



SECRETARIAT FEDERAL

M. Marc Vandersmissen
Directeur du service d'encadrement ICT

M. Kurt Van Raemdonck
Directeur du service d'encadrement P&O

Nos réf. : 0036_A_ICT

Objet : Réunion informelle ICT – 28 mars 2017

Vos réf. :

Monsieur le Directeur du service d'encadrement ICT,
Monsieur le Directeur du service d'encadrement P&O,

Comme demandé dans l'invitation à la réunion informelle, vous trouverez ci-dessous la liste des points que nous souhaitons, entre autres, voir abordés lors de cette réunion.

HELPDESK

Si les agents se disent satisfaits des réponses apportées par le helpdesk, les agents peinent, par contre, à pouvoir contacter ce helpdesk informatique. Il a même été demandé à des agents de Saint Vith de se rendre à Bruxelles avec leur ordinateur en panne !

Or, les problèmes informatiques demandent très souvent une solution urgente (impact direct sur le travail du personnel).

La modernisation de notre département étant principalement axée sur la numérisation des procédures de travail, un point d'attention particulier devrait être réservé au helpdesk (renforcement du service, engagements spécifiques...).

PROBLÈMES LIÉS À DU MATÉRIEL

La livraison des PC portables a été jugée chaotique : vu le nombre de PC portables livrés, les agents ont dû faire les configurations de démarrage eux-mêmes, parfois sans accompagnement. Il y a eu entre autres les gros soucis dans différentes implantations.

PROBLÈMES LIÉS À L'INFRASTRUCTURE

- Réseau et bande passante du SPF Finances : insuffisante au vu du nombre d'utilisateurs.
- Office 365 : ralentissement général des ordinateurs et du réseau. Quel est l'impact de l'installation d'office 365 sur le réseau ? Quelles sont les mesures prises avant son installation pour limiter cet impact ? Quelles sont les mesures envisagées pour le présent et le futur ?
- Antivirus Windows Defender : ralentissement, blocage de certains PC, analyse complexe qui dure parfois 8 heures. Une planification en dehors des heures de bureau est-elle envisageable ? Il est quasi impossible à l'utilisateur de pouvoir utiliser les applications de son PC, de consulter les données et même de répondre aux questions par téléphone des citoyens pendant l'analyse « antivirus ».

Votre correspondant :
Nathalie Lekeux

Du lundi au vendredi

✉ Rue des Colonies 18-24 Bte 4
1000 BRUXELLES

☎ 02/218.16.59

☎ 02/217.99.71

☎ 000-3256223-30

✉ info@unsp-finances.be

- System center endpoint : Scanning du PC effectué hebdomadairement, à des moments où l'agent est en télétravail. Est-il envisageable de pouvoir programmer au cas par cas le lancement du scanning de l'ordinateur ?
- Connexion à l'imprimante multifonctionnelle impossible en cas de coupure réseau.
- Manque d'harmonisation dans les différentes applications : notamment lors de changement de mot de passe
- Sharepoint : complexité de l'archivage numérique
- VPN : Adresses de connexion différentes en VPN et en travail sur site (proxy), est-il envisageable installation d'un petit logiciel pour basculer de l'un à l'autre ?
- Des problèmes de scanning de documents qui n'arrivent pas dans la boîte mail de l'utilisateur.

PROBLÈMES LIÉS À UN PROGRAMME / CONSULTATION DE DONNÉES

Au vu des résultats de l'enquête de satisfaction par rapport à l'informatique, les agents sont demandeurs d'améliorations. Dans l'enquête menée auprès de nos adhérents, les mêmes éléments sont mis en évidence. La plupart des programmes présentent les mêmes défauts à savoir, instabilité, lenteur, blocage et indisponibilités fréquentes. Afin d'avoir une vue sur les différentes applications et leurs performances, disposez-vous d'un récapitulatif des problèmes rencontrés pour chaque application du SPF Finances, avec les périodes d'indisponibilités (date & durée), les corrections apportées ?

C'est pourquoi nous souhaiterions savoir ce que compte faire le département afin que :

- La vitesse du réseau augmente.
- La convivialité des applications IT s'améliore.

Sur ce dernier point, l'UNSP propose que les agents soient consultés lors du développement de nouvelles applications pour être mieux soutenus dans leur travail. Permettre aux agents de s'exprimer au sujet des applications utilisées et de soumettre d'éventuelles améliorations sera bénéfique pour tous.

Afin de bien cerner l'ampleur du travail, voici quelques problèmes énoncés par nos adhérents :

- STIPAD : indisponibilité récurrente, lenteur, complexité due à l'utilisation par différents services ayant des priorités multiples (conflit dans les données introduites par les services hypothèques – successions). Le mécanisme de correction d'office devient de plus en plus complexe.
- Répertoire « Hypo Modern »
- My P&O : peu convivial
- Mail2 – Outlook office 365 : migration impossible des anciens mails. Existe-t-il un guide d'utilisateur ou une procédure définie permettant aux agents de transférer les anciens mails sur Outlook ? Il semble que les versions des programmes soient des versions « lights » inutilisables pour créer des documents corrects. La solution « emails » disponible serait moins complète que la plupart des solutions actuelles.
- TAXI : nombreuses indisponibilités et lenteur extrême
- Myrent : nombreuses indisponibilités et lenteur extrême
- SITRAN : indisponibilités fréquentes
- PLDA : application peu conviviale, nombreuses indisponibilités et lenteur extrême, éjection du système sans sauvegarde des données déjà encodées
- EMCS : nombreuses indisponibilités et lenteur extrême, éjection du système sans sauvegarde des données déjà encodées
- BIZTAX : nombreuses indisponibilités et lenteur extrême
- STIRCO : inaccessibilité, lenteur extrême, impossibilité de télécharger plusieurs fichiers en une fois. Des mentions en néerlandais alors que l'agent est dans l'interface francophone.

- CRT – ESUCC : inaccessibilité, lenteur extrême, indisponibilité fréquente
- GESTRA (traduction germanophone) : impossibilité de lire les remarques du demandeur en passant par intranet. Obligation de passer par Google Chrome ou Firefox

PRIVACY

L'accès à certaines données est laborieux : trop de freins pour rassembler des informations utiles qui se trouvent disséminées dans chacune des administrations. La gestion des logins doit être simplifiée.

Les deux derniers aspects abordent une problématique commune à P&O et ICT.

FORMATION

Quels sont les plannings de formation (théoriques et pratiques) et d'accompagnement du personnel pour l'utilisation des logiciels, applications et matériel du SPF Finances ? Le département part du prérequis que l'ensemble des agents maîtrise les nouveautés informatiques offertes.

L'installation d'office 365 en est le plus bel exemple. Chaque agent a dû se familiariser avec la suite informatique avec la perte de temps qui en résulte, mais aussi les lacunes qui suivront.

Au-delà de la formation continuée et des formations de base, des formations poussées sur l'utilisation des programmes généralistes et spécialisés sont-elles prévues ?

IMPACT SUR LA CHARGE DE TRAVAIL DES AGENTS

En plus d'être source de stress et d'énerverment, les soucis informatiques entraînent une baisse de la performance générale des agents.

Comment, dès lors qu'il s'agit d'un élément indépendant de la volonté des agents, les objectifs des agents doivent-ils être adaptés en conséquence ?

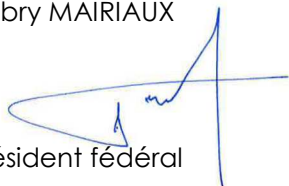
De quelle manière ? Comment les agents et leurs chefs hiérarchiques doivent-ils procéder afin de corriger les plans de travail ? Car nous ne parlons pas de quelques minutes perdues, mais bien de journées entières.

D'avance merci d'avoir organisé cette première rencontre avec les organisations syndicales.

Cordialement,

Pour l'UNSP - Secteur Finances,

Aubry MAIRIAUX



Président fédéral