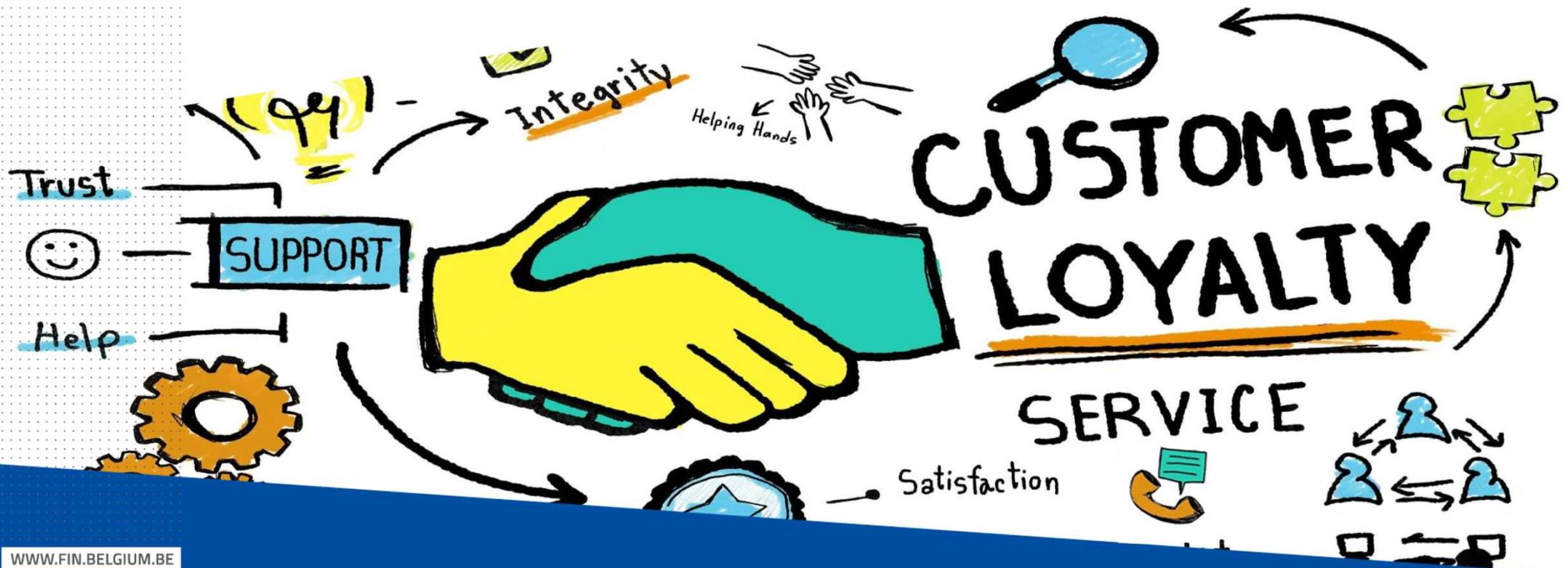




RÉUNION SYNDICATS – CRM

06.03.2018





Service Public
Fédéral
FINANCES



- Contexte
- Téléphonie
- Mail & Lettre
- F2F
- Q&R

AGENDA

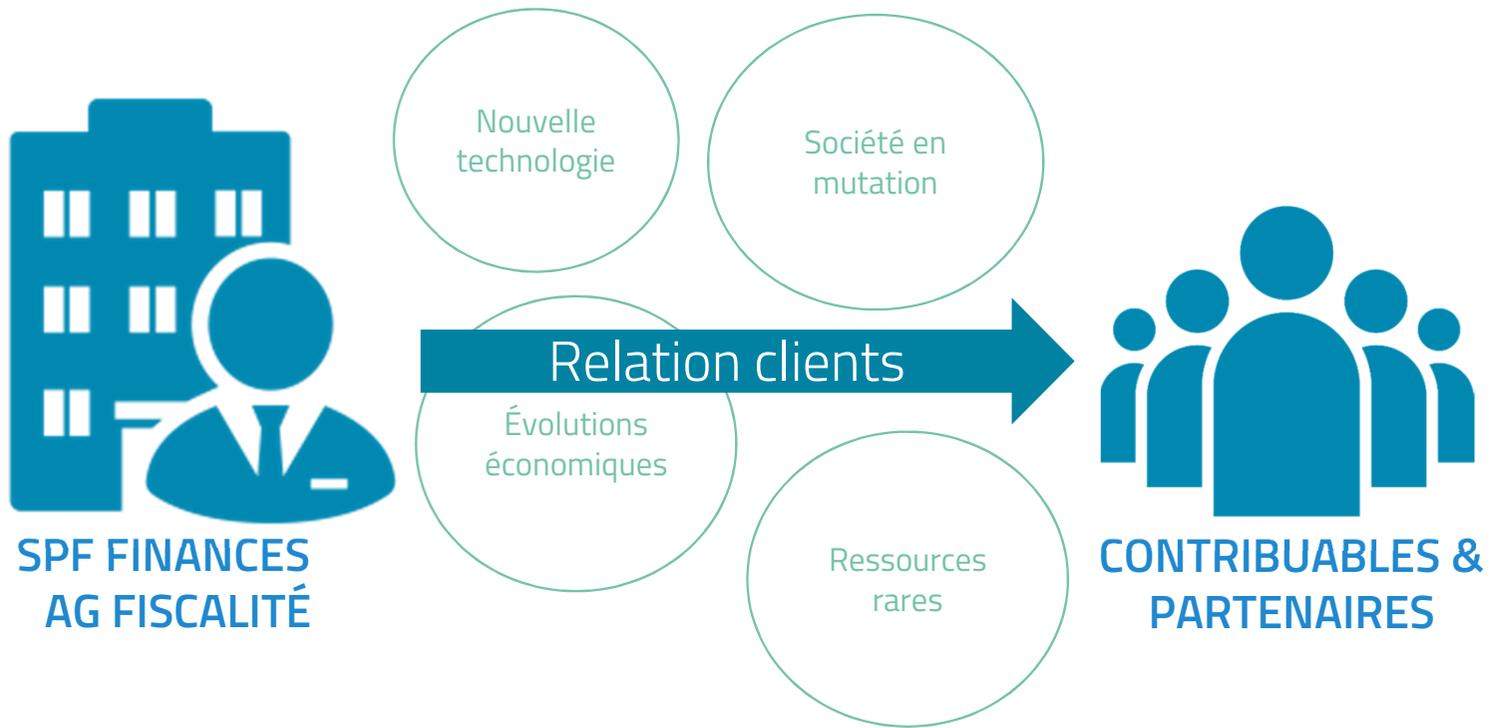


AGENDA

- Contexte
- Téléphonie
- Mail & Lettre
- F2F
- Q&R



CONTEXTE





CONTEXTE

- Objectifs CRM



SPF FINANCES
AG FISCALITÉ

- ✓ Améliorer le niveau de la prestation de service
- ✓ Prestation de service sur mesure pour les groupes cibles P, PME, GE
 - ✓ Redesign de nos canaux de prestation de service
- ✓ Création de l'aperçu clients
- ✓ Alignement maximal sur les besoins de nos clients



Service Public
Fédéral
FINANCES



NOS GROUPES CIBLES ?



SPF FINANCES
AG FISCALITÉ

CONTEXTE



Particuliers



Mandataires



Entreprises



Partenaires



CONTEXTE

LEURS BESOINS ?



**SPF FINANCES
AG FISCALITÉ**



online



À tout
moment



À proximité



simplicité



via différents
canaux



information



aide



Réponse aux
questions



connaissance



sécurité juridique



opinion

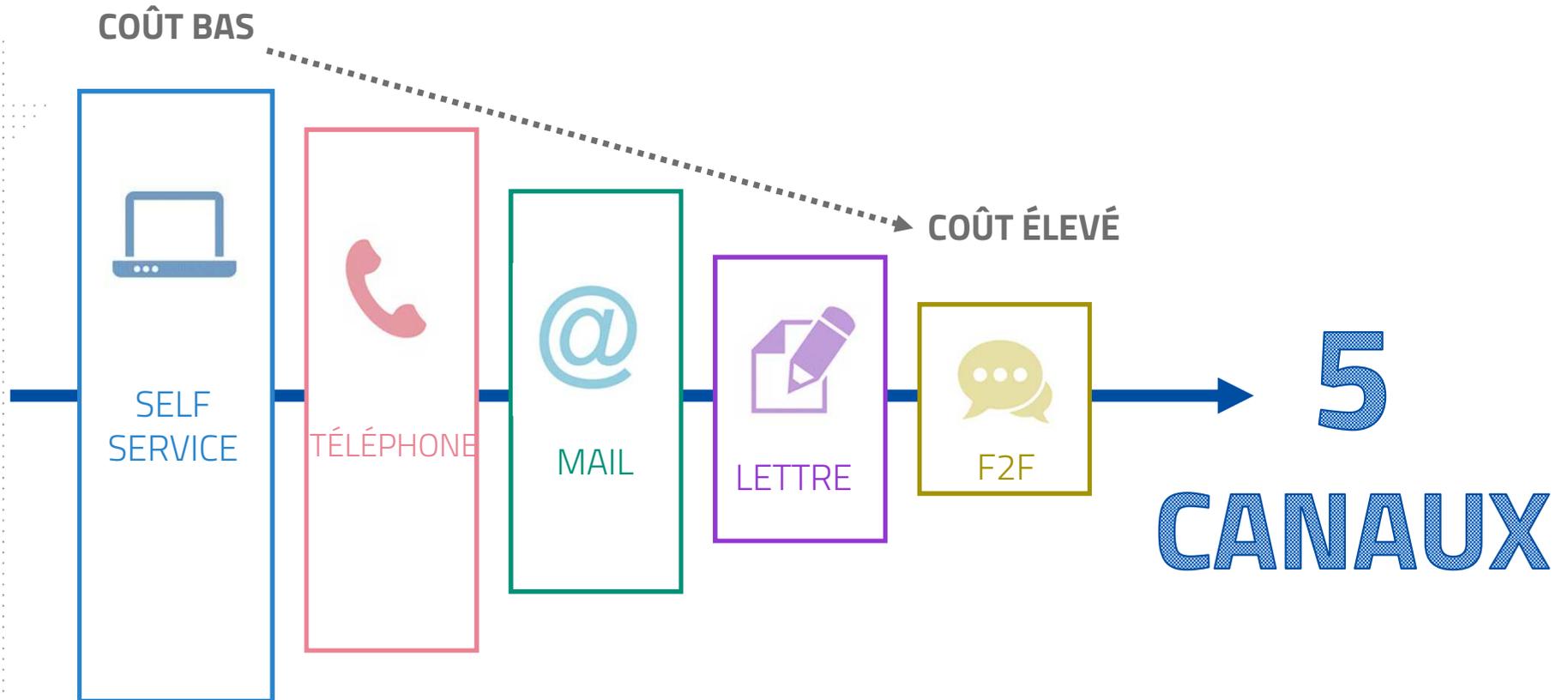


OBJECTIFS AGFISC > PRESTATION DE SERVICE

- Développer au maximum le **self service** sur mesure pour nos groupes cibles
 - Les particuliers peuvent via un portail unique online, interagir avec l'AGFisc d'une manière uniforme, conviviale et suivre le statut de leurs interactions
 - Les entreprises et les mandataires interagissent avec l'AGFisc exclusivement via leur portail unique et peuvent suivre le statut de leurs interactions
 - Le portail unique permet aux particuliers, aux entreprises et aux mandataires de consulter leur dossier fiscal 24/24, 7/7
 - L'obligation de déclaration est facilitée au maximum pour les particuliers via le pré-remplissage (TOW, PDS)
- F2F easy (**sur rendez-vous** pour le particulier, l'entreprise, le mandataire) & green (**proximité pour le citoyen**) dans un cadre professionnel
- Assurer **l'accessibilité téléphonique** par l'introduction d'un numéro de téléphone central
- **Une même question** reçoit toujours **une même réponse correcte**, quel que soit le canal choisi
- Particuliers, entreprises et mandataires ont la possibilité **d'exprimer leur satisfaction** sur les services fournis

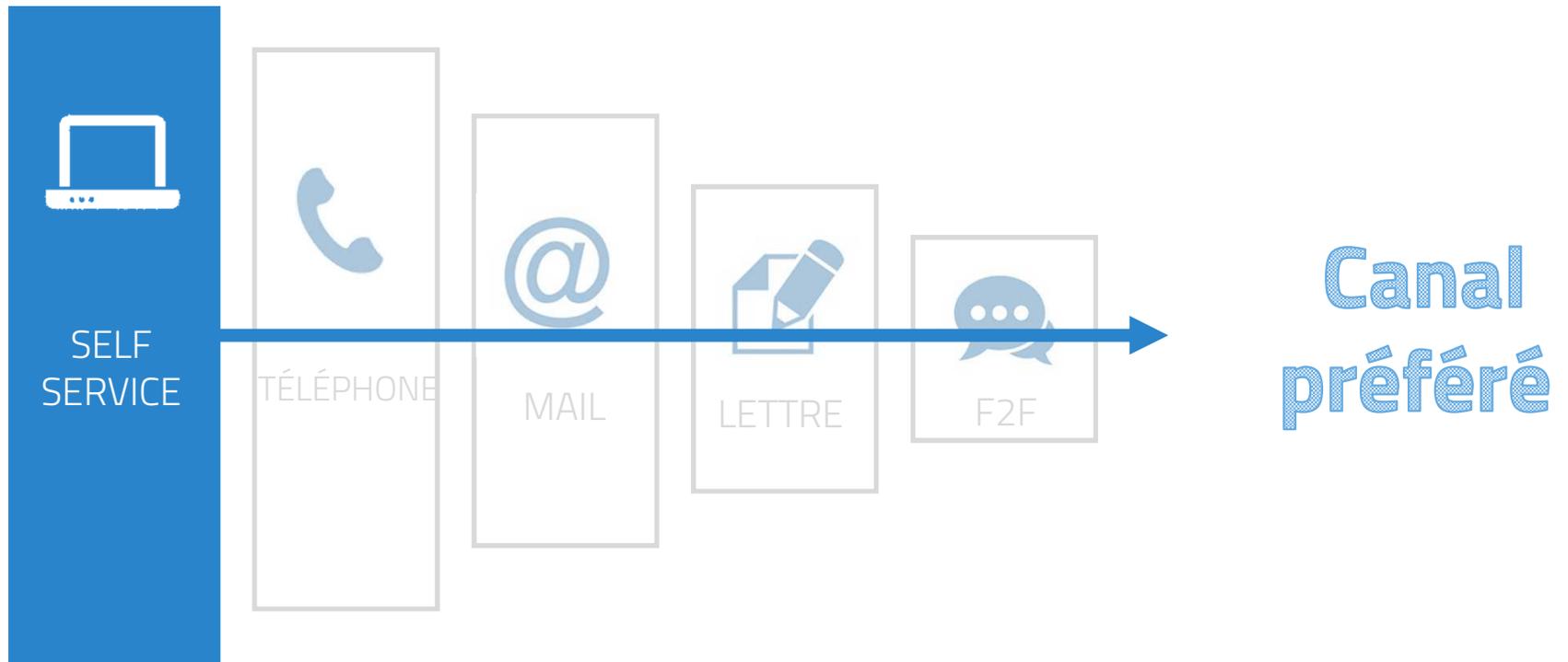


CONTEXTE





CONTEXTE





Service Public
Fédéral
FINANCES

EN TANT QUE PARTICULIER (*) JE SOUHAITE...

SELF
SERVICE

... pouvoir interagir on line
avec le fisc

...interagir facilement

...interagir d'une manière uniforme et
conviviale

... pouvoir donner mon avis
sur la prestation service

... consulter à tout moment mon
dossier fiscal

... connaître mes droits et
obligations vis-à-vis du fisc

... retrouver facilement
l'information dont j'ai besoin

WWW.FIN.BELGIUM.BE

SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL FINANCES

(*) y compris non-résident

.be



EN TANT QUE PME / GE, JE DOIS...

SELF
SERVICE

... pouvoir **interagir on line**
avec le fisc

... interagir **facilement**

... interagir d'une **manière uniforme et
conviviale**

... pouvoir **donner mon avis**
sur la prestation de service

... consulter à tout moment mon
dossier fiscal

... **connaître mes droits et
obligations vis-à-vis du fisc**

... retrouver facilement
l'**information dont j'ai besoin**



Service Public
Fédéral
FINANCES

EN TANT QUE MANDATAIRE POUR TOUS MES CLIENTS JE DOIS/SOUHAITE ...

SELF
SERVICE

... pouvoir interagir on line
avec le fisc

... interagir facilement

... interagir d'une manière uniforme et
conviviale

... pouvoir donner mon avis
sur la prestation de service

... consulter à tout moment mon
dossier fiscal

... retrouver facilement
l'information dont j'ai besoin

WWW.FIN.BELGIUM.BE

SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL FINANCES

.be



Service Public
Fédéral
FINANCES



2018 & ANNÉES SUIVANTES

- Initiatives transversales et de l'AGFisc pour réaliser ces objectifs

WWW.FIN.BELGIUM.BE

SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL FINANCES

.be

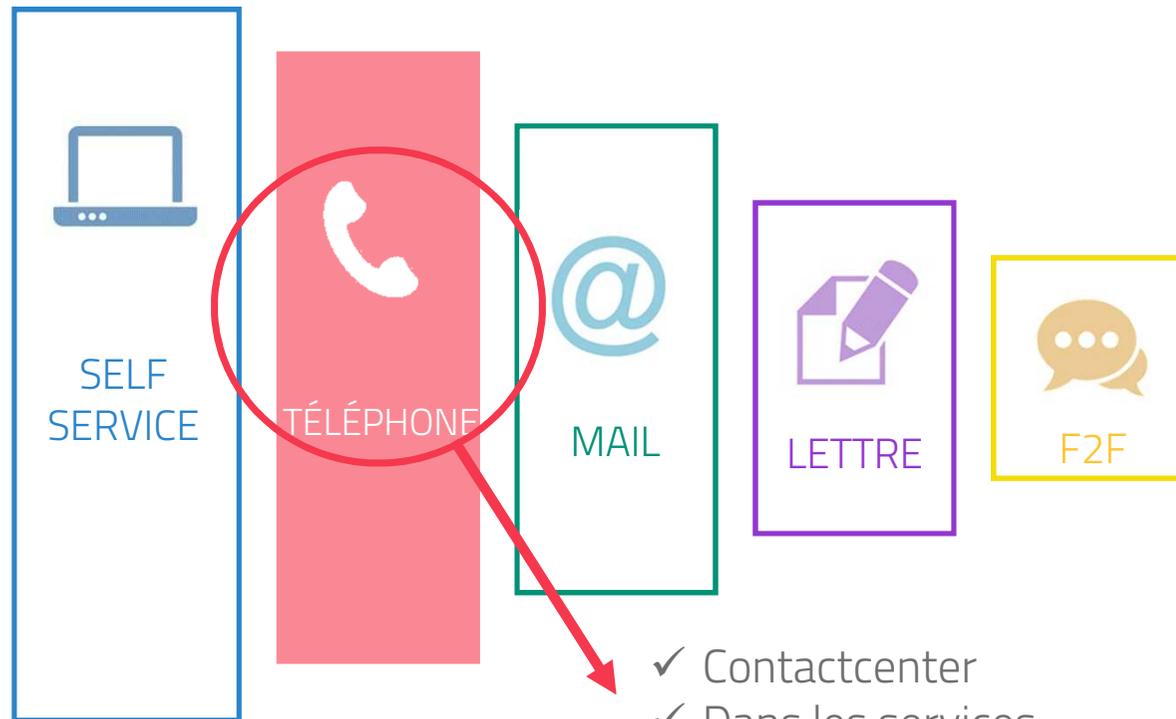


AGENDA

- Contexte
- Téléphonie
- Mail & Lettre
- F2F
- Q&R



VIA TÉLÉPHONE



- ✓ Contactcenter
- ✓ Dans les services
- ✓ Contact personnel



QUELS SONT LES BESOINS DE NOS CONTRIBUABLES EN MATIÈRE DE TÉLÉPHONIE ?

Je peux facilement atteindre le SPF par téléphone

Je reçois une réponse de qualité

On me parle d'une manière professionnelle

Je peux exprimer ma satisfaction

Je peux consulter la réponse qui m'a été fournie par téléphone dans mon dossier fiscal



COMMENT AUGMENTER L'ACCESSIBILITE TELEPHONIQUE ?

INITIATIVES TRANSVERSALES

- Contactcenter performant
 - Centralisation de la téléphonie (développement IVR)
 - FAQ à disposition pour tous les collaborateurs
- "Mystery enquêtes"

FORMATION

- Etre aimable au téléphone
 - Prévu automne 2018

INITIATIVES AGFISC

- Déploiement du contactcenter décentralisé au sein de P
 - Les collaborateurs répondent aux questions au niveau du centre
 - Via système de tour de rôle
 - Augmentation de l'accessibilité
- Etude de faisabilité contactcenter décentralisé au sein de PME

AUTRES ACTIONS

- Actions de sensibilisation
 - Dévier le téléphone lors du télétravail
 - Activer le "out of office"
 - ...

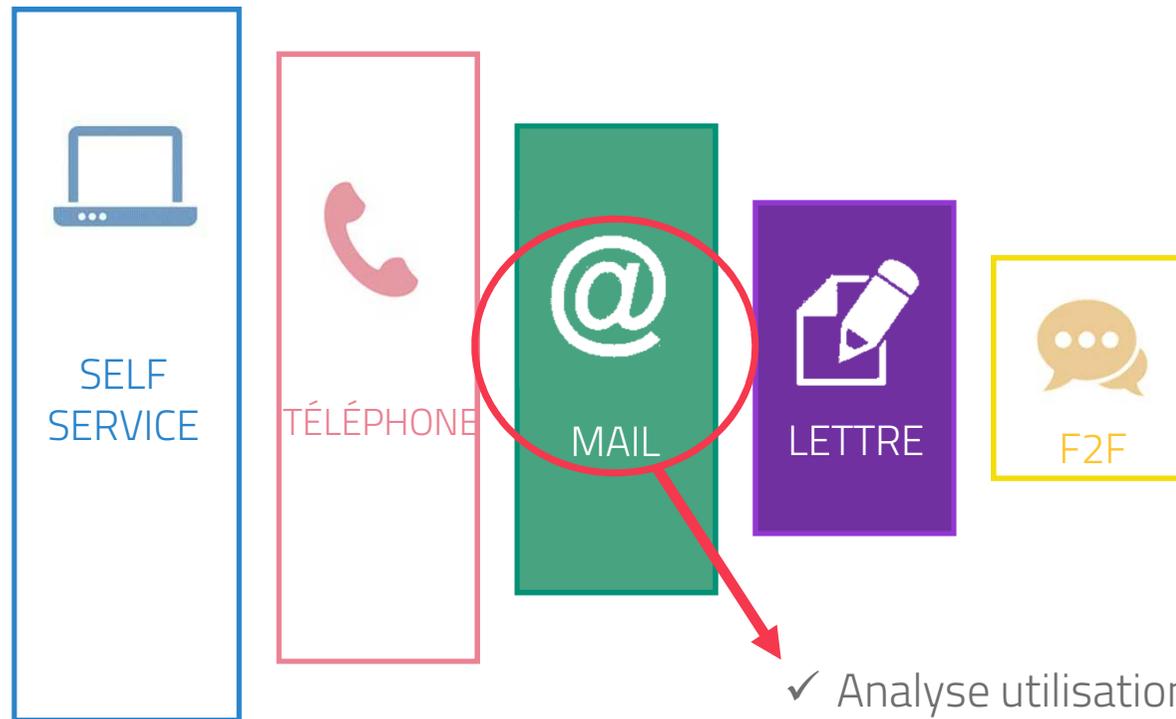


AGENDA

- Contexte
- Téléphonie
- Mail & Lettre
- F2F
- Q&R



VIA MAIL





QUELS SONT LES BESOINS DE NOS CONTRIBUABLES ?

Je peux interagir par mail avec le fisc

Je reçois une réponse de qualité
à mon mail

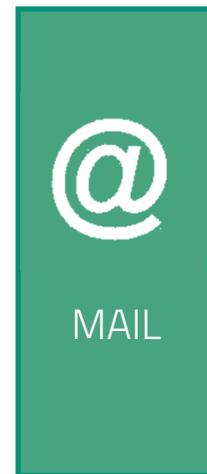
Je peux exprimer ma satisfaction

Je reçois une notification par mail
lorsque j'ai reçu un nouveau
document dans mon eFinbox

Je peux consulter la réponse qui
m'a été fournie via mail dans
mon dossier fiscal



PAR LETTRE



✓ Lettres lisibles



QUELS SONT LES BESOINS DE NOS CONTRIBUABLES ?

Les lettres que je reçois du fisc sont **lisibles**

Les lettres sont rédigées de **manière professionnelle**

L'expéditeur de la lettre est **clairement indiqué**

Je peux exprimer ma **satisfaction**

Je reçois la lettre sous forme **papier et/ou digitale**

Je peux **consulter la lettre** qui m'a été envoyée dans mon **dossier fiscal**

Dans la lettre, je trouve les **coordonnées** qui me permettent de **réagir** si nécessaire

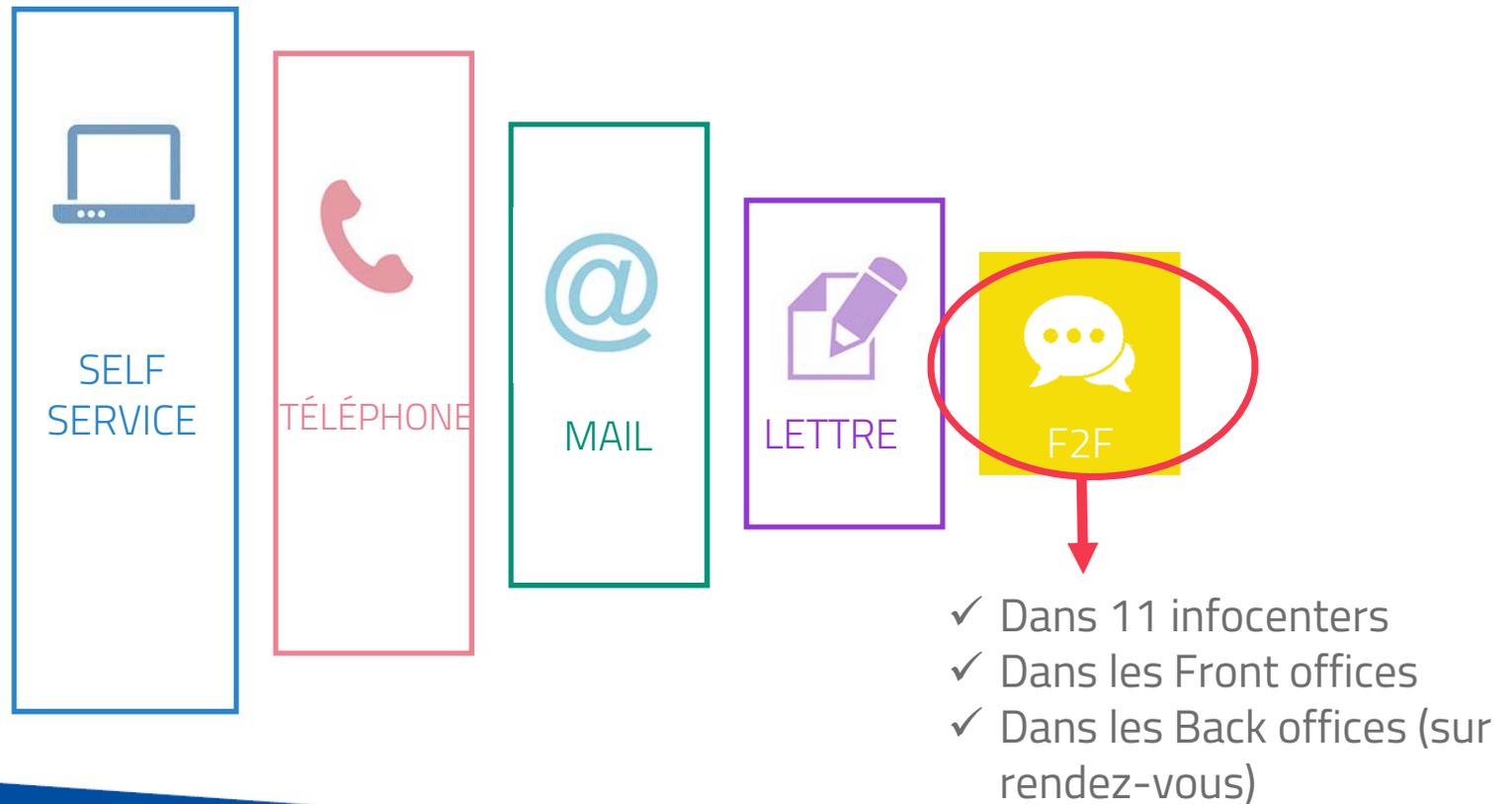


AGENDA

- Contexte
- Téléphonie
- Mail & Lettre
- F2F
- Q&R



FACE-TO-FACE





F2F

- F2F = coût élevé >> canal le moins privilégié
 - Cf modèle de prestation de service OCDE
- Vision AGFisc
 - F2F à adapter à nos groupes cibles
 - Initiatives pour réduire les interactions F2F
 - Mettre des alternatives à disposition (SS, ...)



BESOINS F2F - PARTICULIERS

Je peux avoir un **contact personnel** avec un collaborateur près de mon domicile

Je reçois de **l'aide** pour les questions / obligations fiscales

J'ai un **aperçu** de l'offre de prestation de service

Je peux exprimer ma **satisfaction**

Je peux prendre un **rendez-vous**

Je sais **où** je peux **consulter** la réponse qui m'a été donnée dans mon dossier fiscal ou en suivre le statut

Je reçois une **réponse de qualité**

Je suis reçu de manière **aimable** et **professionnelle**



F2F PRESTATION DE SERVICE - PARTICULIERS

AVANT SEPTEMBRE 2017



Prestation de service :

- ✓ Front offices dans **58** localisations
- ✓ Cockpits(*) dans **9** localisations

= présence dans
67 localisations !

A PARTIR DE SEPTEMBRE 2017



Prestation de service :

- ✓ **11** infocenters SPF FIN
- ✓ Front offices dans **47** localisations
- ✓ Cockpits dans **9** localisations

= présence dans
67 localisations !

La proximité
reste assurée



F2F PRESTATION DE SERVICE - PARTICULIERS

AVANT SEPTEMBRE 2017



Front office / cockpit

Collaborateurs
Gestion et Prestation
de service

A PARTIR DE SEPTEMBRE 2017



Front office / cockpit



Infocenter
SPF Finances

Collaborateurs
Gestion et Prestation
de service

PAS D'IMPACT SUR NOS
COLLABORATEURS !

Via système de tour de rôle
Sous la direction du directeur
de centre

→ Pas de fonction spécifique
'Infocenter'



BESOINS F2F - PME

Je peux avoir un **contact personnel** avec un collaborateur dans un **nombre limité de localisations**

Je peux exprimer ma **satisfaction**

Je sais **où** je peux **consulter** la réponse qui m'a été donnée **dans mon dossier fiscal** ou en **suivre le statut**

Je suis reçu de manière **aimable** et **professionnelle**

J'ai un **aperçu** de l'offre de **prestation de service**

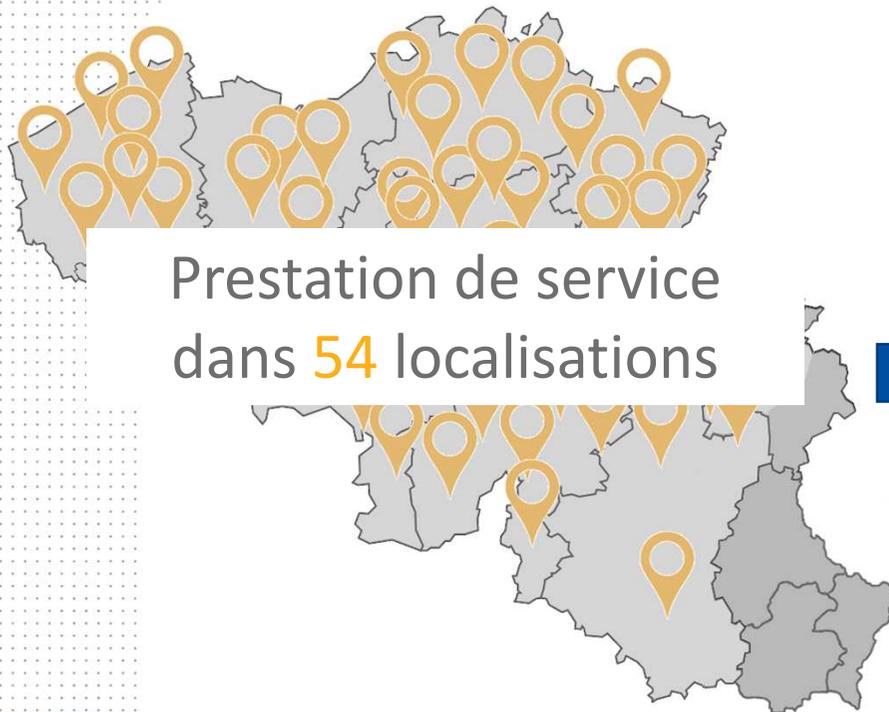
Je peux prendre un **rendez-vous**

Je reçois une **réponse de qualité**

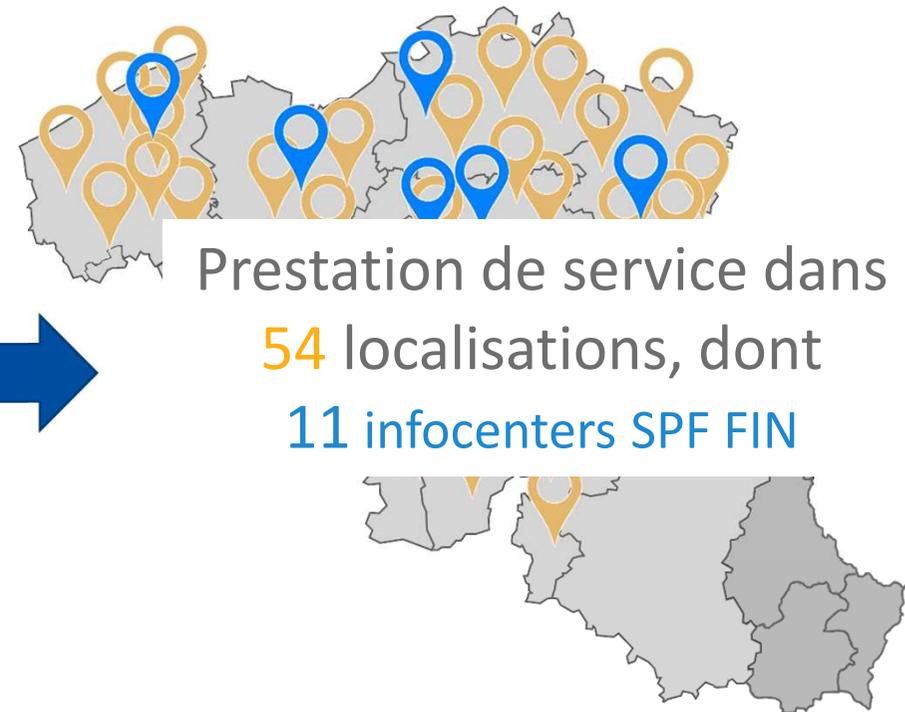


F2F PRESTATION DE SERVICE - PME

JUSQU'EN DECEMBRE 2017



A PARTIR DE JANVIER 2018





F2F PRESTATION DE SERVICE - PME

JUSQU'EN DECEMBRE 2017



Collaborateurs Gestion et
Prestation de service

Front office



Collaborateurs Gestion et
Prestation de service

Back office

Collaborateurs
Contrôle/Expertise

A PARTIR DE JANVIER 2018



Front office



Infocenter
SPF Finances

Collaborateurs Gestion et
Prestation de service

Via système de tour de rôle
(36 guichets)

Sous la direction du directeur
de centre

→ Pas de fonction spécifique
'Infocenter'



Back office

Collaborateurs Gestion et
Prestation de service

Collaborateurs
Contrôle/Expertise



INTERACTIONS PME



Infocenter



Front office

✓ Interactions générales

- Répondre à des questions fiscales générales
- Signaler des modifications
- Déposer une déclaration = réception uniquement et transfert vers le service compétent
- Aide au remplissage de la déclaration (= uniquement pour les moins valides, starters, construction)
- Demander un délai pour une déclaration
- Corriger une déclaration (déclaration IPP (groupe cible PME), Isoc (quick wins))
- Demander une attestation
- Demander un formulaire vierge
- Introduire une plainte / dénonciation



Back office

✓ Interactions spécifiques

- Répondre à des questions fiscales spécifiques liées à un dossier
- Consulter un dossier fiscal personnel
- Traiter les déclarations déposées
- Délivrer des attestations



F2F PRESTATION DE SERVICE - PME

JUSQU'EN DECEMBRE 2017



Collaborateurs Gestion et
Prestation de service

Front office



Collaborateurs Gestion et
Prestation de service

Back office

Collaborateurs
Contrôle/Expertise

A PARTIR DE JANVIER 2018



~~Front office~~



Infocenter
SPF Finances



Back office

Medev
Beheer & Di
Medev
Controle/

But = pour septembre
2018, après une
évaluation, prestation
de service en F2F
seulement dans les
infocenters SPF Fin

Continuer à garantir
une prestation de
service optimale via
accord de collaboration
avec P pour les
localisations où P est
présente mais pas PME



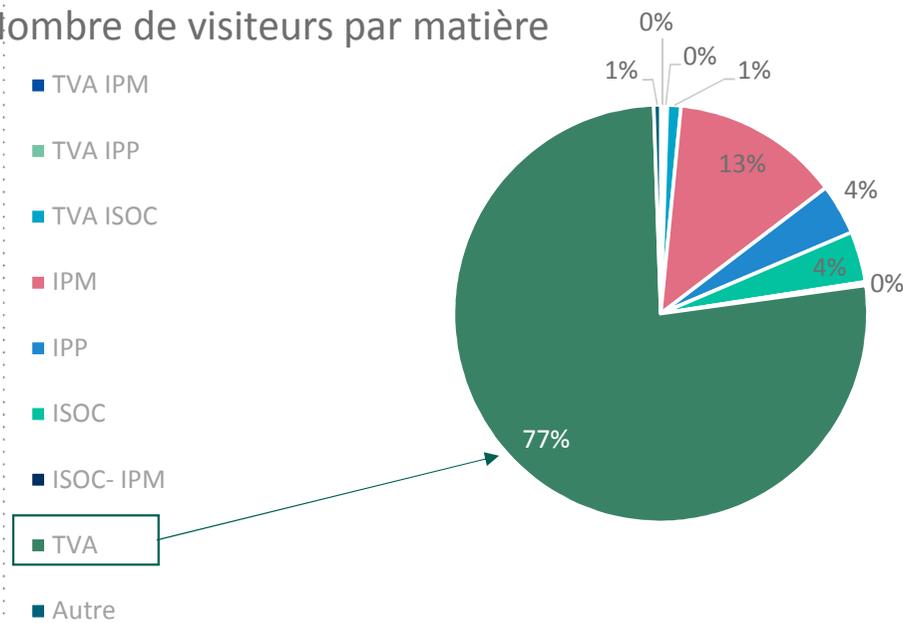
STATISTIQUES INFOCENTER PME CHARLEROI (*)

(*) mesuré entre 02.01.2018 – 09.02.2018

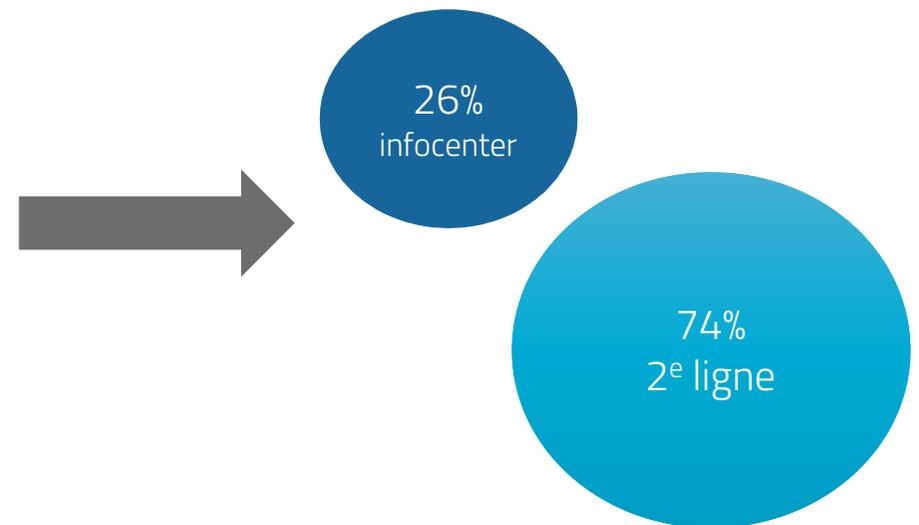
Nombre total de visiteurs infocenter = 381

Nombre total de dossiers PME Charleroi = 85.891

Nombre de visiteurs par matière



Question traitée par :





BESOINS F2F - GE

Je peux avoir un **contact personnel** avec un collaborateur dans un **nombre limité de localisations**

Je peux exprimer ma **satisfaction**

Je sais **où** je peux **consulter** la réponse qui m'a été donnée dans mon dossier fiscal ou en suivre le statut

Je suis reçu de manière **aimable** et **professionnelle**

J'ai un **aperçu** de l'offre de prestation de service

Je peux prendre un **rendez-vous**

Je reçois une **réponse de qualité**



PRESTATION DE SERVICE F2F - GE

A PARTIR DE JUILLET 2015



7 Centres 'Grandes Entreprises'
1 point de contact unique
>> **division coordination de secteur**



Uniquement sur
rendez-vous



SERVICES F2F – ACTIONS POUR NOS COLLABORATEURS

ACTIONS AGFISC

- Processus 34 disponible sur [intranet](#)
 - Décrire en détail les procédures de travail
- Manuels à disposition
 - Infocenter matière TVA / matière CD
 - Vademecum – Directives TOW Fonctionnaire
 - Schémas comme aide lors du remplissage de la déclaration
- Training ‘on-the-job’
- [Catalogues des services](#) mis à disposition
- Formation ‘Réagir à l’agression verbale ?’
 - Formation de suivi prévue à l’automne 2018

ACTIONS SPF FIN

- Présence d’agents de gardiennage supplémentaires dans les bâtiments pour garantir la sécurité des collaborateurs

FUTUR

- Mise en place d’un système de ticket
 - Le contribuable se rend directement au bon endroit
- Le travail sur “rendez-vous” est généralisé
- Collecte des feedbacks des contribuables
 - Meilleure évaluation des besoins



AGENDA

- Contexte
- Téléphonie
- Mail & Lettre
- F2F
- Q&R



Service Public
Fédéral
FINANCES

QUESTIONS / RÉPONSES

Avez-vous encore des questions ?





Service Public
Fédéral
FINANCES



MERCI DE VOTRE ATTENTION !

WWW.FIN.BELGIUM.BE

SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL FINANCES

.be