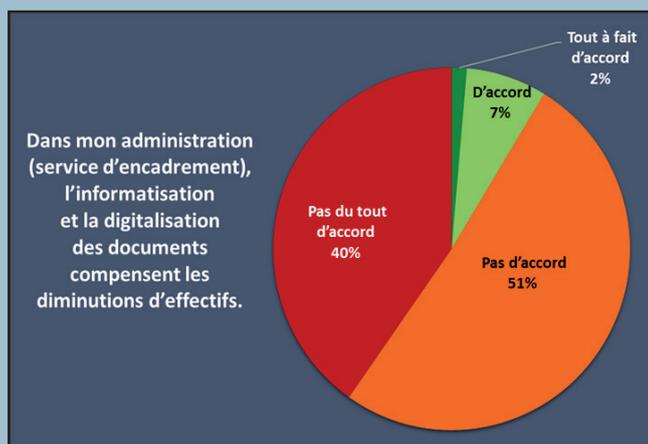
**NON à 63 %**

La digitalisation des documents me permet de traiter plus efficacement mes dossiers.

**NON à 55 %**

Dans mon administration (service d'encadrement), l'informatisation et la digitalisation des documents compensent les diminutions d'effectifs.

**NON à 91 %**



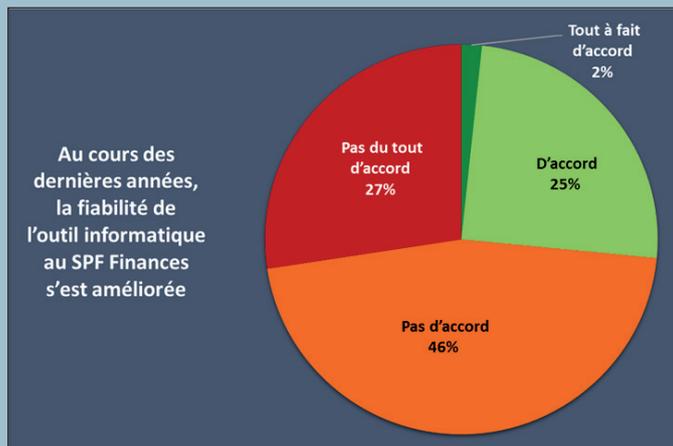
Le message du personnel est clair : les affirmations du ministre sont fausses. **Non, l'informatisation et la digitalisation ne compensent pas les réductions successives de personnel. Loin de là, même !**

## La situation ne s'est pas améliorée

Malgré l'arrivée d'un nouveau management à l'ICT il y a quelques années, les réponses sont claires. La situation ne s'améliore pas !

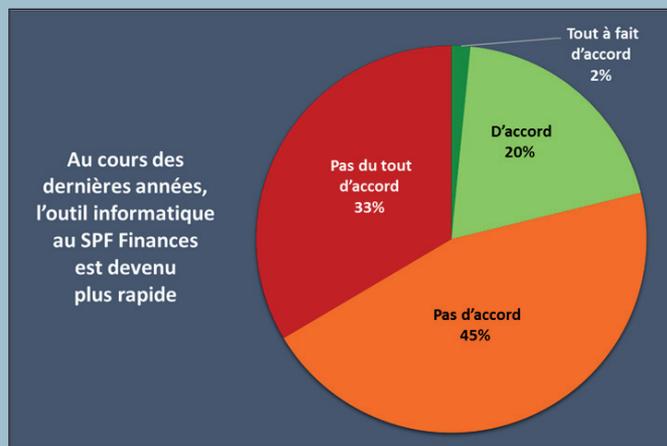
Au cours des dernières années, la fiabilité de l'outil informatique au SPF Finances s'est-elle améliorée ?

**NON à 73 %**



Au cours des dernières années, l'outil informatique au SPF Finances est-il devenu plus rapide ?

**NON à 78 %**



## Mais que se passe-t-il réellement à l'ICT ?

Des applications de plus en plus souvent lentes, instables ou carrément indisponibles...

Des projets pharaoniques menés sans tenir compte des besoins réels des utilisateurs, quand ce n'est pas en dépit du plus élémentaire bon sens...

Lors de l'entrée en fonction du nouveau directeur ICT, il avait annoncé des améliorations importantes : un meilleur fonctionnement du service d'encadrement ICT, une meilleure collaboration entre équipes, et, au final, un meilleur service à l'utilisateur, qu'il s'agisse des agents des Finances, ou des citoyens utilisant des applications en ligne, par exemple Tax-On-Web.

Nous avons choisi d'opter pour la confiance, quoi de plus normal au premier abord.

Mais, deux ans plus tard, nous sommes plus que sceptiques !

Rien de tout cela n'a fonctionné... Les résultats de notre enquête en sont la meilleure et triste preuve.

Les grands projets initiés ces deux dernières années montrent aussi leurs limites. Certes, chaque agent dispose désormais d'un PC portable (relativement) performant et de la suite Office 365. Mais sur les 22 000 agents du département, rares sont ceux qui, pour mener à bien leurs tâches quotidiennes, ont vraiment besoin de gadgets tels que Skype, Yammer, OneNote, etc. Gadgets qui, pourtant, coûtent des fortunes. Quand on sait que, dans le même temps, on refuse de fournir aux agents un écran externe qui faciliterait grandement l'exécution de leur travail, on s'interroge sur les priorités du département. Vous avez déjà essayé, vous, d'encoder des données complexes, de passer continuellement d'un écran de consultation à un tableau à compléter ou encore de consulter un plan cadastral détaillé sur un écran de PC portable de 15" ? Pourtant, quand vous demandez un écran externe 22" ou 24", il n'y a plus de budget. Mais pour déployer Office 365, là, les caisses sont pleines.

Et tous ces budgets qu'on gaspille dans des projets qui ne sont que des vitrines, pour épater la galerie, quitte à ne pas les utiliser pour le confort du travailleur, pourquoi ne pas les utiliser pour moderniser l'infrastructure et assurer une meilleure performance des applications ? Ces derniers mois, on ne compte plus les lenteurs, les instabilités et les pannes. Un jour c'est TAXI, le lendemain c'est Sitran, un peu après, c'est tout le réseau qui, subitement, ne répond plus...

Le résultat ? L'ambiance est morose à l'ICT. Des agents pourtant compétents et motivés fuient vers des cieux plus cléments, tombent en dépression ou flirtent avec le burn-out. De nombreux collègues de l'ICT nous ont confié que c'est le cœur lourd qu'ils vont désormais travailler, souffrant du manque de considération de leur hiérarchie, du manque total de visibilité et de ne pas pouvoir faire correctement leur travail.

Nous sommes décidément loin des grands changements annoncés à l'ICT lors de l'arrivée du nouveau management. Pourtant l'ICT en avait bien besoin et en a plus que jamais besoin aujourd'hui encore.

Un tableau trop catastrophique nous direz-vous ? Sans doute des améliorations ont-elles eu lieu. À l'aide de cette enquête, force est de constater qu'elles ne profitent guère au personnel.

## Un impact considérable sur les agents

L'outil informatique, loin d'être la solution, fait même perdre – suite aux différentes pannes et autres lenteurs – un temps conséquent aux agents du SPF Finances.

4,7, voici la moyenne des réponses données à la question *Chiffrez le nombre de jours de travail que vous avez « perdus » depuis le début de l'année 2018 suite à ces soucis informatiques.*

### 4,7 JOURS PERDUS PAR AGENT EN 4 MOIS !

Cela donne **14,1 JOURS PERDUS ANNUELLEMENT PAR CHAQUE AGENT DU SPF FINANCES !**

Quand on multiplie ce chiffre par le nombre de membres du personnel, cela prend des proportions gigantesques !

De plus, alors que la mesure de la charge de travail ne cesse de monopoliser l'attention de nos managers (dans l'absence totale de transparence) :

**91 % DES AGENTS AFFIRMENT QU'ON NE TIENT PAS COMPTE DE CES JOURS PERDUS DANS LE PLAN DE TRAVAIL DES AGENTS.**

Voici un détail des jours « perdus » pour chaque administration générale et service d'encadrement :

Administration générale (AG) ou Service d'encadrement (SE)	Nombre moyen de jours perdus pour les 4 premiers mois de l'année par agent	Nombre moyen de jours perdus par an et par agent
AG Documentation patrimoniale	4,8	14,4
AG Douanes et Accises	4,1	12,3
AG Fiscalité	5,1	15,3
AG Inspection spéciale des impôts (Lutte contre la fraude)	3,1	9,3
AG Perception et Recouvrement	4,7	14,1
AG Trésorerie	2,5	7,5
SE Logistique	2,9	8,7
SE Personnel et Organisation	3,5	10,5
SE Technologie de l'information et de la communication (ICT)	2,5	7,5
Services du président	3,0	9,0
Autres SE	4,1	12,3
<b>Moyenne des réponses</b>	<b>4,7</b>	<b>14,1</b>



### Une informatique loin d'être à la pointe...

À la question de savoir si les SPF Finances était à la pointe au niveau informatique, la réponse est on ne peut plus claire :

**NON à 87 %**

## Conclusion

Nous sommes bien loin des paroles du ministre et des chiffres du management.

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

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

**NON**, l'informatisation et la digitalisation ne compensent pas les diminutions d'effectif !

En matière d'ICT, **de nombreux changements sont nécessaires** :

- Une vision globale à long terme doit être développée. 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.
- Il importe également que de nombreuses **formations** soient organisées.
- En cas de souci, de panne, de ralentissement, **une communication claire, rapide** et, si possible, anticipative doit être réalisée par l'ICT.

**Des investissements sont également nécessaires** :

- **en personnel** : pour renforcer les différents services ICT et notamment le Helpdesk ;
- au niveau **matériel** : il est prioritaire que le SPF Finances investisse pour étendre les capacités de son réseau informatique ;
- le gouvernement doit donner les moyens à notre département d'atteindre ses objectifs de modernisation et le doter d'**un budget en conséquence**.

Dans un département comme les Finances, et alors qu'on met une pression de plus en plus importante sur le personnel, il est inconcevable que les agents perdent quotidiennement de longues minutes suite aux défaillances du réseau et des applications !

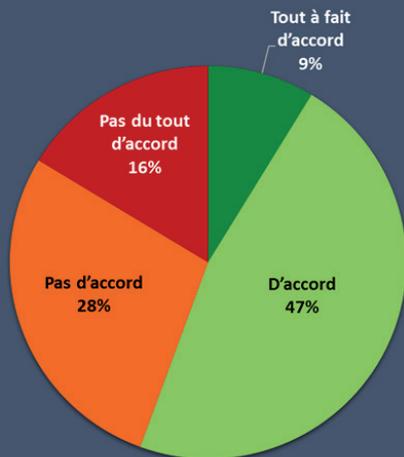
Pour rappel, en moyenne, un agent perdrait annuellement 14,1 jours suite à ces problèmes informatiques. C'est inadmissible !

Il importe également que ces jours « perdus » soient pris en considération dans la charge de travail des agents.

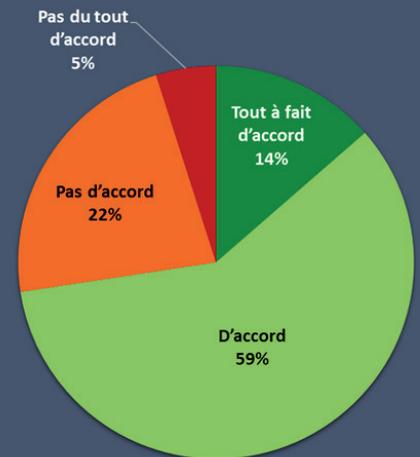


## Les réponses du personnel du SPF Finances en quelques graphiques

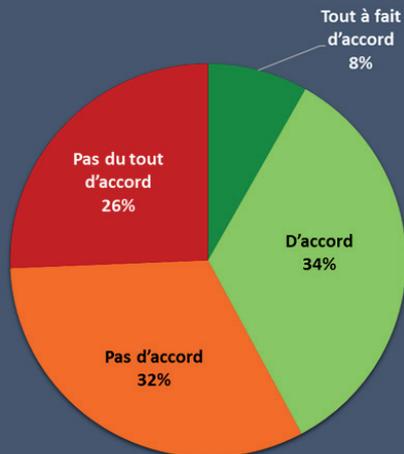
L'ordinateur fixe mis à ma disposition correspond à mes besoins



L'ordinateur portable mis à ma disposition correspond à mes besoins



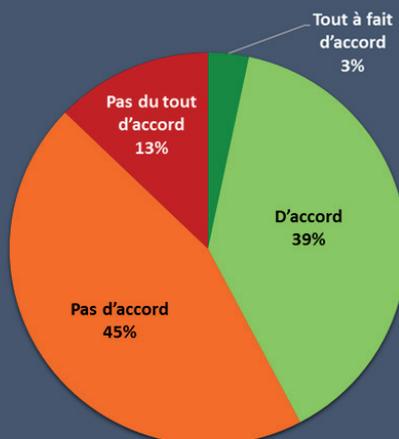
L'imprimante mise à ma disposition correspond à mes besoins.



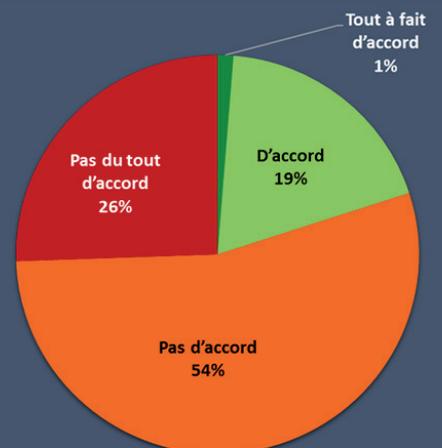
L'Autorité a remplacé un maximum d'imprimantes individuelles par une ou plusieurs imprimantes centrales par étage. C'est une très bonne chose.

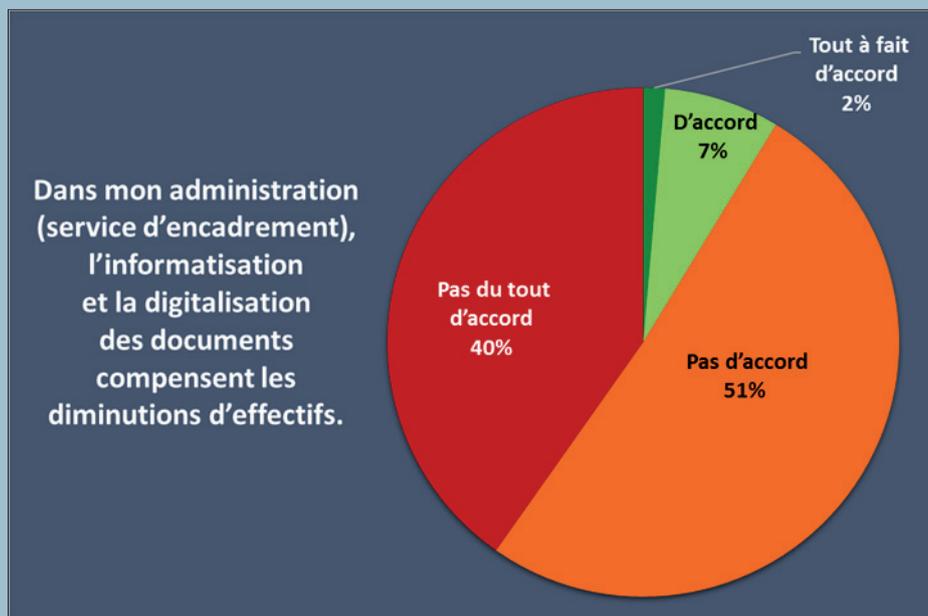
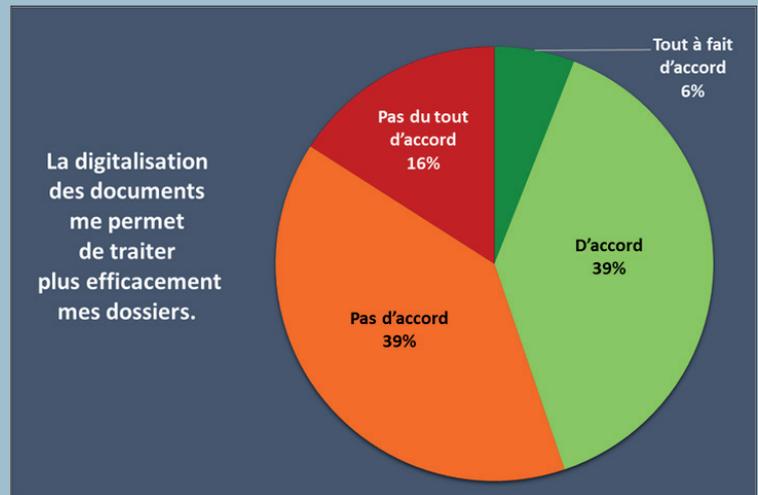
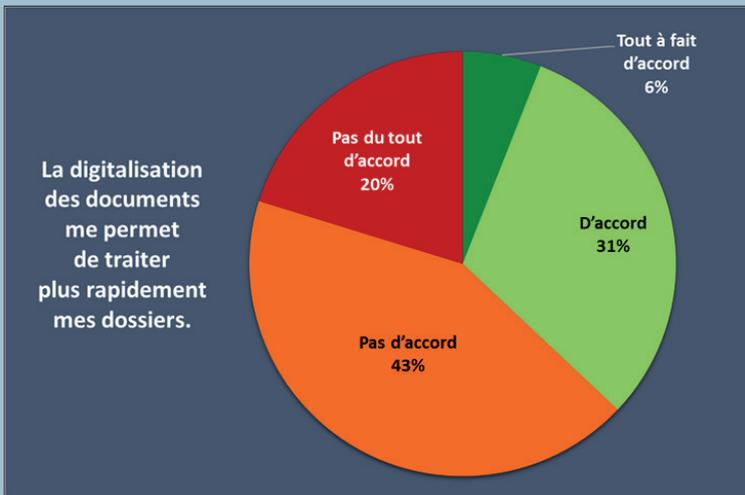
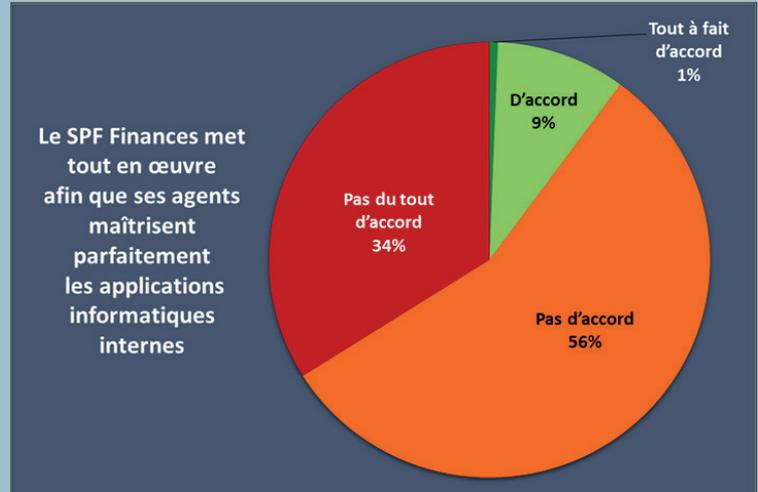
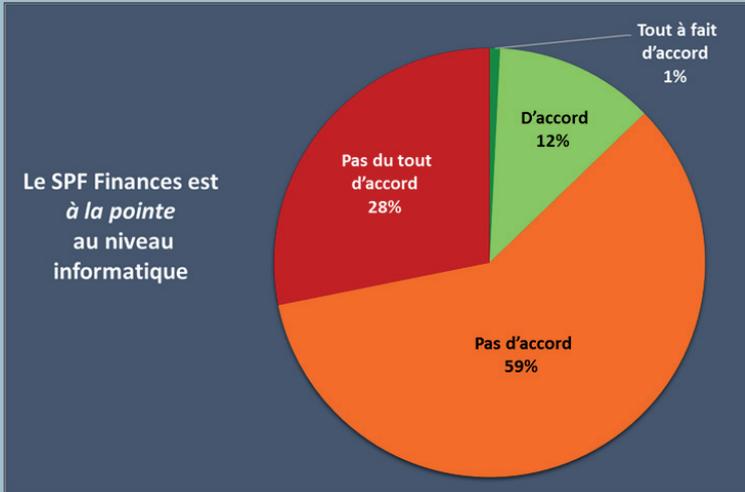


Les applications mises à ma disposition correspondent à mes besoins.

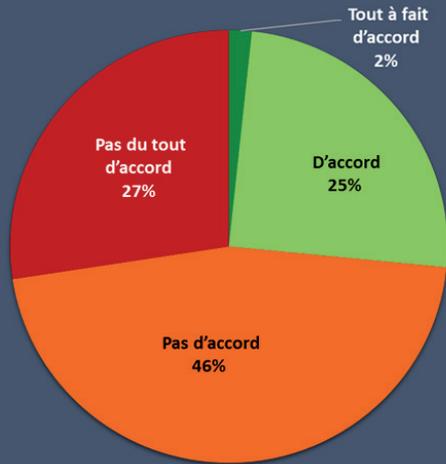


Je retrouve facilement et rapidement toutes les informations nécessaires sur l'intranet.

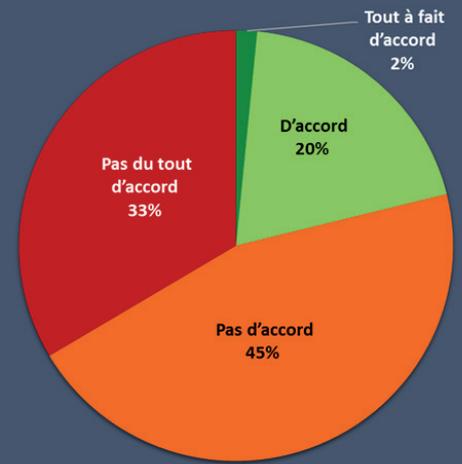




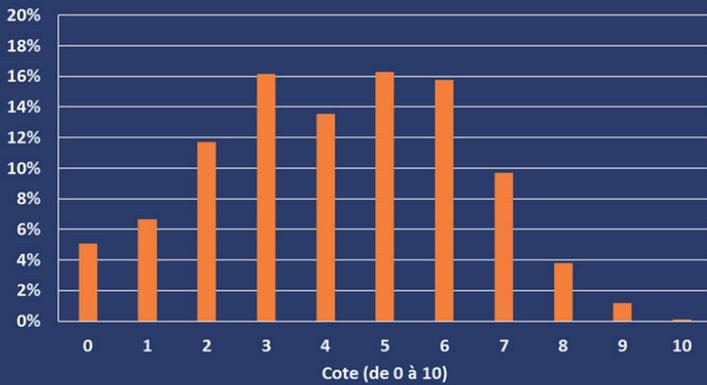
Au cours des dernières années, la fiabilité de l'outil informatique au SPF Finances s'est améliorée



Au cours des dernières années, l'outil informatique au SPF Finances est devenu plus rapide

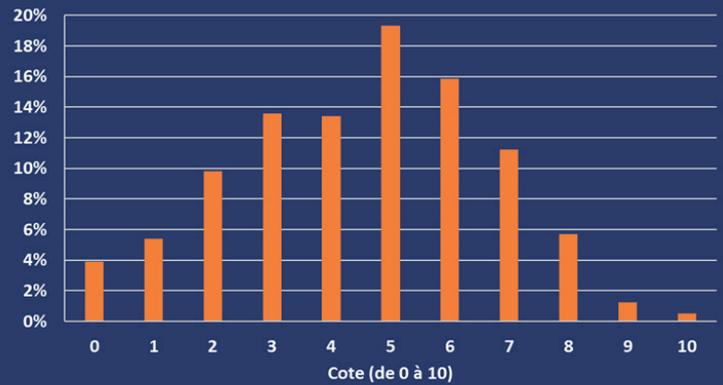


La rapidité du réseau informatique général du SPF Finances



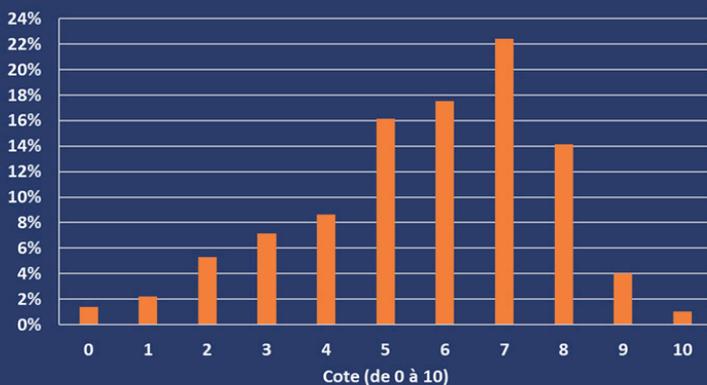
Cote moyenne : 4,2/10

La fiabilité du réseau informatique général du SPF Finances



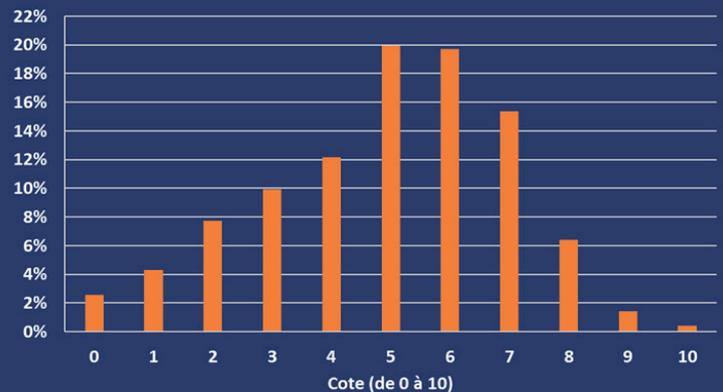
Cote moyenne : 4,5/10

Le matériel informatique mis à disposition

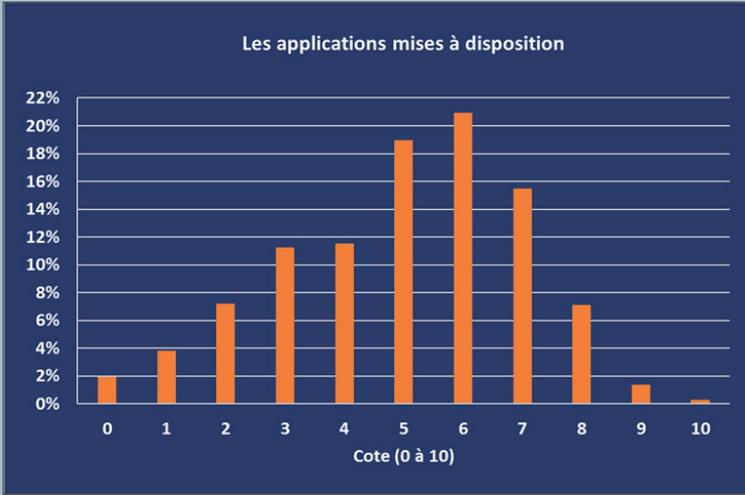


Cote moyenne : 5,7/10

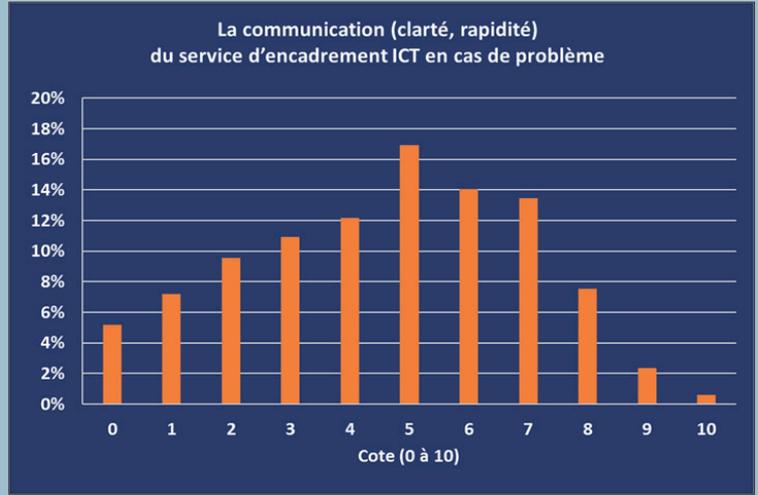
L'intranet du SPF Finances



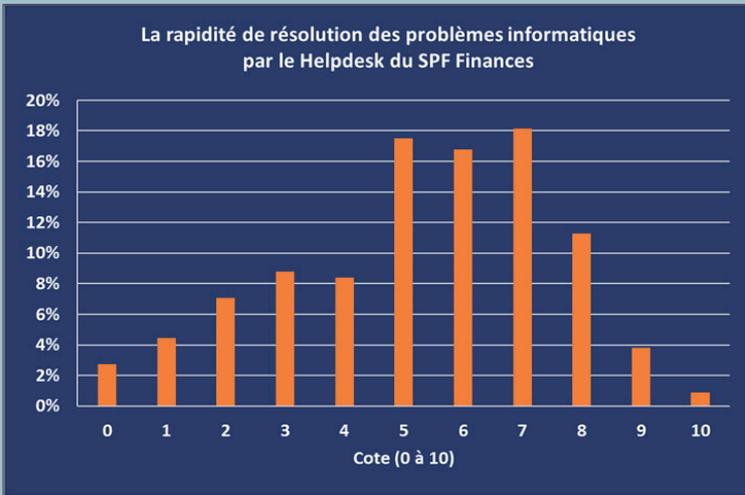
Cote moyenne : 4,9/10



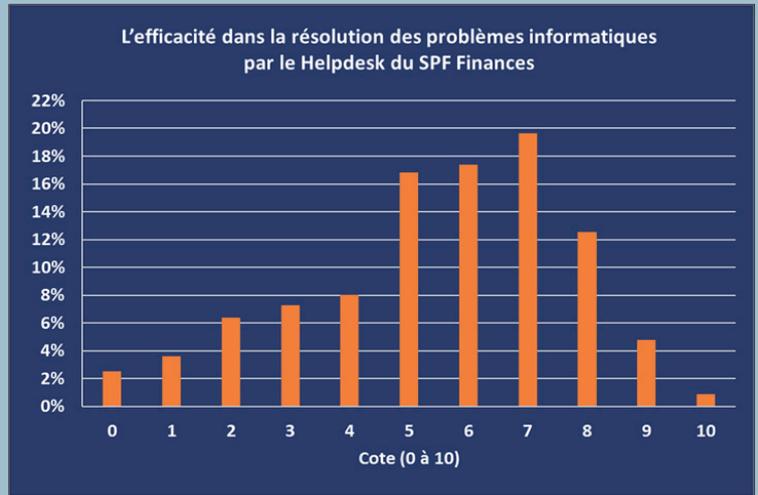
**Cote moyenne : 5,0/10**



**Cote moyenne : 4,6/10**



**Cote moyenne : 5,3/10**



**Cote moyenne : 5,5/10**

**UNSP - SECTEUR FINANCES**  
**Rue des Colonies , 18-24 Bte 4**  
**1000 BRUXELLES**  
**info@unsp-finances.be**  
 **02/218.16.59**  
**www.unsp-finances.be**