



Offres de services

Une offre de service est comme un ensemble cohérent de tâches et d'activités où le client fait appel au Secrétariat de la Police Intégrée (SSGPI) afin qu'il lui fournisse de l'appui. Chaque offre de service consiste en un modèle de décentralisation (voir plus loin) et en un certain nombre de tâches et d'activités que l'employeur souhaite remplir lui-même (optionnel). Le SSGPI, quant à lui, réalise certaines tâches d'office et cela conformément à son cadre légal.

Le SSGPI souhaite impliquer les zones pilotes rapidement afin de construire, en partenariat avec elles, la panoplie de services et cela, dans le but d'obtenir l'image la plus fiable possible de toutes les attentes « légitimes » de ses clients. Lorsque nous connaissons le fonctionnement au niveau des zones, nous pourrons offrir un service correspondant au mieux aux besoins et attentes de nos clients. Une première ébauche a pris forme via la collaboration avec les zones de police pilote de la première phase.

Dans cette phase de test, à côté de la collecte des attentes et de la détermination des priorités, la collaboration est également prise en compte ainsi que les différentes activités et enfin, chaque rôle et compétence seront testés et affinés.

L'objectif final est de pouvoir définir une panoplie de service réalisable.

Dans le but d'être le plus clair possible au niveau des attentes et des compétences, nous aurons un accord entre l'employeur sous la forme d'un Service Level Agreement (SLA). Il fera l'objet d'un suivi continu, d'une surveillance et d'une évaluation.

Avantages des services

- Fournir des services sur mesure
Une offre élargie de services contribue à ce que les clients puissent choisir un service sur mesure basé sur les attentes, les moyens, les besoins, ...
- Clarté au niveau des compétences/responsabilités
Choisir un service parmi d'autre contribue à une plus grande transparence concernant les attentes de chaque partenaire. Le SSGPI et le client ont leur propre responsabilité. Cela signifie que la collaboration et l'orientation résultats sera de la responsabilité de chacun.
- Veiller à la qualité et aux processus
Par la création des processus primaires du SSGPI et par la limitation de chaque tâche et responsabilité, les processus seront être pris en compte, décrits et gérés.
Par l'élaboration des processus, nous pensons et travaillons de manière proactive à la place de réactif.
Via les processus, on arrive à établir une certaine satisfaction des clients.

Modèles de décentralisation



Comme cité ci dessus, chaque service est repris dans un modèle de décentralisation. Le moteur salarial Thémis consiste en un moteur en central qui offre la possibilité aux 197 clients du SSGPI de consulter de leur poste de travail et, éventuellement, même d'introduire les données dans ce même moteur.

La décentralisation signifie concrètement que chaque employeur peut consulter de manière décentralisée le moteur salarial central.

Cela ne signifie pas qu'il y a 197 applications du moteur salarial ni que les employeurs peuvent initialiser le run eux même.

Il y a différents modèles de décentralisation possible selon le choix de l'employeur. Au sein d'un modèle de décentralisation déterminé, le client pourra choisir de réaliser ou non certaines activités et cela avec un accord maximal avec ses attentes et ses besoins. A un stade ultérieur, une décentralisation territoriale de certains collaborateurs du SSGPI (via des « satellites ») sera possible (entre autre transmission des activités au niveau de l'employeur). Ils se situeront au niveau provincial et seront le point de contact des employeurs au sein de cette province.

Modèles de décentralisation

- Themis Base
Ce modèle de décentralisation est le modèle de base. La seule fonctionnalité que l'employeur utilise est la **consultation** des données (modifiées) dans le moteur salarial aussi bien les données de base que les résultats du calcul du dossier salarial.
L'utilisation et l'encodage des pièces justificatives se fait par le SSGPI, ainsi que la validation et la vérification et enfin l'acceptation de celles-ci.
- Themis Light
Ce modèle de décentralisation va un peu plus loin que le modèle de base. En plus de la **consultation** des données (modifiées), l'employeur pourra **valider / vérifier** lui même les modifications des données pécuniaires de ses membres du personnel. La vérification se charge de transmettre le dossier modifié à une deuxième personne pour contrôle (approuver ou non l'input).
L'employeur transmet les pièces justificatives exigées au SSGPI qui, à son tour, approuve ou non les modifications encodées.
- Themis Full
Dans ce modèle de décentralisation, l'employeur est responsable pour le traitement des modifications des droits pécuniaires de ses membres du personnel: l'employeur **encode, valide et vérifie et approuve ou non**. L'employeur transmet les pièces justificatives exigées au SSGPI. L'employeur peut, en outre, **consulter** les données (modifiées) dans le moteur salarial.

Afin d'aller au plus près des attentes des employeurs, il est prévu des exceptions à ces choix dans le domaine de la gestion de dette. La gestion de dette contient la gestion et le traitement des nets négatifs et des dossiers du contentieux. Cela signifie, par exemple, qu'un employeur qui a opté pour la consultation (Themis BASE), peut prendre la gestion et le traitement des dossiers du contentieux.



Avantages de la décentralisation

La possibilité de consulter le moteur salarial de manière décentralisée et de pouvoir faire le choix d'encoder soi même dans le moteur salarial, offre certains avantages:

- Transparance
Etant donné que le client reçoit un accès uniforme et facile au moteur salarial, il peut le consulter et éventuellement modifier lui même la situation pécuniaire de ses membres du personnel.
De plus, il peut suivre le statut des modifications signalées ou encodées. Le moteur salarial possède toutes les données nécessaires pour examiner les calculs ou recalculs positifs et/ou négatifs dans le détail. Le comptable spécial peut également, si de son lieu de travail, il n'a pas accès au réseau police, consulter l'application via une connexion internet.
- Qualité dans le service fourni
Le client garantit lui même la justesse des données qu'il a encodées. Cela a comme conséquence de rendre les collaborateurs plus impliqués car ils sont confrontés au résultat de leur travail. Il est possible de suivre les calculs et de les contrôler. D'où le collaborateur participe au contrôle au niveau de la qualité. De cette manière, le client veille également à ce que l'information soit mise à jour. Cela facilite les réponses aux questions des membres du personnel si bien que l'employeur peut prendre contact lui-même contact avec l'intéressé.
Cela permet également au client de suivre certain domaine de manière décentralisée comme par exemple le contingent maladie et l'évolution des anciennetés.
- Simplification administrative
Comme l'employeur a la possibilité d'alimenter le moteur salarial de manière décentralisée, la transmission des pièces justificatives est réduite au minimum.
Seul les documents nécessaires à la tenue d'une copie d'un dossier pécuniaire (la loi prévoit qu'une copie doit être conservée au niveau du SSGPI) sont demandés. Cette forme d'automatisation évite de tomber dans une bureaucratie inutile et promeut une manière efficiente et rapide de travailler.

Missions du SSGPI

Certains services et activités sont effectués d'office par le SSGPI conformément à l'article 149*octies* de la Loi sur la Police Intégrée qui reprend ses missions légales. Ces services concernent :

- Calcul salarial

Le SSGPI doit fournir un calcul des salaires dans les délais, complet et correct, constitué du traitement, des allocations et indemnités des membres du personnel de la police intégrée mais également pour certaines catégories de non membres du personnel. Ce calcul est effectué conformément à la législation sociale, fiscale et administrative.

Dans le dossier salarial qui est un composant du moteur salarial, seront mis à disposition quotidiennement les résultats des calculs pour réaliser le suivi du calcul d'une manière transparente.



L'initialisation du run se passe au niveau du SSGPI. Sur demande de l'employeur, nous fournirons les simulations nécessaires.

- **Output**

- Déclarations sociales

- Le SSGPI effectue l'établissement, l'envoi et le suivi des déclarations et des modifications. Des listes d'erreurs seront également dressées et seront traitées par le SSGPI.

- Chaque mois, des états de contrôles seront mis à disposition des employeurs afin de garantir la concordance avec la comptabilité. Les déclarations arriveront directement à l'ONSS(APL).

- Déclarations fiscales

- Le SSGPI garantit l'établissement des déclarations nécessaires. Cela permettra aux employeurs de verser le précompte professionnel sur base d'un unique numéro. Les fiches fiscales et les attestations seront établies et envoyées par le SSGPI aux membres du personnel.

- Le fichier Belcotax sera transmis directement au SPF Finances (via l'application internet FINPROF).

- Fiches de salaires

- Le SSGPI veille à l'établissement des fiches de salaires. Elles seront mises à disposition des employeurs via Portal et sous la forme de fichier.

- Les fiches fiscales seront envoyées par poste et publiées sur portal.

- Comptabilité et paiement

- Après chaque calcul de salaire fictif et définitif, un fichier comptable et de contrôle est mis à disposition de l'employeur. Le **fichier de contrôle** contient toutes les données qui permettent de contrôler la justesse d'un run salarial en tenant compte des données de l'intéressé. Le **fichier comptable** contient toutes les données qui permettent à un employeur d'importer les données nécessaires dans leur système comptable et cela suivant des besoins particuliers. Il y a également des **rapports** qui seront mis à disposition. Ce fichier contient une vue globale, le détail par code salarial, le détail par personne, et le détail concernant les retenues.

- Lors du développement de ces fichiers, les directives légales concernant les comptabilités locales et fédérales seront respectées. Une attention particulière a été portée sur la nécessaire concordance entre les calculs, les déclarations, la comptabilité et les fiches de salaire.

- Le SSGPI a, dans un premier temps, impliqué les maisons de software avec les 12 zones pilotes. Cela en préparation avec d'éventuels développements supplémentaires qui, sur demande des zones, peuvent être réalisés afin que la lecture automatique des fichiers comptables soit possible. En juillet, une note informative a été transmise aux chefs de corps et aux comptables spéciaux des 196 zones de police.

- Avis et appui juridique**



Le calcul des traitements des membres de la police intégrée est difficile de par les réglementations complexes et toujours changeantes. Le SSGPI offre une première et seconde ligne d'avis. Nous possédons un département juridique qui propose de l'assistance pour les questions les plus complexes. Il fournit un avis spécialisé. Il a établi également un réseau avec les autres services et directions pour rester à la pointe des changements (imminent) dans les réglementations concernant le statut pécuniaire de la police intégrée et autres.

- **Account Manager**

Le SSGPI travaille avec des 'account managers' qui ont les contacts avec les clients. Ils jouent un rôle déterminant dans notre offre de service. En tant que personne de contact fixe, ils connaissent les besoins du client. De cette manière, ils peuvent donner une réponse rapide et spécialisée.

Les account manager sont également actifs au niveau de l'employeur et signalent de manière proactive les possibles améliorations pour ce qui concerne la collaboration.

- **Mission d'information**

Le SSGPI souhaite par l'exécution de sa mission d'information être le garant d'une communication efficiente. D'où le nouveau **site internet**, l'utilisation continue du site protégé **Vera** qui permet d'échanger des données de manière conviviale et sécurisée. La mise à disposition de **Thémis** de manière décentralisée fait également partie de cette manière d'envisager une informatisation plus poussée.

Des rapports ponctuel ou à intervalle régulier peuvent être mis à disposition des employeurs qui le demandent.

Le **module budgétaire** actuel sera mis à jour et fonctionnera également avec les données de Thémis.

- **Gestion de l'application**

Comme mentionné précédemment, le moteur salarial Thémis est un moteur salarial centralisé mais qui peut être consulté et alimenté de manière décentralisée. La partie décentralisable est mise à disposition gratuitement pour les utilisateurs via portail ou internet. Pour ce qui concerne la **connectivité**, l'objectif est que chacun des 197 employeurs possède un accès sur leur lieu de travail.

Le SSGPI suit toutes les **modifications** relevant de son domaine d'activité concernant la réglementation afin de l'implémenter dans le Thémis et éventuellement dans d'autres systèmes, processus et outils. Les adaptations concernant les rôles et sécurités seront également effectuées par le SSGPI.

Lors d'une phase ultérieure, une **interface générique** sera réalisée afin de pouvoir échanger des données à partir de systèmes comme ISLP Admin (GALOP), GET, Ortec et autres. L'implémentation est prévue un an à compter de l'implémentation de GALOP.

- **Formation et appui**



Le SSGPI offrira une **formation** aux clients dans différents domaines et visera une transmission des connaissances active. Nous organiserons des sessions d'informations qui seront organisées lors de nouveaux 'release' de l'application.

Nous offrirons également un **appui** aux services du personnel et financier de la police intégrée. Nous visons à un traitement efficace, dans les temps et de manière professionnelle des questions concernant l'utilisation de Thémis, du calcul des traitements et du statut pécuniaire de la police intégrée.

Nous visons à partager la connaissance et l'expertise par la mise à disposition d'un manuel financier, de notes, ... sur le site interne du SSGPI. Nous maintenons cette offre de manière permanente pour tous les clients.

Un point de contact unique pour les comptables spéciaux et les services financiers est également prévu. Actuellement, deux membres du personnel du SSGPI sont formés pour la comptabilité locale de façon à ce qu'ils remplissent un rôle d'appui spécifique au client.

Enfin, nous souhaitons également travailler de manière décentralisée au niveau du SSGPI, sous la forme de satellite. Les membres du personnel du SSGPI seront physiquement près du client. De cette manière, nous voulons offrir un seul point de contact qui est immédiatement accessible au client.

- **Fonction de signal**

Une des missions légales du SSGPI est de veiller à l'application correcte du statut à tous les membres du personnel. C'est pourquoi lorsque le SSGPI constatera une éventuelle irrégularité au niveau des données signalées ou après le calcul, le SSGPI informera l'employeur ou donnera son avis.

- **Dossier salarial**

Il est prévu dans la Loi de la Police Intégrée que le SSGPI doit garder une copie du dossier pécuniaire concernant chaque salaire du membre du personnel. Pour remplir cette mission légale, le SSGPI demande toutes les pièces justificatives nécessaires (voir annexe).

Services optionnels SSGPI



Il existe aussi certains services que l'employeur peut choisir, en option, selon ses besoins.

- **Traitement des droits qui sont en ce moment signalés via les formulaires F/L-021**

Les frais de repas, de logement et de parcours en Belgique qui sont signalés avec une note de frais mensuelle peuvent être traités par le SSGPI.

Il semble, après la collaboration avec les 12 premières zones pilotes, qu'effectuer ce calcul ne soit pas une sinécure. Elles proposent de distinguer les remboursements (par l'employeur) et les calculs (par le SSGPI). Cela doit encore être examiné dans une phase de pilote suivante.

- **Traitement des droits qui sont en ce moment signalés via les formulaires F/L-080 et F/L-081**

Les demandes d'autorisation d'utiliser un véhicule motorisé personnel pour le trajet domicile, lieu habituel de travail en raison de circonstances exceptionnelles, avec intervention de l'autorité dans les frais de transport peuvent être traités par le SSGPI.

Il semble, après la collaboration avec les 12 premières zones pilotes, que peu de zones utilisent ces formulaires car des véhicules de service sont mis à disposition des membres du personnel.

- **Validation des services antérieurs**

L'employeur peut choisir (en option) de calculer lui-même les services antérieurs (entre autre demande des statuts). Si l'employeur décide d'effectuer ce calcul, cela implique l'ensemble des démarches : de la demande par le membre du personnel jusqu'au signalement au SSGPI ou via Thémis, selon le modèle de décentralisation choisi.

Le SSGPI examine avec le SAT de quelle manière cela peut être mis en pratique.

- **Accompagnement et appui sur place**

Le SSGPI souhaite également fournir de l'appui sur place à ceux qui le souhaite et offre un accompagnement aux utilisateurs de Thémis.

- **Back-up SSGPI**

Un autre service offert à nos clients que de pouvoir choisir pour un modèle de décentralisation à savoir Thémis Light et Thémis Full, est un "Back-up SSGPI". Cela signifie concrètement que lorsqu'un client ne peut plus garantir à cause de certaines circonstances soit l'encodage, soit la validation et/ou le travail de vérification, il peut faire appel de manière temporaire à un membre du personnel du SSGPI. Cette personne reprendra de manière temporaire les activités. Deux remarques:

- Le membre du personnel du SSGPI reste sur son lieu habituel de travail et
- Le client reste durant cette période compétent pour la détermination des droits pécuniaires et des contacts avec ses membres du personnel.