

## INVORDERING - RECOUVREMENT

1. Digitalisering: deze staat nog niet ver, dossiers zijn nog niet gescand. Centralisering en/of overgang naar dynamic office zal nochtans de kastruimte reduceren

Digitalisation : elle n'est pas encore avancée, les dossiers ne sont pas encore scannés. Pourtant la centralisation ou le passage vers le « dynamic office » réduira (fortement) l'espace de rangement

Na het scannen moeten de dossiers digitaal consulteerbaar zijn. Hiervoor moeten de goede structuren opgezet worden om geen informatie te verliezen.

Het scannen kan weldra starten

Après la numérisation (scannage) les dossiers numériques doivent être consultables. Pour cela, nous devons concevoir de bonnes structures appropriées afin de ne pas perdre d'informations. La numérisation (scannage) peut bientôt commencer.

2. Door de samenvoeging van diensten wordt er gewerkt in het ambtsgebied van verschillende vroegere kantoren tegelijk. Om bijvoorbeeld de K.S.Z. (sociale zekerheid) te raadplegen, dient telkens het specifieke kantoor ingegeven te worden waaronder de belastingschuldige ressorteert. Wanneer je dan een andere opzoeking wilt doen voor iemand in een ander ambtsgebied, dan moet je alles afsluiten binnen browser en daarna het programma opnieuw openen onder een ander kantoor

Suite à la fusion des services, les compétences des services comprennent plusieurs anciens bureaux. Pour consulter par exemple la B.C.S.S. (sécurité sociale) un bureau spécifique compétent pour le contribuable doit être mentionné. Si la recherche suivante concerne une personne d'un autre domaine administratif, il faut terminer le programme dans le système de navigation et redémarrer tout sous l'autre bureau.

3. In geval er enkel BTW-schulden zijn volgt de melding dat er geen belastingschulden zijn

Si les dettes sont limitées à la TVA, on reçoit la mention qu'il n'y a pas de dettes.

Deze problematiek is gekend en er wordt aan een oplossing gewerkt

Ce problème est connu et nous travaillons à une solution

4. De werking van ICPC loopt mank, als er een begeleider ICPC langs komt wordt deze overbevraagd

Le fonctionnement de l'ICPC est boiteux, si un accompagnateur ICPC passe il est trop sollicité

## Douane-Douanes

### A. **Werken in continudiensten - Travail dans les services 7/24 :**

1. Wanneer ICT-problemen zich voordoen buiten de klassieke werkuren is de helpdesk niet beschikbaar.

En cas de problèmes ICT en dehors des heures de travail classiques, le helpdesk n'est pas disponible.

2. Vroeger was er ter plaatse een ICT-pool met admin-rechten, dit blijkt nu niet meer mogelijk te zijn.

Dans le passé il existait un pool ICT local avec des droits d'administrateur, cela ne semble plus possible maintenant.

3. Tijdens nacht- of weekend werk gebruikt het personeel programma's die uitsluitend beschikbaar zijn tijdens de klassieke diensturen (van 7u tot 19u), bijvoorbeeld first (penale boeten), opzoeken van nummerplaten via Belconet...

Pour le travail de nuit ou de week-end, les agents utilisent des programmes ouverts exclusivement pendant les heures de service classiques (de 7h à 19h), par exemple first (amendes pénales), vérification de plaques via Belconet...

- B. 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 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 :

- 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

a) *"instabilité, lenteur, blocage et indisponibilités fréquentes",*

b) *"La convivialité des applications IT s'améliore" -?*

c) *"que les agents soient consultés lors du développement de nouvelles applications pour être mieux soutenus dans leur travail."*

d) *"Permettre aux agents de s'exprimer au sujet des applications utilisées et de soumettre d'éventuelles améliorations sera bénéfique pour tous."*

e) PLDA/EMCS opmerkingen. PLDA/EMCS remarques

## Transversaal Transversal

1. 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 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 :

- o SITRAN : indisponibilités fréquentes

**Ik vermoed dat deze vraag er gekomen is voor meerdere applicaties ? Vragen we niet beter aan het monitoring team om deze informatie uit BSM te halen ? Op deze manier kunnen we het op een uniforme wijze voorstellen.**

**Je devine que cette question se pose pour plusieurs applications? Ne demanderions nous pas à l'équipe de surveillance (team monitoring) d'obtenir ces informations de BSM? De cette façon, nous pouvons la présenter de manière uniforme.**

2. 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.

**Voor alle standaard applicaties binnen ICT wordt er gebruik gemaakt van een transversaal authenticatie & autorisatie beheerssysteem (IAM). Alle applicaties die geconnecteerd zijn op dit systeem hebben dan ook een gemeenschappelijke login.**

Pour toutes les applications standards à l'intérieur d'ICT on utilise une authentification transversale et l'autorisation système de gestion (IAM). Toutes les applications qui sont connectées à ce système ont donc un login commun.

Voor de autorisatie (wie heeft toegang tot wat) levert ICT enkel de tools aan. De rechten zelf worden bepaald door de respectievelijke IAM cel van elke business pijler.

Pour l'autorisation (qui a accès à quoi) ICT fournit seulement les outils (Tools). Les droits sont eux-mêmes déterminés par les cellules IAM respectives de chaque administration.

Wel zijn er recent een aantal cloudpakketten aangekocht, dewelke vandaag soms niet (of nog niet) zijn aangesloten op dit centraal systeem. Dit zorgt voor voor een ander wachtwoord. Waar mogelijk streeft ICT ernaar deze pakketten ook op het centrale IAM systeem te koppelen, maar soms loopt dit met vertraging of kan het gewoon niet (omdat de aangekochte pakketten (vaak buiten de controle van ICT) dit niet ondersteunen).

Cependant, nous avons récemment acquis un certain nombre de paquets Cloud (nuages), qui parfois aujourd'hui ne sont pas (ou pas encore) connectés au système central. Ceux demandent un autre mot de passe. Là ICT essaye de relier également ces paquets au système central IAM, mais parfois cela prend du retard ou ce n'est tout simplement pas possible. Parce que les paquets achetés (souvent hors du contrôle d'ICT) ne sont pas "soutenus" (support informatique)

### 3. Manque d'harmonisation dans les différentes applications : notamment lors de changement de mot de passe

Wanneer de applicaties zijn aangesloten (of aangesloten worden) op het centrale IAM systeem is hetzelfde wachtwoord beschikbaar binnen elke applicatie. Vandaag is dit het geval voor de PC, de wifi en alle CCFF applicaties. Een aantal cloudpakketten hebben deze mogelijkheid (nog) niet, maar werden vaak aangekocht buiten de controle van ICT.

Lorsque les applications sont connectées (ou vont être connectée) au système central IAM, le même mot de passe est disponible dans chaque application. Aujourd'hui, c'est le cas pour le PC, la connexion Wi-Fi et toutes les applications CCFF. Certains paquets Cloud n'ont pas (pas encore) cette possibilité, mais ont souvent été achetés en dehors du contrôle ICT.

## PatDoc

1. Stipad, Cadgis en Easyval: personeel blijft klagen over trage werking en de vele pannes van de programma's. Bovendien moet er verschillende keren ingelogd worden. Tijdens de maand maart (tot 17/03/17) werd ons in deze programma's vier pannes gemeld van een halve dag. Hoe is dit mogelijk?

Stipad, Cadgis et Easyval: Le personnel continue de se plaindre de la lenteur et des nombreuses pannes des programmes. En plus Il faut également se connecter à plusieurs reprises. Au cours du mois de Mars (jusqu'au 17/03/17), on nous a signalé pour ces programmes quatre pannes d'une demi-journée. Comment est-ce possible?

- a. We zien in de monitoring geen problemen met STIPAD in de voorbije maand
- a. Nous ne voyons aucun problème dans le monitoring concernant STIPAD pour le mois passé
- b. CadGis heeft inderdaad problemen met de nieuwe release in productie  
CadGis a en effet des problèmes avec la nouvelle version en production
  - i. Thin Client; heeft 10% failure voor bijwerking + lange antwoordtijden  
Thin Client; échec de 10% pour la mise à jour + temps de réponse longs
  - ii. Rich Client (grote bijwerkingen plan); versie momenteel in productie is onbruikbaar wegens te veel failures en barslechte responsetijden.  
Rich Client (grand plan latéral); la version actuellement en production est inutilisable en raison de trop d'échecs et de très mauvais temps de réponse.
  - iii. Er worden momenteel testen gedaan met asynchrone verwerking  
Il y a actuellement des essais effectués avec le traitement asynchrone
- c. Easyval is een toepassing niet binnen ICT ontwikkeld en draait lokaal op PC's in de business. Binnen ICT hebben wij geen zicht op deze toepassing

Easyval n'est pas une application développée chez ICT et est en cours d'exécution au niveau local sur les ordinateurs du business. Chez ICT, nous n'avons pas de vue sur cette application.

- i. Zal in een later stadium geïntegreerd worden in de nieuwe toepassing CadBuild  
Sera intégré à un stade ultérieur dans la nouvelle application CadBuild

2. Cadgis Viewer: synchronisatie van wijzigingen gebeurt niet automatisch. Aangebrachte wijzigingen door een tekenaar zijn niet onmiddellijk zichtbaar voor andere gebruikers. Hierdoor zijn andere gebruikers van deze toepassing niet op de hoogte van de laatste wijzigingen. Kan deze synchronisatie niet sneller?

Cadgis Viewer: la synchronisation des changements ne se fait pas automatiquement. Les modifications apportées par un dessinateur (?) ne sont pas immédiatement visibles pour les autres utilisateurs. En conséquence, les autres utilisateurs de cette application ne sont pas au courant des derniers changements. Cette synchronisation ne peut-elle pas se faire plus rapidement?

- a. **Wijzigingen aan de functionaliteiten of behoeften is verantwoordelijkheid van de business. Dit moet samen met business onderhandeld worden.**

Les modifications à la fonctionnalité ou les besoins sont de la responsabilité du business. Cela doit être négocié avec le business.

3. 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 ?

- a. **Alle applicaties worden momenteel gemonitord en aan de hand hiervan worden kpi's bepaald. Met regelmaat wordt dit gerapporteerd aan service managers en BUPA's. Bij problemen kunnen tickets aangemaakt en die worden in de werkgroepen (helpdesken business en ICT) opgevolgd**

Toutes les demandes sont actuellement contrôlées et les indicateurs de performance (KPI) sont déterminés sur cette base. Régulièrement, ceux-ci sont rapportés aux gestionnaires de services (management) et aux BUPA's. Lors d'incidents des tickets peuvent être créés et ils seront suivis dans les groupes de travail (Helpdesk business et ICT).

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

- 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.

- We zijn bewust dat STIPAD eenvoudiger kan. Naar de toekomst zullen we STIPAD architecturaal verbeteren. Het onchronologisch aanbrengen van akten en successies zorgt voor momenteel voor onoplosbare situaties. Er zullen hier strategische beslissingen moeten genomen door de business samen met de notarissen.
  - Nous sommes conscients que STIPAD peut être simplifié (convivial). Dans l'avenir, nous améliorerons architecturalement STIPAD. L'introduction non chronologique des actes et successions provoque actuellement des situations insolubles. Il y aura ici des décisions stratégiques qui devront être prises par le business ensemble avec les notaires.
- Répertoire « Hypo Modern »
    - Er was een probleem met de getuigschriften. Dit is nu opgelost
    - Il y avait un problème avec les certificats. Ce problème est maintenant résolu.
  - Myrent : nombreuses indisponibilités et lenteur extrême
    - Dit is niet zichtbaar op de monitoring. Kunnen hiervoor tickets voor aangemaakt worden.
    - Ceci n'est pas visible sur le moniteur. Vous pouvez pour ceci créer des tickets.
  - CRT – ESUCC : inaccessibilité, lenteur extrême, indisponibilité fréquente
    - Werd tijdelijk buiten werking gesteld door integrator Smalls wegens conflict rond versies. Werkt opnieuw maar er moeten aanpassingen gedaan worden om de versies bij te werken.
    - A été temporairement désactivé par l'intégrateur Smalls à cause de conflits concernant les versions. Fonctionne à nouveau, mais il faut faire des ajustements pour mettre à jour les versions.

## P&O - SL

1. 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 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 :

- o My P&O: peu convivial.

Réponse : C'est le service automatisation personnel (P&O) qui est en charge du développement. Merci de les contacter

- o GESTRA (traduction germanophone) : impossibilité de lire les remarques du demandeur en passant par intranet. Obligation de passer par Google Chrome ou Firefox

Réponse : On tiendra compte de cette remarque dans le projet Trados que l'on est en train de réaliser

- o Sharepoint : complexité de l'archivage numérique

Réponse : Dans le cadre du projet digitalisation, il y a un projet e-archiving qui va être mis en place

## 2. Presentatie van het intranet - Présentation de l'intranet

- De indeling is niet logisch / functioneel

La structure n'est pas logique / fonctionnelle.

Réponse : La structure a été définie par le business. L'ICT n'a fait qu'implémenter ce que le business demande. A l'heure, un nouvel Intranet va être opérationnelle pour le premier septembre pour le portail général.

- Voor toepassingen die via het intranet opgestart moeten worden zou een korte handleiding beschikbaar moeten zijn.

Pour les applications qui ne sont disponibles que par l'intranet, un manuel récapitulatif devrait être disponible.

Réponse : C'est une option qui doit être gérée par le nouveau projet Intranet. Cette demande doit être adressée au business

- Wanneer wordt er een zoekfunctie geïnstalleerd?

Quand une fonction de recherche sera-t-elle installée?

Réponse: L'intranet va être complètement réécrit sur base de la plateforme SharePoint online

## 3. Problemen in verband met Java. (ondertekening Crescendo)

Problèmes java (signature Crescendo).

Pour Christa

Réponse : Crescendo rencontre actuellement quelques problèmes lors de la signature de l'entretien via e-ID.

Le SPF BOSA fait le nécessaire pour les résoudre le plus rapidement possible.

Nous vous rappelons que la date limite de clôture de l'entretien de planification est le 31 mars 2017.

Nous vous remercions pour votre compréhension.

Le Service d'encadrement P&O

## 4. Is er OCR-software beschikbaar voor het personeel? Zo ja, waar?

Y-a-t-il un logiciel OCR disponible pour le personnel? Si oui, où?

Réponse : Le programme digitalisation va réaliser un scanning centralisé pour tous le SPF Finances.

## Netwerk

### Traagheid van de toepassingen / het netwerk - Lenteur des applications / du réseau

- 1 Automatisch onderbreken van een sessie wat opnieuw inloggen vereist.

La connexion est interrompue et donc obligation à se logger à nombreuses reprises.

*Omwille van veiligheidsredenen worden openstaande inactieve sessies na een bepaalde periode afgebroken. Op deze manier kan er geen misbruik gemaakt worden van een achtergelaten, openstaande sessie.*

*Pour des raisons de sécurité toutes les sessions inactives ouvertes sont déconnectées après une certaine période. De cette façon, il n'est pas possible de faire un abus d'une session ouverte et abandonnée.*

- 2 Op beheersdienst waar je rechtstreeks (openingsuren 9 - 12u) of telefonisch heel wat inlichtingen, verduidelijkingen moet geven is de traagheid zeer vervelend, best soms gênant naar gebruikers toe.

Aux services de gestion où les informations doivent être données en direct (heures d'ouverture 9 – 12h) ou par téléphone, cette lenteur est très embêtante et parfois même gênante vis à vis de l'utilisateur.

*De Stafdienst ICT erkent dat er problemen waren met de bandbreedte van het netwerk en heeft daarvoor maatregelen genomen met de bestaande en nieuwe integrator alsook de situatie geoptimaliseerd met de bestaande mogelijke middelen.*

*Le Département ICT reconnaît qu'il y avait des problèmes avec la capacité du réseau et a pris des mesures avec l'intégrateur existant et le nouveau intégrateur et a aussi optimiser la situation avec les moyens existants.*

- 3 In kleinere vestigingen (bijvoorbeeld de luchthaven van Bierset), is de bandbreedte onvoldoende en de verbinding verschrikkelijk traag (daalt tot 0,05Mbps download en 0,01Mbps upload).

Sur des plus petits sites (par exemple à l'aéroport de Bierset), la bande passante n'est pas suffisante et le débit est horriblement lent (débit descendant 0.05Mbps-débit montant 0.01Mbps).

*De luchthaven Bierset is geupgrade op 08/02/2017 welke een verbetering tot gevolg moet hebben, daarnaast is de migratie naar de nieuwe netwerkintegrator voorzien voor 01/04/2017.*

*De Stafdienst ICT raadt ten stelligste af om eigen bandbreedte testen te ondernemen. Deze bandbreedte testen nemen een deel van de bandbreedte in met een negatieve impact op de snelheid van het netwerk.*

*L'aéroport de Bierset a eu un upgrade le 08/02/2017, ce qui devrait conduire à une amélioration, de plus la migration vers un nouvel intégrateur de réseau est prévue pour le 01/04/2017.*

*Le Département ICT déconseille fortement de tester soi-même la " bande passante" (capacité du réseau). Ce test prend une partie de la bande et a également un impact négatif sur la vitesse du réseau.*

4 Is er overal Wifi voorzien?

Le Wifi est-il prévu partout ?

*Momenteel is nog niet overal WIFI beschikbaar. De Stafdienst ICT lanceert na de upgrade van de WAN-verbindingen tussen de satelliet- en hoofdkantoren een nieuw project voor het moderniseren van de LAN verbindingen binnen éénzelfde kantoor. Een wijdere spreiding van de WIFI dekking zal deel uitmaken van dit nieuwe project.*

*Actuellement il n'y a pas encore de WIFI disponible partout. Après l'upgrade des connections WAN entre les bureaux satellites et les bureaux principaux, le service d'encadrement ICT lancera un nouveau projet pour moderniser les connections LAN dans un seul bureau. Un étalement plus large de la couverture WIFI fera partie de ce nouveau projet.*

5 Zijn er verbindingen voorzien vanop afstand (bijvoorbeeld met tablets) voor het personeel van de Douane? Als er een controle van goederen gebeurt moet men soms beschikken over informatie over deze goederen of de betrokken bedrijven; het personeel gebruikt de privé smartphone die momenteel de enige mogelijkheid is.

Y-a-t-il des connections à distance prévues (par exemple tablettes) pour les agents des Douanes ? Lorsqu'ils effectuent des contrôles de marchandises et qu'ils veulent des informations sur celles-ci ou sur les sociétés, ils utilisent leurs smartphones privés qui est leur seule connexion à distance.

⇒ *Workplace voorziet bureauticamateriaal Workplace prévoit du matériel de bureau*

6 Het invoeren van Office 365 en de synchronisatie van One Drive enz. ... heeft het netwerk blijkbaar overbelast. De download- en uploadsnelheid was bij momenten bedroevend traag. De oproep aan het personeel om de synchronisatie van hun One Drive thuis te doen om het netwerk van de FOD niet te belasten bevestigt deze vaststelling.

*Apparemment la mise en place de l'Office 365 et la synchronisation de One Drive etc... a surchargé le réseau. La vitesse du téléchargement était à un certain moment tristement lent. L'appel au personnel d'effectuer la synchronisation de leur One Drive à la maison afin de ne pas surcharger le réseau du SPF confirme cette constatation.*

*De Stafdienst ICT bevestigt de tijdelijke impact die de omschakeling naar O365 & OneDrive, alsook de activering van de nieuwe laptops met zich meebracht omdat de uitrol per kantoor gebeurde.*

*Om de impact te beperken en het proces te bespoedigen werd aan het personeel de medewerking gevraagd om de synchronisatie thuis uit te voeren. De Stafdienst ICT wenst daarvoor het personeel te bedanken voor hun medewerking.*

*Le service d'encadrement ICT confirme l'impact temporaire dû au passage vers O365 et One Drive ainsi que l'activation des nouveaux laptop puisque la mise en place s'est effectuée par bureau.*

*Afin de limiter l'impact et d'accélérer le processus, il a été demandé au personnel de collaborer pour effectuer la synchronisation à la maison. Le service d'encadrement ICT tient à remercier le personnel pour leur collaboration.*

- 7 De trage netwerken hebben een rechtstreeks negatief effect op het behalen van de doelstellingen van het personeel die hen worden opgelegd in hun ontwikkelcircuit.  
La lenteur des réseaux a un impact négatif direct sur l'atteinte des objectifs du personnel qui leur ont été imposés dans leurs cercles de développement.

⇒ Afspraken met P&O voor een bepaalde soepelheid en verzachtende omstandigheden?  
⇒ Accords avec P&O pour appliquer une certaine souplesse et d'avoir des circonstances atténuantes?

- 8 Welke middelen zal de stafdienst ICT inzetten om een aanzienlijke verbetering van het netwerk te bewerkstelligen?

Quels moyens le service d'encadrement ICT mettra-t-il en place pour améliorer substantiellement le réseau?

*Uitvoeren van bandbreedte upgrades tussen satellietkantoren en hoofdkantoor met bestaande partners Proximus en Belnet zoals reeds voorzien was in de contracten. Daarnaast werden maatregelen genomen zoals het prioriseren van bepaalde kritieke datastromen.*

*Réalisation d'améliorations de bande passante entre les bureaux satellites et le bureau principal avec les partenaires existants Proximus et Belnet comme déjà prévu dans les contrats. En outre, des mesures ont été prises telles que la priorisation de certains flux de données critiques.*

*Als laatste werden zogenoemde 'distro-servers' aangekocht om in een aantal kantoren de bandbreedte te beperken door deze te laten fungeren als buffer.*

*Enfin, des soi-disant "serveurs Distro" ont été achetés pour réduire la bande passante dans certains bureaux en leur permettant d'agir comme un tampon.*

- 9 Welke maatregelen zal men nemen zodat het netwerk in ALLE gebouwen even snel is?  
Quelles mesures seront prises afin que le réseau soit tout aussi rapide dans tous les bâtiments?

*De nieuwe contracten zijn gebaseerd op een minimale bandbreedte per gebruiker.*

*Les nouveaux contrats sont basés sur une bande passante minimale par utilisateur.*

10 Réseau et bande passante du SPF Finances : insuffisante au vu du nombre d'utilisateurs.

*De nieuwe contracten zijn gebaseerd op een minimale bandbreedte per gebruiker.*

*Les nouveaux contrats sont basés sur une bande passante minimale par utilisateur.*

11 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 ?

- *Implementatie van Quality of Service voor dataverkeer over het netwerk : het prioriteren van bepaalde gegevens.*

*Implémentation de la qualité du service pour l'échange de données sur le réseau: la priorisation de certaines données*

- *Versnelde upgrade van bestaande verbindingen via bestaande integrator in plaats van de migratie naar de nieuwe integrator af te wachten*

*L'upgrade accéléré des connexions existantes par l'intégrateur existant au lieu d'attendre la migration vers le nouvel intégrateur*

- *Beperken van bandbreedte voor video (youtube, streaming,...)*

*Limitation de la bande passante pour les vidéos (YouTube, streaming, ...)*

- *Aankoop en verspreiden van distro servers als buffer voor bepaalde netwerkverkeer.*

- *L'achat et la distribution de serveurs Distro comme tampon pour certains trafics réseau.*

12 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 ?

*De Stafdienst heeft maandelijkse KPI's op te leveren aan het Directiecomité dewelke de beschikbaarheid en de performantie van de toepassingen aantoont.*

*Deze cijfers zijn consulteerbaar.*

*Voor onbeschikbaarheden van kritieke applicaties of situaties waarin meerdere gebruikers gelijktijdig niet meer kunnen werken, wordt het major incident proces gestart.*

*Dit om een snellere oplossing te kunnen leveren en de dienst ASAP te kunnen herstellen, alsook om de eindgebruikers op de hoogte te kunnen houden van de evolutie van het incident.*

*Le service d'encadrement ICT fournit mensuellement des KPI's au Comité de Direction qui qui démontrent la disponibilité et les performances des applications.*

*Ces chiffres sont consultables.*

*Pour l'indisponibilité des applications critiques ou dans les situations où plusieurs utilisateurs ne peuvent pas travailler en même temps, le processus d'incident majeur commencé. Ceci afin de fournir une solution rapide pour rétablir le service dès que possible et de garder les utilisateurs finaux informés de l'évolution de l'incident.*

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

- La vitesse du réseau augmente.

## E-mail

- 1 Het nieuwe mail-systeem is minder efficiënt dan het vorige:

Le nouveau mail est moins efficace que l'ancien :

- Veelvuldig blokkeren;

Blocages répétés ;

O365 is een clouddienst en maakt als dusdanig ook intensief gebruik van de netwerkinfrastructuur. Er zijn ons klachten gemeld uit een aantal gebouwen. De Stafdienst ICT doet er alles aan om de netwerkcapaciteit daar te verhogen. Zo werden er reeds voor een heel aantal gebouwen migraties uitgevoerd naar de nieuwe netwerkinfrastructuur van Belnet, en wordt bij gebouwen waar migratie nog niet meteen mogelijk is voorzien in een upgrade van de capaciteit door de bestaande leverancier.

O365 est un service Cloud et en tant que tel il utilise également de façon intensive l'infrastructure du réseau. Il y a des plaintes qui nous ont été signalées pour un certain nombre de bâtiments. Le service d'encadrement ICT fait son possible pour améliorer la capacité du réseau. Ainsi Il y a déjà eu un certain nombre de migrations de bâtiments réalisées vers le nouveau réseau Belnet, et dans les bâtiments où la migration n' est pas immédiatement possible, il est prévu un upgrade de la capacité par le fournisseur existant.

- Onderbreking van de verbinding zonder verwittigen (wordt pas opgemerkt als plots een reeks berichten met vertraging aankomen);

Déconnexion sans avertissement (on ne s'en aperçoit que lorsqu'on reçoit plein de messages en retard d'un coup) ;

O365 est un service Cloud et en tant que tel il utilise également de façon intensive l'infrastructure du réseau. Il y a des plaintes qui nous ont été signalées pour un certain nombre de bâtiments. Le service d'encadrement ICT fait son possible pour améliorer la capacité du réseau. Ainsi Il y a déjà eu un certain nombre de migrations de bâtiments réalisées vers le nouveau réseau Belnet, et dans les bâtiments où la migration n' est pas immédiatement possible, il est prévu un upgrade de la capacité par le fournisseur existant.

- Moeilijkheden om bijlagen te openen;

Difficultés à ouvrir des annexes ;

O365 is een clouddienst en maakt als dusdanig ook intensief gebruik van de netwerkinfrastructuur. Er zijn ons klachten gemeld uit een aantal gebouwen. De Stafdienst ICT doet er alles aan om de netwerkcapaciteit daar te verhogen. Zo werden er reeds voor een heel aantal gebouwen migraties uitgevoerd naar de nieuwe netwerkinfrastructuur van Belnet, en wordt bij gebouwen waar migratie nog niet meteen mogelijk is voorzien in een upgrade van de capaciteit door de bestaande leverancier.

O365 est un service Cloud et en tant que tel il utilise également de façon intensive l'infrastructure du réseau. Il y a des plaintes qui nous ont été signalées pour un certain nombre de bâtiments. Le service d'encadrement ICT fait son possible pour améliorer la capacité du réseau. Ainsi il y a déjà eu un certain nombre de migrations de bâtiments réalisées vers le nouveau réseau Belnet, et dans les bâtiments où la migration n'est pas immédiatement possible, il est prévu un upgrade de la capacité par le fournisseur existant.

- Geen voorstel tot klassering van de mails bij het verzenden wat archiveringsproblemen met zich brengt.

Pas de proposition de classement des mails lors de leur envoi, ce qui pose des problèmes d'archivage.

Ieder mailprogramma heeft zijn eigen particulariteiten. Het is perfect mogelijk om regels in te stellen in outlook web access of outlook die mails die verzonden zijn en aan bepaalde criteria voldoen automatisch weg te zetten in een bepaalde submap.

Chaque programme de messagerie a ses propres particularités. Il est parfaitement possible de définir des règles dans Outlook Web Access ou Outlook que les mails qui sont envoyés et qui répondent à certains critères soient classés automatiquement dans un sous-répertoire particulier.

## 2 Het e-mail programma is niet altijd te openen.

Il n'est pas toujours possible d'ouvrir le programme e-mail

- Men moet de PC volledig afsluiten en terug heropstarten.  
On doit éteindre l'ordinateur complètement et le redémarrer
- Wat kan hier aan verholpen worden?  
Que va-t-on faire pour y remédier?

Op oudere pc's staat van oudsher Office 2010 geïnstalleerd. Een aantal mensen hebben daar Office 2016 naast geïnstalleerd wanneer ze over de nodige licentie beschikten. Dit werkt, maar zorgt af en toe voor rariteiten. Aan deze situatie wordt verholpen door de roll-out van de nieuwe laptops, in combinatie met een plan voor migratie van windows 7 naar windows 10. Op dit moment wordt met een schone lei vertrokken en zal dit probleem zich niet meer stellen.

Sur les anciens PC est installé Office 2010. Certaines personnes ont installé à côté Office 2016 quand ils avaient la licence nécessaire. Cela fonctionne, mais de temps en temps cela provoque des raretés. Cette situation est corrigée par le déploiement de nouveaux ordinateurs portables, ainsi que d'un plan de migration de Windows 7 vers Windows 10. A ce moment, nous repartons avec une ardoise propre et ce problème ne se posera plus.

## 3 Hoe lang zal het oude mailsysteem (mail<sup>2</sup>) beschikbaar blijven?

Combien de temps l'ancien système de messagerie (mail<sup>2</sup>) restera-t-il disponible?

Momenteel is voorzien dat de oude mailomgeving blijft draaien tot 31 augustus 2017.

Actuellement il est prévu que l'ancien système de messagerie continuera de fonctionner jusqu'au 31 Août 2017.

- 1 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 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 :

- 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.

Neen, er is om budgettaire redenen gekozen voor een strategie waarbij geen mails worden gemigreerd.

Non, pour des raisons budgétaires, il a été choisi pour une stratégie dans laquelle aucun message ne sera migré.

## Workplace

### 1 Installatie van nieuwe laptops - Installation des nouveaux PC portables

- Geen ondersteuning bij het installeren.  
Manque te soutien à l'installation.

Inderdaad, beperkte begeleidende nota. Er kan naar de servicedesk gebeld worden ter ondersteuning en ook zijn er de ambassadeurs.

En effet, la note d'accompagnement est limitée. Il peut être fait appel au Service Desk et également aux ambassadeurs.

- Programma's of VPN moeten door de betrokken personeelsleden zelf geïnstalleerd worden en er is geen ondersteuning voorhanden.  
Les programmes ou VPN doivent être installés par le personnel lui-même et il n'y a pas de soutien dans les services.

Software wordt ter beschikking gesteld in het softwarecenter en er is een communicatie geplaatst op het intranet. Ook hier is er ondersteuning mogelijk via de servicedesk.

Les programmes sont mis à disposition dans le Centre logiciel et il y a une communication placée sur l'intranet. Ici aussi, il y a un soutien disponible via le service desk.

De AA/SD worden aangespoord om de software eigen aan hun business ter beschikking te stellen, zodat deze kan worden opgenomen in het softwarecenter. Deze werkwijze vermindert de druk op de servicedesk enerzijds terwijl anderzijds de gebruiker zelf op een eenvoudige en snelle manier de mogelijkheid heeft deze te installeren zonder wachttijd. Ook zijn geen bijkomende rechten nodig.

Les AA / SD sont encouragés à rendre disponible leur propre logiciel à leur business afin qu'il puisse être inclus dans le Centre logiciel. Cette méthode réduit la pression sur le service desk et en même temps l'utilisateur à la possibilité, d'une manière simple et rapide, de l'installer lui-même sans attendre. Aucuns droits supplémentaires ne sont nécessaires.

- Onvoldoende begeleiding bij de overgang van het oude back-up systeem naar de nieuwe cloud. Het principe van synchronisatie blijft voor velen onduidelijk.  
La suppression du back up et le passage au cloud n'ont pas été suffisamment accompagnés. Le principe de la "synchronisation" reste obscur pour beaucoup.

Inderdaad. Vandaar dat het netwerk van de ambassadeurs in het leven geroepen werd ter ondersteuning van de lokale gebruikers.

En effet. C'est pour cela que le réseau d'ambassadeurs a été mis en place afin d'aider les utilisateurs locaux.

- 2 Sommige programma's werken niet onder Windows 10. De personeelsleden werken dus tegelijk met hun oude PC en de nieuwe laptop, wat verre van optimaal is. Het zorgt ook voor spanningen met de logistiek in verband met terugnemen van de vaste PC's.

Certains programmes ne fonctionnent pas sous Windows 10. Des agents continuent à travailler avec leur ancien PC fixe avec le nouveau PC portable ; ce qui n'est pas optimal du tout. Cela cause également des tensions avec la logistique concernant la reprise des PC fixes.

Alle programma's die niet werkend onder Win 10 gemeld werden, zijn momenteel operationeel. Het gaat dus eigenlijk om programma's waar geen testen zijn gebeurd of geen feedback werd gegeven.

Indien er nog dergelijke programma's zijn, deel onze deze mede. Wij zoeken zo snel mogelijk een oplossing.

Tous les programmes qui ne fonctionnent pas sous Win 10 ont été signalés et sont actuellement opérationnels. Ce sont donc des programmes où aucuns tests n'ont effectués ou où feedback n'a été donné.

S'il y a encore de tels programmes, il faut nous les communiquer tout de suite. Nous chercherons une solution le plus rapidement possible.

- 3 De nood aan opleiding over het nieuwe systeem doet zich sterk gevoelen.

La nécessité d'une formation se fait sentir fortement.

Dat kunnen wij bijtreden en P&O Academy kan hier een actieve rol spelen.

Là nous sommes d'accord et l'Académie P&O peut ici jouer un rôle actif.

- 4 Bij de levering van de nieuwe laptops wordt er geen dockingstation voorzien, geen laptopstand, heeft het klavier lage "pootjes", heeft de laptop een klein scherm voor wie er dagelijks mee werkt, ... Het geeft de indruk dat bij het opstellen van het contract de ergonomie als ondergeschikt werd beschouwd. Kan er een oplossing op maat voorzien worden al naar gelang de behoeften van het personeel?

A la livraison des nouveaux ordinateurs portables, il n'y a pas de support ergonomique prévu, le clavier a des pieds trop bas, l'ordinateur portable a un petit écran pour qui y travaillent tous les jours ... Cela donne l'impression que dans l'élaboration du contrat l'ergonomie a été considérée comme secondaire. Peut-on prévoir une solution sur mesure en fonction des besoins du personnel?

Beslissing Dircom van 24 februari: iedere gebruiker kan een laptopsteun aanvragen via fmup.

Décision du ComDir du 24 février: tout le monde peut demander un support ergonomique via fmup.

Iedere gebruiker kan zijn oud scherm behouden. Wie een scherm wenst, kan momenteel een recuperatiescherm aanvragen.

Chaque utilisateur peut garder son ancien écran. Celui qui désire un écran, peut pour le moment demander un écran de récupération.

Over de pootjes van het klavier hebben we nog geen klachten gehad.

À propos des pieds du clavier, nous n'avons encore reçu aucune plainte

- 5 Waarom wordt er niet standaard een snelkoppeling voor een VPN-verbinding geïnstalleerd?  
Pourquoi n'y a-t-il pas automatiquement un raccourci pour la connexion VPN?

VPN wordt vervangen door direct access. Daarom wordt geopteerd deze snelkoppeling niet aan te maken om latere vergissingen te voorkomen.

Le VPN va être changé par un accès direct. C'est pourquoi il a été choisi de ne pas opter pour ce raccourci afin d'éviter des confusions plus tard.

- 6 Er moet individueel gebeld worden naar de servicedesk voor een update van JAVA, programma's, antivirus, ... Kunnen deze updates niet automatisch gebeuren bij het inloggen op het netwerk.  
Il faut téléphoner individuellement pour les mises à jour de JAVA, de programmes, de l'antivirus,... Ces mises à jour ne peuvent-elles pas être automatique en se loguant au réseau?

Java mag niet standaard geüpdate worden om disfuncties van toepassingen te voorkomen. We bevelen aan bij het minste probleem of twijfel contact op te nemen met de servicedesk.

Java ne peut pas être mis à jour automatiquement afin d'éviter des dysfonctionnements des applications. Nous conseillons que pour chaque problèmes ou hésitation de prendre contact avec le service desk.

Het is dus raadzaam om de updates niet zomaar automatisch te verspreiden bij het inloggen op het netwerk.

Il est donc conseillé que les mises à jour ne soient pas automatique lors de la connexion au réseau.

Antivirus: de updates verlopen transparant voor de gebruiker. Bij problemen raden wij u terug aan contact op te nemen met de servicedesk.

Antivirus: les mises à jour se font de manière transparente pour les utilisateurs. En cas de problème nous conseillons de prendre contact avec le service desk

## 7 Desk sharing / satellietwerk - Desk sharing / travail en bureau satellite

- Personeelsleden met een apart scherm krijgen geen standaard voor de laptop. Dit scherm is echter alleen voorhanden indien aan het eigen bureau gewerkt wordt.

Les agents qui ont gardé leur ancien écran ne disposent pas d'un standard pour le PC portable. L'écran n'est pas disponible si l'agent ne travaille pas à son bureau d'origine.

Beslissing Dircom 24/2. Iedere gebruiker kan een laptopsteun aanvragen.

Décision du ComDir du 24/02. Chaque utilisateur peut demander un support pour son portable.

- 8 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 ?

Direct access vereist geen proxy-switch. L'accès direct ne demande pas de proxy-switch.

De oude vpn switch zal worden vervangen door de nieuwe versie.

L'ancien switch vpn sera remplacé par une nouvelle version.

- 9 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

De oude configuratie kon behouden blijven tot de nieuwe configuratie van de gebruiker operationeel was. Bijstand kan op alle momenten worden geleverd door de servicedesk.

L'ancienne configuration a été maintenue jusqu'à ce que la nouvelle configuration de l'utilisateur soit opérationnelle. L'assistance peut être fournie à tout moment par le service desk.

- 10 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 ».

Gelet op de diverse vaststellingen tot op heden gedaan, wordt de mogelijkheid onderzocht om tegemoet te komen aan de vraag.

Compte tenu des diverses observations faites à ce jour, les options sont explorées pour répondre à la demande.

De geplande scan kan worden afgezet (proactieve werkwijze) en de scan kan op eigen initiatief door de gebruiker uitgevoerd worden.

Le scan planifié peut être interrompu (méthode proactive) et le scan peut être effectué par l'utilisateur de sa propre initiative.

- 11 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 ?

Zie antwoord vraag 10 Voir réponse question 10

## 12 Printers / multifunctionals - Photocopieurs / appareil multifonctionnels

- Tijdens de aangifteperiode zullen er lange wachtrijen ontstaan  
Quid en période de déclarations avec un seul photocopieur par étage ?

Voorlopig blijven alle individuele printers behouden in de frontoffices.

Pour le moment toutes les imprimantes individuelles sont conservées dans les frontoffices

De poc met kleine MFP te Mechelen zal ons helpen bij de verder mogelijke installatie van mfp's in de frontoffices.

Le POC avec le petit MFP de Malines va nous aider pour l'installation de mfp's dans les fronts offices

- Gedurende de rest van het jaar het jaar is deze problematiek acuut voor de Innocenter. De meeste interacties met het publiek en de vaak noodzakelijke terugkoppeling naar een achterliggende dienst, vragen meestal het printen van het een of het ander document. Bij de gebruikelijke drukte is het bijna onhaalbaar dat alle medewerkers samen slechts over één machine te beschikken, omdat dit verwarring en vertraging betekent.  
Durant le reste de l'année ce problème est d'actualité dans les Infocentres. La plupart des interactions avec le public et le renvoi à un autre service nécessite souvent l'impression de l'un ou l'autre document. Avec l'affluence générale il est presque impossible de fonctionner correctement avec seulement une machine à disposition parce que cela signifie de la confusion et du retard.

## 13 Stand van zaken omtrent de vernieuwing, uitrol en implementatie van de Multifunctionals en de Distro Servers ?

Etat des lieux du renouvellement, du déploiement et de l'implantation des multifonctionnelles et des serveurs Distro?

- Hoeveel multifunctionals worden er voorzien (aantal personeelsleden/MF)  
Combien de multifonctionnelles sont-elles prévues (nombre de MF/agent)
- Is er een tijdsperiode bepaald waarbinnen een MF moet hersteld worden in geval van defect?  
Y-a-t-il un délai précis dans lequel une MF doit être réparée en cas de panne?

1606 mfp's voor 22.500 gebruikers, dus bijna 1 mfp's per 15 ambtenaren

1606 MFP's pour 22.500 utilisateurs, donc presque 1MF par 15 agent

Standaardregel inplanting = 20/20 Règle d'implantation = 1/20

50 distroservers werden geleverd 50 serveurs Distro seront livrés

6 u na ontvangst in hun systeem 6 h après la notification dans leur système

- Selecteren van een printer in de lijst van MF. Het selecteren van een MF uit de lijst van printers is niet gebruiksvriendelijk. Kan in de lijst niet duidelijk vermeld staan op welke verdieping en welk lokaal de MF staan?  
Sélection d'une imprimante dans la liste des MF. La sélection d'une MF dans la liste des imprimantes n'est pas facile. NE peut-on pas clairement mentionner à quel étage et quel local la MF se trouve?

Met de installatie van equitrac is het niet meer nodig om een specifieke driver te kiezen

Avec l'installation d'Equitrac, il n'est plus nécessaire de choisir un pilote d'imprimante spécifique.

- Bij een printopdracht voor bijlagen van een mail, wordt deze opdracht soms tweemaal doorgegeven naar de printer. Is dit een gekend probleem?  
Quand on demande l'impression de pièces jointes d'un mail, cette commande passe parfois deux fois à l'imprimante. Est-ce un problème connu?

Niet gekend. Bij concretisering kan het worden onderzocht.

Pas connu. Peut-être examiner avec concrétisation.

14 Connexion à l'imprimante multifonctionnelle impossible en cas de coupure réseau

Inderdaad. En effet...

15 Des problèmes de scanning de documents qui n'arrivent pas dans la boîte mail de l'utilisateur.

Bij concretisering kan het worden onderzocht. Geen algemeen probleem

Peut-être examiner avec concrétisation. Ce n'est pas un problème général.

16 Grote terugkerende problemen bij telewerk, meer bepaald de actualisering van het antivirusprogramma.

Gros problèmes récurrents au niveau des accès en télétravail, notamment actualisation de l'antivirus.

Gelet op de diverse vaststellingen tot op heden gedaan, wordt de mogelijkheid onderzocht om tegemoet te komen aan de vraag.

Compte tenu des diverses réclamations faites à ce jour, les options seront explorées pour répondre à la demande.

De geplande scan kan worden afgezet (proactieve werkwijze) en de scan kan op eigen initiatief door de gebruiker uitgevoerd worden.

Le scan planifié peut être interrompu (méthode proactive) et le scan peut être effectué par l'utilisateur de sa propre initiative

## **Algemene vragen**

### **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...).

### **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