

OCTOBRE 2014

U.F. INFOS

Votre mensuel du syndicat UNSP Secteur Finances



**- 90 %
SUR LES
CONTRÔLES**

**- 80%
SUR LE
BIEN-ÊTRE**

**- 10%
SUR LE
PERSONNEL**

**- 100%
SUR LA
MOTIVATION**

GRANDE BRADERIE AU SPF FINANCES

**TOUTE LA LUTTE
CONTRE LA FRAUDE
DOIT DISPARAITRE**

SOMMAIRE

INFOS BUREAUX

- 4 Prévention des risques psychosociaux au travail

BASCULEMENT 3

- 5 Aucune nouvelle avancée !

SOUS LA LOUPE

- 6-7 **Rapport annuel 2013**
10 % d'agents en moins...
90 % de contrôles approfondis en moins...



UNION NATIONALE DES SERVICES PUBLICS Secteur Finances

Rue des Colonies 18-24 Bte 4, 1000 BRUXELLES
@ : info@unsp-finances.be
☎ : 0032 - (0)2 - 218.16.59
SITE WEB: <http://www.unsp-finances.be>
Compte bancaire Cotisations : BE15.0003.2562.2330

Editeur responsable

Aubry Mairiaux

Rédacteur en chef

Eric Brisbois

Collaborateurs

Tanguy Dehove - Philippe Dumont - Françoise Job
Nathalie Lekeux - Jean-Sébastien Noville
Yves Renard - Myriam Tomiello - Cathy Verschaegen

Crédits photographiques

www.epictura.fr

N° ISSN : 1372-5548 / Bureau de dépôt : Bruxelles X
Ne paraît pas en juillet et en août

HORAIRE VARIABLE & TÉLÉTRAVAIL

- 8 **Sortie de route à la Documentation patrimoniale**
Lorsqu'un administrateur remet en cause les absences *Horaires variables* du régime 2

INTERPELLATIONS DE L'AUTORITÉ

- 9 6 mois et toujours pas de réponse !

FONCTION PUBLIQUE

- 10 **NON au service minimum !**



ACTUALITÉS PARLEMENTAIRES

- 11 **Gel des recrutements jusque fin 2014 !**

EUROPE

- 12-13 **Réformes des pensions dans l'OCDE**

BIEN-ÊTRE

- 14 **De nouveaux avantages supprimés**
Fin de la médecine préventive

ZAPPING

RAALDITOUT

- 16 **Sergio le robot rigolo**
Encore une belle boulette dans l'envoi automatisé des rappels aux contribuables





GRANDE BRADERIE AUX FINANCES

Approchez, mesdames et messieurs ! Moins quinze pour cent sur le personnel ! Moins nonante pour cent sur les contrôles ! Approchez, mesdames et messieurs, venez admirer les fonctionnaires du fisc, ils sont motivés et passionnés !

Faire mieux avec moins. Voilà le challenge que propose, ou plutôt qu'impose, le SPF Finances à ses agents. Étant donné qu'un gel des recrutements jusque fin 2014 a été récemment décrété, nous ne sommes pas près d'apercevoir la lumière au bout du long tunnel que nous traversons.

Or, si l'informatique a incontestablement allégé la charge de travail, via le scanning des déclarations notamment, elle ne pourra jamais à elle seule remplir les missions des agents, qu'il s'agisse de service au public ou de contrôle.

La question de la volonté politique sous-jacente se pose donc inexorablement. Qu'attend-on réellement de notre département ? Notre gouvernement, et par conséquent les citoyens qu'il est censé représenter, peut-il continuer à accepter que les Finances fonctionnent en service minimum permanent ?

La Belgique doit couper dans ses dépenses à coups de milliards d'euros, mettant largement à contribution les revenus du travail. Parallèlement, nos responsables ne montrent guère d'intérêt pour la lutte efficace contre la fraude fiscale, qui pourrait permettre de récupérer des sommes massives d'argent. C'est à n'y rien comprendre ! En 2012, un eurodéputé belge avançait un montant de plus de 33 milliards d'euros de fraude fiscale dans notre pays. Ne semblerait-il pas plus logique de s'attaquer à cette fraude qui permettrait de recouvrer des montants exorbitants et d'alléger la charge que l'on fait déjà porter aux

honnêtes citoyens et entreprises, charge qui ne va faire que s'alourdir au fil du temps ? Ne serait-ce pas cela, une gestion de bon père de famille ?

À l'heure actuelle, compte tenu des effectifs et de la charge de travail, les services doivent se contenter de parer au plus pressé. Le nombre de contrôles s'est réduit comme une peau de chagrin. Au recouvrement, le rapport 2013 impose expressément aux agents de traiter en priorité les dossiers simples qui ont le plus de chances d'aboutir favorablement pour l'Administration. Peut-on penser un seul instant que c'est ce que souhaitent les contribuables qui s'acquittent honnêtement de leurs obligations fiscales ? Si le dégraissage de la Fonction publique permet de réaliser d'imposantes économies, il prive également l'État belge de rentrées substantielles en diminuant drastiquement la lutte contre la fraude fiscale.

Et que doivent dire les agents à qui on demande d'être motivés et passionnés tout en ne leur permettant pas d'accomplir leurs missions correctement ? C'est bien beau de soumettre notre travail à des évaluations, encore faudrait-il nous donner les moyens de le réaliser. En corollaire, nous devons faire face à un stress grandissant qui se manifeste notamment par un taux d'absentéisme croissant au sein de notre département.

La sonnette d'alarme a déjà été tirée en interne, mais aussi lors d'actions de sensibilisation du public fin 2013. En continuant à tirer sur la corde, aussi bien chez les agents des Finances que chez les citoyens, nos responsables sont en train, lentement mais sûrement, de scier la branche sur laquelle ils sont assis. Et le jour où celle-ci finira par céder, il ne restera que nos larmes pour pleurer.

A. Aspect lutte contre le stress et le *burn-out*

Depuis le 1^{er} septembre 2014, l'administration fédérale est tenue de mener une politique active de **prévention du stress** et de **lutte contre le *burn-out***. Cela signifie qu'elle doit détecter les risques de stress éventuels liés au contenu du travail, à l'environnement de travail, aux conditions de travail et aux relations de travail et prendre ensuite les mesures adéquates pour éviter les situations de stress et y remédier.

Les risques de stress et ses quatre composantes :

- 1. Contenu du travail** : directement lié au travail, à savoir à la tâche du collaborateur. Les sources de stress possibles sont un travail monotone, la relation directe avec des *clients difficiles*, des exigences formulées de manière ambiguë et un contenu du travail trop difficile ou trop lourd.
- 2. Environnement de travail** : lié à l'environnement physique dans lequel vous travaillez. Les sources de stress possibles sont un environnement bruyant et du mobilier de bureau inadapté.
- 3. Conditions de travail** : liées aux temps de travail et aux pauses de repos, à la rémunération et à la sécurité d'emploi. Les sources de stress possibles sont le travail en équipe, les heures supplémentaires fréquentes et la cadence de travail.
- 4. Relations de travail** : relations entre collègues et relations entre le collaborateur et sa hiérarchie. Les sources de stress possibles sont le manque de participation et des relations problématiques avec les collègues et/ou la hiérarchie.

Le *burn-out*

Le *burn-out* peut survenir dans tout type d'activité professionnelle chez des personnes qui s'investissent dans leur travail, qui finit par les consumer. Il est caractérisé par un épuisement physique et psychique, un sentiment d'inefficacité, de la démotivation et des comportements dysfonctionnels au travail. Les symptômes physiques peuvent se manifester par des maux de tête, des troubles du sommeil, des problèmes digestifs.

B. Nouvelles procédures mises en place dans notre département

Selon le Code du Bien-Être et la réglementation en vigueur depuis le 1^{er} septembre 2014, l'employeur doit intervenir lorsqu'un travailleur estime subir un dommage psychique (accompagné éventuellement d'un dommage physique) suite à l'organisation, au contenu, aux conditions de travail, aux relations interpersonnelles au travail, **domaines sur lesquels l'employeur a un impact et qui comportent un danger.**

Les plaintes (introduites toujours de manière individuelle) peuvent l'être :

- 1. de manière INFORMELLE** (première étape à recommander) : le CPP (conseiller en prévention psychosociale) examine la situation du demandeur et ils décident d'un commun accord des actions à mener ;
- 2. de manière FORMELLE** (plainte à caractère individuel ou collectif) pour des faits prévus par la législation, ainsi que pour des faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel : le CCP accepte ou refuse cette demande FORMELLE selon que les faits signalés se rapportent à des risques psychosociaux ou non. En cas d'acceptation, le CCP en informe l'employeur et demande éventuellement la prise de mesures conservatoires urgentes pour limiter les dommages subis par le travailleur.

On distingue quatre types de plaintes :

- a. à caractère collectif** : plusieurs travailleurs sont exposés à des risques psychosociaux :
 - » analyse de risques réalisée par l'employeur ;
 - » concertation obligatoire avec le Comité de prévention et de protection au travail (CIC PPT).
- b. pour des faits de violence** (travailleur menacé ou agressé psychiquement ou physiquement au travail), **de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel au travail** :
 - » procédure habituelle déjà en vigueur.
- c. à caractère individuel, pour des faits autres que violence, harcèlement moral ou sexuel** :
 - » analyse de la situation par le CPP, qui remet son avis (et ses propositions de mesures) à l'employeur endéans les trois mois.
- d. pour des faits de violence, harcèlement moral ou sexuel commis par un (des) tiers** (personne(s) extérieure(s) à notre SPF dans le cadre des activités professionnelles ou par le fait des activités professionnelles) (faits commis dans la vie privée, mais en rapport avec l'activité professionnelle) :
 - » faits signalés via la déclaration automatisée sur l'Intranet ;
 - » faits consignés dans le registre ad hoc ;
 - » aide possible d'un CPP ;
 - » coûts du suivi thérapeutique éventuel pris en charge par le département ;
 - » possibilité d'assistance en justice ;
 - » nécessité de remplir une déclaration d'accident de travail (comme c'était déjà le cas auparavant).

Les conseillères francophones en prévention psychosociale du département sont Mesdames :

Christel Ghislain (0257 68711) christel.ghislain@minfin.fed.be

Isabelle Van Malder (0257 68854) isabelle.vanmalder@minfin.fed.be

Basculeme nt 3



▶▶ AUCUNE NOUVELLE AVANCÉE !

Dans ce dossier, malheureusement, aucune nouvelle avancée ne s'est concrétisée en ce mois de septembre.

Il n'y a toujours aucun plan social pour les *victimes* du basculement : aucune compensation pécuniaire, aucune compensation en temps de travail...

De plus, comme déjà signalé, l'Autorité ne respecte pas ses engagements concernant l'application du protocole relatif au basculement 3 et l'exclusion du processus des agents de 63 ans et plus. Tous les postes ne sont pas remis en jeu.

Cela ne correspond pas du tout à la philosophie du basculement et des avancées obtenues.

L'UNSP s'est opposée fermement à l'envoi des notifications définitives aux agents tant que ce problème de surnombre n'est pas résolu.

Nous avons une nouvelle fois interpellé l'Autorité à ce sujet. Les autres organisations syndicales ont fait de même.

Il est temps que le président du Comité de direction prenne ses responsabilités dans ce dossier.

Par le passé, il a déjà prouvé que sa parole et ses promesses se concrétisaient généralement en actes réels : dans le cadre du basculement plus que dans n'importe quel autre dossier, ce doit être le cas.

En tout cas, tous ces contretemps justifient plus que jamais le *non* remis par l'UNSP relativement au protocole *Basculement 3*.

Il ne sert à rien de retourner le couteau dans la plaie, mais il est évident que si le front commun était resté soudé et avait avancé un *NON* collectif, nous n'en serions pas là. D'autres avancées étaient envisageables.

Mieux encore : si l'Autorité avait accepté les revendications premières des agents, à savoir un basculement basé sur les règles classiques de mutation, tout serait déjà fini ! C'est l'entêtement de nos managers, couplé avec leur manque d'expérience, qui a provoqué cette situation catastrophique !

Quoi qu'il en soit, pour l'UNSP, il importe maintenant de faire les choses dans l'ordre, à savoir :

1. finaliser les opérations de basculement des agents statutaires ;
2. actualiser la photo (nombre d'agents par service/résidence...) ;
3. réaliser les mutations afin de s'assurer qu'aucun agent n'est lésé ;
4. déterminer les emplois vacants pour les agents contractuels ;
5. préciser les conditions / modalités du basculement des contractuels (Identiques à celles des statutaires ?

Mise en surnombre des agents de 63 ans et plus ? Nous sommes dans l'incertitude à ce niveau) ;

6. organiser un Comité de suivi pour les cas individuels d'agents contractuels (problèmes médicaux, sociaux, familiaux).

Nous comprenons que les agents contractuels sont dans l'attente. L'incertitude est la pire des choses. Mais si l'Autorité précipite le basculement des contractuels avant la réalisation de ces étapes, elle risque de leur faire miroiter des postes qui, au final, ne leur seront pas accessibles... Cela n'aurait aucun sens.

De plus, dans les *petites* administrations, la réalisation dans tout ce processus pourrait être très rapide.

Malheureusement, l'Autorité ne semble pas nous entendre : certaines administrations ont déjà lancé la procédure. Les autres devraient suivre en octobre.

Dans le cadre du basculement, nos craintes se sont malheureusement très souvent vérifiées... Que ce soit par le nombre de places disponibles, l'absence de réelles promesses de plan social ou les dégâts provoqués par les exigences de fonction à l'AGFisc.

Pour le basculement des contractuels, nous craignons que cela se répète et que le personnel n'en soit que plus déçu.

DERNIÈRE MINUTE

LE PRÉSIDENT DU COMITÉ DE DIRECTION VIENT D’AFFIRMER QUE, SELON LUI, LE PROTOCOLE EST RESPECTÉ CONCERNANT LE SURNOMBRE ! NOUS NE PARTAGEONS NULLEMENT SON POINT DE VUE ET LUI AVONS DÉMONTRÉ PAR A + B ! IL S’AGIT NI PLUS NI MOINS D’UN NOUVEAU MANQUE DE RESPECT DES AGENTS, QUI SONT NOMBREUX À ÊTRE LÉSÉS !

UNE NOUVELLE PREUVE QUE NOTRE NON AU PROTOCOLE ÉTAIT PLUS QUE JUSTIFIÉ ! DOMMAGE...

QUANT AUX MESURES SOCIALES, ELLES RESTENT TRÈS LACUNAIRES !



SOUS LA LOUPE

▶▶ Rapport annuel 2013 du SPF Finances



Comme chaque année, le SPF Finances a publié son rapport annuel, dans lequel sont détaillées une multitude d'informations liées au fonctionnement du département, ainsi que sur ses projets en cours et à venir.

À la lecture du rapport, les trois objectifs principaux du SPF Finances sont d'améliorer l'efficacité, l'efficience et les prestations des agents.

Rapidement, on s'aperçoit que l'absentéisme constitue, selon l'Autorité, un problème majeur qu'elle va combattre dans un futur proche. En effet, force est de constater que l'absentéisme a augmenté en 2013 par rapport à 2012, dans toutes les régions du pays.

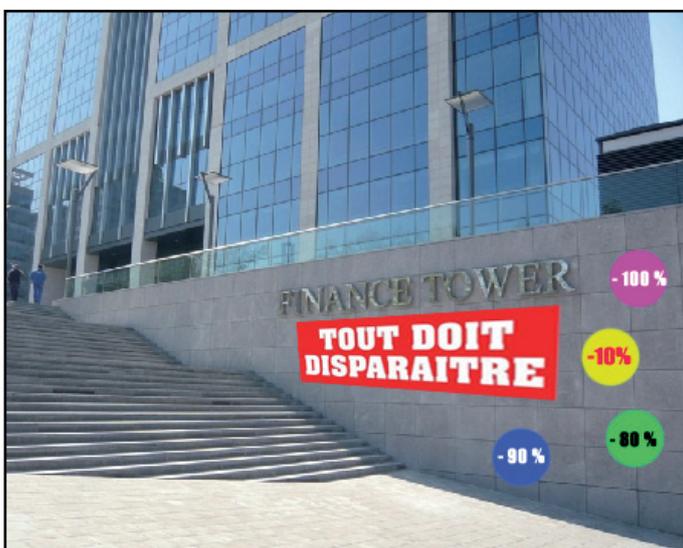
Nous l'avons déjà dit et répété à maintes reprises, si l'Autorité veut lutter contre l'absence des agents, elle ne pourra le faire efficacement qu'au travers de l'amélioration de leur bien-être. Ce n'est qu'en étant à l'écoute des agents et en leur offrant des conditions de travail satisfaisantes qu'elle pourra réduire ce taux d'absentéisme.

Ensuite, le rapport détaille le nombre d'agents dans les diverses administrations générales par niveaux, par âges, par sexes, par régions, etc. En revanche, ce que le rapport ne mentionne pas, c'est l'évolution chiffrée du nombre d'agents dans notre département. Au niveau des administrations générales par exemple, voici l'évolution du nombre d'agents en seulement deux ans.

	2011	2013	Évolution
AgFisc	10.152	9.198	- 9,40 %
AgD&A	3.650	3.659	0,24 %
AgPerc&Rec	3.151	2.813	- 10,72 %
AgISI	540	606	12,22 %
AgDocPat	4.302	3.902	- 9,30 %
AgTrés	527	490	- 7,02 %
Total	22.322	20.668	- 7,41 %



Si l'on constate que l'administration générale des Douanes et Accises est restée stable et que celle de l'Inspection spéciale des Impôts a quant à elle substantiellement augmenté, partout ailleurs, on oscille entre 7 et presque 11 % d'effectifs en moins de deux ans à peine. Au vu des objectifs poursuivis par le département, c'est aux 90 % d'agents restants de se montrer plus efficaces afin non seulement de combler le travail qui était fourni par les agents qui n'ont pas été remplacés, mais même d'augmenter la qualité du service. Faire mieux avec moins. Tout le monde en rêve, évidemment. Mais au-delà du rêve, la réalité nous rappelle que le nombre de dossiers à traiter a quant à lui diminué de façon bien moins fulgurante. À l'AgFisc notamment, en 2011, on comptait 7.692.524 dossiers (IPP, ISOC, INR, IPM confondus) contre 7.520.724 en 2013, soit une diminution de 2,23 %, bien loin des 9,40 % de réduction des effectifs. D'autant que le nombre d'assujettis à la TVA a quant à lui augmenté, passant de 801.208 en 2011 à 839.620 en 2013.



Le nombre de contrôles approfondis a d'ailleurs chuté de façon vertigineuse en trois ans. 320.553 contrôles ont été effectués en 2011, contre 97.653 en 2012, et à peine 29.537 en 2013. Soit 90 % de contrôles en moins en 2013 par rapport à 2011. Les montants liés aux majorations de revenus suivent immanquablement la même tendance, à savoir, en milliers d'euros, 1.677.720 en 2011, 441.179 en 2012 et 38.442 en 2013. Heureusement, les contrôles

de gestion, effectués du bureau, ont quant à eux augmenté. Aux fraudeurs de s'organiser pour faire en sorte que leurs comptes aient l'air propres et corrects sur papier, et ils ne seront plus inquiétés.

Au niveau de l'administration générale de la Perception et du Recouvrement, la tendance est à la baisse également. En 2011, le total d'actes de poursuites et de mesures conservatoires s'élevait à 1.062.100, contre 818.947 en 2012 et 782.322 en 2013. Il est expliqué dans le rapport qu'il s'agit d'une volonté stratégique visant le recouvrement des dettes qui peuvent être réellement et rapidement payées. Une fois encore, les fraudeurs qui parviennent à organiser leur insolvabilité afin de compliquer la tâche de l'Administration passeront à travers les mailles du filet. On peut également y voir une analogie avec la maxime *c'est todis li ptit qu'on spotche*, qui a malheureusement tendance à devenir une mauvaise habitude au sein de notre département.

Pour atteindre les objectifs du SPF Finances, les cadres dirigeants de notre SPF ont pour mission de maximiser les compétences de leurs collaborateurs. Le SPF investit donc en ses dirigeants, en leur offrant différents outils et formations facilitant la communication bidirectionnelle et la transmission des connaissances.

Si la formation des dirigeants est essentielle, on semble oublier que la formation continue des agents est quant à elle indispensable si l'on veut réellement professionnaliser le SPF Finances. Les matières fiscales sont en perpétuelle évolution. Et ce ne sont pas les entretiens de fonctionnement imposés par les cercles de développement, depuis rebaptisés cycles d'évaluation, qui vont pallier le manque de formation du département.

En ce qui concerne le télétravail, qui constitue une des rares sources de satisfaction du personnel depuis de nombreuses années, au même titre que l'horaire variable, on constate qu'en 2013, on comptait 4.862 télétravailleurs, soit 20,54 % du personnel du SPF Finances. Cela constitue évidemment une belle avancée, mais ces chiffres peuvent incontestablement encore augmenter. Surtout lorsqu'on lit qu'au total, 66.173 journées de télétravail ont été « accordées ». Cela veut dire que sur base d'une répartition égale, les 4.862 télétravailleurs ont bénéficié en moyenne à peine de 13 à 14 journées de télétravail en 2013. Soit un peu plus d'une par mois. On est loin des deux journées de télétravail par semaine par agent évoquées dans le projet de télétravail présenté par l'Autorité.

Le rapport présente également les efforts fournis par le SPF Finances en ce qui concerne le développement durable. Programme de coaching en alimentation durable, journée développement durable, mise en place du covoiturage - même si ce dernier constitue un échec -, label entreprise éco-dynamique, réduction du nombre de déclarations papier, etc. Une série d'efforts louables à condition de les exploiter au mieux. Il en va de même pour l'échange international d'informations mis en place - Enterprise Service Bus -, qui s'avère essentiel.

Ensuite, le rapport met en avant l'éthique et la déontologie au sein de notre département. Il est précisé qu'il faut considérer cette initiative comme *un guide plutôt qu'un code* dont les valeurs peuvent se résumer (pour rappel, pour les éventuels agents qui auraient passé les 12 derniers mois dans une grotte en Slovénie) : *correct, serviable, passionné, mais aussi intègre. Par la création d'un guide du cadre déontologique, le Comité de direction a visé, avant tout, une harmonisation de la mentalité, de l'état d'esprit, des attitudes du personnel, quel que soit le service auquel il appartient.*

Rappeler aux agents qu'ils doivent rester en toutes circonstances corrects, serviables et intègres est déjà en soi un tantinet insultant, tant ces valeurs semblent s'imposer d'évidence, que ce soit dans la vie professionnelle ou privée de chacun. Mais, bon, passons. En revanche, il faudra bien plus qu'un guide pour harmoniser la mentalité des agents en ce qui concerne leur *passion* pour leur métier. Si certains restent en effet passionnés contre vents et marées, pour d'autres, les conditions de travail imposées au fil des années ont peu à peu réduit la passion qui a pu les habiter par le passé. Sélection automatisée des dossiers, capacité de contrôle au rabais, formation limitée à son strict minimum, disparition des formations certifiées et de la possibilité de progresser de façon transparente dans sa carrière, regroupement dans les grands centres sur des plateaux, etc. Au vu de cette liste non exhaustive, on peut douter de l'impact qu'aura ce guide sur la passion des agents.

-100%
SUR LA
MOTIVATION

Le rapport s'attarde encore sur les 7.700.000.000 € qu'ont permis de récupérer les différentes D.L.U., déclarations libératoires qui n'ont d'uniques que le nom. Ces D.L.U. sont destinées à rapatrier de l'argent dissimulé par les contribuables belges qui doivent s'acquitter de l'impôt normalement dû, plus 10 % du montant non déclaré. En comparaison avec les accroissements pouvant aller de 50 à 200 % en cas de fraude avérée, ces contribuables ont pu blanchir leur argent « sale » à moindres frais. Mais cela constitue également un bel aveu d'impuissance de l'administration fiscale qui, de ce fait, reconnaît qu'elle aurait de toute façon été incapable de recouvrer ces montants et doit faire appel à une grande braderie de la fraude pour arrondir les caisses de l'État.

La lutte contre la fraude telle qu'elle est menée actuellement est largement insuffisante, à une époque où, rappelons-le, notre pays compte chacun de ses deniers dans la confection de son budget. Mais pour cela, il faudrait une réelle volonté affichée par nos responsables, ce qui semble loin d'être le cas à l'heure actuelle.

- 90 %
SUR LES
CONTRÔLES



Horaire variable & télétravail



►► BARDAF, C'EST L'EMBARDÉE À LA DOCUMENTATION PATRIMONIALE...

L'horaire variable (notamment le régime 2) et le télétravail sont deux dossiers pour lesquels un ingrédient est primordial : **la confiance** ! Nous le répétons depuis des mois. Et, lors de la journée d'étude organisée début 2013 par le département à l'intention des directeurs du SPF Finances et intitulée *Travailler, accompagner & réussir autrement*, le président du Comité de direction ne s'exprimait pas autrement. Son discours de clôture était même sans équivoque :

La flexibilité constitue un facteur important de satisfaction des travailleurs. Des travailleurs qui sont plus impliqués dans la décision sur le moment et l'endroit auxquels ils effectuent leur travail, sont souvent plus satisfaits, même plus heureux et donc plus motivés. Quand on a l'espace, on dépasse parfois les résultats attendus.

L'élément clef dans cette manière de travailler, de diriger et de réussir est la confiance mutuelle. Avec comme contrepartie la responsabilité. Faire confiance aux collaborateurs pour manier correctement la flexibilité offerte – et sévir s'il n'y a pas de confiance. Cela tourne autour du dialogue...

Pourtant, trop souvent, le personnel rencontre des freins, des difficultés de la part de la hiérarchie, qui peine à accorder cette fameuse confiance. Les dérapages se sont multipliés depuis le lancement du télétravail et du nouvel horaire variable...

Mais lorsque cela vient de tout en haut, d'un administrateur, on ne peut plus parler de simple dérapage... Non, il s'agit ni plus ni moins d'une sortie de route !

L'administrateur de la Sécurité juridique a envoyé dernièrement un courriel pour le moins interpellant (couvert par l'administrateur général ???) :

Lors du Comité de gestion AGDP du 15 septembre 2014, la philosophie d'attribution des absences « horaires variables » du régime de travail 2 a été rappelée.

Ces absences ne peuvent qu'être octroyées avec circonspection et dans des circonstances exceptionnelles. Le chef fonctionnel décide de l'attribution de ces absences sur base des objectifs de prestation à atteindre et au vu de la qualité des prestations réellement fournies (et pas la durée de ces prestations).

Dans cette optique, toutes les prestations doivent être de bonne qualité et seulement des prestations très exceptionnelles entrent en ligne de compte pour justifier les absences « horaires variables ». Le chef fonctionnel y décide avec toute précaution.

Cela signifie concrètement que les absences « horaires variables » ne peuvent plus être attribuées quand le collaborateur prouve qu'il a presté plus d'heures que la moyenne de 38 heures par semaine. En principe, des absences « horaires variables » ne sont plus octroyées.

Comme mesure transitoire, les collaborateurs qui ont un solde d'heures positif en Primetime, peuvent prendre ce solde en absences « horaires variables » au plus tard le 15 octobre 2014. Il est évident que le solde final ne peut pas être négatif.

L'UNSP a réagi immédiatement en demandant au directeur P&O que cette note soit retirée. Celle-ci ne respecte absolument pas la philosophie du système 2 et, de plus, nous nous interrogeons sur cette notion de circonstances exceptionnelles et de prestations... très exceptionnelles.

Nous sommes très étonnés de constater que des administrateurs communiquent de la sorte. Le colloque n'a décidément pas encore porté ses fruits.

Suite à notre intervention, soutenue par l'ensemble des organisations syndicales, cette note a été retirée.

Mais ce n'est pas suffisant. Pour l'UNSP, il est temps que le service P&O transmette à l'ensemble des entités des directives claires en matière d'horaire variable et de télétravail. Cette note interprétative devrait pouvoir être soumise aux organisations syndicales lors de la réunion d'évaluation de l'horaire variable et du télétravail.

Au président du Comité de direction et au directeur P&O de reprendre fermement le volant dans ces dossiers... Dans la négative, leurs belles paroles et leur volonté affichée de faire évoluer notre département en matière de flexibilité ne se concrétiseront jamais en avancées réelles, et nous en tirerons les leçons.



Pour parler à un correspondant, tapez 3...

NOUS AVONS INTERPELLÉ L'AUTORITÉ

Fonctions supérieures et primes de direction

L'UNSP a demandé que la question des intérimis soit mise à l'ordre du jour du prochain CIC (Comité intermédiaire de Concertation) en matière de personnel.

En effet, selon certaines rumeurs, il serait mis fin au paiement des allocations pour fonctions supérieures. Dans un souci de transparence et d'apaisement, nous souhaitons connaître les critères retenus pour déterminer quel agent exercera encore des fonctions supérieures.

Dans le cadre du basculement, imminent pour certaines administrations, nous souhaitons également obtenir des précisions concernant le sort réservé aux agents exerçant actuellement des fonctions supérieures et qui, pour les besoins du service, continueront à exercer ces fonctions. Qu'en est-il des agents de niveau B exerçant des fonctions supérieures anciennement « A2/Inspecteur principal » devenues « A3/Conseiller » ?

Nous avons également questionné l'Autorité au sujet des primes de direction qui semblent également poser des difficultés.

Ces points seront mis à l'ordre du jour d'une prochaine réunion.

Suivi des plans de personnel 2013 et 2014

Ce 9 septembre, l'UNSP a demandé une actualisation des tableaux fournis par l'Autorité en matière de plan de personnel et notamment un état des lieux des recrutements réalisés.

Nous souhaitons également obtenir :

- un état des lieux des procédures de recrutement réalisées depuis le 1^{er} avril, ainsi que de celles prévues dans les prochains mois ;
- un état des lieux concernant les réserves de recrutement du SPF Finances ;
- un récapitulatif de l'enveloppe budgétaire accordée à ce plan de personnel et à l'utilisation de celui-ci (notamment en terme de recrutement).

Ce point sera mis à l'ordre du jour d'une prochaine réunion.

Nous avons également interpellé l'Autorité à propos des **mesures qui seront prises en cas de black-out**.

Quid des courriers envoyés précédemment ?

Le 23 juillet, l'UNSP a interpellé le président du Comité de direction à propos de **la formation Process 20 à l'AGFisc**.

PLUS DE 2 MOIS SE SONT ÉCOULÉS ET TOUJOURS AUCUNE RÉPONSE À NOTRE COURRIER.

Le 4 juin, l'UNSP a interpellé le président du Comité de direction afin de ressaisir l'organe compétent concernant **la formation des agents au sein du SPF Finances**.

PRESQUE 4 MOIS DEPUIS NOTRE ENVOI, MAIS AUCUNE RÉPONSE NI ACCUSÉ DE RÉCEPTION NE NOUS EST PARVENU !

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**.

MALGRÉ UN RAPPEL, PLUS DE 6 MOIS PLUS TARD, NOUS N'AVONS TOUJOURS OBTENU NI RÉPONSE NI ACCUSÉ DE RÉCEPTION !

Par contre, nous avons enfin reçu deux réponses émanant de la Douane. Concernant la **masse d'habillement**, l'Autorité nous a affirmé que les commandes (2013 et 2014) ont été transmises aux fournisseurs. Tout est en cours de régularisation...

L'UNSP avait demandé l'organisation d'un **sous-groupe de contact Douanes et Accises** afin d'évoquer l'opérationnalisation du basculement 3 dans cette administration. L'Autorité a mis ce point à l'ordre du jour d'un Comité intermédiaire de Concertation en matière de personnel. Le basculement 3 à la Douane y sera évoqué, notamment celui des agents contractuels.

FONCTION PUBLIQUE

▶ **NON au service minimum, OUI au service maximum !**

De tout temps, en période dite de crise, il a toujours été bon ton de taper sur les fonctionnaires. C'est dans les vieilles casseroles qu'on fait les meilleures soupes. Pourquoi changer les bonnes vieilles recettes populistes si elles sont toujours au goût du citoyen ? En théorie, tout au moins. Le nouveau sujet dans l'air du temps est l'imposition d'un service minimum dans les services publics, les prisons et les transports en commun en cas de grève.

À l'UNSP, nous n'avons jamais eu recours à la grève à la légère et nous avons toujours privilégié le dialogue social avec l'Autorité, car cela reste la meilleure manière de résoudre les conflits de façon constructive, sans prendre en otages les citoyens. Évidemment, cela implique que les deux parties soient ouvertes aux échanges. Lorsque ce n'est plus le cas, alors seulement le recours à la grève doit être envisagé.

Aujourd'hui, on voudrait nous imposer un service minimum en cas de grève. Certes, par le passé, certaines grèves dans les transports publics ont pu poser questions aux yeux de l'opinion publique. Parfois, l'émotionnel dépasse la raison. C'est regrettable : tout usage du droit de grève doit rester proportionné. En revanche, l'instauration d'un service minimum récemment mise sur la

table des négociations donne lieu à de nombreuses interrogations. D'autant que nous en ignorons toujours les détails puisqu'ils n'ont pas encore été rendus publics.

Quoi qu'il en soit, la mise en place d'une telle mesure aurait pour conséquence de saper fortement l'impact d'une éventuelle grève, qui reste un droit fondamental des travailleurs et, dans certaines circonstances, le seul moyen de pression pour faire entendre raison à l'Autorité, qui parfois est hermétique au bon sens et campe sur des positions inacceptables. Si le recours à la grève sauvage doit, en tout état de cause, rester l'exception, l'organisation de grèves respectant les dispositions prévues, à savoir le dépôt d'un préavis - soit une porte entrouverte à un dialogue de la dernière chance - ne doit pas être rendue caduque par l'instauration d'un service minimum.

De plus, ce service minimum serait immanquablement source de tensions. Il suffit de voir l'énerverment des contribuables faisant la file en période de remplissage des déclarations IPP pour voir à quel point le service, qui n'est pas loin d'être déjà minimum à l'heure actuelle, constitue déjà une source d'irritation pour les citoyens en temps normal. Ou encore sentir la bonne humeur ambiante en arpentant les quais de la gare lorsque seul un train sur cinq circule sur le réseau ferroviaire. Les altercations entre citoyens et agents, voire entre citoyens uniquement, sont monnaie courante.

Et lorsque nous qualifions le service actuel de *minimum*, nous ne le faisons pas à la légère. Les effectifs fondent comme neige au soleil. Le mot d'ordre est de faire toujours plus avec moins. S'il est naturel de vouloir responsabiliser les agents quant à leur travail, à l'impossible, nul n'est tenu, et une augmentation de la pression induite par la charge de travail toujours croissante aura un prix non négligeable.

Dans son rapport de 2013, l'Autorité entend d'ailleurs s'attaquer au problème de l'absentéisme. La première solution pourrait être de réduire la pression toujours croissante que doivent supporter les agents du département. Le stress reste à l'heure actuelle le principal moteur de l'absentéisme. Et si cette pression devait continuer à s'accroître, il ne faudra pas venir jouer les vierges effarouchées si des drames tels que ceux qu'ont connus les agents de France Telecom devaient se multiplier.

Dans ce même rapport 2013, l'Autorité se montre aveuglément optimiste en insistant sur le fait que les agents pourront mener à bien leurs missions, même en sous-effectifs, mais aussi terriblement fataliste en insistant sur le fait qu'il faut se contenter désormais des tâches essentielles, faciles, rapides et dont l'issue est quasi certaine. Est-ce vraiment cela qu'on attend du SPF Finances, censé financer les dépenses de l'État ?

PLUTÔT QUE L'IMPOSITION D'UN SERVICE MINIMUM LES RARES JOURS DE GRÈVE DE LA FONCTION PUBLIQUE, L'UNSP DEMANDE QU'UN SERVICE MAXIMAL SOIT REMIS À L'ORDRE DU JOUR, afin que les agents soient de nouveau à même de remplir correctement toutes leurs missions de contrôle, ainsi que de service au public. Mais cela ne sera possible qu'au travers d'une volonté politique affirmée et d'un véritable dialogue social.



Un jour de service minimum à la SNCB...

Actualités parlementaires

GEL DES RECRUTEMENTS JUSQUE FIN 2014 !

Le 10 septembre, par l'entremise du ministre fédéral du Budget, le gouvernement a instauré un gel des recrutements pour tous les services publics fédéraux, et ce jusque fin 2014.

L'UNSP ne peut accepter cette décision. Nous avons réagi immédiatement en diffusant un communiqué de presse, bien relayé par les médias (vous trouverez une revue de presse sur notre site internet).

Pour rappel :

- les recrutements concernés ne sont que les remplacements partiels d'agents partant à la pension ;
- en cinq ans, le nombre de fonctionnaires fédéraux a déjà diminué de 6.390 (7,6 %). Dans le même temps, au SPF Finances, cette réduction s'élève à 15 %.

Inexplicablement, un département comme les Finances, pourtant vital pour la confection du budget de l'État et indispensable pour combattre la concurrence déloyale dans le cadre de la lutte contre la fraude fiscale, est particulièrement touché par ces mesures !

En cette période où toute rentrée d'argent est primordiale pour l'État, notre gouvernement ne souhaite-t-il pas que les impôts dus soient perçus ?

En cas de blocage des recrutements, la charge de travail, même au niveau de la gestion journalière, risque de devenir insurmontable. Le management attire également l'attention de nos responsables politiques à ce sujet.

Le service offert à la population par les différents services publics fédéraux est en péril ! Le citoyen risque de devoir

en assumer les conséquences. Et que dire des fonctionnaires ? Dans le cadre de leur évaluation, ils risquent de se retrouver face à des objectifs irréalisables. Devons-nous, en outre, rappeler l'évolution croissante du nombre de burn-out au sein de la Fonction publique fédérale ?

En cette période de crise sur le marché de l'emploi, l'UNSP s'interroge également sur la volonté du gouvernement de réduire aveuglément les effectifs fédéraux. Est-ce de cette manière que l'on réduira le chômage ?

Trouvons d'autres pistes d'économie que l'emploi !

Comme nous vous l'avons signalé le mois dernier, l'Autorité du SPF Finances a tardé à lancer les procédures de recrutement... Pour rappel, de nombreux recrutements prévus dans les plans de personnel 2013 et 2014 n'ont pas encore été réalisés. Notre service P&O et le SELOR se rejettent la balle concernant ces retards... Inacceptable de la part de managers considérés comme *très aptes* pour gérer prochainement le SPF P&O...

Pourtant, la situation est dramatique. Un exemple : pour le centre de scanning de Namur, vu le manque d'effectifs, on a fait appel à des volontaires parmi les dames d'entretien (personnel du service d'encadrement Logistique) pour scanner les déclarations... Et pendant ce temps, le nettoyage des bureaux ne sera plus effectué. Totalement aberrant, non ?

Malheureusement, le constat est là : suite à la décision du gouvernement de geler les recrutements, nous risquons d'attendre encore longtemps nos nouveaux collègues...



Quelles sont les conséquences pratiques de cette mesure pour les candidats ?

Procédures en cours

SELOR continue de traiter les sélections lancées avant le 10 septembre. Les tests de sélection ont également lieu. Les candidats qui se sont inscrits ou souhaitent s'inscrire pour des tests de sélection de procédures en cours peuvent le faire.

Procédures clôturées

Quand une procédure de sélection est clôturée, SELOR établit une liste de lauréats et la transmet au service public fédéral qui souhaite pourvoir à un ou plusieurs postes. Tant que la mesure actuelle est en vigueur, les services publics fédéraux ne peuvent donc pas procéder à des engagements, sauf s'il était déjà question, avant le 10 septembre, d'un engagement formel (un contrat de travail signé avant le 10 septembre OU une convocation mentionnant la date d'entrée en service et envoyée avant le 10 septembre). Tous les autres candidats devront attendre avant de se voir proposer un emploi.

Offres d'emploi reprises sur le site de SELOR

Les procédures de sélection concernant les offres d'emploi publiées sur le site de SELOR seront effectivement clôturées. SELOR continue d'organiser les sélections, afin que les services publics puissent rapidement procéder aux engagements dès que le gel des recrutements sera levé.

28 EUROPE



►► Les pensions réformées un peu partout...

Vous le savez, la réforme des pensions est un projet majeur du gouvernement en formation. Les fuites dans la presse ne laissent rien présager de bon concernant les pensions futures, notamment les nôtres, les pensions des fonctionnaires.

Nos délégués et techniciens analysent d'ailleurs en profondeur le rapport de la Commission de réforme des Pensions 2020-2040. Nous ne manquerons pas de vous faire part de nos conclusions...

Mais réformer les pensions, cela ne se fait pas qu'en Belgique... Un peu partout, en Europe et dans le monde, des changements ont été ou vont être appliqués.

Afin de nous positionner au mieux à propos des modifications qui nous seront soumises... ou plutôt imposées, il nous a semblé utile de faire le point à propos des réformes appliquées dans les autres pays, principalement chez nos voisins, et de comparer leur situation à la nôtre. Pour ce faire, nous avons analysé le rapport *Panorama des pensions 2013 : Les indicateurs de l'OCDE et du G20*, réalisé par l'OCDE.

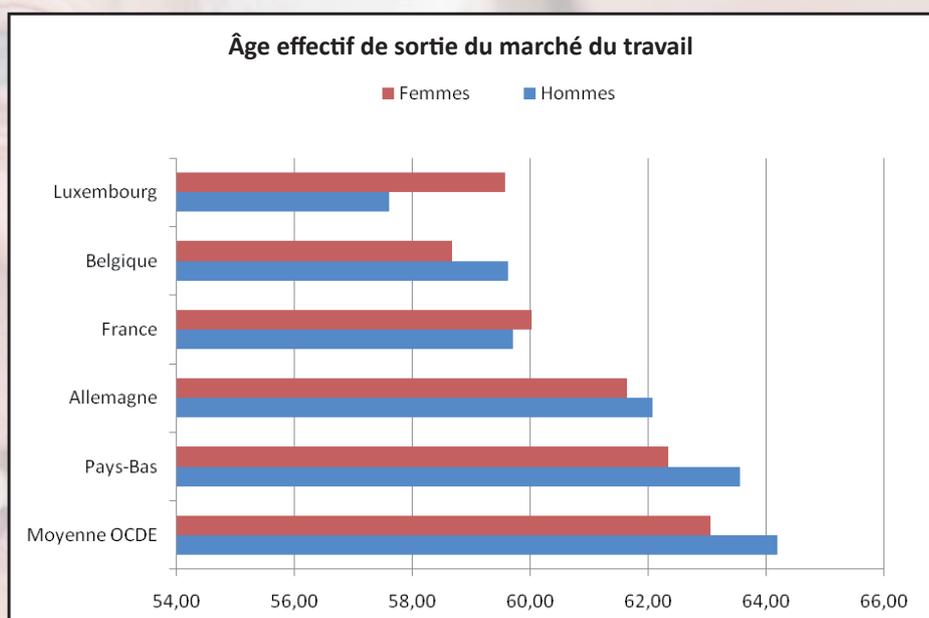
ÂGE DE LA RETRAITE

Pour réformer les pensions, une des mesures les plus courantes, et les plus contestées sur le plan politique, est le relèvement de l'âge de la retraite. L'âge d'accès à une pension a ainsi été relevé dans la plupart des pays de l'OCDE. Il est désormais fréquent que l'âge de la retraite soit fixé à 67 ans alors que c'était l'exception il y a encore quelques années. Certains pays sont même allés plus loin, en fixant l'âge de la retraite à 68, voire 69 ans. La République tchèque a même décidé un relèvement non plafonné, de deux mois par an, de l'âge ouvrant droit à une pension.

L'âge de la retraite anticipée a également été modifié dans de nombreux pays. Par exemple, neuf pays n'autorisent dans aucun cas la retraite anticipée : le Danemark, la Hongrie, l'Irlande, Israël, la Nouvelle-Zélande, les Pays-Bas, la Pologne, le Royaume-Uni et la Turquie. Dans d'autres cas, la retraite anticipée est réservée à certains régimes.

Pays	Retraite anticipée	Âge normal
Allemagne	63	67
Belgique	62	65
Danemark	non	67
Espagne	65	67
France	62	67
Grèce	62	67
Irlande	non	68
Italie	62	67
Luxembourg	57/60	65
Pays-Bas	non	67
République tchèque	64	69

Mais, si l'âge normal de la retraite est important, il est évident que l'âge effectif de sortie du marché du travail l'est tout autant.



Ces données ont été calculées sur une période de 5 ans (2007-2012).

En conclusion, alors qu'un homme (une femme) belge quitte en moyenne le marché du travail à 59,6 ans (58,7 ans), la moyenne OCDE est respectivement de 64,2 et 63,1 ans.

C'est bien simple, dans tous les pays de l'OCDE, on travaille plus longtemps qu'en Belgique (à l'exception du Luxembourg pour les hommes).

MONTANT DE LA RETRAITE

À côté de l'âge, il convient également de comparer le montant obtenu lors du départ à la retraite.

Voici un tableau reprenant la moyenne pondérée des pensions au moment du départ à la retraite en pourcentage du salaire de l'ouvrier moyen :

	Niveau de la pension moyenne pondérée	
	Hommes	Femmes
Allemagne	42,2	42,2
Belgique	37,1	37,1
France	53,9	53,9
Luxembourg	58,8	58,8
Pays-Bas	94,6	94,6
OCDE34	55,9	55,2
UE27	46,0	46,0



Nos pensions sont très faibles selon ce tableau. Elles sont inférieures à 40 % du salaire moyen. En comparaison, aux Pays-Bas, elles approchent les 95 %.

La Belgique se situe d'ailleurs largement sous la moyenne des pays de l'OCDE et de l'Union européenne.

RAPPORT ACTIFS/INACTIFS

La pression démographique a un impact non négligeable sur le futur des pensions.

Le rapport actifs/inactifs de 65 ans ou plus est un indicateur important des pressions que l'évolution démographique fait peser sur les systèmes de retraite.

Il mesure le nombre de personnes d'âge actif (20-64 ans) rapporté au nombre de personnes ayant atteint l'âge de la retraite (65 ans et plus).

Voici ce rapport représenté sur plus d'un siècle (les données rétrospectives remontent à 1950, et des projections sont effectuées jusqu'en 2060) :

	1950	1960	1970	1980	1990	2000	2010	2014	2020	2030	2040	2050	2060
Belgique	5,53	4,85	4,14	3,97	4,01	3,52	3,50	3,23	2,89	2,29	2,04	1,98	1,95
OCDE34	7,22	6,39	5,64	5,11	4,99	4,56	4,08	3,74	3,28	2,64	2,25	2,06	1,93
UE27	6,57	5,82	4,81	4,23	4,29	3,86	3,50	3,26	2,89	2,33	1,95	1,77	1,72

En Belgique, on dénombre aujourd'hui en moyenne 3,23 personnes en âge de travailler pour une personne ayant atteint l'âge de la retraite.

En 1950, ce rapport était de 5,53. Et la chute n'est pas près de s'arrêter : le rapport actifs/inactifs passera à 2,89 en 2020, 2,29 en 2030 et sous la barre des 2 en 2050.

Il est évident que cela aura une grande influence sur nos pensions.

Pour plus de détails, n'hésitez pas à consulter le rapport OCDE (2013), *Panorama des pensions 2013 : Les indicateurs de l'OCDE et du G20*, Éditions OCDE. (http://dx.doi.org/10.1787/pension_glance-2013-fr)

LA POLITIQUE DU BIEN-ÊTRE, ESPÈCE EN VOIE DE DISPARITION ?

Saint Nicolas est à peine enterré que déjà le service *Bien-être* (l'ex-service social) nous annonce :

- **LA FIN DE LA MÉDECINE PRÉVENTIVE ;**
- **LA FIN DES CENTRES D'ENTREPRISES TELS QUE LE CARAF ET INTERNOS ;**
- **UN BUDGET D'AIDE INDIVIDUELLE DE 330.000 € QUI NE GÉNÈRE QUE 5.700 € D'INTERVENTIONS TELLEMENT LES CRITÈRES D'ATTRIBUTION SONT APPLIQUÉS (TROP) STRICTEMENT.**

Et dire que le plan stratégique prévoit comme thème... la prévention.

Cette situation est inacceptable pour les agents, mais aussi pour les gestionnaires du service qui essaient tant bien que mal de mettre en place une politique de bien-être plus adaptée à notre époque.

Un exemple : le projet pilote de garderie à Bruxelles pendant les vacances scolaires. Il a été salué par le personnel. Hélas, trois fois hélas, pas question de l'étendre dans les grands centres de province. Pas de budget !

Le mot est lancé : **BUDGET**. La politique du bien-être se résume à la gestion d'un budget. Voyez par vous-même :

2012	2014 annoncé	2014 rectifié	Comparaison 2014/2012
2.749.000 €	1.366.000 €	1.289.000 €	- 53 %

Et nous pourrions ajouter que seuls 741.484 € ont été engagés sur les $\frac{3}{4}$ de l'année 2014...

Les suppressions d'aides annoncées feront encore épargner entre 425.000 et 750.000 € au département. Ce qui ramènerait le budget aux alentours de 540.000 €, soit **UNE DIMINUTION DE 80 % !**

Il existait un budget non utilisé disponible pour l'assurance hospitalisation. C'est pourquoi l'UNSP avait sollicité une intervention à 100 % de la part du département dans cette assurance. Il ne fallait pas rêver : ce budget est aujourd'hui retiré de la gestion du service *Bien-être* !

La faute à l'inspecteur des finances ?

L'inspecteur des Finances serait-il à l'origine de ces diminutions budgétaires ? C'est ce que semble dire notre département. Or, les inspecteurs des Finances sont uniquement les **conseillers** financiers et budgétaires des ministres/gouvernements auprès desquels ils sont accrédités. Ils peuvent **émettre des recommandations** pour **augmenter l'efficacité** et **l'efficacé** des moyens mis en œuvre et pour améliorer le fonctionnement des services publics, et ils peuvent être chargés d'enquêtes dans les institutions publiques subsidiées ou privées. Rien de plus ! À chacun son rôle !

Dépenses déraisonnables ?

Que nenni ! Une fois encore, notre département va nous forcer à exercer une comparaison avec nos collègues des autres SPF. La question reste posée : tout le monde est-il soumis à des réductions aussi drastiques de budget ?

Au vu des missions attribuées à l'inspecteur des Finances, si une nouvelle politique devait être mise en place - comme les garderies ou de nouveaux projets en matière de prévention de la santé -, nous nous sommes dits prêts à en discuter sur base d'une réorientation des budgets alloués !

MAIS PAS QUESTION D'UNE GESTION PUREMENT ÉCONOMIQUE AVEC QUELQUES PROJETS BLING-BLING QUI PERMETTENT DE DIRE QUE NOUS SOMMES DANS UN DÉPARTEMENT MODERNE !

Dieu que je suis impatient de remplir mon enquête de satisfaction P&O...



Y en a un peu plus, je vous le mets ?

ZAPPING



LES ÉVALUATIONS AU SDPSP

Les évaluations ayant pris du retard au SdPSP, nous avons insisté auprès de l'Autorité afin que le retard soit comblé. Il pourrait avoir des conséquences fâcheuses pour les agents puisque, pour obtenir une bonification en 2017, il leur faut obtenir préalablement 3 mentions *Répond aux attentes*.

L'Autorité, particulièrement constructive au SdPSP, s'est engagée à tout mettre en œuvre pour rattraper le retard.

Pour rappel, si vous avez une question, une inquiétude par rapport à votre évaluation, n'hésitez pas à consulter notre brochure *L'évaluation dans la Fonction publique fédérale*, ainsi que les FAQ disponibles sur notre site internet.



TRANSFERT DES AGENTS DU SCDF

Prévu depuis 2007, le transfert des agents appartenant au SCDF du SPF Finances (Trésorerie) vers le SPF P&O aura lieu le 1^{er} janvier 2015.

Le but est de centraliser les tâches liées au paiement des traitements des fonctionnaires fédéraux.

Il s'agit d'une mobilité d'office pour les agents concernés.

Lors du Comité de secteur II du 16 septembre dernier, un arrêté royal de transfert a été soumis aux organisations syndicales.

Nous avons posé de multiples questions pratiques aux responsables. Finalement, il s'avère que, bien que le management cherche à nous rassurer quant aux droits acquis des agents, les textes ne prévoient pas de garanties à long terme.

Un protocole nous a également été soumis. Hélas, il ne lie que les signataires, à savoir le SPF Finances et les organisations syndicales du Comité de secteur II. Or, il sera exécuté par le SPF P&O qui n'est pas partie prenante aux négociations et ne sera donc pas lié par le protocole... Que pouvons-nous faire à part demander, d'une part, la rédaction d'un nouvel arrêté garantissant les droits acquis et, d'autre part, une négociation avec les responsables du SPF P&O, administration accueillante ?

Un nouveau protocole et un nouveau projet d'arrêté royal devraient être soumis aux organisations syndicales dans les meilleurs délais.

SAISISSEZ L'OCCASION DE VOUS EXPRIMER !



Jusqu'au 15 octobre, vous avez l'opportunité de remplir l'**enquête de satisfaction** du SPF Finances.

Nous vous encourageons à le faire, car l'Autorité ne vous donne que trop peu l'occasion de vous exprimer... Habituellement, c'est notre secrétariat qui est sollicité, nous espérons que vous vous lâcherez également dans cette enquête diligentée par P&O.

Détail cocasse : dans un courriel, l'Autorité précise qu'il faudra aux agents francophones et germanophones 30 minutes pour y répondre et... 20 minutes pour les néerlandophones. Serions-nous plus lents ? Nous préférons y voir une simple faute de frappe, mais bon...



RAAL DI TOUT

[r æ l d i t ø u] *n.* et *adj.* (1923; de râler) *Fam.* Personne qui proteste, qui râle à tout propos.

SERGIO LE ROBOT RIGOLO

La première règle de l'intégration de toute technologie utilisée dans une entreprise est que l'automatisation appliquée à un processus efficient magnifiera l'efficiency. La seconde règle est que l'automatisation appliquée à un processus inefficent magnifiera l'inefficiency.

Cette citation, nous la devons à Bill Gates en personne. Et ce sacré Bill, croyez-moi, il en connaît un rayon en matière d'intégration de technologie. En tout cas, indubitablement bien plus que les responsables de notre département qui, grâce à leurs prouesses liées justement à l'automatisation des envois de courriers, ont encore fait les choux gras de la presse.

Après l'envoi en 2013 de 12.000 amendes d'un montant de zéro euro à des citoyens qui se demandaient si les dieux n'étaient pas encore tombés sur la tête, le SPF Finances a remis le couvert avec plus de 6.000 lettres de rappel envoyées en septembre à des contribuables afin de les sommer de rentrer leur déclaration d'impôt. Belle initiative, me direz-vous. Sauf que la majorité d'entre eux l'avait déjà rentrée ou bénéficiait d'un délai jusque fin octobre pour s'exécuter. Bref, *bis repetita placent* et un nouveau *Caramba*, encore raté à inscrire dans les annales des déboires de notre département.

À force, il faudra peut-être lancer un concours en interne pour réaliser une jolie mascotte à l'effigie de notre technologie de pointe. Imaginez, par exemple, un *Wall-E* atteint de strabisme, avec de la fumée qui sort du casque, et des roues tordues empêchant toute forme de psychomotricité digne de ce nom... Et puis on lui donnera

un petit nom. Comme Sergio le Robot rigolo. Ou Albertine la Machine pas si maligne.

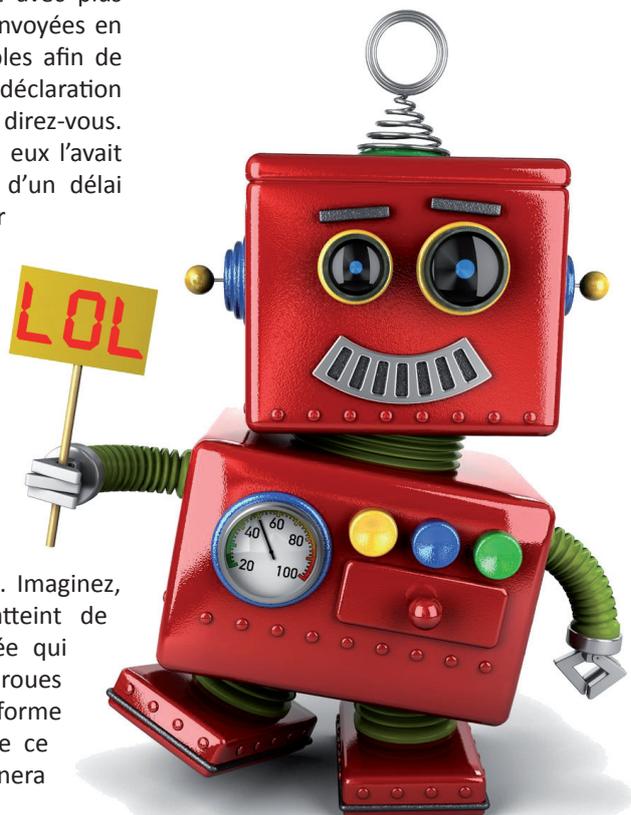
Tout cela pourrait paraître aussi amusant qu'anecdotique si cela n'avait pas de réelles répercussions sur les agents. Les coûts d'envoi et le gaspillage d'argent, eux, pourront facilement être compensés en interne. Un ou deux voyages inutiles à l'étranger en moins pour nos responsables, du mousseux croate plutôt que des bulles françaises aux réceptions de Nouvel An, et le trou sera comblé.

En revanche, pour les agents qui travaillent dans les services en lien direct avec le dernier couac automatisé (Couac le robot sous Prozak, en voilà encore un chouette nom...), c'est une autre paire de manches. Parce que, quoi qu'en pensent nos responsables, ces agents sont déjà bel et bien débordés.

Et ils doivent maintenant assumer les conséquences de cette nouvelle erreur en recevant les contribuables qui déboulent par centaines dans les bureaux déjà submergés d'appels et de courriels, tous inquiets quant au dépôt de leur déclaration et de leur situation vis-à-vis du fisc.

Et bien évidemment, la gestion immédiate de cette petite crise est, vous l'aurez deviné, PRIORITAIRE. Le reste du travail, tout autant prioritaire évidemment, sera réalisé plus tard, même si on ne sait pas trop comment. Ah si, pardon : en comptant sur la passion et la motivation des agents, qui doivent avoir bien intégré qu'ils doivent faire plus avec moins. Nouveau concept de management en vogue ces derniers temps. Et tous les moyens doivent être mis en œuvre pour y parvenir. Les agents qui ont opté pour le système 2 de l'horaire variable en sont pour leurs frais. Présence obligatoire au front office dès 8 h 30 pour réparer les erreurs de Clodo l'Automate Guignolo. Mais surtout, n'oublions pas, restons passionnés et motivés.

Et le pire reste à venir. Sachant qu'il a été décidé que la technologie était amenée à prendre de plus en plus la place de l'être humain, qu'on investit massivement dans l'informatique là où on ne remplace plus qu'un agent sur trois dans les bureaux, il faudra peut-être doucement penser à doter les machines d'une réelle intelligence artificielle si on veut éviter ce genre de bévues. Mais encore faudra-t-il espérer alors que le jour où les machines seront capables de penser par elles-mêmes, elles ne décideront pas d'aller offrir leurs services à des entreprises mieux gérées que notre département.



Le ronchon de service