

# Le grand baromètre des Finances : les résultats



Dossier complet réalisé par l'UNSP - Secteur Finances

Mars 2019

62 % des agents **déconseillent** de postuler au SPF Finances

Aucune perspective de carrière pour 66 % des agents

## LE CHOC DES CHIFFRES

Augmentation du stress pour 75 % des agents

65 % des agents mécontents de Jobs@Fin

Offre de formation inadaptée pour 80 % des agents

2/10





## Diminution de l'effectif : UN SOUCI MAJEUR!

Évolution de l'effectif de votre service : **Diminution pour 76 %** (des participants)

Cette diminution est-elle liée à une digitalisation / automatisation de certaines tâches ?



Cette digitalisation éventuelle compense-t-elle totalement la diminution de l'effectif ?



Évolution nécessaire pour pouvoir remplir de manière optimale l'ensemble de vos missions :

**Augmentation de 39 %**



Podium des administrations qui ont le plus besoin d'une augmentation d'effectif

Fiscalité  
+ 39 %

Douane  
+ 56 %

ICT  
+ 36 %



## Conditions et charge de travail

Évolution de vos conditions de travail au cours des cinq dernières années :

Elles se sont (fortement) dégradées : **60 %**

Évolution de votre charge de travail :

Elle a (fortement) augmenté : **77 %**

Votre charge de travail actuelle vous permet-elle de remplir l'ensemble de vos missions de manière optimale ?



Votre bulletin

Conditions de travail

5,6/10



## Le niveau de stress explose

Évolution du niveau de stress au cours des cinq dernières années :

**augmentation pour 75 %**

dont 34 % d'agents pour qui il a fortement augmenté.

Selon vous, **le niveau de stress a augmenté de 41 %** en cinq ans !

Cette augmentation du niveau de stress s'amplifie avec l'âge : de 37 % pour les agents de moins de 31 ans à

**44 % pour les agents âgés de 51 à 60 ans.**



Podium des administrations où le stress a le plus (fortement) augmenté

Douane

77 %

Documentation patrimoniale

78 %

Fiscalité

76 %



## Ces réductions répétées de personnel ont un impact majeur sur votre quotidien

On constate un lien direct entre l'évolution de l'effectif, des conditions de travail, de la charge de travail et du niveau de stress.

Nous nous doutions évidemment de ce lien, mais vos réponses le confirment !

L'effectif de mon service :	Mes conditions de travail se sont (fortement) dégradées	Ma charge de travail a (fortement) augmenté	Ma charge de travail ne me permet pas de remplir mes missions	Le niveau de stress ressenti a (fortement) augmenté
A très fortement augmenté	33 %	60 %	40 %	47 %
A augmenté	38 %	63 %	49 %	57 %
Est resté stable	46 %	61 %	50 %	58 %
A diminué	61 %	71 %	72 %	77 %
A très fortement diminué	<b>77 %</b>	<b>87 %</b>	<b>86 %</b>	<b>90 %</b>

Une évidence :

**Obtenir l'arrivée rapide et massive de nouveaux collègues doit être une priorité !**

## Le SPF Finances et ses missions : LA CHUTE SE POURSUIT. PIRE MÊME, ELLE S'ACCÉLÈRE!

En 2014, nous vous avons demandé votre opinion quant à l'évolution de la qualité du service offert par le SPF Finances et de la lutte contre la fraude fiscale au cours des cinq dernières années. Vous aviez répondu :

Évolution de la qualité du service offert par le SPF Finances aux citoyens

Elle s'est (fortement) dégradée : **52 %**

Évolution de la lutte contre la fraude fiscale

Elle s'est (fortement) dégradée : **55 %**

En 2019, aux mêmes questions, vos réponses sont encore bien plus pessimistes !

Évolution de la qualité du service offert par le SPF Finances aux citoyens

Elle s'est (fortement) dégradée : **75 %**

Évolution de la lutte contre la fraude fiscale

Elle s'est (fortement) dégradée : **81 %**  
et même **82 %** pour les agents travaillant dans un service luttant directement contre la fraude

### La chute s'accélère !

Et les prestations réalisées par votre administration générale / service d'encadrement suivent le même chemin :

Elles se sont (fortement) dégradées :

**68 %**

Podium des administrations dont le personnel affirme le plus massivement que les prestations se sont (fortement) dégradées

Fiscalité  
71 %



Douane  
73 %

Documentation patrimoniale & Perception et Recouvrement  
70 %

3



### Votre bulletin

Qualité du service offert actuellement aux citoyens par le SPF Finances



Qualité actuelle de la lutte contre la fraude fiscale



## Vous et votre employeur...



ROUTE DÉGRADÉE

EN CINQ ANS

Votre opinion globale à propos de votre employeur :

S'est (fortement) dégradée : **72 %**

La prise en compte de vos besoins par le SPF Finances :

S'est (fortement) dégradée : **62 %**

Des perspectives de carrière au sein du SPF Finances ?

**NON** 66 %



Au cours des cinq dernières années, avez-vous déjà envisagé de quitter le SPF Finances ?

**OUI** 41 %



**24 %** des agents envisagent de quitter le SPF Finances dans un avenir proche alors qu'ils ne sont pas en âge d'être pensionnés.

Dans les conditions actuelles, conseillerez-vous à un proche de postuler au SPF Finances ?

Non à **62 %**



Dans les conditions actuelles, repostuleriez-vous pour un emploi au SPF Finances ?

Non à **58 %**



## Votre bulletin



Salaire (hors indemnités, primes et allocations)

6,6/10



Indemnités, primes et allocations

4,4/10



Services et avantages offerts au personnel par le SPF Finances

3,7/10



Perspectives d'évolution de carrière au sein du SPF Finances

4,1/10



## Vous et votre administration générale / service d'encadrement...

Au cours des cinq dernières années, avez-vous déjà envisagé de changer d'administration générale / service d'encadrement ?



**47 %**



Avez-vous le sentiment d'être soutenu par le « *haut management* » de votre administration générale / service d'encadrement ?



**91 %**

Et dans un avenir proche ?



**29 %**

Alors que vous êtes **58 %** à vous sentir soutenus par votre hiérarchie directe.

Podium des administrations dont le personnel affirme le plus massivement ne pas être soutenu par son « *haut management* »

Fiscalité  
93 %

Documentation patrimoniale  
93 %

ICT  
92 %

1 2 3

### Votre bulletin

Méthodes de travail mises en place au sein de votre administration générale / service d'encadrement

**3,7/10**



Stratégie menée au sein de votre administration générale / service d'encadrement

**3,6/10**



Respect du « *haut management* » de votre administration générale / service d'encadrement à l'égard du personnel

**3,2/10**



Voici les administrations obtenant les pires notes en matière de :

## Stratégie



## Méthode de travail



## Respect du haut management



À noter qu'aucune administration générale (service d'encadrement) n'obtient la moyenne dans une de ces disciplines...

Néanmoins, l'ISI est celle qui obtient les meilleures cotes (enfin... les moins mauvaises) dans ces trois classements (respectivement 4,5 ; 4,5 et 4,3/10) !

## Mutation / Mobilité

### Jobs@fin ne vous convient pas!

Jobs@fin vous convient-il ?



65 %

Depuis Jobs@fin, quelle est l'évolution du copinage lors des mutations, etc. au sein du SPF Finances ?

Il a (fortement) augmenté :

63 %

Organisation actuelle en matière de mutation et mobilité interne (Jobs@fin)

3,9/10



## La sélection centralisée des dossiers remise en cause!

Selon les agents travaillant dans un service luttant contre la fraude fiscale, la pertinence des dossiers qui vous ont été soumis via une sélection centrale et informatique :

4,3/10

Cette pertinence régresse : 5,2/10, il y a cinq ans.

Le pourcentage de dossiers qui devraient être sélectionnés centralement et informatiquement :

48 %

## La formation au SPF Finances : INSUFFISANTE et INADAPTÉE

L'offre de formations au SPF Finances  
est-elle suffisante ?



**74 %**



Jours de formations techniques  
en 2018 :

**3,6 jours** en moyenne

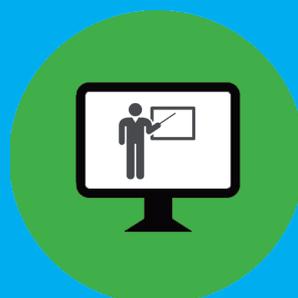
Mais si on retire les 20 % d'agents ayant  
reçu le plus de formations (les stagiaires,  
certains services « privilégiés »,...), ce  
chiffre tombe à

**1,6 jour !**

Cette offre de formation  
est-elle adaptée à vos besoins ?



**80 %**



**Un agent sur quatre** n'a suivi  
**aucun jour de formation**  
**technique** en 2018 !

### Votre bulletin

**Qualité des  
formation  
techniques**

**4,7/10**



**Quantité de  
formations  
techniques**

**4/10**



**Et dire qu'avant  
le passage  
destructeur de  
l'ancien directeur  
P&O, la formation  
au SPF  
Finances  
était réputée  
et enviée...**



Plus de résultats et notamment les résultats  
par administration sont disponibles sur  
notre site internet [www.unsp-finances.be](http://www.unsp-finances.be)

## L'informatique : un énorme problème

Jours de travail perdus en 2018 suite à des soucis informatiques



Moyenne par agent :

**20,1 jours**



### Votre bulletin

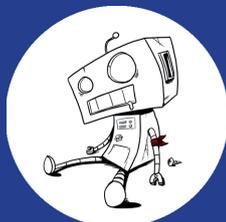
**Rapidité  
du réseau  
informatique**

**3,7/10**



**Fiabilité  
du réseau  
informatique**

**4,1/10**



**Informatique au  
SPF Finances**

**4,4/10**



### L'ISI : une administration épargnée?

Lorsqu'on analyse les résultats par administration générale / service d'encadrement, on constate que, même si ses résultats ne sont pas formidables, l'ISI obtient régulièrement les meilleures cotes :

- moins de réduction du personnel ;
- une charge de travail plus raisonnable ;
- une augmentation du stress plus faible ;
- plus de formations ;
- de meilleures cotes à propos de la stratégie, des méthodes de travail et du respect du haut management...

Il s'agit de l'administration épargnée par les réductions de personnel... Ce n'est pas un hasard !

### Expertise et Support Stratégiques : des résultats catastrophiques

Au vu de la taille plus petite de ce service d'encadrement, et donc inévitablement du nombre plus restreint de réponses au sondage, nous avons décidé de ne pas le placer sur les différents podiums des pires administrations générales.

Toutefois, ses résultats sont catastrophiques. Jugez plutôt : stratégie (3/10) – méthode de travail (3,1/10) – respect du haut management (3,2/10). Les autres indicateurs sont également mauvais...

Comme autre mauvais élève, on pourrait également citer

**Fedorest**

### Politique du dernier gouvernement

**Votre cote se passe  
de commentaires...**

### Votre bulletin

La politique menée  
par le dernier  
gouvernement  
à l'égard des  
fonctionnaires

**2/10**

