

Quels sont les plannings de formations (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 ?

## I. Planning des formations qui concernent l'utilisation des logiciels, applications et matériel du SPF Finances

### A. Logiciels et applications internes aux Administrations générales

De très nombreuses formations relatives à l'utilisation des logiciels, applications et matériel du SPF Finances sont prévues actuellement pour les différentes administrations générales. Ces formations sont dispensées dans les deux langues nationales et sont aussi bien théoriques que pratiques, de plus, elles sont divisées par types d'utilisateurs (de base, utilisateurs finaux, experts).

#### 1. Administration Générale de la Documentation Patrimoniale :

Voici le planning des formations qui concernent l'utilisation des logiciels, applications et matériel du SPF Finances prévues actuellement pour l'AGDP :

- Module de base Stipad, Cadgis : entre février et juin 2017.
- Module 2 Stipad, Urbain 2, Prodocs : entre mars et juin 2017.
- Module 3 Cadbuild : mai et juin 2017.
- Utilisateurs centre finaux Cadgis : avril et mai 2017.
- Module 1 HypoModern, Der, Hypo, Stipad actes authentiques : entre avril et septembre 2017.
- Module 2 Der actes sous seing privé : entre avril et juin 2017.
- Module 3 Stipad succession : entre avril et juin 2017.
- Module 5 MyRent : entre avril et octobre 2017.
- Module 1 HypoReg, PaperLoco, Hyporeg, Stipad délivrance de titres de propriété : entre avril et octobre 2017.
- Module 2 Hypomodern délivrance certificats hypothécaires : entre avril et octobre 2017.
- Module 6 e-Succ, Respo, Comfor recouvrement droits de succession : entre avril et octobre 2017.
- Module 7 Respo, Comfor, DER recouvrement droits de succession : entre avril et septembre 2017.
- Module 8 Hypocomptabi recouvrement droits de succession : entre avril et septembre 2017.
- Module 8 Hypocomptabi recouvrement droits hypothécaires et rétributions : entre avril et septembre 2017.
- Stipad super utilisateurs derniers update successions : mars 2017.
- Stipad super grands utilisateurs hypothèques : mars 2017.
- DER, Hypocomptbai registre d'attente hypothèques : mars 2017.
- Stipad consultations : février et mars 2017.
- PaperLoco, HypoReg recherches PaperLoco HYPOREG : mars 2017.
- Stipad consultation : de février à juin 2017.

## **2. Administration Générale de la Fiscalité et l'Inspection spéciale des impôts**

Voici le planning des formations qui concernent l'utilisation des logiciels, applications et matériel du SPF Finances prévues actuellement pour l'AGFISC et AGISI :

- Taxi théorie partie 1 : décembre 2016 à février 2017.
- Taxi théorie partie 2 : de janvier à mars 2017.
- Taxi théorie partie 3 : de janvier à mars 2017.
- ACL formation de base : de février à mars 2017.
- Taxi : 3<sup>ème</sup> trimestre 2017.
- Sitran : 3<sup>ème</sup> trimestre 2017.
- Taxi « taxifilters” : 4<sup>ème</sup> trimestre 2017.
- Applications : 4<sup>ème</sup> trimestre 2017.
- Techniques de contrôles applications : 4<sup>ème</sup> trimestre 2017.
- Workflow contentieux (FISC + BBI) : 2018.
- Système de caisse enregistreuse pour GESTION : 2018.
- RAUDE (BBI) : février 2017.
- Workshop Power BI & Power Pivot Exel (BBI) : mars 2017.
- PROJECT ACL STANDARD (FISC+BBI) : 2018.

## **3. Administration Générale des Douanes & Accises**

Voici le planning des formations qui concernent l'utilisation des logiciels, applications et matériel du SPF Finances prévues actuellement pour l'AGD&A:

- PLDA document unique : mai et juin 2017.
- FEEDBACK vérification de marchandises : octobre et novembre 2017.
- NCTS transport douanier de marchandises : juin et septembre 2017.
- COPIS et EDB : avril 2017.
- CAMADA ICT : mars 2017.
- Tarbel cours de base tarification et classification : de janvier à mai 2017.
- EMCS cours de base accises : de mars à octobre 2017.
- CODA FEEDBACK CAP contrôle des marchandises : mars 2017.
- Tachygraphe temps de conduite et de repos : à développer 2017/2018

#### 4. Administration Générale Perception et Recouvrement

Les applications utilisées par les agents sur le terrain sont principalement : SITRAN, STIR, STIRON et Gestion des débiteurs. L'administration a mis à disposition des agents (sur un SharePoint) des manuels d'utilisation reprenant des captures d'écrans et des explications sur l'utilisation de ces différentes applications. Des workshops sur les différentes applications sont prévus dans le courant du 3ème trimestre 2017.

#### 5. Administration Générale la Trésorerie :

- Une nouvelle Application CDC est prévue pour 2018 et une formation interne sera proposée.
- Formation Application Registre : Une formation sur les possibilités de la nouvelle version de l'application "Registre" a été organisée en 2016 et pourra être organisée à nouveau à la demande.

### **B. Logiciels et applications transversaux**

#### 1. Formations Office 365

##### Soutien O365 :

- **103 Sessions d'information** ont été organisées entre avril et novembre 2016 avec un total de **7090 participants**
- **437 ambassadeurs** font partie du réseau ambassadeurs O365 - 48 formations spécifiques ont été organisées pour les ambassadeurs
- **Site d'information O365** avec manuels, FAQ'S, guides Onboarding, trucs et astuces etc. en FR et en NL
- Vidéo des sessions d'information sur le site O365
- Fodfin.o365@minfin.fed.be mailbox où les questions sont traitées par l'équipe O365
- Communauté ambassadeurs O365
- Soutien du Service Desk en cas de soucis (formation technique suivie par les agents du Service Desk sur O365)
- E-learning : l'Académie dispose de 1000 licences/an jusque 2019 pour un accès aux e-learning Office. Des modules sur Office 365 sont en construction, lorsque l'update de ces modules sera prêt, une campagne pour inscrire 400 personnes du middlemanagement sera lancée. Pour les licences restantes : l'Académie doit encore définir une stratégie de répartition (pour qui ? quelle répartition entre Excel, Word, ... ?) si la demande est supérieure à l'offre.

## Formations Sharepoint :

Les actions réalisées sont les suivantes :

- Formation Users SharePoint pour les OCC's (13 participants)
- Choix des ambassadeurs et définition de leur rôle (SPOC's SharePoint)
- Formation Owners SharePoint online pour SPOC's SharePoint (20 participants)

Les actions en cours :

- Workshops réguliers avec des SPOC's volontaires pour définir les règles et bonnes pratiques SharePoint
- Préparation d'une formation interne pour les gestionnaires de sites (pilote fin mars 2017)
- Préparation d'une formation interne pour les utilisateurs (pilote fin mars 2017)

## **2. Formations EchoPark**

**L'application FmUP va être remplacée début mai par l'application EchoPark.**

Des formations internes sur toutes les fonctionnalités de l'application pour les antennes logistiques sont actuellement organisées (avril et mai 2017).

Formations pour les ambassadeurs EchoPark prévues fin avril 2017.

Formations pour le personnel des groupes SIPPT, P&O Bien être, Intendance FEDOREST et gestionnaires de budget des Administrations et services d'encadrement ayant des actions à mener dans Echopark prévues fin mai 2017.

Création d'un E-learning sur la nouvelle application pour tout le personnel du SPF Finances. Objectifs : Expliquer les principales fonctionnalités du nouvel outil EchoPark afin que le personnel du SPF Finances puisse facilement faire ses propres demandes et s'adapter aux nouvelles fonctionnalités. Encourager le personnel à utiliser l'outil pour chaque demande.

## II. Solutions en continu proposées pour les formations bureautiques

- a. Consulter certains sites web ou forums.
  - 2 sites Fr parmi bien d'autres : Office Microsoft.com - Commentçamarche.net
  - 2 sites NL parmi bien d'autres : Office Microsoft.com - forum.techzine.nl
  - Tutoriels sur Youtube
  - La touche de fonction permet également d'accéder à l'aide en ligne disponible dans le programme.
  
- b. Pour les débutants ou une connaissance globale de Word, Excel ou PowerPoint, **l'e-learning est la première étape.**  
Nombre de licences disponibles : l'Académie dispose de 1000 licences pour 2017. Début mars, 148 licences avaient déjà été utilisées. Lorsque l'update des modules Office 365 sera prêt, une campagne pour inscrire 400 personnes du middlemanagement sera lancée.  
3 niveaux sont offerts : utilisation de base, utilisation courante et utilisation avancée. L'Académie offre donc la possibilité de suivre des modules bureautiques progressifs. **L'inscription se fait via [My Academy](#).** Les fiches de formation des différents modules sont consultables en cliquant sur le code repris dans le catalogue.
  
- c. Pour les questions de base, il est possible de contacter la 1<sup>ère</sup> ligne au 63636.
  
- d. Pour les demandes plus spécifiques d'Excel avancé : les groupes sont plus petits et une formation sur mesure sera organisée sur le cahier de charge ICT avec Realdolmen.
  
- e. Options :
  1. Créer des clips vidéo courts par fonctionnalité
  2. Créer un réseau interne (Yammer) de Questions/Réponses par thématique
  3. Internaliser des formations sous forme de workshop par thématique

### **Quelles sont les perspectives de carrière chez ICT**

Les possibilités de promotion ont été bloquées pendant les deux dernières années au sein du SE ICT. D'abord suite au départ de Louis Collet, ensuite suite à la mise en place de la nouvelle structure matricielle. Depuis janvier 2017, cependant, les promotions internes à l'IT sont relancées. Et le but est de publier davantage de fonctions cette année et dans les années qui viennent, dans les limites budgétaires du plan de personnel et des besoins fonctionnels du SE ICT. Le personnel du SE ICT aura donc de nouvelles perspectives de carrière dans les mois et les années qui viennent. Parallèlement, dans le cadre de l'enquête de satisfaction, nous allons organiser, ICT et P&O, des sessions d'info à destination des agents IT pour expliquer les différents grands métiers de l'IT et les perspectives de carrière liées à chacun d'eux.

### **Quel est l'impact de tout ce que l'ICT peut générer sur le day to day des agents**

Pour l'impact sur la charge de travail, ce sont les administrations fiscales qui doivent déterminer, par la modification de leurs processus, quel est l'impact sur la charge de travail de leurs agents. Ceci n'est évidemment possible que si l'exercice de mesure de la charge de travail a été effectué.