

Rapport d'activités SSGPI 2012 & 2013



Police

Colophon

Editeur responsable:

Robert Elsen

Coordination et rédaction finale:

Christel Pringier et Annelies Vaes

Rédaction:

Dieter Devos, Nadège Dumont, Claudia Clybouw, Kevin Gaye, Olivier Goffin, Caroline Goffin, Suzanne Ramani, Annelies Vaes, Tim Van den Berghe, Piet Van Hoylandt, Joannes Van Mieghem, Viki Van Ham

Lay-out et photographie:

Jocelyn Balcaen, Christel Pringier

Traduction:

Carine Siffert, Christel Pringier

Imprimerie de la police fédérale

Table des matières

Colophon.....	2
Table des matières	3
Avant-propos.....	4
Le SSGPI en quelques mots.....	5
Stratégie.....	11
1. Innover.....	11
1.1 Nouveau site internet SSGPI – www.ssgpi.be	11
1.2 Système de gestion documentaire Alfresco.....	13
2. Informer	13
2.1 Session d’information accidents de travail	13
2.2 Formation ‘La comptabilité des zones de police: connaissance de base’.....	14
3. Simplification administrative.....	15
3.1 Transmission électronique des pièces justificatives	15
3.2 Modification procédure F/L-021	16
4. Ecouter et améliorer	17
4.1 Enquête sur les attributs	17
Le SSGPI sous la loupe	29
1. Le Centre de coordination	29
1.1 Communication: Réalisations et objectifs	29
1.2 Contentieux (CTX): Réalisations et objectifs	30
1.3 Connaissance et Expertise (KCE): Réalisations et objectifs	33
1.4 Informatique: Réalisations et objectifs.....	34
1.5 Rapports: Réalisations et objectifs.....	36
2. Les satellites.....	38
2.1 Satellite à l’honneur: Satellite Est	38
2.2 Satellite Sud: Décentralisation...1 an plus tard	42
2.3 Satellite Fédéral: Scanning...1 an plus tard.....	44
3. BAI: Réalisations et objectifs	47
Personnel	53
1. En résumé et en chiffres	53
2. Teambuilding 2013.....	57
3. Journal du personnel: SSGPI News.....	59

Avant-propos

Vous avez entre les mains la troisième édition du rapport d'activités du Secrétariat de la police intégrée, structurée à deux niveaux (en abrégé SSGPI).

Nous avons choisi de grouper les activités et les projets de 2012 et 2013 dans un seul rapport d'activités, composé de quatre chapitres sur les réalisations les plus importantes du SSGPI.

Le 1^{er} ayant pour but de faire plus amples connaissances avec notre service à l'aide d'un organigramme, le 2^{ième} reprenant la stratégie du SSGPI.

Le 3^{ième} porte sur les réalisations et les objectifs des différents bureaux du Centre de coordination ainsi que des satellites qui ont également été enrichis de chiffres concrets.

Le 4^{ième} traite davantage du personnel du SSGPI.

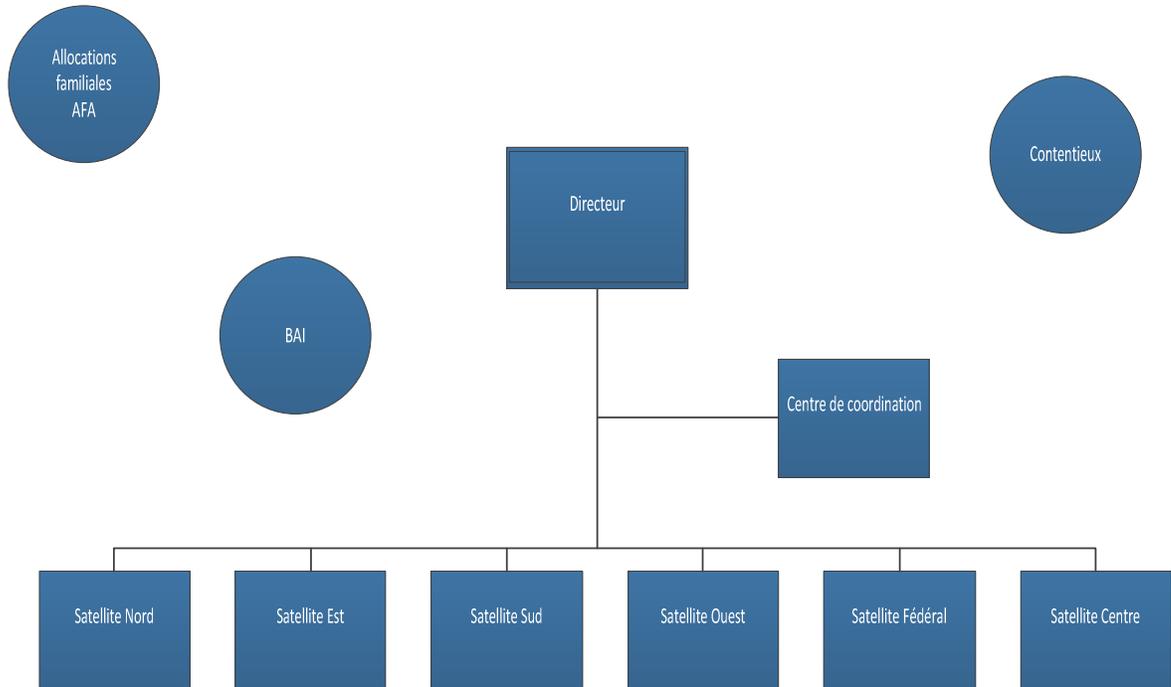
Je vous invite à lire attentivement et de manière critique ce rapport d'activités. Nous sommes ouverts aux remarques constructives et propositions sous quelle forme que ce soit.

Merci de l'intérêt que vous portez à ce rapport d'activités et je vous en souhaite déjà une bonne lecture.

Robert ELSEN

Directeur – Chef de service f.f. SSGPI

Le SSGPI en quelques mots



Le Secrétariat de la police intégrée, structurée à deux niveaux, en abrégé "SSGPI", est responsable entre autres:

- du calcul salarial
- de fournir les outputs nécessaires, telles que les déclarations sociales et fiscales, les fiches de salaire, la comptabilité et les paiements
- de fournir soutien juridique et conseils
- d'account management
- de la transmission d'informations
- de formation et d'appui
- ...

Les 4 satellites qui étaient appelés à être décentralisés l'ont entre-temps été, sur base de la situation géographique, afin d'être plus proche des zones de police qu'ils gèrent.

Les satellites sont le point de contact pour les employeurs et sont responsables du traitement complet et autonome des dossiers des zones de police et de la police fédérale.

Le bureau Contentieux est notamment responsable du suivi des saisies sur salaire, cession de salaire et médiation de dettes.

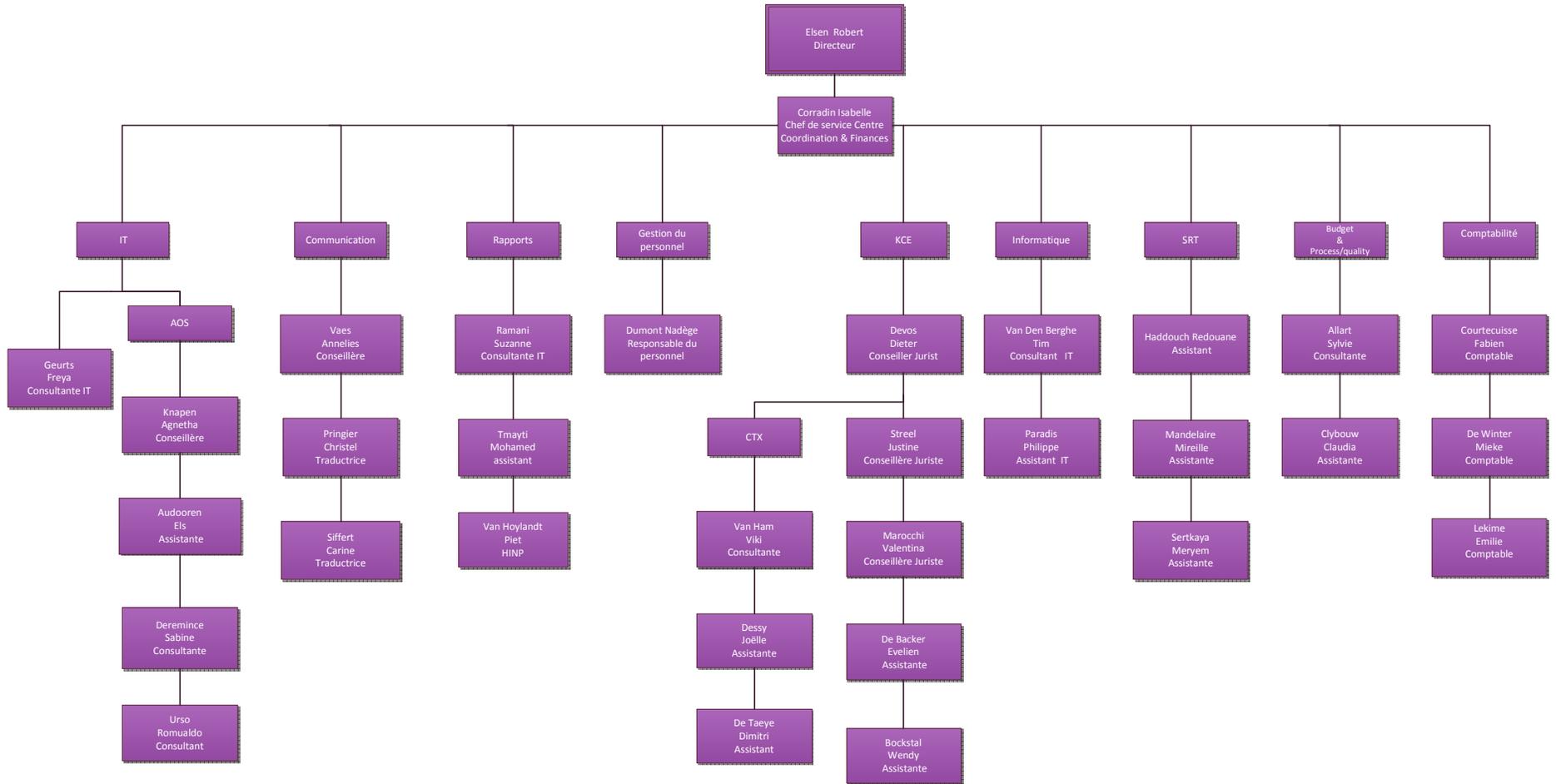
Le bureau BAI est responsable du remboursement des frais de repas et de transport dans le cadre des déplacements de service. Les dossiers traités par le bureau BAI et le bureau Contentieux sont progressivement repris par les satellites en vue d'un traitement intégral des dossiers.

Le service des allocations familiales, établi dans les bureaux du S.P.F. Finances, Avenue des Arts à Bruxelles, traite les dossiers d'allocations familiales de la police fédérale.

Cependant, à partir du 01/07/2014, les dossiers allocations familiales de la police fédérale seront, dans une 1ère phase, transférés à l'ONSSAPL (= phase transitoire en collaboration avec le SSGPI).

A partir du 01/01/2015, les dossiers allocations familiales de la police fédérale seront traités entièrement et de manière autonome par l'ONSSAPL de sorte qu'il n'y aura plus de service allocations familiales au sein du SSGPI.

Pour la mission du Centre de coordination, nous vous renvoyons à la page 29.



Le Centre de coordination dont vous pouvez voir l'organigramme sur la page précédente, assure un soutien optimal aux satellites. Il effectue des missions et offre des services qui soutiennent les satellites. Cela signifie également une garantie pour un fonctionnement uniforme et de qualité.

Les critères qui sont appliqués par le Centre de coordination sont les suivants:

Orientation client:

- les activités sont organisées en fonction de la logique et des besoins des différents clients;
- les missions sont effectuées sur mesure du client en respectant les missions légales et les responsabilités du SSGPI.

Transparence:

L'information que le SSGPI diffuse est claire, simple et bien structurée.

Clarté, rôles et responsabilités

Transversalité et collaboration

Experts (2ème ligne)

Pour une description du paquet des tâches des bureaux qui font partie du Centre de coordination, nous vous renvoyons au chapitre 'Le SSGPI à la loupe'.



1. Stratégie

Stratégie

1. Innover

1.1 Nouveau site internet SSGPI – www.ssgpi.be

La raison d'être du site internet du SSGPI découle de la tâche du SSGPI qui comporte une mission d'information. Le site internet du SSGPI est donc conçu comme un:

- **instrument de travail** pour le groupe cible: tous ceux qui sont impliqués professionnellement dans l'administration financière du personnel à la police intégrée, tels que:
 - les Chefs de corps des zones de police;
 - les Responsables du personnel des zones de police;
 - les Comptables spéciaux des zones de police;
 - les Directions de la police fédérale;
 - les autorités de tutelle (bourgmestres, membres du conseil communal, présidents et membres des conseils de police, gouverneurs de province, autorité fédérale, ...);
 - les services du SSGPI eux-mêmes.

- **instrument d'information**, dans son domaine, pour les membres de la police intégrée.

Le SSGPI applique la réglementation relative au statut pécuniaire des membres du personnel de la police. Nous procédons comme suit:

Le SSGPI suit la publication des textes législatifs relatif à son domaine (lois, arrêtés royaux, arrêtés ministériels, circulaires ministérielles, ...). Sur base des textes législatifs, le SSGPI examine la réglementation. Il est systématiquement fait référence aux textes législatifs pertinents.

La réglementation est traduite dans un certain nombre de **manuels, notes, faq**,

Les publications propres au SSGPI et les documents utiles provenant de tiers forment ensemble une bibliothèque électronique spécialisée dont l'utilisateur peut disposer dans l'exercice de sa fonction.

Dans le courant 2013, l'analyse fonctionnelle pour le nouveau site internet du SSGPI a été achevée, site qui sera lancé dans la deuxième moitié de 2014.

La raison d'être de ce nouveau site internet découle toujours de la mission d'information du SSGPI.

Le nouveau site internet doit cependant, en plus d'un instrument de travail, également être un instrument d'information **sur mesure** des différents **groupes cibles** et utilisateurs.

Ce sera un instrument de travail sur mesure pour:

- les Chefs de corps des zones de police;
- les Services du personnel des zones de police;
- les Comptables spéciaux des zones de police;
- la police fédérale;
- les services du SSGPI eux-mêmes.

Le site internet sera également un instrument d'information pour les membres du personnel de la police intégrée.

Au total, il y a donc 6 groupes cibles différents dont on doit tenir compte. Chaque groupe cible devrait recevoir rapidement un accès clair aux rubriques qui le concerne. C'est pourquoi, via le nouveau site internet du SSGPI, on pourra faire entre autre, le choix entre 'employeur' et 'employé' pour obtenir de cette manière une information 'sur mesure'.

De plus, la présentation et la conception seront revues et le contenu du site internet sera entièrement adapté.

1.2 Système de gestion documentaire Alfresco

Comme annoncé dans le rapport d'activités de 2011, le bureau Communication du SSGPI a commencé la mise au point d'un système de gestion documentaire interne, appelé "Alfresco".

Cette application interne où les membres du personnel du SSGPI peuvent retrouver toutes les analyses, notes, faq, nouveautés, ... relatives au statut pécuniaire, a été effectivement mise en service dans le courant de 2012.

Les satellites décentralisés peuvent également y retrouver toutes les informations relatives au SSGPI.

Dans Alfresco, toutes les informations nécessaires et utiles sont disponibles pour tous les collaborateurs du SSGPI, ce qui permet une simplification de la diffusion de l'information. De cette manière, le travail de recherche se fait beaucoup plus facilement et les satellites ou bureaux ne doivent plus sauvegarder tous les documents dans leurs fichiers locaux. La diffusion de l'information est clairement améliorée avec Alfresco.

Le bureau Communication a également pris l'initiative de promouvoir cette application en expliquant son utilisation dans chaque satellite et bureau.

2. Informer

2.1 Session d'information accidents de travail

Dans le cadre des "accidents de travail", le SSGPI a organisé une réunion en octobre 2012. Le SSGPI et les compagnies d'assurance qui travaillent avec les différentes zones de police y étaient présents.

Nous avons en effet pu constater que les demandes d'accidents de travail variaient selon la compagnie d'assurance et la zone de police.

L'objectif de cette réunion était la rédaction d'une procédure qui permettait à toutes les zones de police, via l'intervention du SSGPI, de compléter les documents (attestations d'accidents de travail) correctement, complètement et de manière uniforme.

Les compagnies d'assurance ont clairement expliqué champ par champ comment la demande devait être complétée et sur base de cela, le SSGPI a développé une application pour compléter ces attestations de manière simple et uniforme.

2.2 Formation 'La comptabilité des zones de police: connaissance de base'

En décembre 2013, le SSGPI a organisé une formation comptabilité pour les Comptables spéciaux et les responsables des services financiers des zones qui font partie de la Région Bruxelles-Capitale.

L'objectif de cette formation était d'obtenir une amélioration au niveau comptable.

Les points suivants étaient à l'agenda:

- organisation de la comptabilité au sein du SSGPI;
- explication des fichiers comptables dans Themis;
- au niveau fiscal: déclaration FinProf: F274 et la comparaison avec le fichier 325;
- présentation d'une application informatique pour mieux pouvoir suivre les déclarations sociales.

Certaines propositions d'améliorations ont été demandées par les participants. Ainsi, il manque parfois une communication sur les fichiers de paiement. Comme solution, il a été proposé de prendre contact avec le satellite compétent qui prendra alors les mesures nécessaires pour résoudre ce problème. Cela peut également être un recouvrement global de différentes dettes dans Themis car le champ 'communication' de la gestion de la dette n'était pas complété pour toutes les dettes.

En outre, il existait une demande afin d'obtenir 1 fichier complémentaire qui reprendrait tous les montants de régularisation pour les membres du personnel de la zone de police par cadre (Ops/Calog), dans lequel on fait la différence entre les membres du personnel payés à terme échu et ceux payés anticipativement. Ce fichier devrait reprendre le nombre de membres du personnel concernés par cette régularisation ainsi que le montant par cycle de calcul où une distinction est faite entre les régularisations de l'année fiscale en cours et celles des années fiscales antérieures.

Le bureau Rapports du Centre de coordination analyse cette possibilité.

La possibilité de tenir informés les comptables spéciaux et/ou la zone de police de la parution des fichiers 27A et 27B a également été demandée. On cherche une solution au niveau du Centre de coordination. Cela se fera soit par mail, soit via l'application sécurisée FINDOC.

Enfin, on se demande pourquoi les fichiers du SCDF arrivent relativement tard. Le SSGPI prendra contact avec le SCDF.

3. Simplification administrative

3.1 Transmission électronique des pièces justificatives

Une des compétences du SSGPI (cfr la loi sur la police intégrée) consiste à garder une copie du dossier pécuniaire relatif à chaque membre du personnel rémunéré. Pour satisfaire à cette mission légale, le SSGPI demande toutes les pièces justificatives (formulaires, validation des services antérieurs, ...) aux employeurs.

Le SSGPI souhaite tendre vers une amélioration continue de ses services à ses clients, et souhaite évoluer constamment. Ainsi souhaite-t-il également faciliter la circulation de l'information des pièces justificatives qui sont transmises par le client au SSGPI et vice versa.

De plus, le SSGPI cherche une procédure administrative simplifiée, entre autres par la création d'un dossier électronique par membre du personnel rémunéré afin de pouvoir garantir un traitement plus rapide des données.

Pour les raisons exposées ci-dessus et dans un souci écologique, le SSGPI a décidé de demander à tous les employeurs de transmettre au SSGPI leurs pièces justificatives, depuis le 01-10-2013 (= phase transitoire), par voie électronique (scannées) et donc plus via poste, fax ou porteur. Cela peut se faire de différentes manières, telles que via e-mail, via l'application sécurisée FINDOC et via des e-formulaires (ex. 021).

Depuis le 01-04-2014, le SSGPI souhaite que tous les documents dont il est le destinataire soient scannés et transmis électroniquement au SSGPI. De cette manière, le SSGPI souhaite promouvoir la digitalisation.

3.2 Modification procédure F/L-021

Le SSGPI souhaite tendre vers une procédure administrative simplifiée, entre autres, via l'informatisation du système de traitement des allocations et des indemnités.

Pour cette raison et dans un souci écologique, le SSGPI a décidé que depuis le 1er octobre 2013, aucune version papier du formulaire F/L-021 ne pouvait être transmise au SSGPI même lorsque des pièces justificatives ou des documents probants pour des frais de transport, de logement ou de repas doivent être joints.

Un formulaire F/L-021 doit être créé depuis le 1er octobre 2013 dans PORTAL/GALoP. Les pièces justificatives doivent être classées chronologiquement et conservées par membre du personnel (numéro matricule) jusqu'à ce que le membre du personnel concerné reçoive un avis du service concerné pour un contrôle éventuel par le SSGPI ou par d'autres instances.

4. Ecouter et améliorer

4.1 Enquête sur les attributs

Objectif

Le SSGPI a organisé une nouvelle enquête sur les attributs auprès des zones de police locale, et plus particulièrement auprès des responsables du personnel, des Comptables spéciaux et des Chefs de corps.

Le but de cette enquête était de voir dans quelle mesure le SSGPI satisfaisait, à l'heure actuelle, aux besoins de ses clients dans la réalisation de sa mission en tant que secrétariat social.

Cette mission est définie d'après un certain nombre d'attributs (= caractéristiques du produit). Ils sont à leur tour approfondis d'après un certain nombre d'indicateurs ou sous-attributs. Les attributs sont les suivants :

- connectivité;
- fournir une information correcte et adéquate;
- les canaux de communication;
- traitement des dossiers;
- expertise;
- amabilité du service;
- output correct et dans les temps;
- accessibilité optimale;
- niveau de flexibilité.

Milieu 2008, le SSGPI avait déjà effectué une enquête sur les attributs auprès des zones de police (ce qui a donné lieu à la réorganisation du SSGPI). En 2013, 5 ans plus tard, il souhaite évaluer les scores et les comparer avec ceux de 2008.

On a demandé aux Chefs de corps, aux responsables du personnel et aux Comptables spéciaux de chaque zone de police d'attribuer un score au SSGPI pour les sous-attributs.

Page 23, vous pourrez trouver les résultats de cette enquête effectuée par mail. Les résultats sont reproduits sous forme de graphiques par attribut et sont basés sur 167 réponses que nous avons reçues sur 585 personnes interrogées (réponse : 28,55% contre 17,7% en 2008).

Résumé des résultats

- L'application FINDOC est facile d'utilisation mais pas toujours claire. L'accès à FINDOC via Portal ne fonctionne pas toujours. Le site internet fournit beaucoup d'informations pertinentes mais il a l'air un peu terne en terme de design.
- L'accessibilité par téléphone uniquement le matin est considérée comme trop limitée.
- Les contacts personnels avec le SSGPI sont jugés bons. Les collaborateurs font preuve de professionnalisme selon les personnes interrogées. Il y a parfois des réponses contradictoires entre le SSGPI et DGS/DSJ.
- L'amabilité est considérée comme très positive. On cherche jusqu'à ce que l'on puisse fournir une réponse. Toutefois, les changements fréquents de personnel sont perturbants. Une personne de référence par domaine serait intéressant.
- Les fichiers de paiement pourraient être plus simples, plus lisibles et plus clairs. Ils sont trop spécifiques, complexes et contiennent trop de fichiers, colonnes et informations, ce qui les rend difficilement consultables.
- Les priorités qui sont appliquées au sein du SSGPI sont vécues positivement.
- Le traitement des dossiers pourrait être amélioré, bien qu'on puisse remarquer que le suivi s'est fortement amélioré. Certains dossiers spécifiques (dossiers 'difficiles') demandent souvent plus de temps. Un gestionnaire de dossier fixe est considéré comme un atout.

Population

195 zones de police:

- 72 zones francophones
- 117 zones néerlandophones
- 6 zones bruxelloises

5 catégories de zones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

3 personnes interrogées par zone:

- Chef de corps
- Responsable du personnel
- Comptable spécial

→ 585 enquêtes au total

Réponses

Généralités:

Nombre de réponses reçues: 167

Réponses par fonction:

Chef de corps	6
Responsable du personnel	130
Comptable spécial	31

Réponses par catégorie de zone:

1	29
2	88
3	28
4	12
5	10

Réponses par régime linguistique:

N	107
F	60

Attributs et sous-attributs

Connectivité (site internet):

- Accès simple
- Performant
- Disponible et fiable

Information correcte et adéquate:

- Information complète
- Information claire
- Information cohérente
- Information est facile à retrouver

Canaux de communication:

- Les canaux disponibles sont appropriés au type d'information et parviennent à la bonne personne

Traitement de dossier:

- Règlement rapide
- Règlement correct
- Règlement professionnel
- Règlement uniforme
- Processus transparent

Compétences/Expertises

- Collaborateurs disposent du domaine d'expertise recherché
- Collaborateurs avec la bonne expertise sont joignables

Amabilité:

- Professionnel
- Amical
- Sur mesure
- Qualitatif

Output livré:

- Lisible
- Clair
- Correct
- A temps

Accessibilité/ Disponibilité:

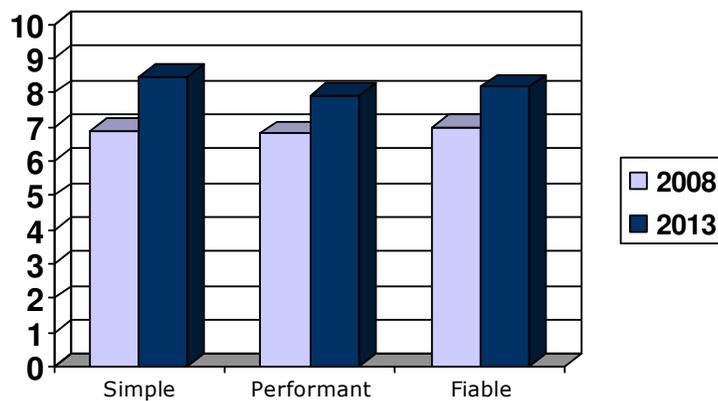
- Contact center est accessible
- Collaborateurs sont accessibles par téléphone
- Collaborateurs et services sont physiquement joignables/accessibles

Flexibilité:

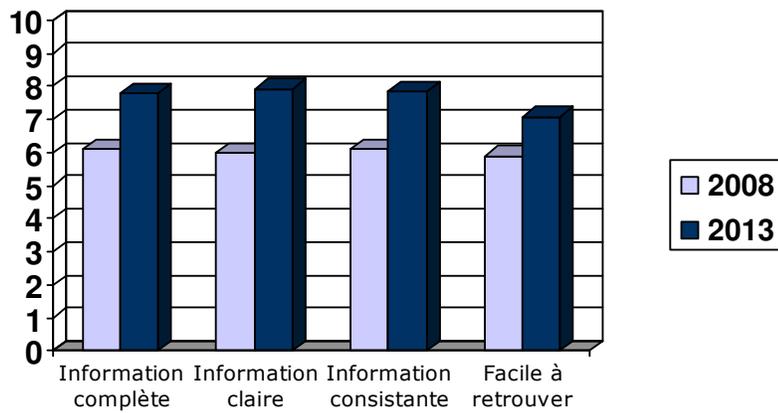
- En matière de procédure
- Prestations de service sur mesure
- Priorité

Analyse par attribut:

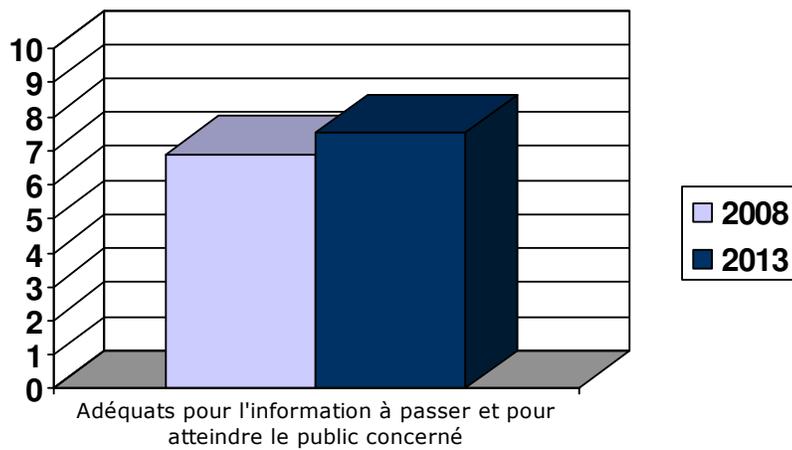
1. Connectivité



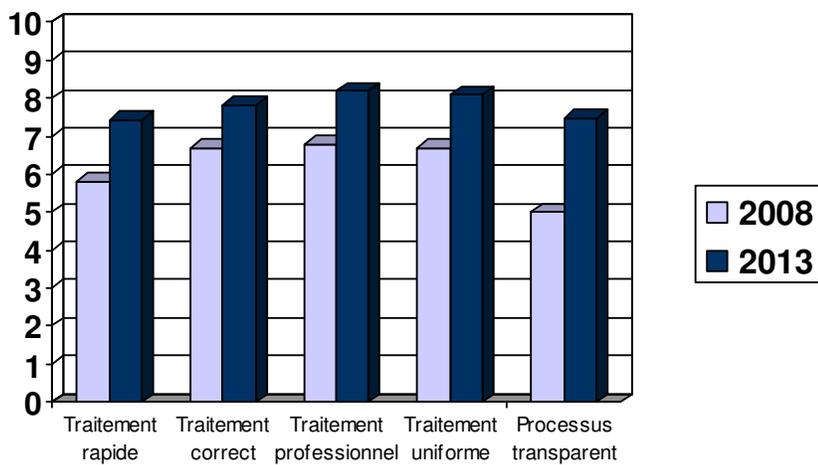
2. Information correcte et adéquate



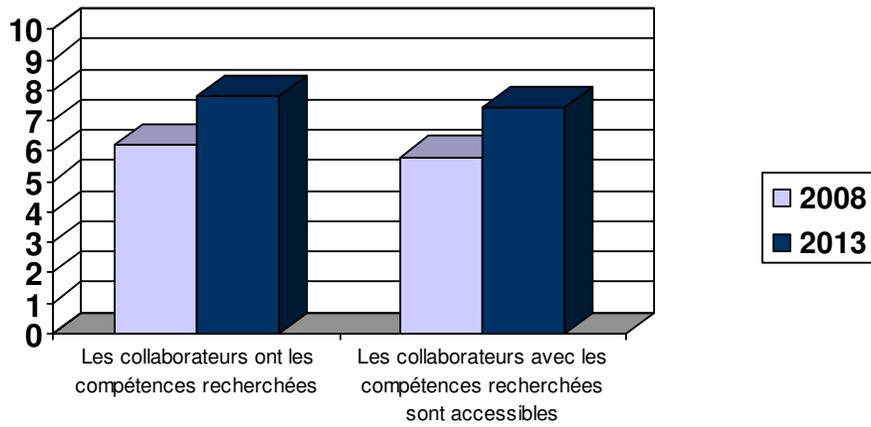
3. Canaux de communication



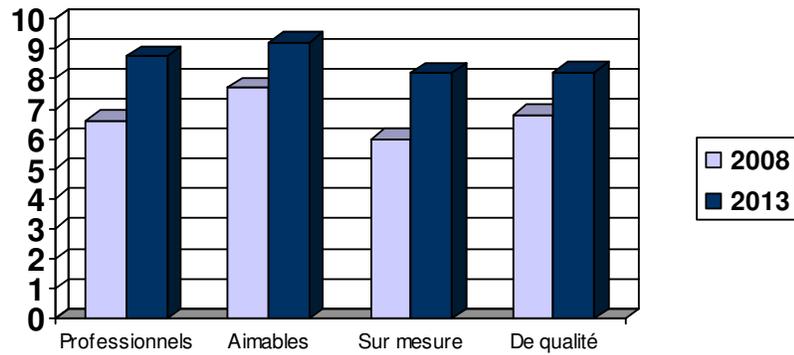
4. Traitement de dossier



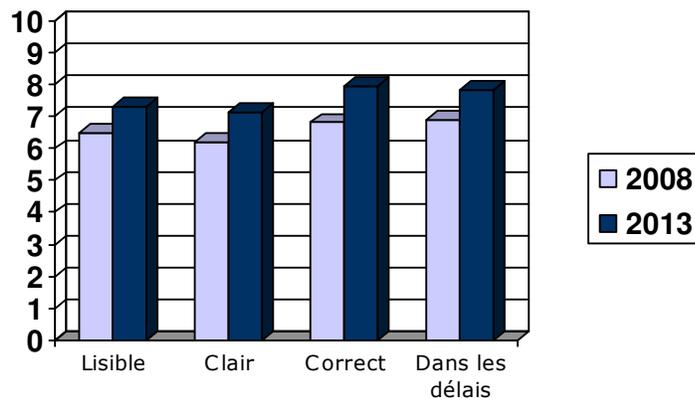
5. Compétences/Expertises



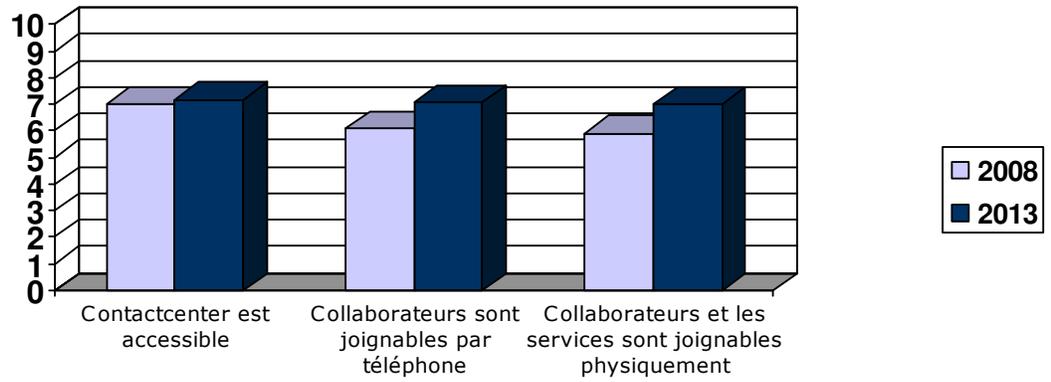
6. Amabilité



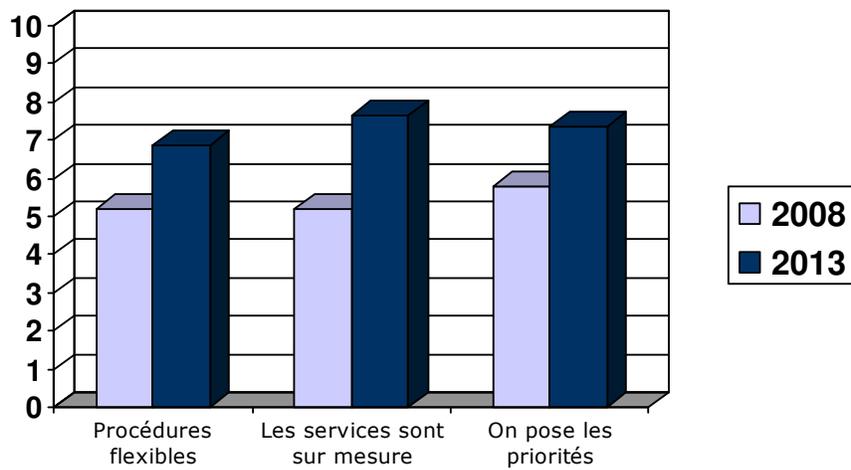
7. Output livré



8. Accessibilité/Disponibilité



9. Flexibilité



Conclusion

Le SSGPI a évolué positivement dans tous les domaines par rapport aux résultats de l'enquête de 2008. Les efforts fournis doivent cependant être poursuivis pour de cette manière encore pouvoir augmenter la satisfaction de nos clients.

Dans une phase ultérieure, une communication des plans d'action sera diffusée pour encore améliorer la qualité de notre service.

The background is a solid purple color with a complex pattern of overlapping, semi-transparent elements. There are several large, light purple circles of varying sizes scattered across the upper half. A series of thin, horizontal, wavy lines in a slightly lighter shade of purple flow across the middle. Below these, there are several thick, curved bands of different shades of purple, creating a layered, wave-like effect. The overall aesthetic is modern and abstract.

2. Le SSGPI sous la loupe

Le SSGPI sous la loupe

1. Le Centre de coordination

1.1 Communication: Réalisations et objectifs

Le bureau communication assure la transparence de l'information et du savoir, l'accessibilité de l'information pour tous et adapte l'information aux souhaits et besoins des différents publics cibles.

Réalisations 2012 et 2013

- Implémentation du système de gestion documentaire 'Alfresco';
- Développement et implémentation du nouveau canal de communication interne 'Polpresenter';
- Analyse fonctionnelle du nouveau site internet;
- Etude des attributs sur base d'une enquête.

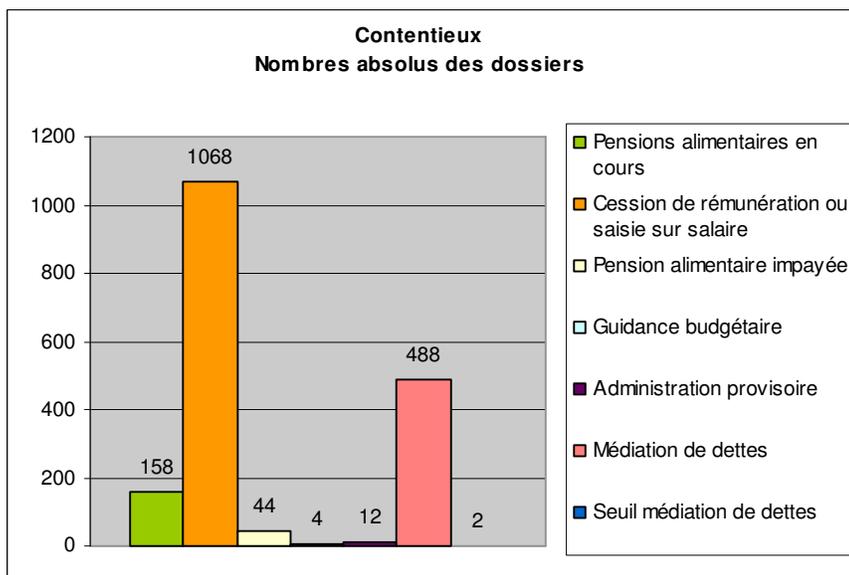
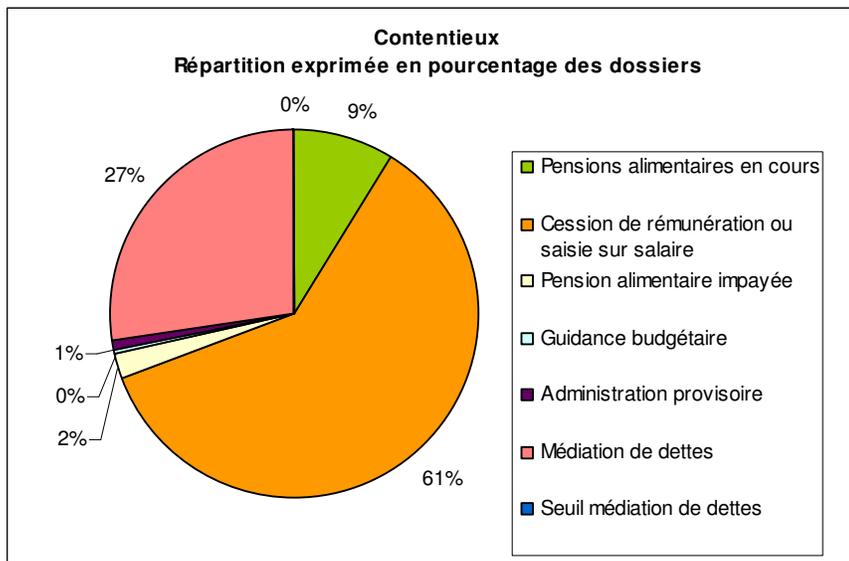
Objectifs 2014

- Implémentation du nouveau site internet;
- Lancement d'un journal du personnel trimestriel;
- Composition et diffusion du rapport d'activités 2012 et 2013;
- Développer la présentation d'un catalogue de produits;
- Support des satellites en ce qui concerne la communication et la présentation;
- Développement d'un réseau de communication;
- Composer un guide de rédaction pour le SSGPI.

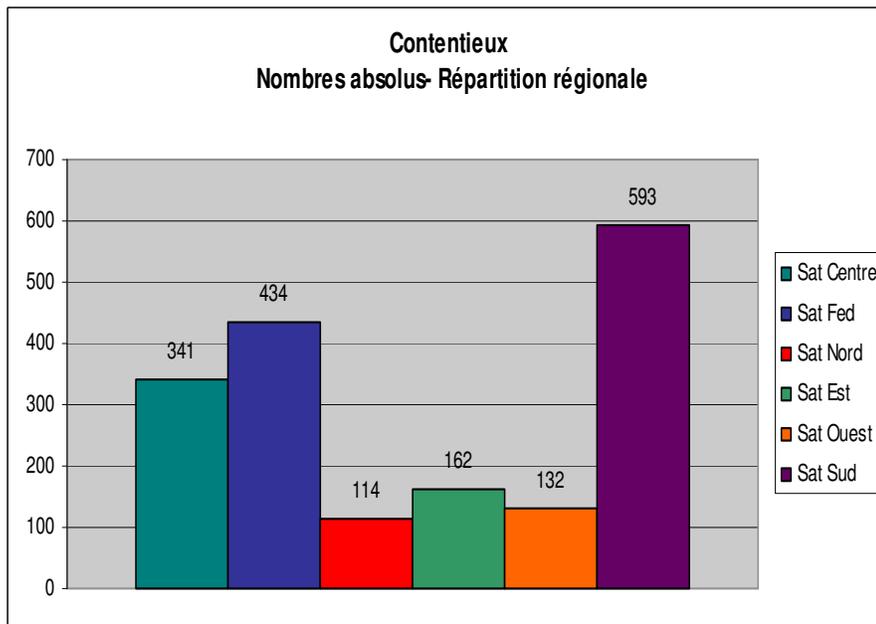
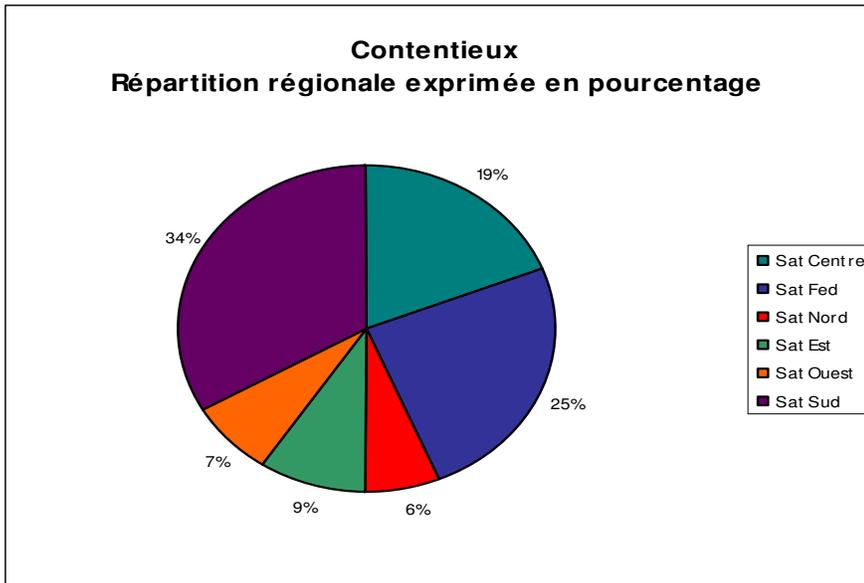
1.2 Contentieux (CTX): Réalisations et objectifs

Le bureau Contentieux est responsable de la gestion des contentieux relatifs notamment à la récupération des paiements indus, des saisies sur salaire et des cessions de salaire. Cela se fait conformément au modèle de fonctionnement décentralisé du moteur salarial choisi par chaque employeur (Base, Light ou Full).

Ci-dessous se trouvent les dossiers considérés comme actifs en novembre 2013. (Ceci est un instantané et pas une moyenne de ces derniers mois.)



La répartition par satellite est la suivante:



Réalisations 2012 et 2013

- La fin de la formation du satellite Sud;
- Offrir une fonction de soutien aux satellites;
- Au printemps 2013, a débuté la constitution d'un dossier électronique par membre du personnel en scannant les pièces entrantes. Les dossiers existants sont également scannés petit à petit.
Cela a comme avantage de travailler de manière plus efficace. Ainsi, les délais légaux relatifs aux notifications, déclarations et délais d'opposition, ... peuvent être mieux respectés;
- La formation du satellite Nord et le déménagement physique des dossiers vers le satellite Nord à Hasselt;
- L'analyse des défauts et anomalies dans Themis et la recherche ciblée de solutions.

Objectifs 2014

- Les satellites Est et Ouest seront à leur tour formés pour reprendre la gestion des dossiers contentieux;
- S'attaquer aux anciennes archives: dans le cadre du dossier électronique, nous allons interroger les instances compétentes sur le délai prévu par la loi pour conserver ce genre de dossiers dans les archives (en fonction de la procédure qui a été notifiée). Scanner tous ces dossiers et les conserver électroniquement sera une de nos tâches en 2014;
- Le bureau central Contentieux garde la gestion des dossiers des satellites Centre et Fédéral. En plus, il a un rôle de soutien envers les satellites décentralisés et les zones de police. De cette manière, on peut prévoir des jours pour les gestionnaires internes pour rafraîchir la matière et/ou discuter de dossiers difficiles.

1.3 Connaissance et Expertise (KCE): Réalisations et objectifs

Le bureau Connaissance et Expertise garantit la qualité de l'information, assure la diffusion des connaissances via des formations 'sur mesure' qui sont adaptées au public cible, assure le transfert des connaissances et la rédaction de réponses sur des dossiers spécifiques.

Formations données en 2012 et 2013

- Les jetons de présence pour les membres du Conseil d'une zone pluricommunale;
- La carrière barémique du personnel CALog;
- L'utilisation d'un véhicule de service à des fins personnelles;
- L'ancienneté pécuniaire après l'entrée en service;
- Le traitement fiscal et social d'une remise de dette;
- L'établissement d'une attestation de rémunération dans le cadre d'un accident de travail;
- Un aperçu des fiches fiscales;
- Le pécule de vacances;
- L'allocation de fin d'année;
- L'allocation de développement des compétences.

Objectifs 2014

- La valorisation des services antérieurs (calcul de l'ancienneté pécuniaire):
 - période 2008/12 – 2013/12: la valorisation éventuelle de l'expérience 'utile' du secteur privé ou en tant qu'indépendant,
 - période à partir du 1er janvier 2014: la valorisation sur base des nouvelles directives qui viennent d'être publiées.
- Poursuivre l'élaboration et l'entretien des contacts avec les 'partenaires de rémunération' par des moments de concertation structurée;
- Prévoir des formations aux membres du personnel du SSGPI en ce qui concerne les nouvelles mesures du gouvernement Di Rupo I (le statut unique entre ouvriers et employés, la régionalisation des réductions de cotisations dans le domaine de la sécurité sociale, ...);
- Poursuivre l'élaboration d'une expertise sur les différents niveaux du statut pécuniaire de la police intégrée (calcul des traitements, aspects fiscaux et sociaux, ...);

- Le soutien aux satellites et aux différents services du Centre de coordination (cellule rapport, cellule soutien opérationnel, ...).

1.4 Informatique: Réalisations et objectifs

Le bureau Informatique est responsable de la gestion globale de l'environnement informatique.

Les tâches principales consistent à:

- fournir un soutien aux membres du personnel du SSGPI;
- installer, implémenter et entretenir l'équipement informatique et logiciel au niveau du serveur et du poste de travail;
- contrôler et surveiller la disponibilité et la performance des systèmes de bureau et de production;
- conseiller et supporter des projets informatiques.

Parc informatique actuel en chiffres:

Ordinateurs de bureau	142
Ordinateurs portables	50
Imprimantes	26
Appareils de fax	10
Photocopieuses	4
Téléphones	73
Serveurs (en gestion propre)	6

Réalisations 2012 et 2013

- Soutien technique lors de la décentralisation des satellites Sud, Est et Ouest;
- Déménagement du serveur fichier interne pour les fichiers paiement et des E-dossiers vers la salle serveur de DST;
- Implémentation de PolPresenter en appui de la communication interne;
- Mise en service du réseau FEDMAN en remplacement de VOO;
- Implémentation d'un serveur FTP pour la transmission des documents électroniques;
- 1^{ère} phase de l'implémentation d'un nouvel e-mail client (@police.belgium.eu) en remplacement de Teamware, PUMA et Priorweb e-mail clients;

- Implémentation de TeamViewer pour les postes de travail internet.

Objectifs 2014

- Démantèlement de l'ancien matériel informatique SAN HP en collaboration avec DST/DTTN et HP;
- Démantèlement du serveur HP ServiceDesk;
- Implémentation UPS pour serveur FTP;
- Implémentation nouveau serveur callcenter;
- Implémentation serveur fax;
- Migration plateforme réseau Novell NetWare > MiLi (Linux), développement par DST; prévu en 2014;
- Migration OS software Windows XP > Windows 7, développement par DST; prévu en 2014;
- Nouveau site internet: suivi projet et assistance technique au bureau Communication;
- 2ème phase de l'implémentation du nouvel e-mail client (@police.belgium.eu).

1.5 Rapports: Réalisations et objectifs

Le bureau Rapports est responsable lors de chaque run salarial de l'envoi des rapports qui sont créés dans les fichiers L4 et issus du moteur salarial Themis.

Le bureau établit ces rapports aussi bien pour la police fédérale que pour la police locale, par zone et par direction. Les fichiers xml sont convertis en fichiers Excel lisibles, de manière à ce qu'ils soient utilisables et lisibles pour l'utilisateur final.

Des rapports peuvent également être fournis sur demande et ce, aussi bien pour les zones de la police locale que pour chaque unité de la police fédérale. Ces rapports sont basés sur des extractions de données provenant de Themis ou du Service Central des Dépenses Fixes (SCDF) du SPF Finances.

En plus de fournir des rapports, ce bureau offre, sur demande, un soutien en collaboration avec les services fédéraux. Ainsi, il est possible de rassembler les données nécessaires pour les traiter ensuite, à savoir:

- Monitoring: extraction des données des membres du personnel grâce auxquelles on peut ensuite calculer le nombre de membres de la police intégrée.
- Fedcom: adaptation des fichiers comptables qui sont chargés dans Fedcom.
- Masterdata: extractions des données de la police intégrée pour mettre à jour le fichier des données de Fedcom.

Le bureau Rapports fournit, en collaboration avec les zones et le service 'Numéro de matricule' de la police fédérale, des fichiers CAPELO, de sorte que l'historique (les données avant janvier 2011) des membres du personnel puisse être mis à jour dans le cadre des dossiers de pension électronique.

Réalisations 2012 et 2013

Le bureau Rapports garantit la continuité dans le suivi du 'module budgétaire personnel' pour la police locale.

En 2012 et 2013, le bureau Rapports a continué à développer le module budgétaire en fonction de la loi et des attentes de l'utilisateur. Les zones de police peuvent déterminer à l'aide du module budgétaire ce que leur coûtera leur personnel à l'avenir. L'outil calcule ce coup total sur base de paramètres fournis et éventuellement adaptés dans l'outil, à l'aide des éléments barémiques (grade, ancienneté, ...) et du fichier suppléments (avec les allocations et les indemnités).

Une nouvelle application a été développée à l'attention des satellites pour établir les attestations « accidents de travail » plus rapidement et de manière uniforme.

De plus, une nouvelle application Acces a été développée pour pouvoir répondre à un grand nombre de questions sur le plan du personnel et sur le plan comptable. Tous les paiements sont traités dans ce programme. Le programme se compose de deux fichiers de base, d'une part un fichier comptable et d'autre part, un fichier contrôle. Toutes les données des zones de 2010 à aujourd'hui sont traitées ici, et les zones doivent les maintenir elles-mêmes à jour. Le fichier comptable est une aide pour les Comptables spéciaux et est à la base de la facture 'détachement' qui est créée par l'outil. A partir du fichier contrôle, toute sorte d'extractions peuvent être effectuées, telle que le coût du personnel moyen par cadre. C'est une aide pour obtenir l'information rapidement.

Nombre de runs pour 2013:

Runs de paiement définitifs	41 (dont 6 runs d'urgence)
Fédéral	19 (dont 1 run d'urgence)
Local	22 (dont 5 runs d'urgence)

Objectifs 2014

- Implémentation du module Access (suivi et diffusion);
- Mieux communiquer les FTE (liste absences);
- Fusionner les runs (de 2 programmes vers 1);
- Fournir les fichiers du run à l'aide d'une liste déroulante. Les zones doivent transmettre leurs listes déroulantes, dans lesquelles elles indiquent les fichiers souhaités, aux satellites qui les placent dans Datapol. Sur base de cette liste déroulante, le bureau Rapport fournira les fichiers demandés.

2. Les satellites



2.1 Satellite à l'honneur: Satellite Est

Chaque année, le but est de proposer au lecteur de faire plus ample connaissance avec un satellite déterminé. Cette année, nous avons choisi de vous présenter le satellite Est qui a été le second satellite décentralisé fin du 2^{ème} trimestre 2012. C'est pourquoi, nous laissons à Kevin GAYE, Responsable du satellite Est, le soin de nous exposer le fonctionnement, les missions, les activités, les résultats obtenus, ... au sein de son satellite.

Le 1er mars 2010, le satellite Est a été créé comme une entité au sein du secrétariat de la Police Intégrée, structurée à deux niveaux (SSGPI). Comme vous le savez, le SSGPI a été réparti en 6 satellites lors de la réorganisation en 2010. La redistribution des anciens bureaux de traitement et la transformation des bureaux en satellites ont été motivées par la nécessité d'un 'traitement intégral des dossiers' et avec pour objectif l'amélioration des relations clients avec les zones de police.

La satellite Est gère actuellement 26 zones de police qui emploient au total +/- 5000 membres du personnel.

Satellite Est en tant que service décentralisé

Le 25 juin 2012, le satellite Est, comme 2^{ème} des 6 satellites du SSGPI (le satellite Nord faisait fonction de pilote), s'est installé sur son nouveau site décentralisé. A cette date, le satellite Est était provisoirement domicilié Rue Saint-Gilles 85 à Liège. Dans le courant du 4^e trimestre 2014, le satellite déménagera vers le site de la police fédérale à Vottem.

L'objectif de cette décentralisation était de se rapprocher géographiquement de nos clients, de sorte que nous puissions leur offrir un service de qualité. D'autre

part, cela donne la possibilité aux collaborateurs d'obtenir un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

Lors du partage des dossiers entre les différents satellites et de l'affectation des collaborateurs à chaque satellite, nous avons raisonné de la façon suivante :

- un collaborateur à temps plein de niveau C doit pouvoir garantir le suivi qualitatif et la gestion de 1250 dossiers de traitement ;
- un vérificateur est prévu pour 3 chargés de dossier. Celui-ci est considéré comme le premier point de contact pour les collaborateurs et a comme tâche supplémentaire d'assurer le suivi et l'organisation des activités de cette sous-entité ;
- un collaborateur pour la gestion du BAI (formulaire déplacements de service, détachements structurels, notes de frais pour commission rogatoire en Belgique, remboursement des frais de transports pour les déplacements du domicile vers le lieu habituel de travail, utilisation de moyens de transport personnels motorisés pour le chemin du travail) ;
- un collaborateur pour la gestion des dossiers contentieux (saisies sur salaire, cession de rémunération, médiation de dettes, ...) ;
- la Coordination et la direction du satellite sont confiées au Responsable du satellite qui a notamment pour attribution le bon fonctionnement du service et qui fait fonction d'accountmanager pour les zones de police qui relèvent du satellite.

Vision du satellite Est

Le 1^{er} mars 2010, le satellite Est a été créé comme entité au sein du SSGPI. Il est le garant du traitement intégral de tous les dossiers de traitement des membres du personnel appartenant aux zones de police 5277 à 5302.

Les collaborateurs du satellite Est ont connaissance, conscience des missions et objectifs du SSGPI et contribuent activement à leur réalisation.

Le satellite Est s'efforce journalièrement de développer et d'approfondir les connaissances de ses membres en accordant une attention particulière aux nouveautés et changements législatifs.

Des formations thématiques sont dispensées tant par des collaborateurs du satellite que par des collaborateurs du Centre de Coordination.

Des contrôles systématiques des documents entrants sont mis en place pour s'assurer du traitement efficace et efficient de ces derniers.

A moyen terme, sur base des capacités opérationnelles disponibles, nous souhaitons pouvoir reprendre la matière du contentieux, ce qui permettrait d'offrir alors à nos clients un traitement intégral des dossiers pécuniaires de leurs membres du personnel.

Activités et réalisations du satellite Est

- assurer la continuité dans le calcul salarial après l'implémentation de Themis et la réorganisation interne du SSGPI,
- un transfert de connaissance minimum entre les différents collaborateurs du satellite Est pour pouvoir garantir un fonctionnement autonome de chaque chargé de dossier,
- la mise à disposition dans l'application sécurisée FINDOC d'une communication mensuelle aux zones, qui reprend les points importants relatifs au cycle de traitement écoulé ainsi que les nouveautés en matière de calcul salarial,
- la réduction de la consommation papier « out » par la mise à disposition électronique (sur FINDOC) de toutes les attestations et correspondances à destination des Chefs de corps, Comptables spéciaux et Responsables du personnel,
 - la reprise de la matière du BAI;
 - la participation à la plate-forme réunissant les Responsables du personnel des zones de police de la Province de Liège. Je tiens par

la présente à remercier les Responsables à l'origine de cette plateforme qui ont eu la délicatesse de me convier à ce lieu d'échange d'informations et de bonnes pratiques.

Un regard vers l'avenir

- accorder une attention particulière au développement personnel et professionnel de ses collaborateurs,
- former les nouveaux collaborateurs qui viendront renforcer les capacités en personnel du satellite,
- réduire la consommation papier « in » par le traitement électronique des documents qui nous sont transmis via courriel ou l'application sécurisée FINDOC,
- améliorer encore la collaboration et renforcer les liens avec les zones de police par des contacts réguliers, des visites sur place et des formations internes.



2.2 Satellite Sud: Décentralisation...1 an plus tard

Après la décentralisation du satellite Nord à Hasselt en avril 2011, ce devait être le tour du satellite Sud dans le courant de l'année 2012. Cependant, en raison de certaines circonstances (timing, emplacement, équipement), le satellite Sud a été le dernier à déménager à Jumet en février 2013.

Une fois installés, les collaborateurs du satellite Sud pouvaient reprendre dans la continuité la charge des dossiers de traitement ainsi que le suivi des dossiers contentieux et enfin assurer l'appui habituel dans la gestion des pièces et l'appui comptable au profit des membres du personnel appartenant aux zones de police 5267 à 5276 et aux zones de police 5303 à 5338.

Parallèlement à la décentralisation du satellite Sud vers Jumet, les préparatifs au déménagement et à la mise en place, il a fallu veiller à la continuité du fonctionnement normal en assumant le départ et l'arrivée de collaborateurs, assurer la continuité dans la connaissance et l'application du statut policier et aussi la maîtrise de l'outil de travail, c'est-à-dire Thémis, notre moteur salarial.

Actuellement, le fonctionnement du satellite repose sur sept gestionnaires chargés de dossiers, un adjoint et un responsable. Cela concerne donc 46 zones qui emploient environ 7500 membres du personnel. Parmi les sept gestionnaires, l'un assure en plus le suivi des dossiers contentieux, un autre apporte un appui comptable aux zones en répondant aux demandes d'expertise.

La proximité géographique avec les zones de police a déjà permis plusieurs rencontres avec les services DRH et comptables de plusieurs zones. Durant l'année 2013, l'occasion d'accomplir un stage au sein du satellite Sud a été proposée aux services DRH qui le souhaitaient. Ainsi, deux zones importantes répondant au satellite Sud ont mené l'expérience. Des deux stages accomplis, il en est ressorti énormément d'avantages. Et d'en citer quelques-uns : renforcement des liens interpersonnels des collaborateurs du satellite et de la zone, alignement des processus de la zone avec les réalités du moteur salarial et de la gestion quotidienne des pièces justificatives, suivi de l'encodage des pièces

justificatives et des résultats dans le moteur salarial, etc. La proposition d'un stage au sein du satellite Sud sera renouvelée en 2014.

Objectifs 2014:

- améliorer son fonctionnement en passant par une meilleure connaissance du statut ; engager et suivre des formations ciblées vers les collaborateurs;
- assurer le transfert des connaissances entre les divers collaborateurs (nouveaux et plus anciens),
- reprendre à court terme les tâches du bureau BAI et atteindre ainsi l'objectif d' « un traitement intégral des dossiers »;
- fournir un appui et une offre de service, ciblés vers les zones (utilisation du moteur salarial en consultation et en fonctionnement « light » – suivi des pièces – suivi de la correspondance – suivi des résultats) et concrétisés par des visites sur place.



2.3 Satellite Fédéral: Scanning...1 an plus tard

En décembre 2012, c'est le satellite Fédéral qui a le premier commencé à scanner le courrier entrant.

Une des missions du SSGPI est la tenue d'un dossier pécuniaire par membre du personnel de la Police Intégrée. Dans un souci d'économie de papier et afin de résoudre les problèmes liés à l'archivage (entre autres le manque de place et la conservation des dossiers), le SSGPI a décidé de digitaliser le dossier pécuniaire.

Dans une première phase, un fichier de dénomination commun a été mis en place pour la police locale et fédérale.

Par la suite, à l'occasion des plate-formes entre le SSGPI et les DPL de la police fédérale, le satellite Fédéral a présenté son projet de digitalisation. Ce projet a été accueilli avec beaucoup d'enthousiasme.

Dans le courant de novembre 2012, le coup d'envoi du scanning des pièces à destination du SSGPI par les unités fédérales a été lancé. A cet effet, afin de faciliter la transmission, une boîte mail fonctionnelle a été créée pour chaque DG. Une unité fédérale peut dès lors transmettre ses pièces justificatives directement au collaborateur du SSGPI en charge de cette unité. Les avantages sont multiples : rapidité de transmission, réduction du risque de perte du document, absence d'intermédiaire et de tri dans le courrier entrant, ...

Le but de la création de ces boîtes mail était également de fournir aux secrétariats d'unité un point de contact privilégié avec le SSGPI, autre que via le contact center Polsupport.

En complément du scanning par les unités, le satellite Fédéral s'est réorganisé afin de scanner toute pièce papier entrante pendant la phase transitoire avant la généralisation de cette nouvelle procédure de transmission.

Le collaborateur du SSGPI reçoit donc le courrier à traiter par voie électronique. Le constat indéniable que les collaborateurs ont pu faire est le gain de temps.

Auparavant, le classement des pièces papier dans le dossier par un gestionnaire de dossier constituait une tâche de 1 à 2 jours ouvrables par mois. Aujourd'hui, grâce au développement d'un script informatique développé en interne, le classement des pièces électroniques est automatisé, contrôlé et quantifié.

L'automatisation permet un classement sans erreur dans la destination du dossier.

Le contrôle consiste à vérifier le numéro de matricule attribué à la pièce ainsi que la structure de la dénomination de la pièce.

La quantification a permis de constater une moyenne de 4000 pièces traitées par mois pour la police fédérale.

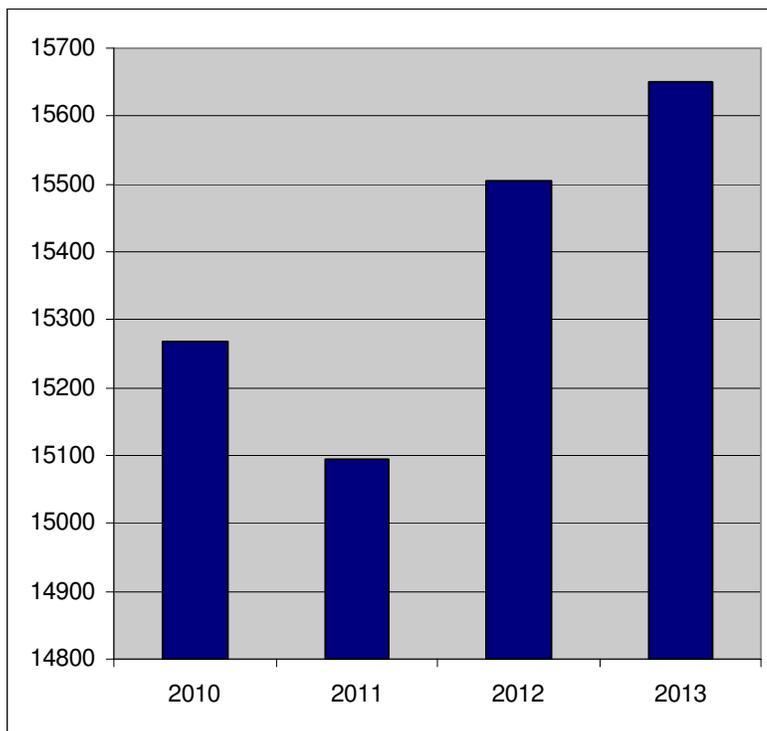
Dans la continuité de ce qui précède, le satellite Fédéral a débuté le scanning des dossiers pécuniaires papier existants. Dès la date de pension connue, le dossier d'un membre du personnel est scanné dans son entièreté afin d'être conservé de manière électronique et non plus dans un local d'archives. Au même titre, un dossier électronique est créé pour tout membre du personnel incorporé à partir du 01/01/2013.

Depuis le 1 janvier 2014, d'autres avancées dans la digitalisation du dossier pécuniaire ont vu le jour.

D'une part, le formulaire électronique 076 a été développé en Galop. Ce formulaire représente une masse de travail considérable en termes de quantité. Nous comptons environ 800 à 1200 formulaires par mois. Pour ces raisons, ce formulaire ne faisait pas encore l'objet d'un scanning. Avec l'arrivée du document Galop, nous aurons la possibilité de l'ajouter au dossier électronique.

D'autre part, depuis le 1 janvier 2014 également, l'employeur fédéral DSP, qui est quantitativement le plus grand expéditeur de documents pour le satellite Fédéral, a rejoint les unités fédérales en ce qui concerne la transmission électronique des pièces vers le SSGPI.

Vous trouverez ci-dessous le nombre de personnes dont le traitement est calculé par le satellite Fédéral:



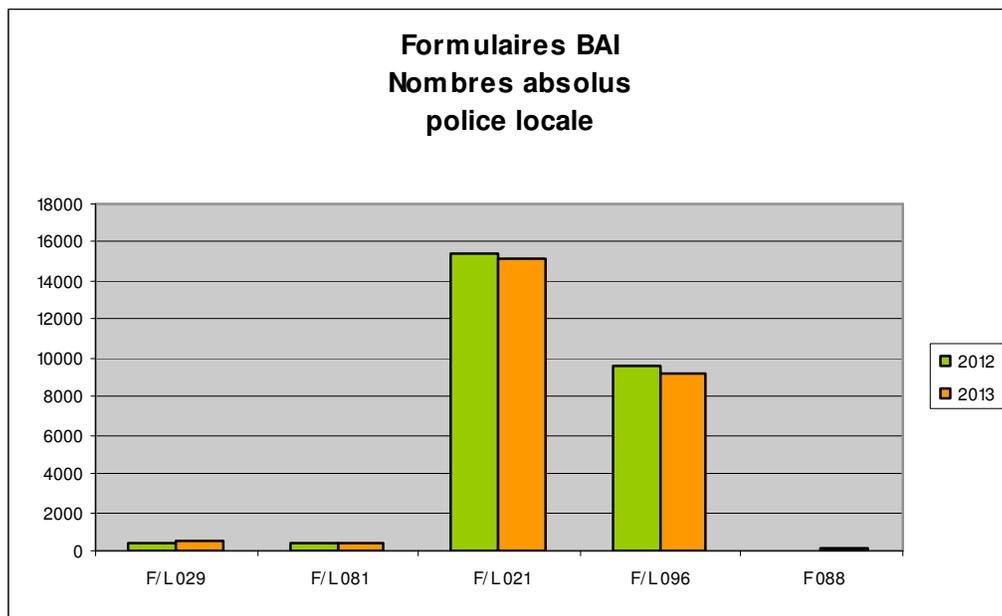
3. BAI: Réalisations et objectifs

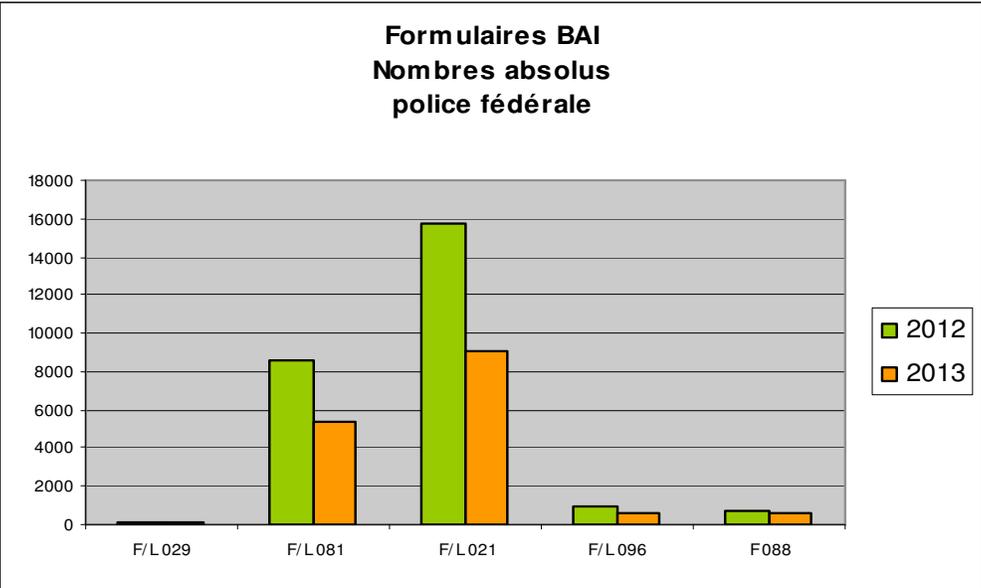
Le bureau BAI est responsable du calcul et du paiement de différents formulaires:

- F/L 007: note de frais pour commission rogatoire en Belgique;
- F/L 021: déplacements de service en Belgique (+ détachements et mobilités);
- F/L 029: intervention de l'Etat dans les frais de transport;
- F/L 046: indemnité de déménagement;
- F/L 080 et 081: intervention de l'Etat pour l'utilisation de moyens de transports personnels;
- F 088: accidents de travail – maladies professionnelles;
- F/L 096: détachés structurels ("article 96").

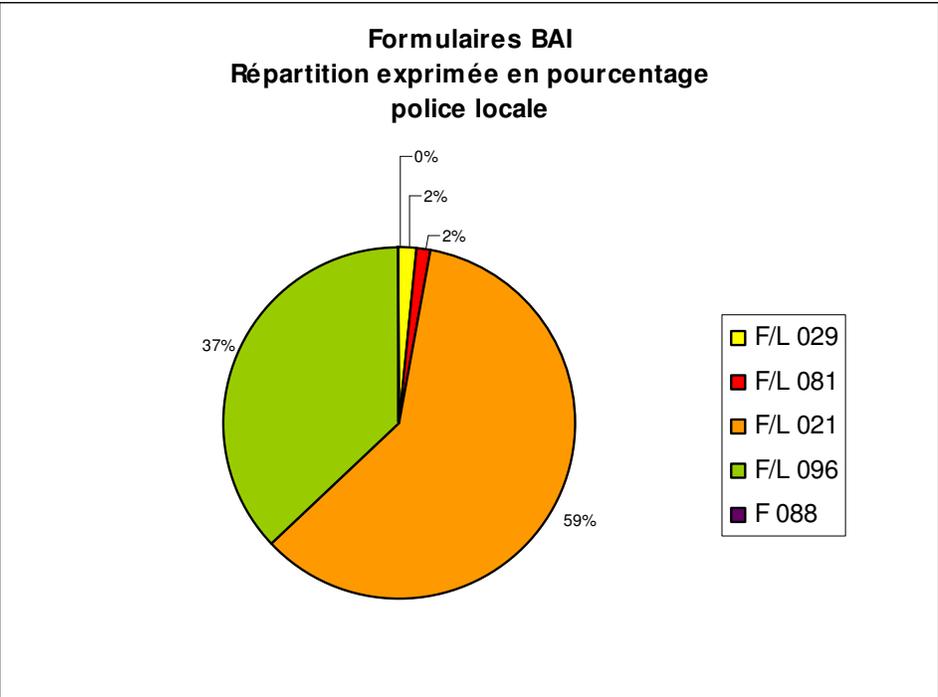
Réalisations 2012 et 2013

Vous trouverez ci-dessous un aperçu du nombre de formulaires traités par le bureau BAI aussi bien pour la police locale que la police fédérale.

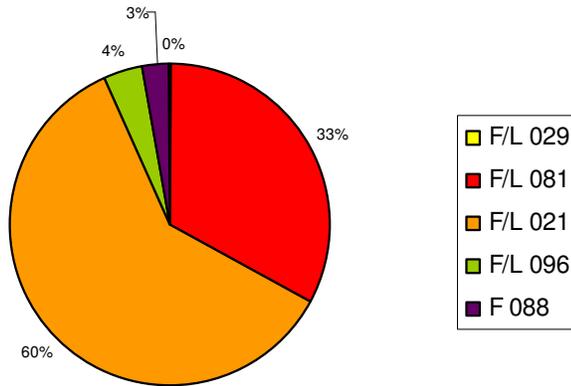




Répartition en pourcentage 2012

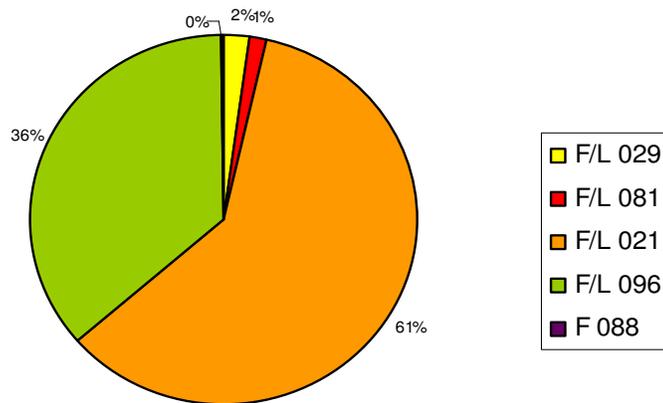


Formulaires BAI
Répartition exprimée en pourcentage
police fédérale

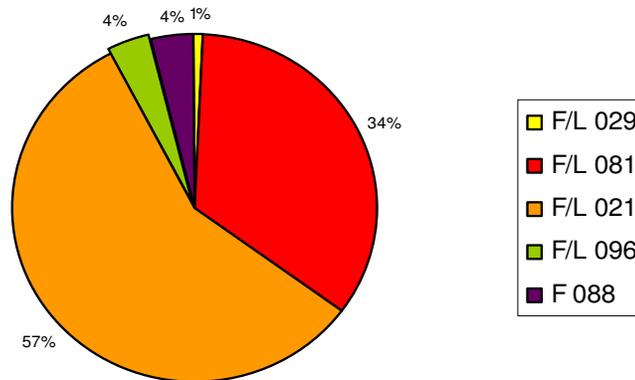


Répartition en pourcentage 2013

Formulaires BAI
Répartition exprimée en pourcentage
police locale



Formulaires BAI
Répartition exprimée en pourcentage
police fédérale



Objectifs 2014

- Tenter de continuer à réduire la montagne de papier en sensibilisant les zones de police et les unités pour qu'elles transmettent toutes les pièces justificatives électroniquement;
- Continuer à informatiser les archives du BAI;
- Transmission des connaissances aux satellites lors de la reprise du traitement des documents du bureau BAI dans le cadre d'un traitement intégral des dossiers par les satellites.

The background is a deep purple color with a subtle pattern of diagonal lines. Overlaid on this are several large, semi-transparent circles of varying sizes, creating a bokeh effect. In the lower half, there are several thick, wavy, horizontal bands in shades of purple and white, suggesting a stylized landscape or architectural structure.

3. Personnel

Personnel

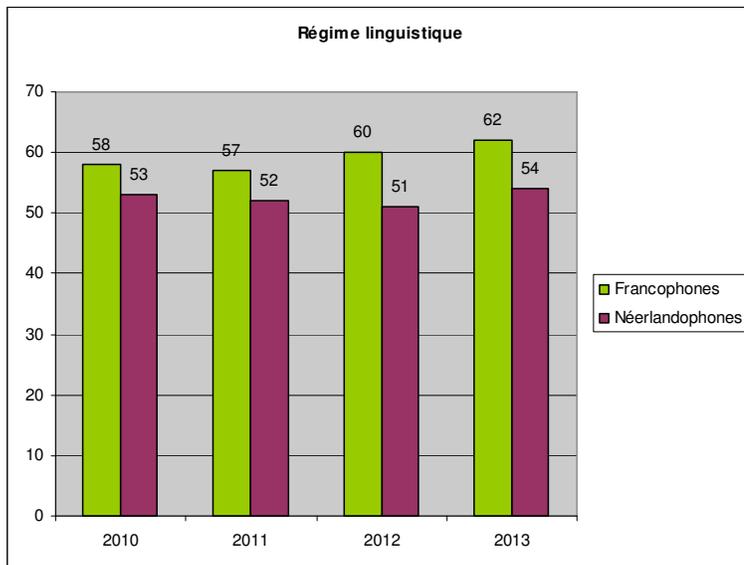
1. En résumé et en chiffres

Vous trouverez ci-dessous un aperçu chiffré des membres du personnel du SSGPI (nombre d'hommes et de femmes, catégories d'âge, régime linguistique, ...).

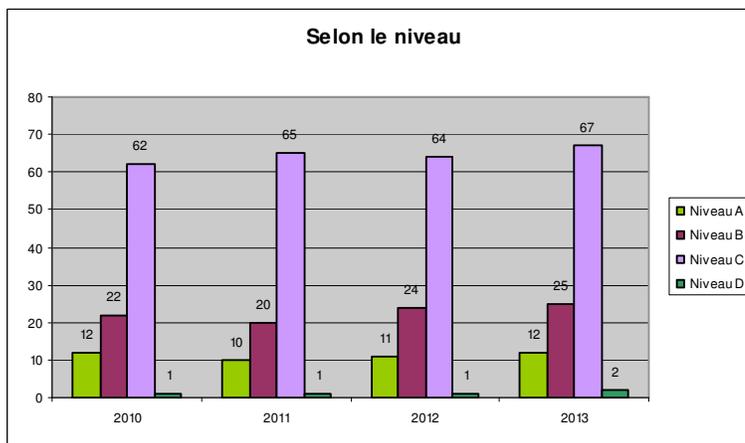
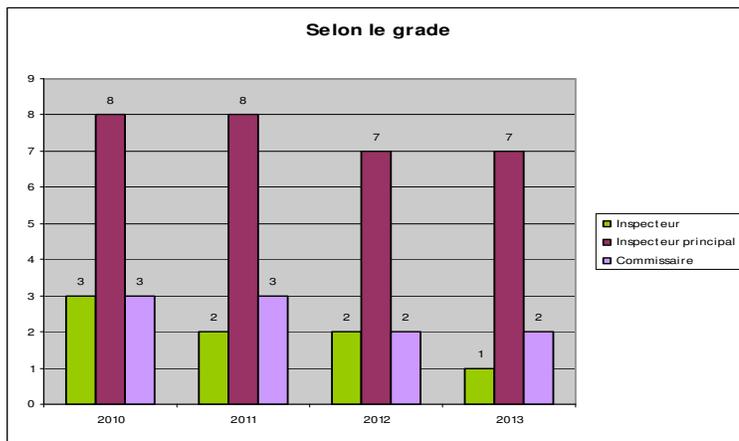
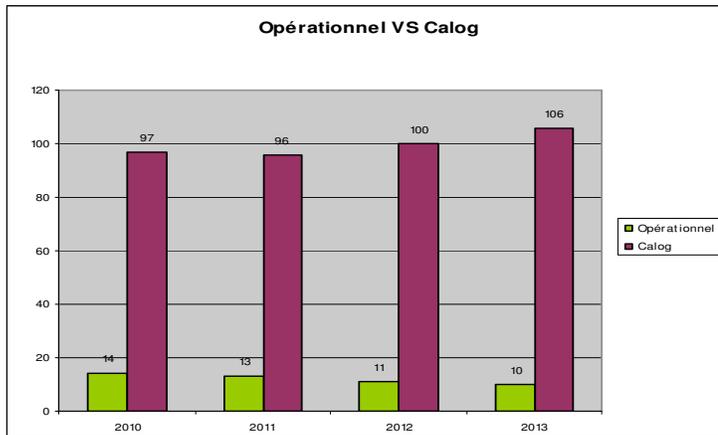
Contractuel ou statutaire



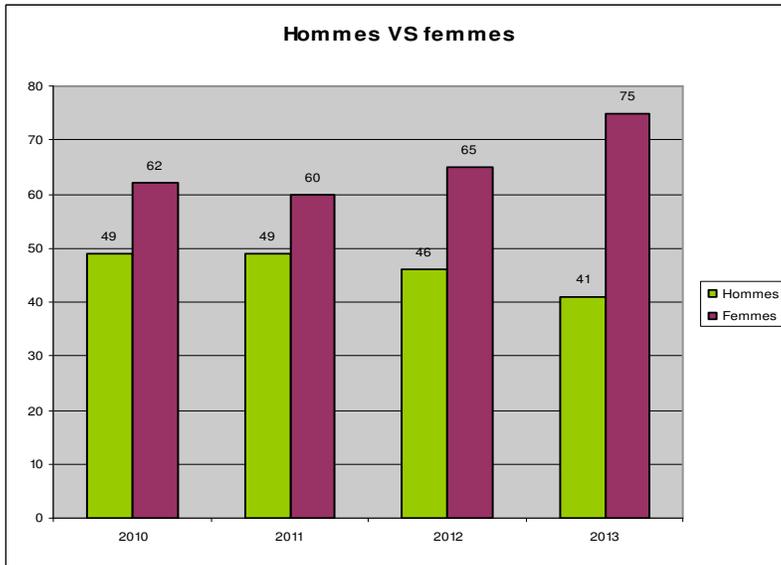
Régime linguistique



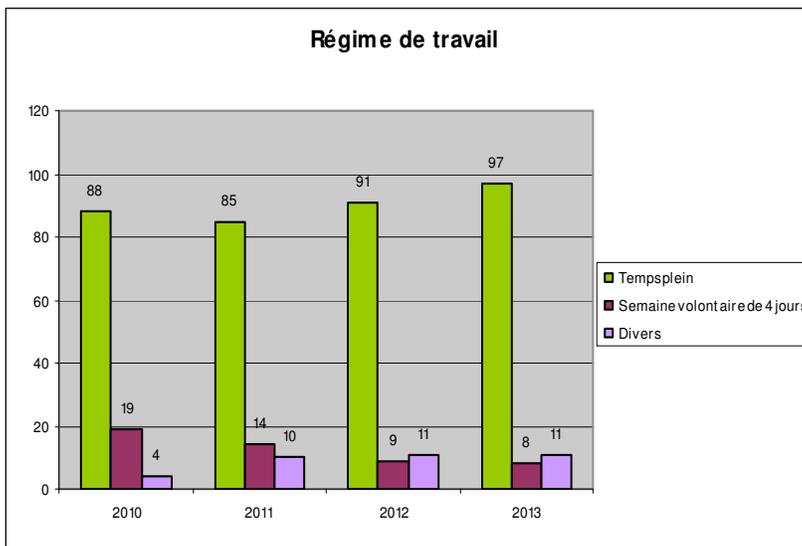
Opérationnel ou CALog



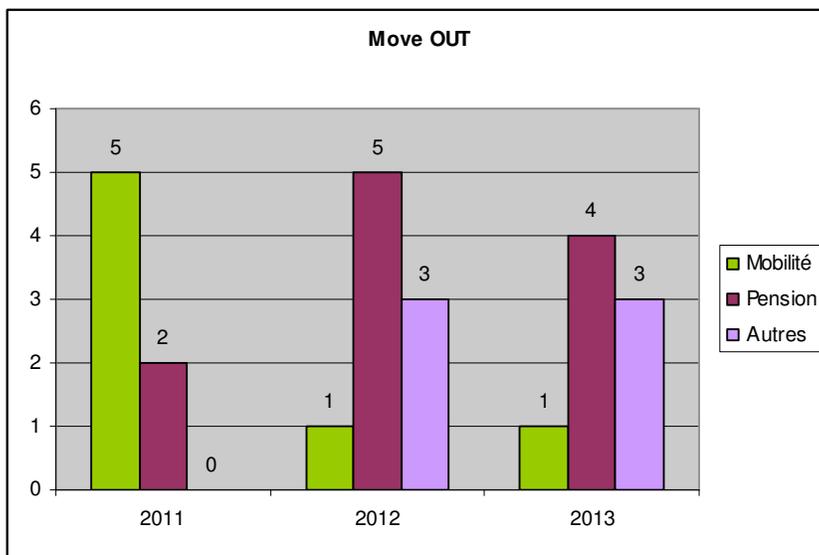
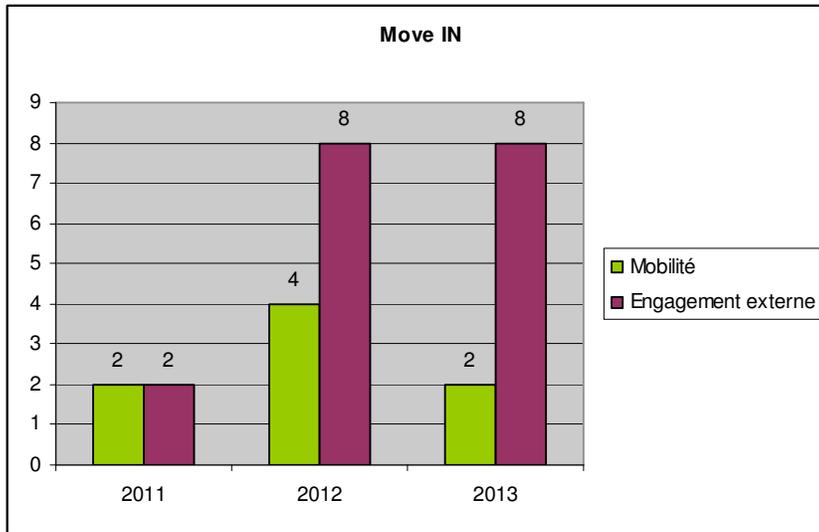
Sexe



Régime de travail



Rotation du personnel



2.Teambuilding 2013



En 2013, le satellite Est a organisé le teambuilding annuel du SSGPI. Le but était de faire découvrir la ville de Liège au travers d'un rallye pédestre.

La journée a commencé avec un petit-déjeuner dans les locaux de la Rue Saint-Gilles, où l'équipe du satellite Est était contente de revoir ses collègues et les a accueilli avec beaucoup de plaisir.

La journée s'est poursuivie par un rallye pédestre où les membres du satellite Est en tant que liégeois ont également découvert des lieux insolites ainsi que leur histoire.

On se souviendra de cette petite impasse où se trouvait le banc des amoureux et les petits jardins fleuris cachés ci et là dans les ruelles et les impasses du quartier des coteaux de la citadelle.

D'autres ont eu le "plaisir" de gravir les 374 marches de la Montagne de Bueren. D'autres encore ont été enchantés à la vue de la cour Saint-Antoine, inspirée de la culture Maya.

La journée s'est terminée autour d'un bon repas typiquement liégeois: les boulets sauce lapin accompagnés de frites. Tout cela dans un endroit incontournable lors d'une visite à Liège, 'Amon Nanesse' qui fait partie du célèbre café 'La Maison du Pèket' où certains auront peut-être eu la chance de déguster un bon pèket fruité... après les heures de service, bien sûr !

Il n'est pas étonnant que Liège soit surnommée la Cité Ardente. Les membres du SSGPI n'auront pu voir qu'une infime partie du folklore liégeois entretenu par une population chaleureuse et accueillante, des quartiers animés, un grand nombre de restaurants qui raviront tous les palais, sans oublier une vie culturelle et artistique intense et un patrimoine architectural considérable.

Liège regorge de boutiques, tavernes et cafés, de musées, de places qui ont marqué le cours de l'Histoire... autant dire qu'une journée ne suffit pas pour découvrir cette ville.

'Valeureux liégeois,
Fidèles à ma voix,
Volez à la victoire !
Et la liberté de notre cité
Vous couvrira de gloire'



3. Journal du personnel: SSGPI News

Pour améliorer la communication entre d'une part, les différents satellites et d'autre part, le Centre de coordination et parce que 4 des 6 satellites sont décentralisés, l'idée de lancer un journal du personnel a été suggérée.

Le SSGPI News paraît tous les 3 mois et a un caractère informel.

Il s'agit d'un journal pour et par les membres du personnel du SSGPI, avec comme responsable final le bureau Communication.

Ce journal du personnel sera également envoyé à nos collègues pensionnés, pour qu'ils puissent ainsi rester au courant de ce qui se passe au SSGPI.

Via ce journal, les membres du personnel sont également informés des naissances, mariages, des nouveaux membres du personnel et des pensions.



