



Rapport d'activités SSGPI

2014 & 2015



Police

Colophon

Editrice responsable:

Isabelle Corradin

Coordination et rédaction finale:

Christel Pringier et Annelies Vaes

Rédaction:

Sylvie Allart, Dieter Devos, Nadège Dumont, Evy D’Haeseleir, Françoise Forthomme, Freya Geurts, Agnetha Knapen, Annelies Vaes, Céline Odent, Meryem Sertkaya, Tim Van den Berghe, Piet Van Hoylandt, Joannes Van Mieghem, Viki Van Ham

Lay-out et photographie:

Jocelyn Balcaen, Christel Pringier

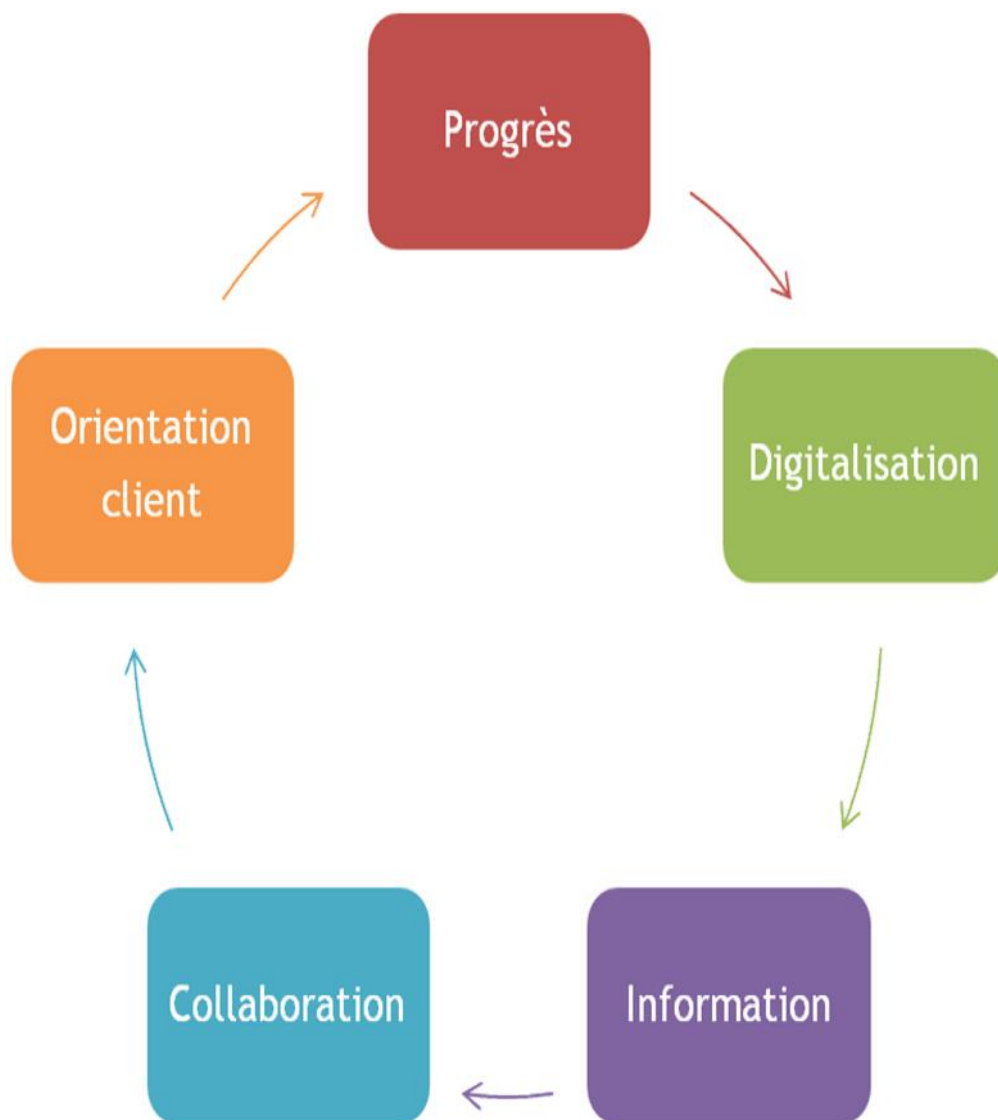
Traduction:

Carine Siffert, Christel Pringier

Table des matières

Colophon	2
Table des matières	3
Les mots clés de notre organisation.....	4
Avant-propos.....	5
Identité.....	6
Evolution du SSGPI	13
1. Nouvelle direction	13
2. Digitalisation.....	14
3. Innover et évoluer	15
3.1. Sharepoint	15
3.2. Yume	16
4. Informer	18
5. Ecouter et améliorer	20
5.1. Enquête attributs - Généralités et résultats.....	20
5.2. Initiatives	21
Activités du SSGPI	26
1. Le centre de coordination	26
Communication.....	26
Contentieux	28
Connaissance et Expertise	32
Informatique	34
Rapports	37
Budget	40
Appui opérationnel.....	42
IT	46
2. Les satellites.....	50
2.1. Le satellite à l'honneur en 2014: Sat Ouest	50
2.2. Satellite à l'honneur 2015: Sat Centre	54
2.3. Trafic téléphonique dans les satellites	57
2.4. Contactcenter Polsupport	58
3. BAI: réalisations et objectifs	62
Personnel.....	69
1. Effectifs	69
2. Bien-être au travail.....	74
3. Teambuilding	75
3.1. Teambuilding 2014.....	75
3.2. Familyday	75

Les mots clés de notre organisation



Avant-propos

Nous avons le plaisir de vous communiquer le 4ème rapport d'activités du SSGPI.
Ce rapport s'articule autour de nos activités principales.

Nous vous présentons les nombreux résultats des différentes initiatives et projets qui ont été réalisés en 2014 et 2015.

La quantité n'est pas le seul facteur qui entre en ligne de compte, il y a aussi la qualité.

Si nous examinons nos réalisations, elles ont toutes une chose en commun: la collaboration.

Dans les pages suivantes, vous trouverez les résultats de certains de nos projets et activités.

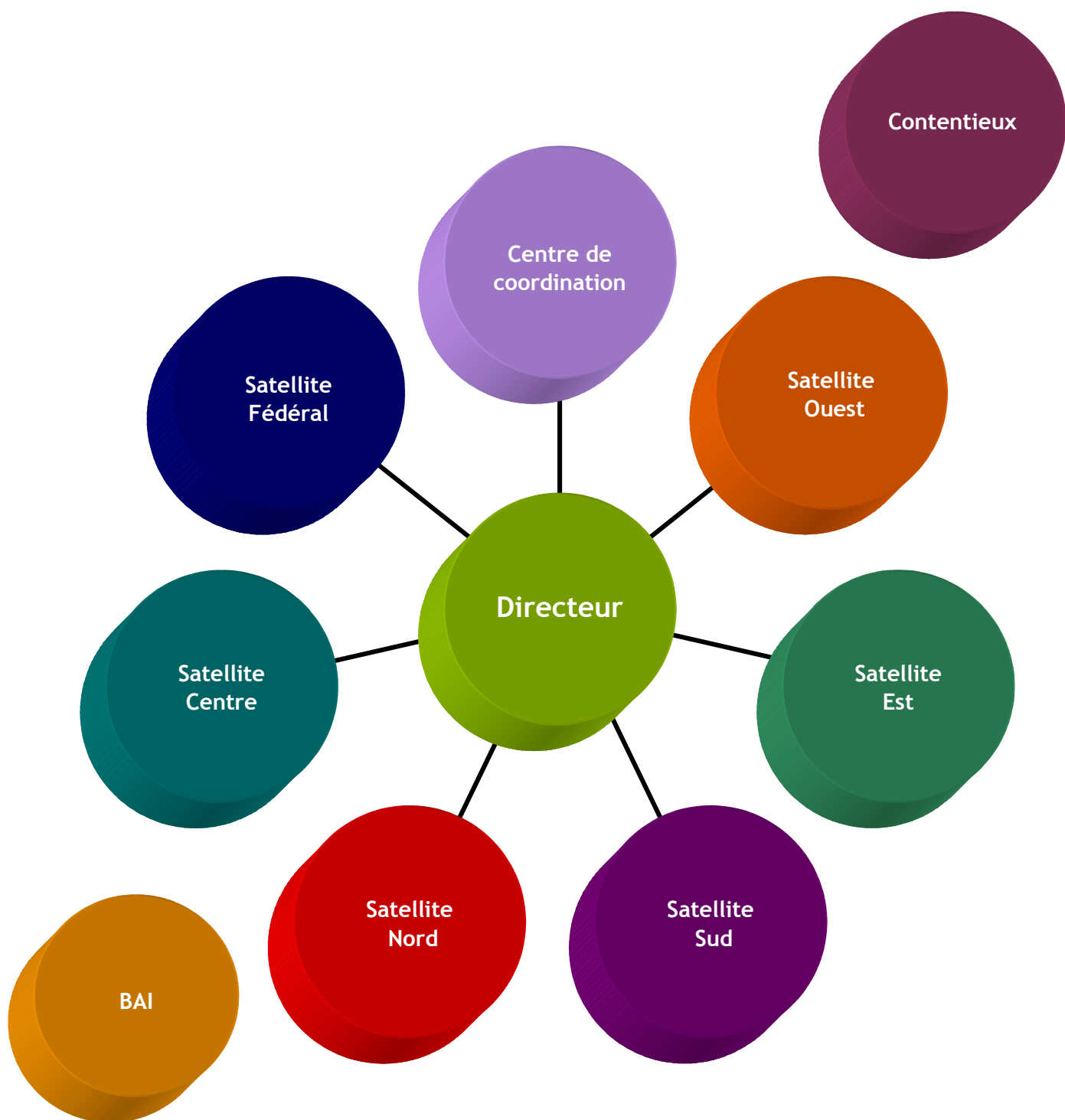
Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport d'activité et n'hésitez pas à nous communiquer vos éventuelles remarques et propositions.

Nous vous remercions pour l'intérêt que vous portez à ce rapport d'activités!

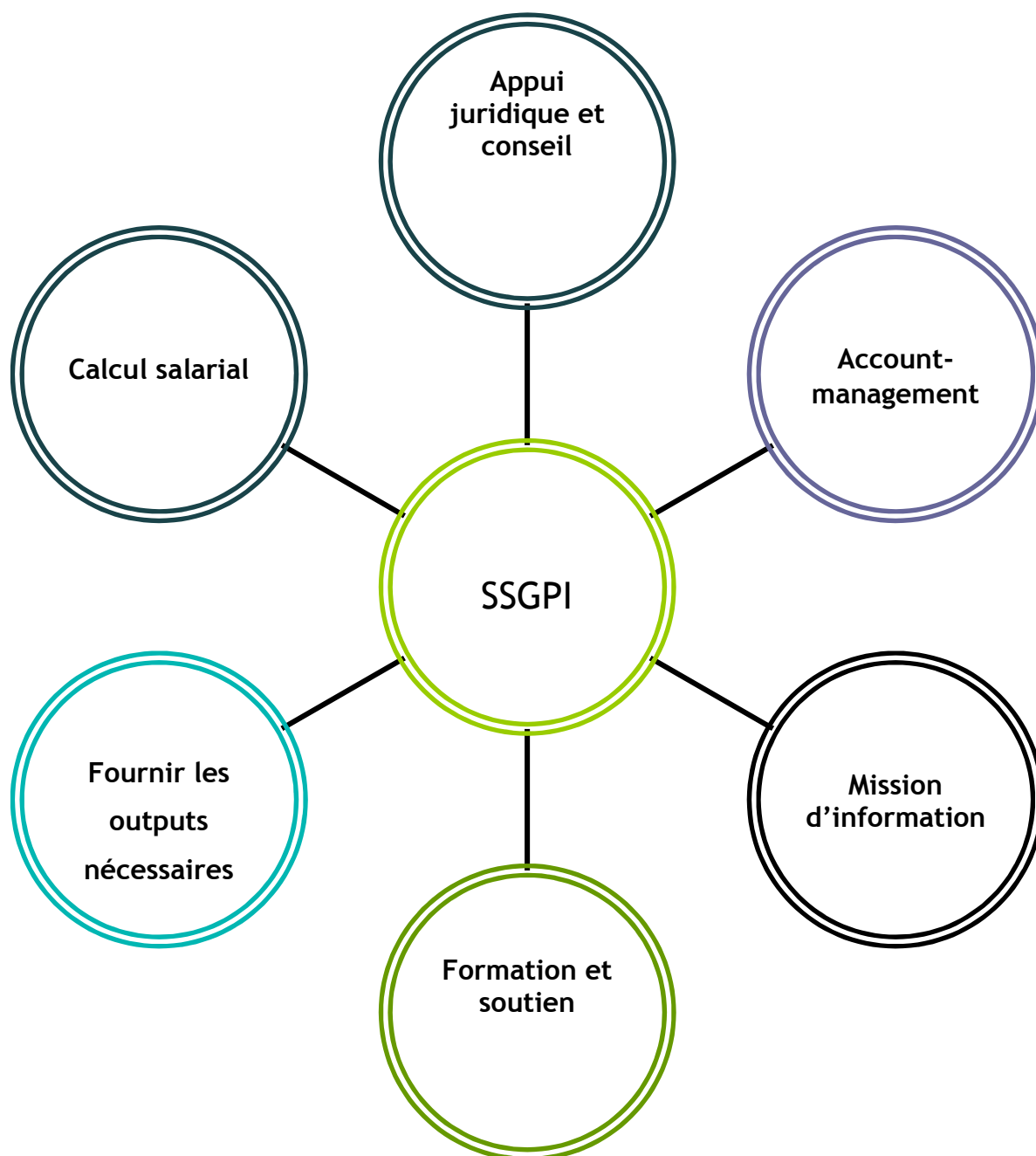
Isabelle Corradin

Directrice faisant fonction - Chef de service SSGPI (2014-2015)

Identité



Le Secrétariat de la police intégrée, structurée à 2 niveaux, en abrégé “SSGPI” (cfr. article 149*octies* de la loi organisant un service de police intégré, structuré à deux niveaux) assure entre autres:



Les 6 satellites, dont 4 sont décentralisés, constituent le point de contact pour les employeurs et assurent le traitement complet et de manière autonome des dossiers des zones et de la police fédérale.

Le bureau “Contentieux” est responsable du suivi des saisies sur salaire, des cessations de rémunération et de la médiation de dettes.

Le bureau “BAI” prend en charge le remboursement des frais de transport dans le cadre des déplacements de service. Les dossiers traités dans les bureaux “BAI” et “Contentieux” sont progressivement repris par les satellites en vue d’un traitement intégral des dossiers.

Le Centre de coordination assure un appui optimal des satellites. Il exécute des missions et offre des services que les satellites soutiennent. Ceci implique également une garantie de fonctionnement uniforme et de qualité.

Les critères utilisés par le Centre de Coordination sont les suivants:

Orientation client

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

Transparence

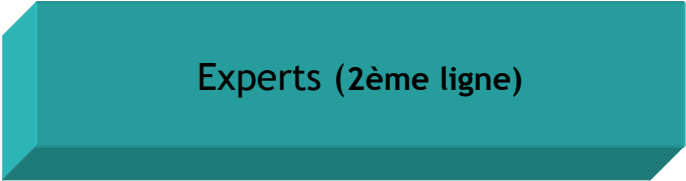
L’information diffusée par le SSGPI est claire, simple et bien structurée.



Clarté, rôles et responsabilités

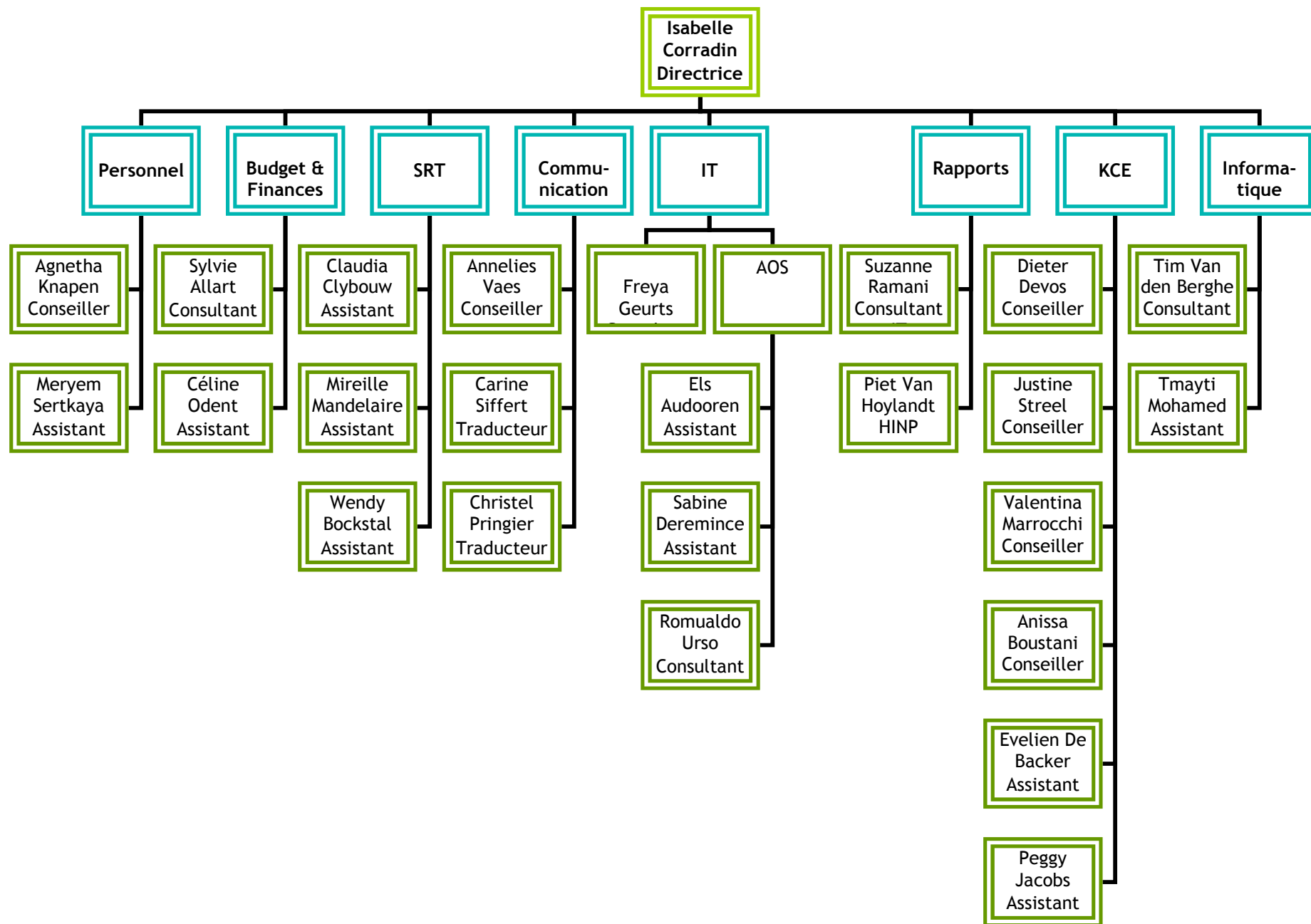


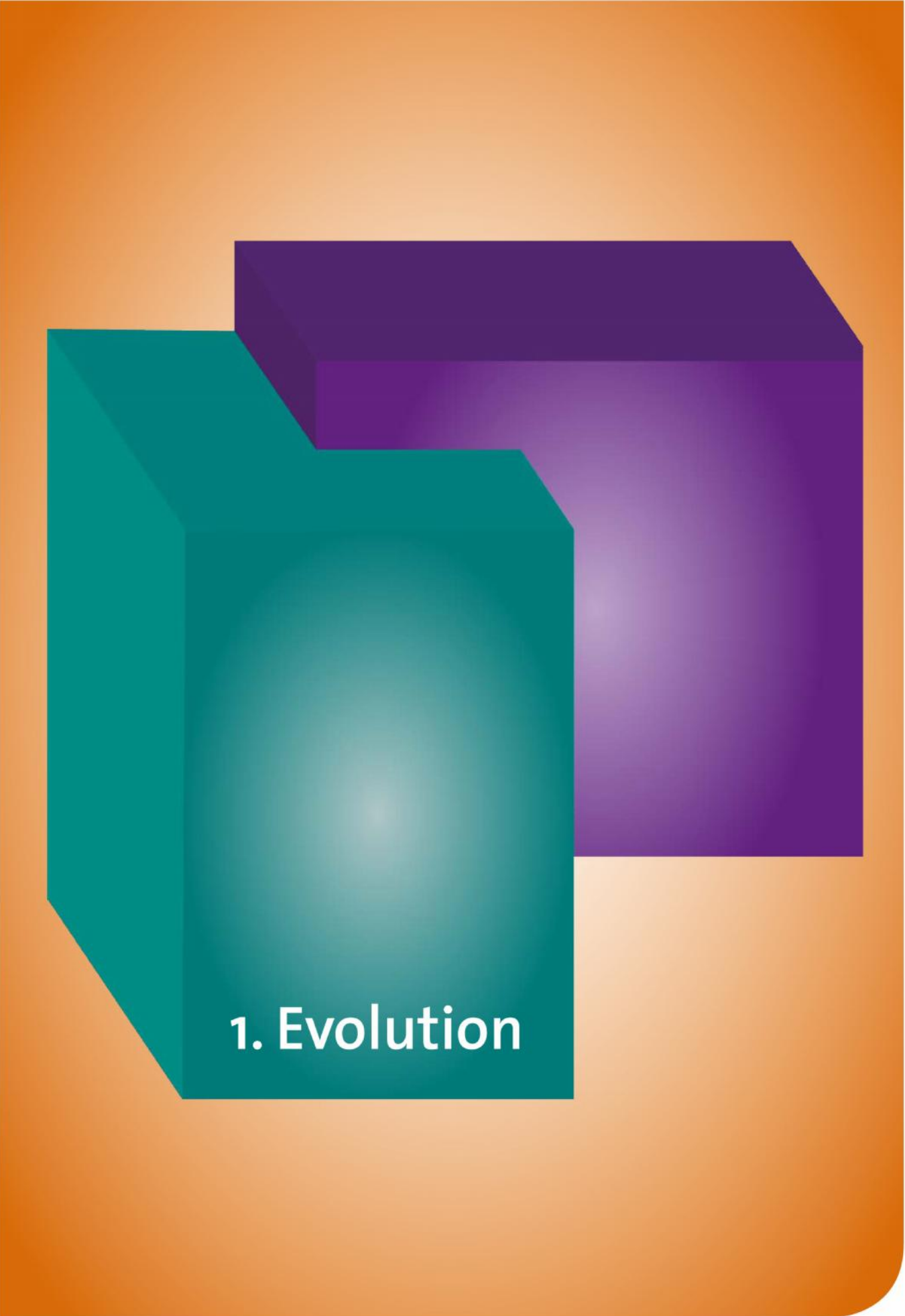
Transversalité et collaboration



Experts (2ème ligne)

Pour une description des différentes tâches des bureaux qui font partie du Centre de Coordination, nous vous renvoyons au chapitre 'Activités du SSGPI' à la page 22.





1. Evolution

Evolution du SSGPI

1. Nouvelle direction

L'année 2014 a été marquée par de nombreuses évolutions au sein de notre organisation.

L'ancien directeur, Robert Elsen, est parti à la pension en juillet 2014 après avoir assuré pendant 11 ans la fonction de Directeur faisant fonction - Chef de service du secrétariat de la police intégrée.

Grâce à sa motivation et à son implication, il a relevé beaucoup de défis et les a menés à bien. En l'occurrence, nous pensons à l'implémentation d'un moteur salarial en remplacement de l'application du calcul salarial de Service Central des Dépenses Fixes, à la décentralisation des satellites et à la mise en place d'une culture de travail pour payer chaque membre du personnel de la police intégrée correctement et le plus rapidement possible.

Durant les derniers mois de sa carrière, il nous a également sensibilisés à l'importance de la transmission électronique des pièces justificatives.

Isabelle Corradin, alors chef de service du Centre de Coordination, a repris la tâche de Directeur faisant fonction - Chef de service.

Elle s'est engagée à poursuivre les développements déjà commencés ou déjà réalisés, à promouvoir l'innovation et la recherche permanente de la qualité afin que chaque membre du personnel de la police intégrée soit payé à temps et correctement.

2. Digitalisation

Une des compétences légales du SSGPI (cfr. article 149octies de la loi organisant un service de police intégré, structuré à deux niveaux), consiste à tenir une copie du dossier pécuniaire pour chaque membre du personnel rémunéré.

Pour pouvoir satisfaire à cette mission légale, le SSGPI demande aux employeurs toutes les pièces justificatives nécessaires (formulaires, validation des services antérieurs, ...). 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, depuis le 01-04-2014, le SSGPI souhaite, que tous les documents dont il est destinataire soient scannés et transmis électroniquement. Cela peut se faire de différentes manières, soit par e-mail, soit via l'application sécurisée FINDOC ou encore par des e-formulaires (ex. 021). De cette manière, le SSGPI souhaite promouvoir la digitalisation.

3. Innover et évoluer

3.1. Sharepoint

Le SSGPI est en pleine évolution...

Dans le prolongement de la volonté d'amélioration continue du SSGPI et de son image, du souci de parfaire la convivialité des outils mis à disposition, nous nous sommes attelés, dans la deuxième partie de l'année 2015, au développement d'un nouvel outil : Sharepoint .

Ce site interne a tout d'abord été pensé dans l'idée de faciliter au mieux l'accomplissement des tâches dans le cadre du télétravail (disponibilité des informations en tout lieu et sur tout appareil) mais il doit être également vu comme une interface vivante et épurée qui propose une large palette de services.

Peuvent notamment y être retrouvés :

- les dernières nouvelles (Polpresenter = outil de communication interne sous la forme d'un écran de veille contenant des informations pertinentes)
- l'agenda qui permet aux utilisateurs de s'orienter sur les événements à venir
- les données de contact des membres du personnel, datapol (à chacun sa zone !)
- espaces personnel et/ou partagé consacré au télétravail
- les infos pratiques : gestion administrative (GALop), matériel de bureau, nouveaux formulaires informatisés,...
- et bien d'autres...

Il s'agit donc de mettre à disposition de chacun les informations internes pertinentes, qui nous permettent à nous, les membres du personnel du SSGPI, d'améliorer notre quotidien.

Ce site doit être vu comme une bonne base de travail mais il ne tient qu'à nous de continuer à le faire évoluer en le développant et en l'alimentant en permanence au travers d'informations, suggestions pertinentes etc.,



3.2. Yume

Durant les mois d'avril, mai et juin 2015, le SSGPI a organisé des sessions de réflexion avec comme thème 'Yume'¹, le mot japonais pour 'rêves'.

Le SSGPI voulait en effet 'rêver' avec ses collaborateurs et ses clients sur l'offre de services du SSGPI et les fonctionnalités du moteur salarial.

Le SSGPI s'adressait explicitement:

- aux responsables GRH,
- aux responsables financiers,
- et aux autorités compétentes de la police locale et fédérale.

Ces sessions avaient pour objectif, en collaboration avec les représentants locaux et fédéraux, de réfléchir :

- à l'offre de services du SSGPI (actuelle et future)
- et aux fonctionnalités du moteur salarial (existantes et à venir).

Et ce, en partant de la constatation que le contrat actuel du moteur salarial expire en 2017 et que le SSGPI doit chercher une application qui remplace l'actuelle.

Le SSGPI souhaite également se profiler en 2017 comme une organisation orientée client et professionnelle. Pour cela, l'initiative a déjà été prise en 2015 de donner la parole dans ce projet, au niveau national, aux 3 plus importants groupes-cibles en première ligne du SSGPI (à savoir les responsables GRH, les responsables financiers et les autorités), en les interrogeant sur les fonctionnalités actuelles et futures du moteur salarial ainsi que sur l'offre de services du SSGPI actuelle et future.

En organisant ces sessions de réflexion avec les différents représentants de la police locale et fédérale, le SSGPI souhaitait:

- en premier lieu, rassembler des informations sur les besoins réels et les attentes;
- trouver un équilibre entre les différents intérêts;

¹ Ce concept a été emprunté au SPF Sécurité sociale.

- traiter dans la mesure du possible les besoins communs dans le cahier des charges ‘moteur salarial’ et en tenir compte pour la suite du développement de l’offre de services du SSGPI;
- adapter au maximum le moteur salarial 2017 aux besoins et nécessités.

En résumé, on peut dire que les attentes des différents groupes-cibles ont été rencontrées, vous trouverez ci-dessous les résultats.

Pour les **responsables GRH**, l’accent se situe principalement sur l’efficacité et la facilité d’utilisation du nouveau moteur salarial. Pour ce faire, ils voudraient centraliser les différentes applications existantes (GALOP, FINDOC, module budgétaire,...) dans un module intégré.

En ce qui concerne l’offre de services, leur attention se focalise plutôt sur le flux d’information, sur l’appui (législation sociale, documents blanco, ...) comme sur l’accessibilité (accessibilité téléphonique, procédure d’appel simplifiée, ...).

Comme les responsables GRH, les **responsables financiers** portent beaucoup d’attention à la consultation conviviale et à la centralisation des applications en les mettant à disposition sur une plate-forme unique (modules, fichiers comptables, communications, correspondances, données, ...).

En outre, ils considèrent l’amélioration de la qualité (adapter le contenu au groupe-cible, fichiers unilingues, ...) et la quantité (un output intégré, un fichier “PAYE”, ...) des fichiers existants comme primordiale.

En ce qui concerne l’offre de services, l’accent se situe principalement sur l’extension de l’appui. Nous pensons pour ce faire à des formations, l’élaboration de manuels, ... Nous portons également beaucoup d’attention aux possibilités de rapportage (téléchargement immédiat des lettres d’indus, rapportage de progression,...) et à l’accessibilité.

Finalement, le nouveau moteur salarial devra répondre entre autres aux exigences suivantes:

- Eviter des recalculs;
- Améliorer la gestion de dettes.

Et enfin, pour les **Chefs de corps** et les **directeurs**, l'accent se situe principalement sur les améliorations de gestion (le maintien de la neutralité, l'audit financier, ...).

En ce qui concerne le moteur salarial, leur vision se rapproche de celle des GRH et des responsables financiers, c'est-à-dire l'intégration des différentes applications dans un module central, ... Le développement d'un module budgétaire et la participation au groupe de pilotage revêtent un caractère important pour ce groupe-cible.

Maintenant que le SSGPI dispose d'un aperçu des attentes des différents groupes-cibles, il pourra passer à une analyse approfondie des résultats sur base de la faisabilité, des délais et des moyens. Par la suite, il va attribuer des points d'action concrets aux attentes exprimées. Ces actions devront être en lien avec les objectifs stratégiques.

Les points d'action qui seront retenus, seront regroupés dans un plan d'action où ils seront exécutés en fonction de leur priorité et des moyens disponibles. Le SSGPI établira en interne un 'monitoring' qui suivra les différentes actions.

4. Informer

Session d'information comptabilité

En 2014, le SSGPI a organisé une seconde phase de sessions d'information concernant la comptabilité.

Ces sessions ont débuté en décembre 2013 et se sont clôturées le 24 novembre 2014.

Le but de ces sessions était d'apporter un complément d'information par rapport à l'utilisation des fichiers output mis à disposition dans l'application sécurisée FINDOC.

Les différents points abordés étaient les suivants :

1. Les fichiers output pour lesquels nous avons présenté:

- o un récapitulatif des différents fichiers mis à disposition des zones de police
- o un bref rappel de la première session d'information qui était ciblée sur la correspondance entre les fichiers et les paiements à exécuter par le comptable spécial.

2. Le lien entre l'application Thémis et les fichiers output:

4 cas d'analyse ont permis d'effectuer le lien entre les différentes composantes de l'application Thémis et les fichiers output mis à disposition dans FINDOC.

Nous avons traité le calcul de la rémunération fixe et variable ainsi qu'une régularisation positive et négative.

3. Le précompte professionnel:

Nous avons abordé les différentes règles fiscales avec les 2 « Belcotax On Web » effectuées par an, les déclarations au précompte professionnel via le fichier F274 de Themis et le fichier FinProf du Service Central des Dépenses Fixes (SCDF), la discordance entre les relevés 325 et les déclarations F274 et finalement les fichiers rectificatifs au précompte professionnel F27A et/ou F27B.

Ces sessions d'information ont rencontré un vif succès. La majorité des comptables spéciaux et des services financiers des zones de police y ont activement participé.

5. Ecouter et améliorer

5.1. Enquête attributs - Généralités et résultats

L'objectif de l'enquête attributs menée en 2013 était de voir dans quelle mesure le SSGPI satisfaisait aux besoins de ses clients dans la réalisation de sa mission en tant que secrétariat social.

Le SSGPI a défini sa mission sur base d'un certain nombre d'attributs

(= caractéristiques du produit):

- Connectivité
- Les canaux de communication
- Transmission de l'information
- Traitement des dossiers
- Fournir une expertise
- Fournir un output correct et dans les temps
- Amabilité du service
- Accessibilité optimale
- Niveau de flexibilité

Chacun de ces attributs a été approfondi sur base d'un certain nombre d'indicateurs (sous-attributs) auxquels des scores ont été attribués.

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 chacun de ces sous-attributs.

Nous avons pris note des remarques, suggestions et points d'amélioration que les zones de police ont exprimés. Ci-dessous, vous pouvez retrouver, suite à ces remarques, les initiatives qui ont été/seront prises à court et moyen terme afin de continuer à améliorer la qualité de notre offre de services et de parvenir à une adaptation maximale aux besoins des zones.

5.2. Initiatives

Attribut	Point d'amélioration	Point d'action SSGPI	Timing
Accessibilité	Pas de numéro direct pour les cas urgents	Le numéro de GSM des responsables de satellites a été communiqué aux ZP (zones de police) pour les cas urgents.	Déjà d'application
	Accessibilité téléphonique uniquement dans la matinée est trop limitée	Les heures d'ouverture du Contact center sont maintenues. Si un suivi/traitement rapide d'une question est nécessaire après 12h30 : envoyer un mail sur la boîte mail fonctionnelle du satellite avec la mention « urgent » dans le sujet. Pour une question urgente après 12h30 qui nécessite un traitement immédiat, vous pouvez téléphoner sur le GSM du responsable du satellite.	
Site internet	Design du site internet plus moderne et contenu à rafraîchir	On a développé un tout nouveau site internet avec un design plus moderne et plus frais. L'information pourra être retrouvée plus rapidement car il y aura une division par groupe-cible: l'employeur et les membres du personnel. Le site internet sera régulièrement mis à jour et l'information qui n'est plus d'application sera retirée.	Déjà d'application
FINDOC	Prévoir plus de 2 accès par ZP pour FINDOC	Un troisième accès a été prévu par ZP et communiqué au Chef de corps. Pour plus d'informations: voir note "ssgpi-43-14 - 3 ^e accès à l'application sécurisée VERA" du 30-	Déjà d'application

		01-2014.	
Output	Trop de fichiers	Offrir un package de fichiers de base à l'employeur et offrir les autres fichiers outputs uniquement sur demande.	En cours
		Organisation de formations à l'intention des CS et de leurs collaborateurs (au niveau provincial).	Déjà d'application
	Fichiers désordonnés avec trop d'information	Communication claire concernant la date de début et de fin du cycle de traitement : par la communication de satellite mensuelle et la signature électronique dans les mails.	Déjà d'application
		Détermination des timings/procédures pour la création et la réinitialisation de (nouveaux) mots de passe (FINDOC, Themis).	En cours
Traitement de dossier	Trop peu de feedback	Envoi d'une note aux ZP avec une mise à jour des accès actuels (qui a accès à quoi).	Déjà d'application
		Communication ponctuelle concernant les modifications dans le statut ou dans le moteur salarial et les conséquences de celles-ci sur le calcul du traitement via le site internet du SSGPI et plus détaillées dans la communication mensuelle des satellites.	Déjà d'application
		Les gestionnaires de dossiers sont invités à	Déjà d'application

		donner du feedback aux clients d'une façon structurée concernant l'état des dossiers traités. Lors de la réception d'un mail, envoi d'office d'un accusé de réception afin d'informer le client que le mail a bien été réceptionné. Si le traitement ne peut plus être fait dans le cycle en cours, ceci est mentionné de façon explicite. Communication claire concernant la date de début et de fin du cycle de traitement via la communication mensuelle des satellites. Liste d'aperçu relatif aux allocations/indemnités et au recrutement afin d'uniformiser le fonctionnement des responsables des zones et d'être transparent dans la collaboration avec les zones de police.	Déjà d'application Déjà d'application Déjà d'application
Expertise	Réponses contradictoires	En janvier 2014, les satellites du SSGPI ont commencé à rédiger des check-lists thématiques avec comme but d'uniformiser la connaissance et les workflows entre les satellites afin d'éviter des réponses contradictoires/fautives. Organisation de formations internes thématiques.	Déjà d'application Déjà d'application





Activités du SSGPI

1. Le centre de coordination



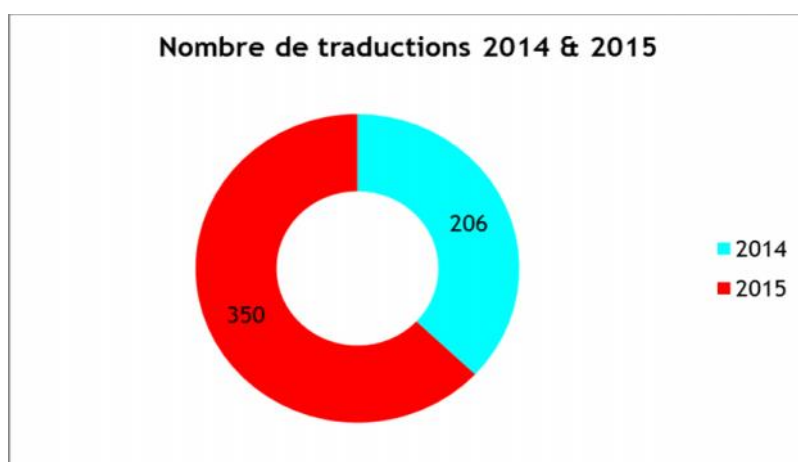
Le bureau “Communication” assure la transparence de l’information au sein et en dehors du SSGPI.

Il vise à rendre accessible l’information pour tous et à l’adapter aux souhaits et besoins des différents publics cibles.

Missions

- Gestion du site internet www.ssgpi.be : le bureau “Communication” est responsable de la mise à jour du site internet et de la publication des documents. Il informe son public cible à chaque nouvelle information via des bulletins d’information et via des mailings sur mesure.
- Traductions: tous les documents publiés et diffusés sont mis à disposition dans les deux langues nationales par le bureau Communication.

Vous trouverez ci-dessous le nombre de traductions effectuées en 2014 et 2015:



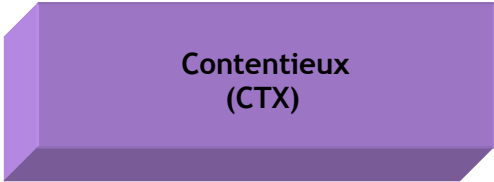
- Gestion du Document Management System “Alfresco”: application destinée à usage interne avec comme objectif de centraliser en un seul endroit toutes les informations qui circulent au sein du SSGPI et ce, pour faciliter et accélérer le travail de recherche. Ce système sera revu par le bureau “Communication” pour qu’il soit encore plus convivial et plus facile à utiliser. L’objectif est de s’orienter encore plus sur l’utilisateur final afin que les documents puissent être trouvés encore plus rapidement.

Réalisations 2014 & 2015

- Implémentation du nouveau site internet;
- Lancement d’un journal du personnel trimestriel;
- Diffusion du rapport annuel 2012 et 2013;
- Enquête sur les attributs: traitement et diffusion des résultats;
- Mise en pages du catalogue des produits;
- Composition rapport annuel 2014 & 2015.

Objectifs 2016

- Elargir le réseau de communication;
- Rédaction d’un guide de style pour le SSGPI;
- Révision du système de gestion documentaire “Alfresco”;
- Gestion Sharepoint;
- Composition rapport d’activités 2016.



Contentieux (CTX)

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

Réalisations 2014 & 2015

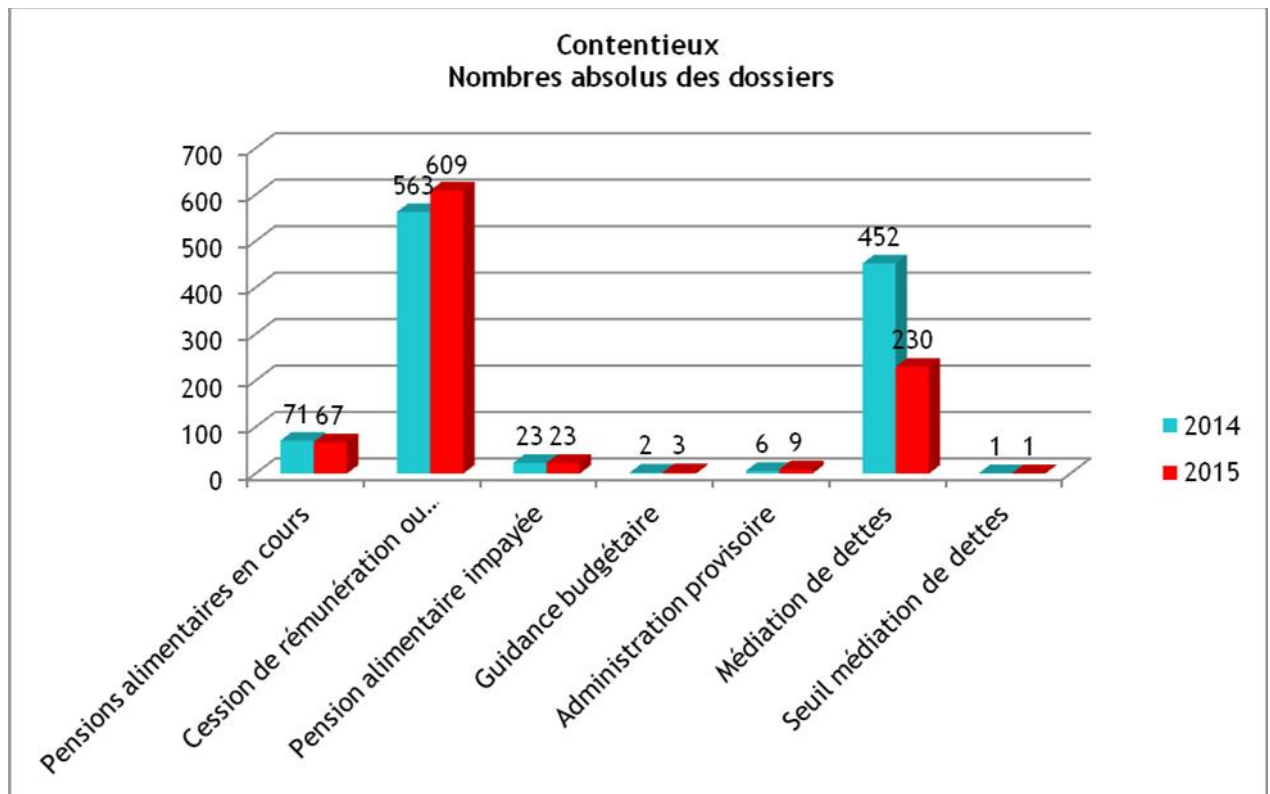
- La formation du satellite nord s’est terminée début 2014. Depuis février 2014, c’est le deuxième satellite qui traite les dossiers CTX de manière indépendante;
- Le dossier électronique a été complété;
- Traitement électronique des documents journaliers;
- Gestionnaire des dossiers du Satellite centre et fédéral.

Objectifs 2016

- Offrir un rôle de soutien aux satellites décentralisés et aux zones de police. Des recyclages sont prévus pour rafraîchir la matière et/ou discuter des dossiers complexes.
- Analyser les ‘defects’ et anomalies dans Themis et chercher des solutions;
- Participer activement au développement du nouveau moteur salarial;
- Poursuivre notre rôle de soutien pour les satellites et les zones.

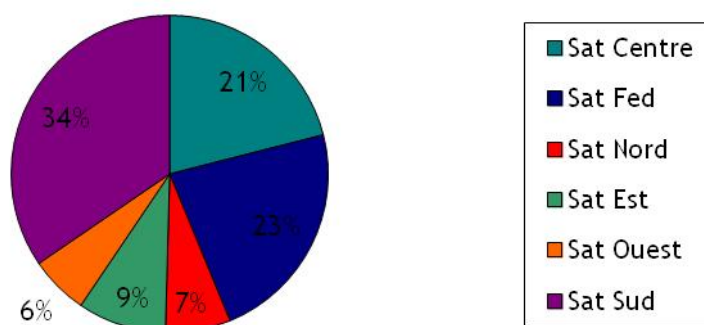
Données chiffrées

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des dossiers considérés comme actifs en 2014 et 2015:

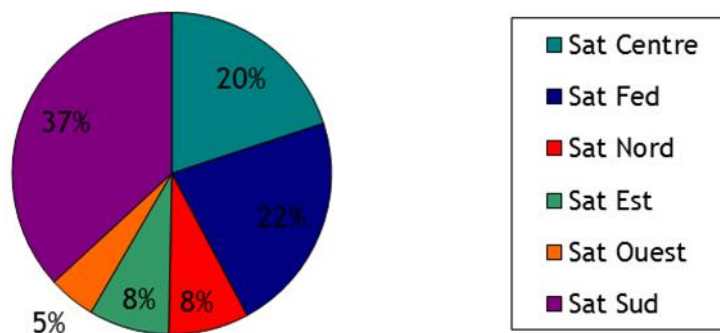


Si nous répartissons ces dossiers par satellite, nous obtenons les résultats suivants:

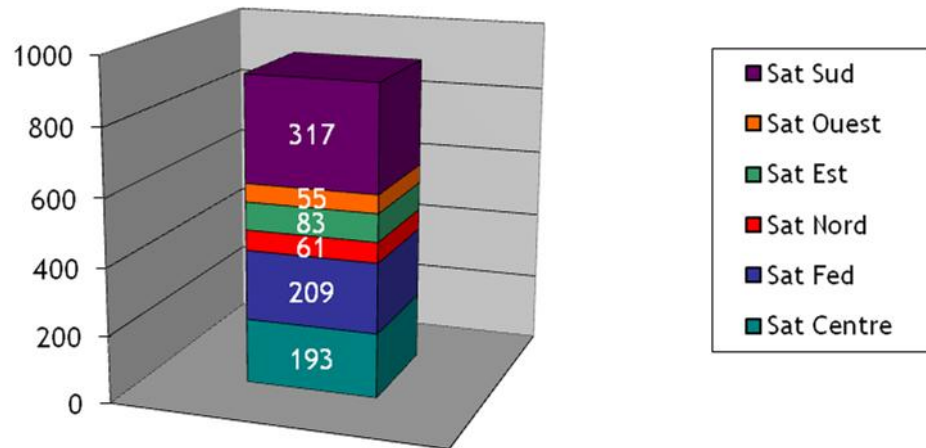
Contentieux
Répartition régionale exprimée en pourcentage 2014



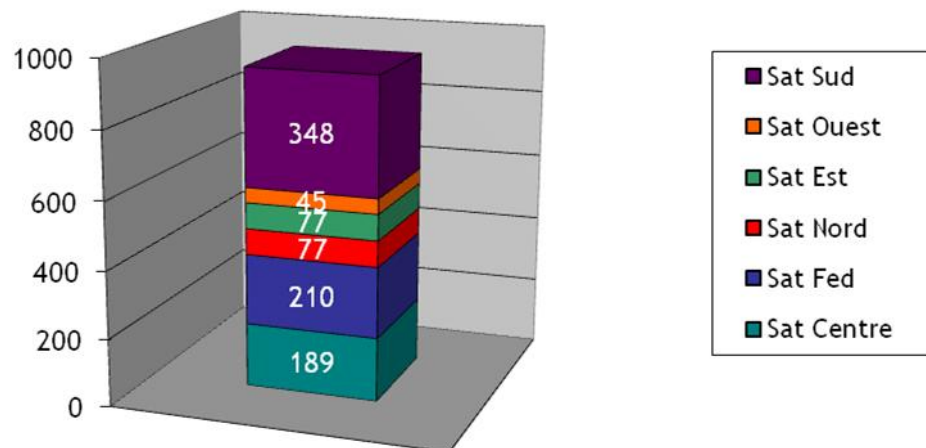
Contentieux
Répartition régionale exprimée en pourcentage 2015

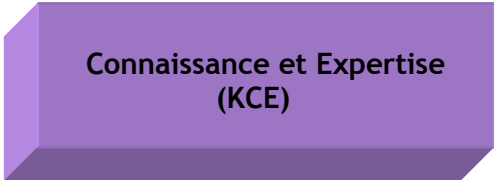


Contentieux
Nombres absolus - Répartition régionale 2014



Contentieux
Nombres absolus - Répartition régionale 2015





Connaissance et Expertise (KCE)

Le bureau “Connaissance et Expertise” (KCE) 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.

Réalisations 2014 & 2015

Suite à la publication de l’arrêté royal du 26 mars 2014 relatif à la **valorisation des services antérieurs**, KCE a :

- fait l’analyse des règles applicables;
- donné des sessions d’information aux acteurs concernés de la police fédérale et locale;
- traité aussi bien les demandes ‘en litige’ que les nouvelles demandes de valorisation des services qui sont prises en considération d’office, ainsi que les demandes de reconnaissance comme expérience particulièrement utile des services du secteur privé.

KCE a donné des sessions d’information aux membres du personnel du SSGPI relatives au **statut unique** entre les ouvriers et les employés (suppression de la période d’essai, suppression du jour de carence et délais de préavis uniformes).

De plus, KCE a suivi la régionalisation des réductions des cotisations sur le plan de la sécurité sociale. Suite à la 6ème Réforme de l’Etat, certaines **réductions groupes-cibles** ont en effet été transférées aux Régions.

KCE a aussi donné des sessions d’information aux membres du personnel du SSGPI dans le cadre du transfert vers les satellites du **calcul de l’indemnisation des déplacements de service** (voyage de service, détachement, détachement structurel, commission rogatoire en Belgique) et du calcul des **interventions** de l’employeur dans les frais de transport pour le **trajet domicile-lieu de travail**.

Objectifs 2016

- Prévoir des formations en faveur des membres du personnel du SSGPI relatives au calcul des retenues sociales et fiscales qui découlent de la mise à disposition d'avantages (ICT-devices, cadeaux, chèques-cadeaux, ...) qui peuvent être utilisés à des fins privées;
- Prévoir des formations en faveur des membres du SSGPI relatives aux nouvelles mesures du gouvernement Michel I et des gouvernements des entités fédérées (régionalisation des réductions de cotisations sur le plan de la sécurité sociale, ...);
- Continuer à développer et entretenir les contacts avec les 'partenaires de rémunération' au moyen de moments de concertation structurés;
- Continuer à développer une expertise sur les différents aspects du statut pécuniaire de la police intégrée (calcul des traitements, aspects sociaux et fiscaux, ...);
- Soutenir les satellites et les différents bureaux du Centre de coordination (bureau Rapports, bureau AOS (Appui opérationnel), ...).

1. Informatique

Le bureau “Informatique” du SSGPI est responsable de la gestion globale de l’environnement informatique.

Les tâches principales consistent à:

- Fournir un soutien de 1ère ligne aux membres du personnel;
- Installer, implémenter et entretenir l’équipement informatique et logiciel au niveau du serveur et du poste de travail ainsi que les téléphones et les imprimantes;
- Gérer les mailings et soutien du site internet;
- Contrôler et surveiller la disponibilité et la performance des systèmes de bureau et de production;
- Gérer l’infrastructure du moteur salarial du SSGPI;
- Installer et configurer les nouveaux systèmes;
- Conseiller et supporter les projets.

Le bureau “Informatique” vise un fonctionnement optimal et continu des systèmes et essaie de limiter au maximum les interruptions de l’offre de services.

Réalisations 2014 & 2015

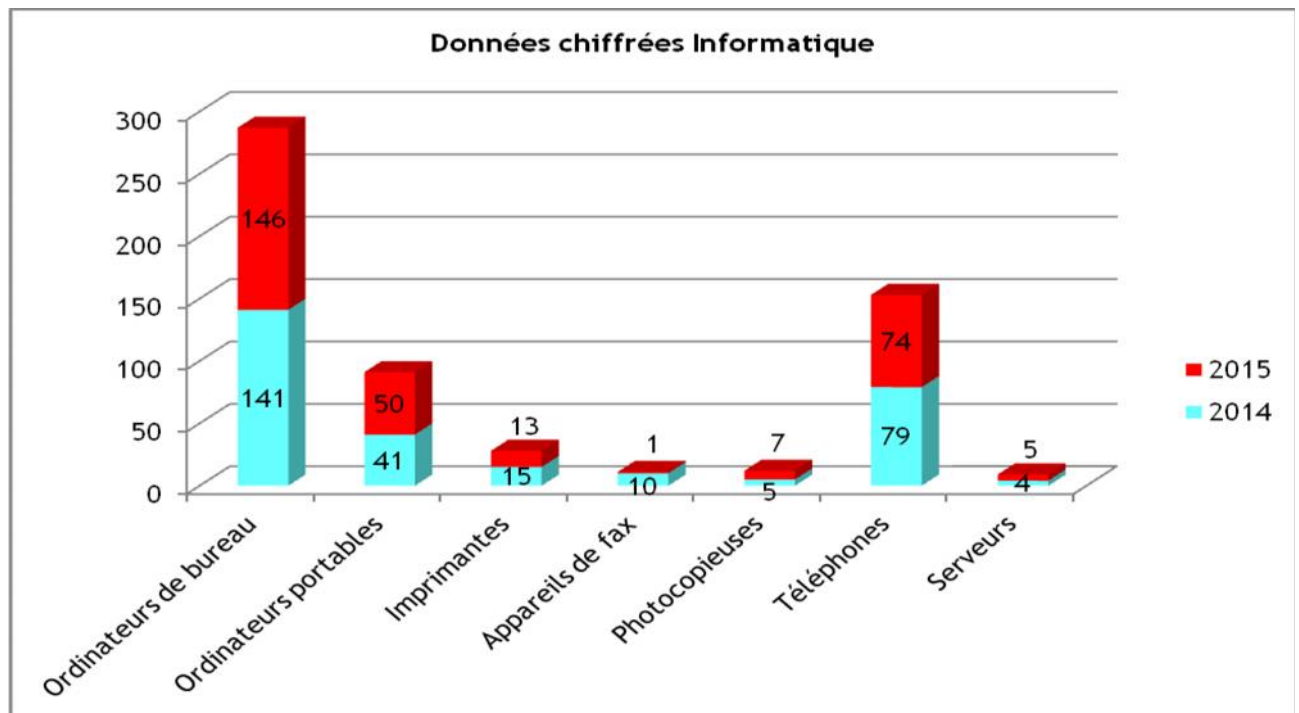
- Migration de l’ancienne plate-forme réseau “Novell NetWare” vers la nouvelle plate-forme “MiLi”;
- Appui technique et accompagnement du projet “nouveau site internet”: www.ssgpi.be;
- Mise à disposition d’un 2ème écran pour tous les collaborateurs des satellites qui utilisent le programme “Themis - Moteur salarial SSGPI”;
- Implémentation de l’e-mail “client Outlook” (@police.belgium.eu) pour tous les membres du personnel du SSGPI;
- Démantèlement de l’ancien moteur salarial SAN du SSGPI;
- Mise à niveau vers Windows 7 et Office 2010 sur tous les postes de travail Internet et intranet;
- Mise à niveau du logiciel Nitro Reader vers la version 3;
- Mise à niveau du logiciel Adobe Reader vers la version XI;

- Implémentation du logiciel PDF “Split and Merge” pour simplifier le traitement des documents PDF;
- Implémentation de “FarMessenger” pour prendre en charge la communication d’urgence interne;
- Introduction du cryptage via l’application “TrueCrypt” pour tous les porteurs de données dans le cadre du transport sécurisé d’informations pour le trajet domicile-lieu de travail;
- Mise à niveau du Wifi site Bruxelles;
- Implémentation du nouveau serveur du callcenter;
- Démantèlement du serveur Basisfiche/HP ServiceDesk;
- Développement du site internet interne du SSGPI et mise à disposition d’un Sharepoint;
- Mise à disposition du Wifi dans chaque satellite;
- Mise à niveau de la mémoire RAM des ordinateurs de bureau et des ordinateurs portables datant de 2009 et 2010 dans le cadre de la mise à niveau vers Windows 7;
- Assurer le support technique lors du déménagement du Satellite Est de Liège à Vottem;
- Mise à disposition d’un 2ème écran pour le service CC-KCE dans le cadre du ‘paperless office’;
- 2ème phase de l’implémentation du nouveau mail client @police.belgium.eu;
- Support technique et accompagnement du projet Sharepoint SSGPI (site internet interne).

Objectifs 2016

- Implémentation d’un nouveau call center;
- Déclassement des lignes de fax au sein des satellites;
- Implémentation de “flex office” pour ordinateurs portables;
- Implémentation de “NAS”-backup;
- Suivi, réparation et mise à jour de l’infrastructure actuelle du moteur salarial;
- Conseil et suivi technique du projet “nouveau moteur salarial”.

Données chiffrées 2014 & 2015



2. Themis-Security

Depuis 2015, les bureaux “Informatique” et “Themis-Security” travaillent en étroite collaboration pour offrir une meilleure offre de services aux membres du personnel du SSGPI et à la police intégrée. De cette manière, la gestion des accès pour les différentes applications est également concentrée.

Le service “Themis-Security” est principalement responsable de la gestion des accès au moteur salarial Themis et ses rôles spécifiques, via Portal ou via token.

En outre, ce service exécute également des fonctions uniques telles que:

- Les accès et la gestion d’applications telles que “Service du personnel” sur Portal;
- Les accès pour les utilisateurs du SSGPI dans “RIO” via Portal;
- La gestion de la base de données d’informations internes “My MdPol”;
- Réception et traitement des Mod9bis;
- Les accès au SCDF et l’encodage d’anomalies liées à cette application.



Rapports

Réalisations 2014 & 2015:

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 direction et par zone. Les fichiers xml sont convertis en fichiers Excel, de manière à ce qu’ils soient utilisables et lisibles par l’utilisateur final. En outre, il fournit des extractions de fichiers et des statistiques à la police fédérale et locale.

L’output et les demandes se font selon deux approches : d’une part, les rapports pour les zones et d’autre part, les rapports pour la police fédérale. Les rapports au niveau fédéral englobent également toutes les recherches issues du moteur salarial de Service Central des Dépenses Fixes (SCDF), la programmation SAS relative au run normal, les extractions annuelles telles que les fichiers ATA0-F274 (fédéral et local), le rapport annuel des jetons de présence et le dernier rapport annuel pour les ACS (fin 04/2015) et enfin, les rapports concernant les données Capelo du passé. Il s’agit aussi bien de rapports annuels récurrents que des rapports de contrôle sur demande. En 2014, des rapports de contrôle pour les 4 dernières zones de police à l’inspection ONSSAPL (devenue entre-temps l’ORPSS) en complément des inspections 2010-2011. Le rapportage fédéral est le contact pour la conversion vers les fichiers FedCom et le rapportage provenant directement du moteur salarial Themis.

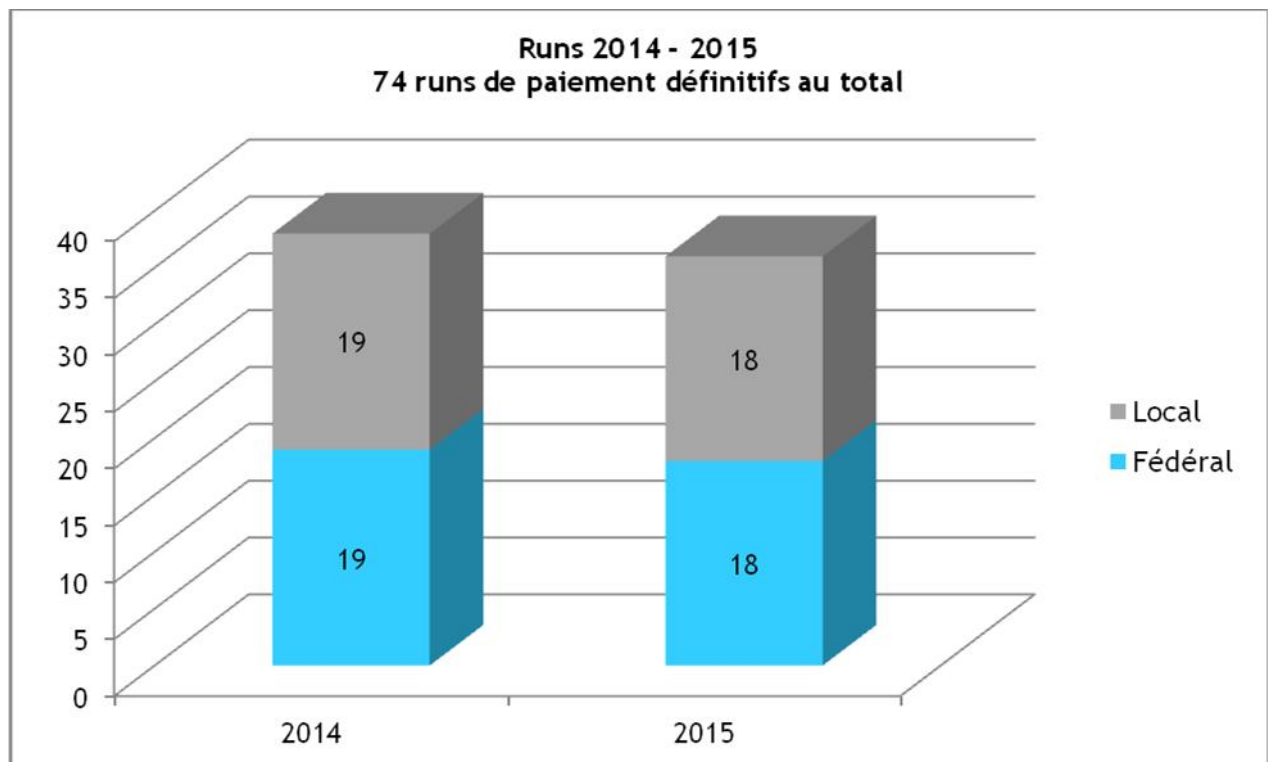
Le bureau “Rapports” garantit la continuité dans le suivi du “module budgétaire personnel” pour la police locale. En 2014 et 2015, le module budgétaire a encore été adapté à la loi et aux attentes de l’utilisateur. Grâce au module budgétaire, les zones de police peuvent déterminer ce que coûtera leur personnel à l’avenir. L’outil calcule ce coût total sur base de paramètres à adapter, sur base d’éléments barémiques (grade, ancienneté,...) et du fichier “suppléments” (avec les allocations et les indemnités). A partir de l’automne 2014, il a été possible d’importer le coût réel sur base des fichiers BHCP à partir de l’application Access Th Report.

L'application "AT_AO" (Accidents de travail) a été développée en 2013 à l'attention des satellites et est mise à jour et ce, après chaque run définitif. Cette application est un dispositif pour établir correctement et rapidement des attestations d'accident de travail.

L'application Access "Th report" a été développée pour pouvoir répondre à un plus grand nombre de questions au niveau GRH et comptable. Tous les paiements sont traités dans ce programme. Le programme se compose de trois fichiers de base: un fichier comptable, un fichier contrôle et un fichier facture PCAL. Le calcul 'Coût d'une Opération ou Activité' sur base d'un "rapport BIRT" (de Galop) a été ajouté aux possibilités de cette application.

Des rapports détaillés régulièrement corrigés sont fournis à la police fédérale à partir des projets "Morphologie- Monitoring" et "Persepolis".

Nombre de runs 2014 & 2015



En 2014 et 2015, il y a également eu 2 runs d'urgence, aussi bien pour la police fédérale que pour la police locale.

Un run d'urgence est nécessaire si, par exemple il y a une erreur dans la déclaration DMFA.

4 fichiers sont créés lors des runs fictifs, à savoir 2 fichiers comptables et 2 fichiers contrôle. Cela se fait chaque premier jour ouvrable du mois et chaque lundi jusqu'à ce que le run définitif ait tourné.

Lors des runs définitifs mensuels, 10 fichiers sont fournis parmi lesquels les 4 fichiers mentionnés ci-dessus, le fichier rapport, le fichier fiscal F274 et les fichiers relatifs à la situation du personnel et aux données.

En juin 2014, la prime Copernic pour les membres du personnel opérationnels pour 2009 et 2010 a été régularisée et a été reprise dans un run séparé.

En 2015, juste après la publication, la nouvelle application NAPAP (= non-activité préalable à la pension) a également été mise à disposition via le site internet.

Depuis octobre 2015, la reprise du module budgétaire local a débuté. La police fédérale s'inscrit également dans un nouveau projet provenant du Module local.

En 2014, une intervention a été demandée lors de l'établissement du budget ou de la modification du budget pour 141 zones et pour 148 zones en 2015.

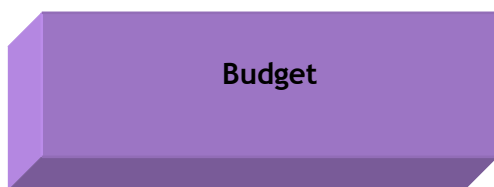
De plus, un fichier de paiement pour les années demandées a été transmis à leur demande à l'ORPSS. Les contrôles 2012-2013-2014-2015 pour 5 zones ont commencé au dernier trimestre 2015. Pour ce faire, les fichiers de contrôle transmis sont regroupés par code DMFA, par trimestre de paiement et par trimestre de prestation.

En cas de nouveaux codes salariaux, les extractions complètes sont demandées le plus souvent via les comptables via "Acceptation" qui sont également fournies via le programme SAS.

Enfin, le bureau a offert sa collaboration dans le cadre des calculs NAPAP et du contrôle de la rectification des codes économiques ainsi que dans le cadre des 2 nouvelles fusions de zones en soutien aux chefs de satellites et à la comptabilité SSGPI.

Objectifs 2016

- Continuer à fournir des rapports pour les inspections RSZPPO-ONSSAPL sur demande;
- Fournir à temps des rapports précis sur des demandes spécifiques;
- N'avoir que des clients satisfaits en corrigeant en permanence les procédures existantes, en développant de nouvelles procédures avec comme objectif de répondre rapidement et correctement aux questions récurrentes;
- Contribuer à développer la reprise du module budgétaire local et fédéral et en assurer le suivi technique;
- Terminer le projet monitoring Persepolis et réécrire les processus du run dans SAS pour le nouvel environnement office 2010;
- Développement d'un module "budget" spécifique Pol fed/ Pol loc.



Le bureau "Budget" est responsable de la gestion du budget qui est alloué annuellement au service.

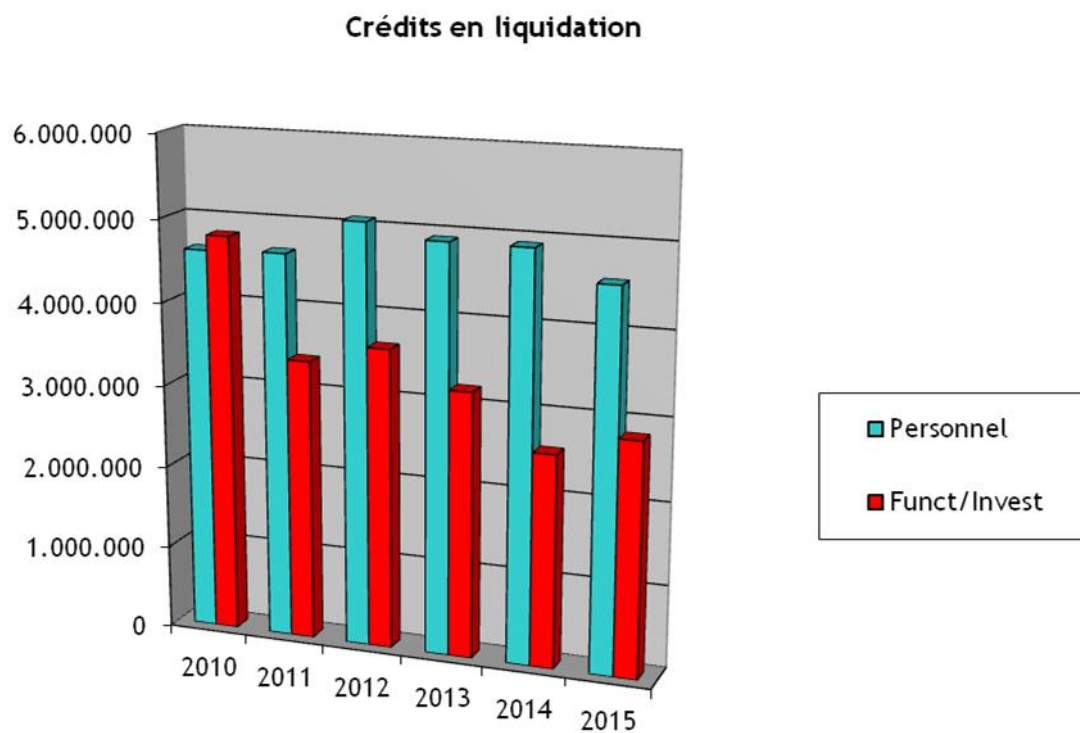
Les tâches principales sont l'élaboration et le suivi du budget (bons de commande, crédits, ...), le paiement des factures (électricité, GSM, moteur salarial, ...), la gestion de la logistique et la gestion du budget pour l'engagement/la promotion du personnel.

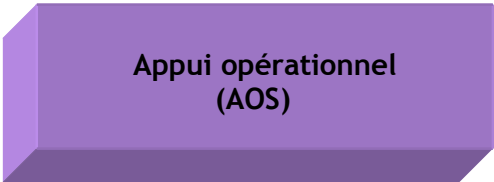
Nous regardons les nouveaux projets à développer au sein du SSGPI ou par satellite l'année x+1 et en fonction, nous prévoyons les dépenses qui seront urgentes et incompressibles.

Il y a également les dépenses récurrentes comme :

- Moteur salarial;
- Frais de GSM;
- Internet;
- LodgOn (entretien site internet, FINDOC et Alfresco);
- Consultants SMALS;
- Licences informatiques.

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des crédits en liquidation.





Appui opérationnel (AOS)

“AOS” signifie ‘Appui Opérationnel - Operationele Steun’. Cela consiste principalement en une collaboration étroite entre “AOS” et les bureaux “ICT” et “KCE”, avec comme objectif de laisser le moteur salarial Themis calculer le plus correctement possible. En plus de ces deux partenaires internes, notre service collabore également étroitement avec deux partenaires externes.

AOS offre principalement un appui fonctionnel qui en premier lieu a pour objectif d’établir un pont entre la théorie (ou législation) et la conception technique du moteur salarial. En second lieu, AOS veille à ce que le service vienne en aide à l’utilisateur à tout moment en cas de questions, problèmes, ... relatifs à l’utilisation de Themis. AOS se focalise surtout sur ce qui est visible dans le système pour l’utilisateur (front end) tandis que le développement technique, notamment les modules de calcul, se focalise plutôt sur le back end.

Il en résulte différentes tâches. AOS fournit des instructions de travail, traite des problèmes fonctionnels, procure un soutien lors de l’installation de nouveautés dans le système en effectuant des tests. Enfin, AOS assure également la formation des utilisateurs de Themis, formation au cours de laquelle des explications et des instructions sont données à propos des nouveautés et des problèmes (résolus). Ceci est réalisé d’une part, en donnant des formations aux utilisateurs et d’autre part, en organisant des réunions techniques avec les responsables de satellites.

Le service doit intervenir en première ligne pour l’utilisateur du moteur salarial. En cas de problèmes fonctionnels, il faut trouver une solution le plus rapidement possible et la plus adéquate possible. Certains problèmes sont plutôt “superficiels”, tandis que d’autres demandent **une analyse plus approfondie**. Dans ce cas, on peut faire appel aux partenaires externes ainsi qu’aux autres services du Centre de Coordination. L’objectif est de coopérer pour fournir la meilleure solution possible. En cas de problèmes fonctionnels, il faut trouver une solution aussi rapidement et aussi efficacement que possible.

AOS se considère comme un maillon de la chaîne qui fournit un appui fonctionnel où c’est nécessaire et qui fournit un résultat final en collaboration avec les autres parties intéressées.

Réalisations 2014 & 2015

AOS a finalisé un certain nombre de grands projets en 2014. Les voici:

- Les militaires transférés:

En collaboration avec ICT, KCE, CPTA (comptabilité) et les partenaires externes, AOS a effectué les tests pour le nouveau mode de calcul des militaires transférés pour pouvoir les mettre en production. Ensuite, une formation ou une explication a également été prévue pour les responsables de satellite et une instruction de travail a été rédigée à l'attention des utilisateurs.

- Discipline:

En collaboration avec ICT, KCE, CPTA (comptabilité) et les partenaires externes, AOS a effectué les tests pour les modifications relatives aux absences "suspension par mesure disciplinaire" et "suspension provisoire". La déclaration sociale pour ces absences n'était pas correcte, ce qui a nécessité une modification du moteur salarial. Une explication et des instructions ont été fournies à la réunion technique.

- DMFA:

- o Rapports de contrôle: l'ONSSAPL a rédigé des rapports de contrôle lors des contrôles en 2011 et 2012. Ces rapports ont pointé des problèmes relatifs à nos déclarations sociales. Les problèmes qu'AOS pouvait prendre en charge ont été signalés sur base de ces rapports et résolus dans la mesure du possible.

- o "OA" (déclaration originale) et "WA" (déclaration rectificative): AOS s'assure également que les déclarations sociales peuvent être effectuées et que les erreurs bloquantes sont corrigées.

Cette année également plusieurs problèmes ont été résolus de sorte que les déclarations originales et rectificatives nécessaires ont pu être effectuées.

- Les codes mesure et les codes prestations:

En collaboration avec ICT, KCE, CPTA (comptabilité) et les partenaires externes, AOS a effectué les tests pour la conversion des codes mesures et les codes de prestations de certaines absences. En fonction de la durée de l'absence, c'était soit le code mesure soit

le code de prestation qui devait être attribué. Etant donné l'impact important de cette modification, des tests approfondis ont été nécessaires.

L'impact et les conséquences de cette modification ont été expliqués aux satellites lors de la réunion technique.

- Formation de nouveaux membres du personnel:

AOS prévoit une formation sur l'utilisation de base de Themis pour tous les nouveaux membres du personnel du SSGPI.

- Cycle de maladie:

Plusieurs anomalies ont été constatées à propos du calcul du cycle de maladie dans le moteur salarial. AOS en a établi un relevé en 2014 qui sera étudié et testé en 2015.

- Activa:

Plusieurs anomalies ont été constatées à propos des plans activa.

AOS a entrepris en 2014 une analyse approfondie pour trouver une solution en 2015.

- Change requests:

Plusieurs CR ont été implémentés dans Themis:

- o CR « Congé politique »

Ce congé a occasionné des problèmes au niveau de la DMFA.

- o CR « non-activité préalable à la pension »

Il s'agit d'un nouveau congé qui est entré en vigueur fin novembre 2015, destiné à certains membres du personnel du cadre opérationnel.

- o CR relatif au calcul de l'allocation de développement des compétences qui était incorrect.

- o CR de sorte que les jours qui se rapportent à des incidents de carrière soient calculés correctement sur les fiches de salaire.

- o CR relatif à la décentralisation de la gestion des dossiers des membres du personnel fédéral vers les satellites locaux.

- o CR qui simplifie la visualisation des résultats des calculs dans Themis.

Objectifs 2016

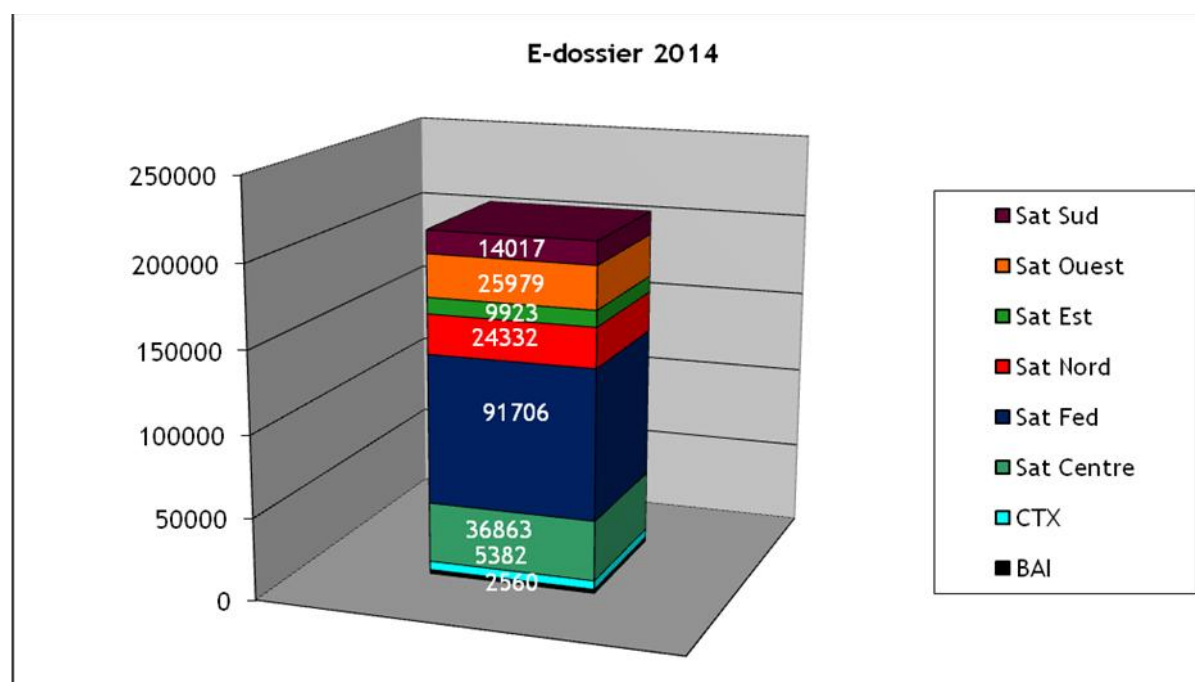
- Tout d'abord, le SSGPI veut aborder davantage les problèmes relatifs au cycle de maladie et aux plans activa. Les analyses et les relevés doivent être finalisés et une solution doit être trouvée;
- Fournir un soutien à toutes les parties du SSGPI par rapport au développement d'un nouveau moteur salarial. "AOS" va apporter son aide en cas de besoin;
- Organiser des nouvelles formations pour les satellites en fonction des modifications dans le moteur salarial;
- Amélioration du service à nos clients:
 - o Une préparation plus efficace des réunions techniques;
 - o Fournir des réponses plus rapides et plus claires aux questions posées;
 - o Tendre vers une collaboration étroite aussi bien au sein du service "AOS" qu'avec les autres parties.
- Plusieurs CR ont été établis et devraient être implémentés en 2016:
 - o CR pour la création d'une nouvelle catégorie de membres du personnel pour les employés de la Sûreté de l'Etat qui seront transférés à la police ;
 - o CR relatif aux avantages de toute nature ;
 - o CR relatif au calcul de la partie allocation de développement des compétences dans le pécule de vacances anticipé et l'allocation de fin d'année "fin de service";
 - o CR qui permet aux membres du personnel d'opter pour un calendrier de travail établi sur plusieurs semaines dans le cadre de certains congés;
 - o CR relatif à la semaine de quatre jours;
 - o CR relatif au travail à mi-temps à partir de 50 ou 55 ans;
 - o CR qui permet la déclaration de 2 codes mesures pour une même période.



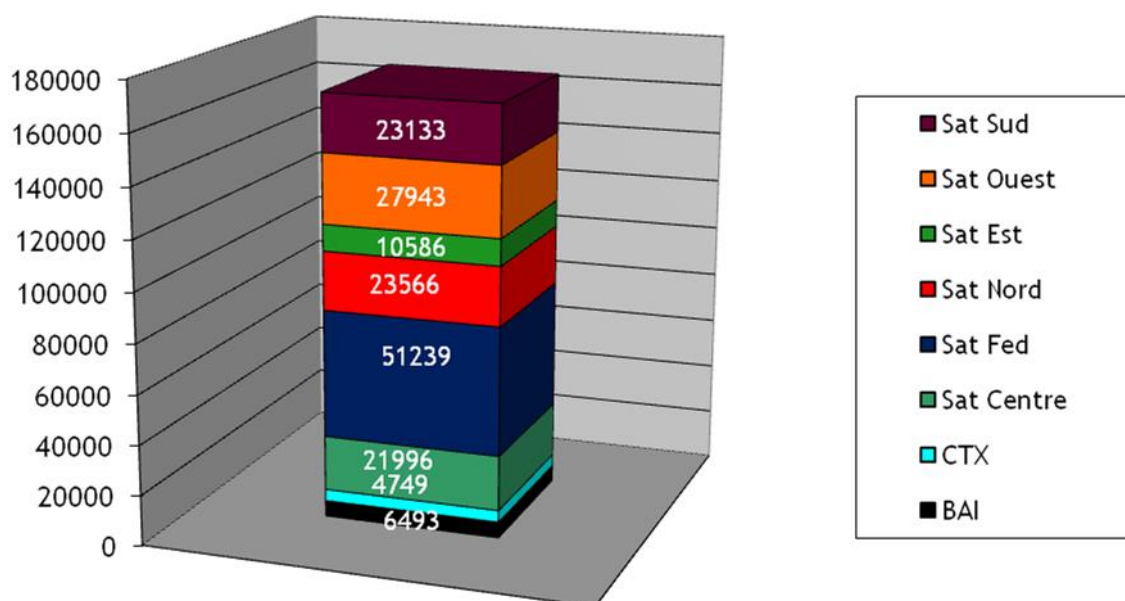
Le bureau “IT” traite principalement la distribution des fichiers relatifs aux paiements. Une procédure similaire est appliquée pour les fichiers relatifs aux déclarations fiscales.

Pour réaliser cela, une “console” a été construite par le bureau “IT”. De cette manière, toutes les tâches répétitives du bureau “IT” relatives aux paiements sont automatisées.

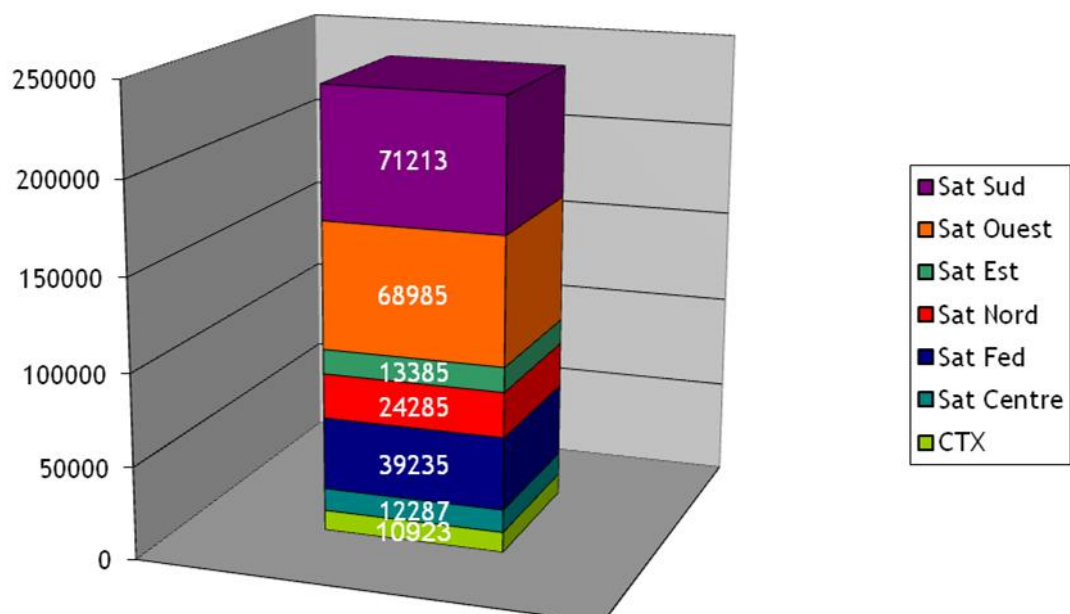
Vous trouverez ci-dessous un aperçu du nombre de documents qui ont été conservés dans l’E-dossier (= dossier électronique, la version électronique du dossier pécuniaire papier) du post-traitement, des déclarations sociales et des chargements automatiques (= les fichiers qui sont transmis via DRI donc, les données adresses, les données bancaires, le signalement des prestations irrégulières (Mod9bis) et les rectifications y relatives (Recti)) au sein du SSGPI. Par post-traitement, on entend entre autres, le courrier scanné manuellement, les formulaires de DRI qui sont transmis automatiquement et les documents qui sont chargés via l’application sécurisée FINDOC.



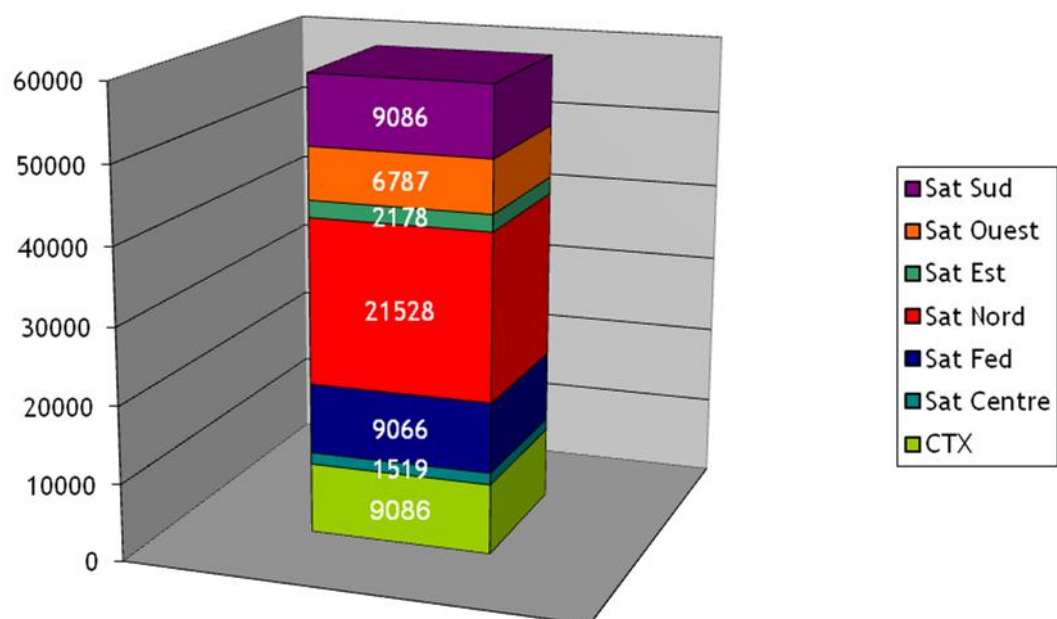
E-dossier 2015



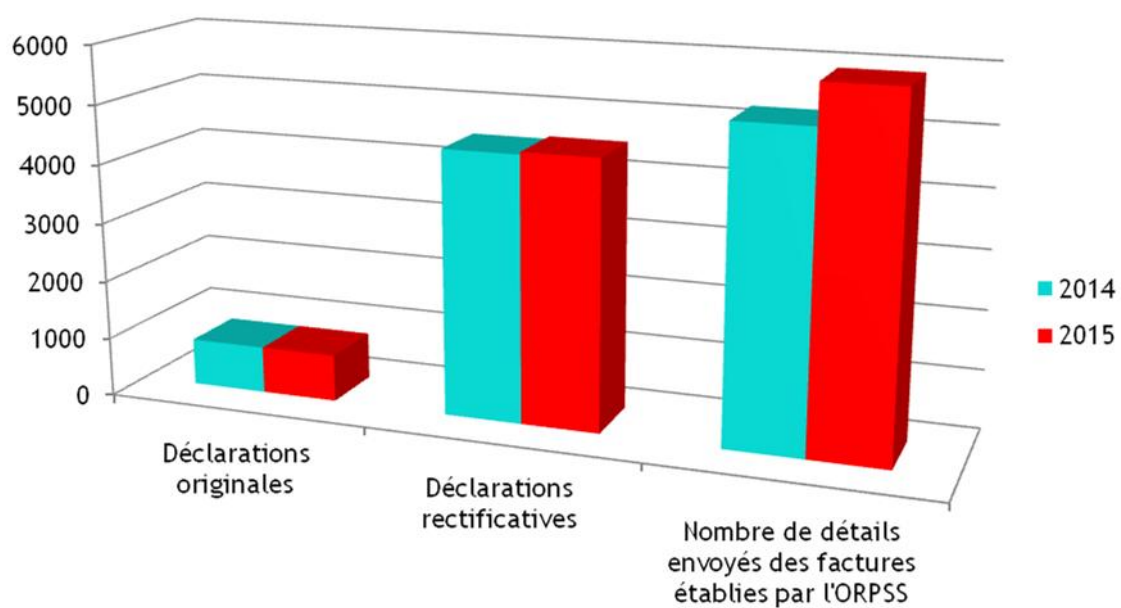
Traitement du courrier 2014

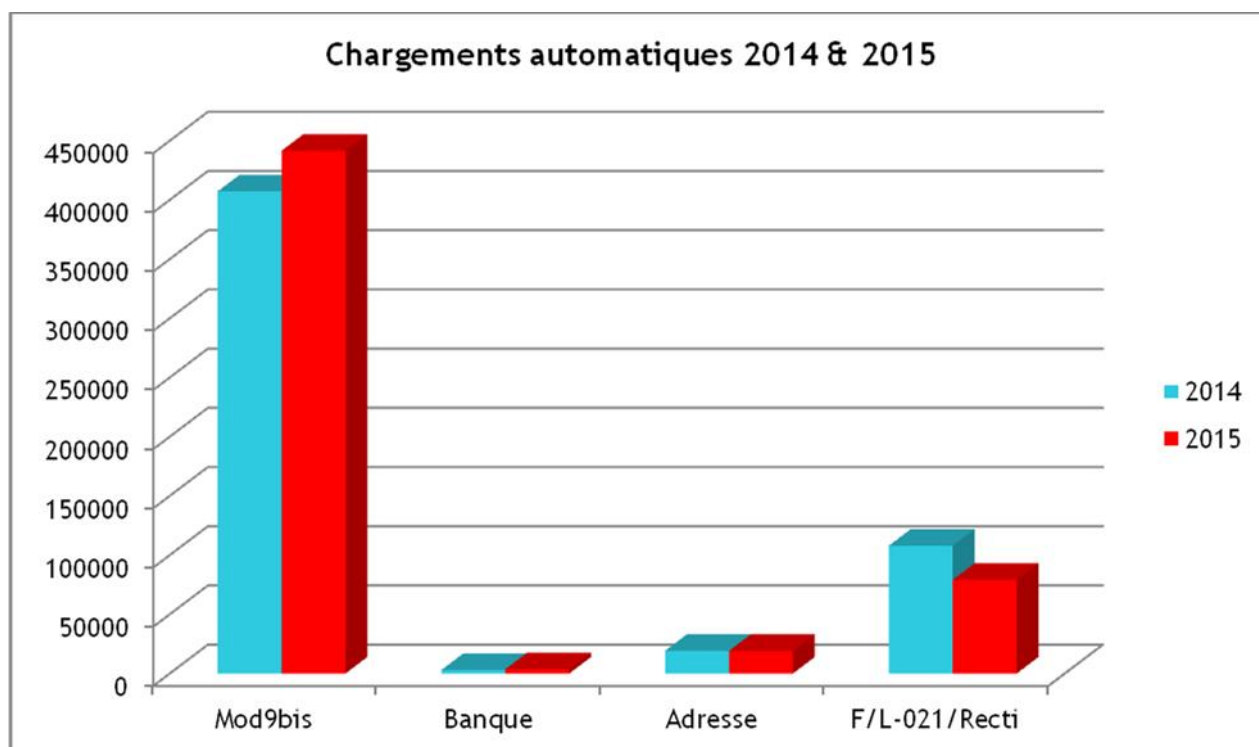


Traitement du courrier 2015



Déclarations sociales 2014 & 2015





2. Les satellites



2.1. Le satellite à l'honneur en 2014: Sat Ouest

En 2014, nous avons observé le Satellite Ouest. Ce satellite se situe depuis novembre 2012 dans le complexe Groendreef à Gand.

Le Satellite Ouest travaille au profit de 57 zones de police qui emploient au total environ 9200 membres du personnel. Ces zones de police sont situées sur le territoire du Brabant flamand, de la Flandre occidentale et de la Flandre orientale.

Le fait d'être décentralisé rend le satellite plus accessible. Certaines zones de police ont déjà profité de l'occasion pour nous inviter à les rencontrer dans leur zone de police et certaines sont même venues nous rendre visite. Concrètement, cela signifie qu'il y a eu 28 rencontres avec les zones de police en 2014.

Activités et réalisations

1. Modifications statutaires sur le calcul salarial

En 2014, le SSGPI a été confronté à de nombreuses nouveautés statutaires ayant un impact sur le statut pécuniaire et par conséquent également sur les activités principales du Satellite Ouest, à savoir, le traitement des données pécuniaires et le calcul salarial proprement dit des membres du personnel de la police intégrée.

Voici un bref aperçu:

- Fin décembre 2013, la loi concernant l'introduction **d'un statut unique entre ouvriers et employés** en ce qui concerne les délais de préavis, le jour de carence ainsi que les mesures d'accompagnement a été publiée au Moniteur belge.
- Le 11 février 2014, les textes qui donnent effet à l'accord sectoriel 2009-2010 ont été publiés au Moniteur belge. L'une des nouveautés qui en découlent est la **valorisation de la formation de base du cadre moyen** dans le cadre de la carrière barémique.

- Le 14 février 2014, l'arrêté royal concernant la semaine de quatre jours et le travail à mi-temps à partir de 50 ou 55 ans a été publié. Cela a eu pour effet, entre autres, une modification du calcul du précompte professionnel du complément de traitement.
- La **configuration** de l'incident de carrière, **suspension par mesure disciplinaire**, a été adaptée dans Themis dans le cycle de traitement d'avril 2014, de sorte que toutes les suspensions entre le 01-01-2011 et le 31-03-2014 ont été recalculées.
- Après réception des directives complémentaires du SPF Finances concernant le traitement de la remise de dette, pour laquelle la décision date d'avant le 01-01-2013, le Satellite Ouest a procédé, à partir du cycle de traitement d'avril 2014, au traitement de ces **remises de dettes 'historiques'** dans le moteur salarial et ce, en vue d'un traitement fiscal et social correct.
- Le 7 avril 2014, la circulaire ministérielle GPI 36ter relative à l'indemnité de **l'incapacité de travail partielle temporaire** a été publiée au Moniteur belge. La circulaire fixe les directives pour le calcul de l'allocation de l'incapacité de travail temporaire pour les membres du personnel qui sont en incapacité de travail temporaire suite à un accident de travail.
- Sur base du feedback reçu par le SSGPI suite aux déclarations DMFAPPL trimestrielles, nous avons pu constater que les jours de **congé pour raisons impérieuses d'ordre familial** bloquaient dans certaines situations. De ce fait, il a fallu adapter rétroactivement la programmation de ce régime de congé jusqu'au 01-01-2011.
- Egalement en avril, plus précisément le 22 avril 2014, l'arrêté royal du 26 mars 2014 relatif à la détermination de **l'ancienneté pécuniaire** a été publié au moniteur belge (ce que l'on appelle l'AR services civils). Cet arrêté royal est applicable aux membres du personnel qui sont entrés en service à la police intégrée à partir du 1er décembre 2008.
- Suite à l'annulation de l'arrêté royal du 29 avril 2009 portant la fixation du pécule de vacances du personnel des services de police, le SSGPI a procédé à un recalcul du pécule de vacances des membres du personnel opérationnels qui étaient en service du 1er janvier 2009 au 31 décembre 2010 inclus, la dénommée **prime Copernic 2009 et 2010**.
- Dans le cycle de traitement de juin 2014, par la régionalisation suite à la 6ème réforme de l'Etat, un système standardisé de réduction des cotisations de sécurité sociale patronales est développé via le système de la pré-régionalisation de la **politique des groupes-cibles**.
- Un grand nombre de membres du personnel a fait **grève** en automne 2014. Etant donné que la grève du 23-09-2014 par exemple, a eu lieu après la clôture des traitements du mois de septembre, ces recalculs n'ont pu être effectués que dans le cycle de traitement du mois

d'octobre, avec comme conséquence la création d'un nombre exceptionnellement élevé de dettes.

- Depuis le troisième trimestre de 2014, la date de nomination définitive du membre du personnel doit être reprise comme composante obligatoire dans la déclaration DMFAPPL. L'ONSSAPL souhaite connaître cette date dans le cadre du fonds de pension solidarisé. Les initiatives nécessaires ont été prises dans le cycle de traitement d'octobre pour remplir ce champ avec effet rétroactif jusqu'au 01-07-2014 pour tous les membres du personnel statutaires.
- Le 24 novembre 2014, la note SSGPI-RIO/2014/1517 a été publiée sur le site internet du SSGPI. Cette note apporte des précisions supplémentaires au recalcul du traitement de sauvegarde des **militaires transférés**, qui a été effectué dans le cycle de traitement de novembre 2014. L'arrêté royal du 12 juillet 2009 a en effet introduit une modification dans le mode de calcul du traitement de sauvegarde des militaires transférés. Etant donné la complexité de cette modification, les adaptations nécessaires n'ont pu être effectuées dans le moteur salarial que dans ce cycle de traitement-là.
- Dans le cycle de traitement de novembre, un certain nombre **d'absences** ont été adaptées dans le moteur salarial avec effet rétroactif au 1er janvier 2011. Cette adaptation a été effectuée en vue d'un traitement correct de ces absences dans la déclaration DMFAPPL.

Toutes ces nouveautés statutaires ont eu - en plus des autres modifications qui reviennent tous les ans, comme entre autres, la modification des montants plafonds dans le cadre des bas salaires - un impact considérable sur la charge de travail du Satellite Ouest. Les collaborateurs devaient être au courant de ces modifications et ils devaient les intégrer dans leur fonctionnement quotidien. Concrètement, ils devaient utiliser cette information lors de l'analyse et du traitement des pièces justificatives et du contrôle des résultats du calcul salarial. La réglementation toujours changeante signifie également que nous sommes de plus en plus interrogés par nos clients.

Une autre conséquence des modifications statutaires et des recalculs qui en résultent, c'est qu'en 2014, 8 733 dettes au total ont été créées pour les zones de police du satellite ouest soit 3,5 fois plus de dettes qu'en 2013 (à ce moment-là, les recalculs ont généré 2 372 nouvelles dettes).

2. Fusion ZP Beveren et la ZP Sint-Gillis-Waas/Stekene

Mi-2014, un nouveau défi s'annonçait: la fusion de 2 zones de police. C'était la première fois que le Satellite Ouest était confronté à cette situation. Depuis le 1er janvier 2015, elles

forment la zone de police Waasland-Noord. Le Satellite Ouest a pris les initiatives nécessaires pour créer une

nouvelle zone de police dans le moteur salarial, pour clôturer tous les dossiers du personnel dans les anciennes zones et les créer sur la nouvelle zone. Tout cela a pu être mené à bien grâce à une collaboration intensive avec les personnes de contact.

Personnel

2014 a également représenté un grand défi au point de vue du personnel. Depuis la décentralisation, 4 nouveaux membres du personnel ont été engagés, ce qui porte le taux total d'occupation du personnel à 11 membres du personnel.

Cela signifie que le transfert continu des connaissances est devenu une réalité quotidienne où une attention particulière doit être apportée au suivi et à l'accompagnement des collaborateurs. Cela a également pour conséquence qu'au sein du satellite, une attention particulière est consacrée au double contrôle, le dénommé « principe des quatre yeux ».

Cela a fait de 2014 une année bien remplie mais stimulante également. L'accueil des nouveaux collaborateurs a en effet apporté une bouffée d'air frais avec des nouvelles idées et des perspectives différentes.

Objectifs à moyen terme

Le satellite Ouest est confronté à de nombreux objectifs à moyen terme. Dans le cadre d'un traitement autonome et complet des dossiers, certaines tâches, qui sont actuellement encore prises en charge par d'autres services au sein du SSGPI, seront transférées au Satellite Ouest. Il s'agit concrètement du traitement des formulaires:

- L-007 relatif aux frais pour une commission rogatoire en Belgique;
- L-021 relatif aux déplacements de service;
- L-029 relatif à la demande d'intervention de l'Etat dans les frais de transport pour les déplacements effectués entre le domicile et le lieu de travail;
- L-080 et 081 relatifs aux frais de déplacement pour l'usage d'un véhicule personnel pour le trajet domicile-lieu de travail;
- L-096 relatif aux droits pécuniaires liés aux détachements structurels.

En outre, les compétences suivantes devront être reprises à terme par le Satellite Ouest:

- La gestion des demandes dans le cadre des services antérieurs;
- La gestion des dossiers contentieux.

Et enfin, nous avons commencé la réflexion à propos de la reprise des dossiers pécuniaires des membres du personnel des unités fédérales par les satellites décentralisés.

Objectifs à long terme

Actuellement, nous avons lancé les bases d'une réflexion à propos de l'achat d'un nouveau moteur salarial. En effet, le contrat actuel expire en 2017.

Le Satellite Ouest va certainement devoir jouer un rôle dans ce projet. Les fonctionnalités actuelles doivent être (ré)étudiées par les utilisateurs actuels (collaborateurs des satellites et les zones de police) et un changement doit être mis en place pour que cette nouvelle application ou une application adaptée convienne aux utilisateurs finaux.

Une première réflexion avait déjà été faite en collaboration avec les collaborateurs et les zones de police pilotes du Satellite Ouest.



2.2. Satellite à l'honneur 2015: Sat Centre

En 2015, nous avons fait plus ample connaissance avec le satellite CENTRE.

Nous laissons à Oliver VERHEECKE-CARDENAS, responsable du satellite Centre, le soin de nous exposer le fonctionnement, les missions, les activités, les résultats obtenus au sein de son satellite.

Le 1^{er} mars 2010, le satellite Centre a été créé comme une entité au sein du secrétariat de la police intégrée, structurée à deux niveaux (SSGPI). Le satellite a été dirigé par Stéphane Malevez jusqu'au 31 décembre 2012.

Le satellite Centre gère actuellement 6 zones de police qui emploient au total +/- 6000 membres du personnel.

Satellite Centre en tant que service centralisé

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 ;
- 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 ;
- Les matières relevant du contentieux et du BAI sont gérées directement par le bureau.

Vision du satellite Centre

Le 1^{er} mars 2010, le satellite Centre a été créé comme entité au sein du SSGPI.

Le satellite est le garant du traitement intégral de tous les dossiers de traitement des membres du personnel appartenant aux zones de police 5339 à 5344.

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

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

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

Activités et réalisations du satellite Centre

- la tâche la plus importante est de garantir le traitement correct des dossiers pécuniaires ainsi que de gérer les relations avec les zones de police 5339 à 5344 ;
- assurer la continuité dans le calcul salarial après l'implémentation de Themis et la réorganisation interne du SSGPI ;

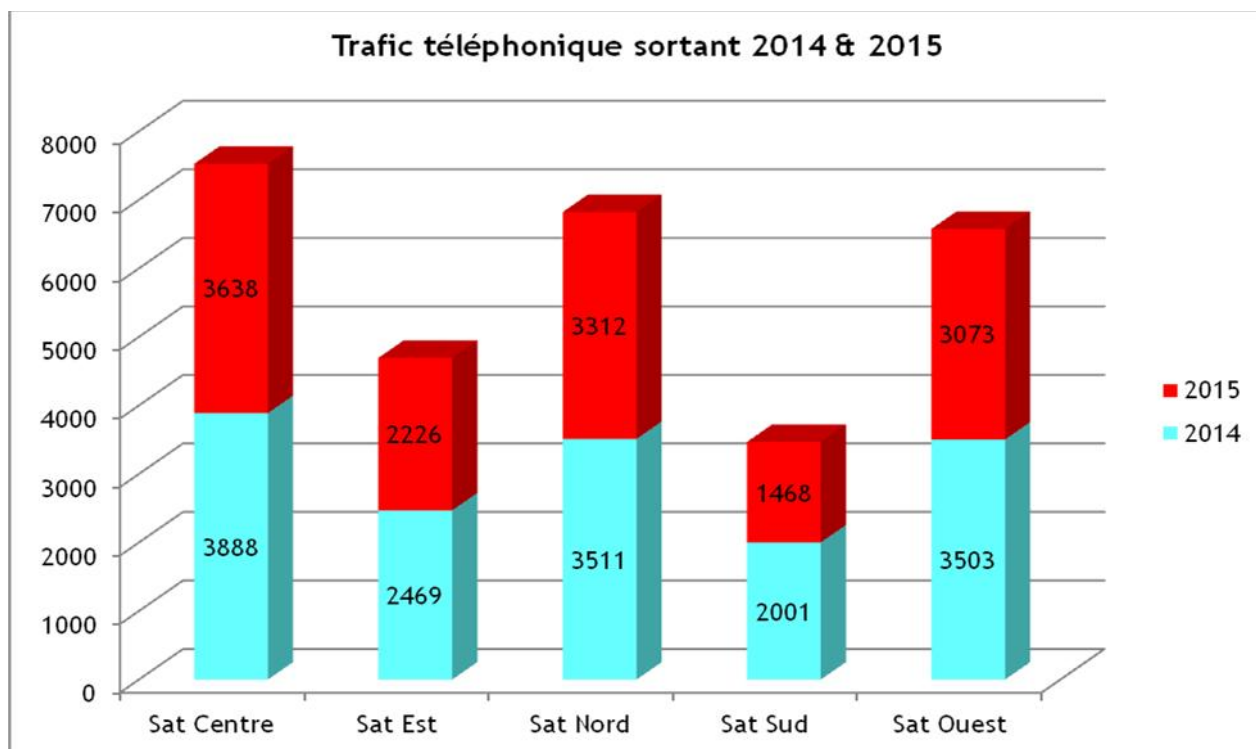
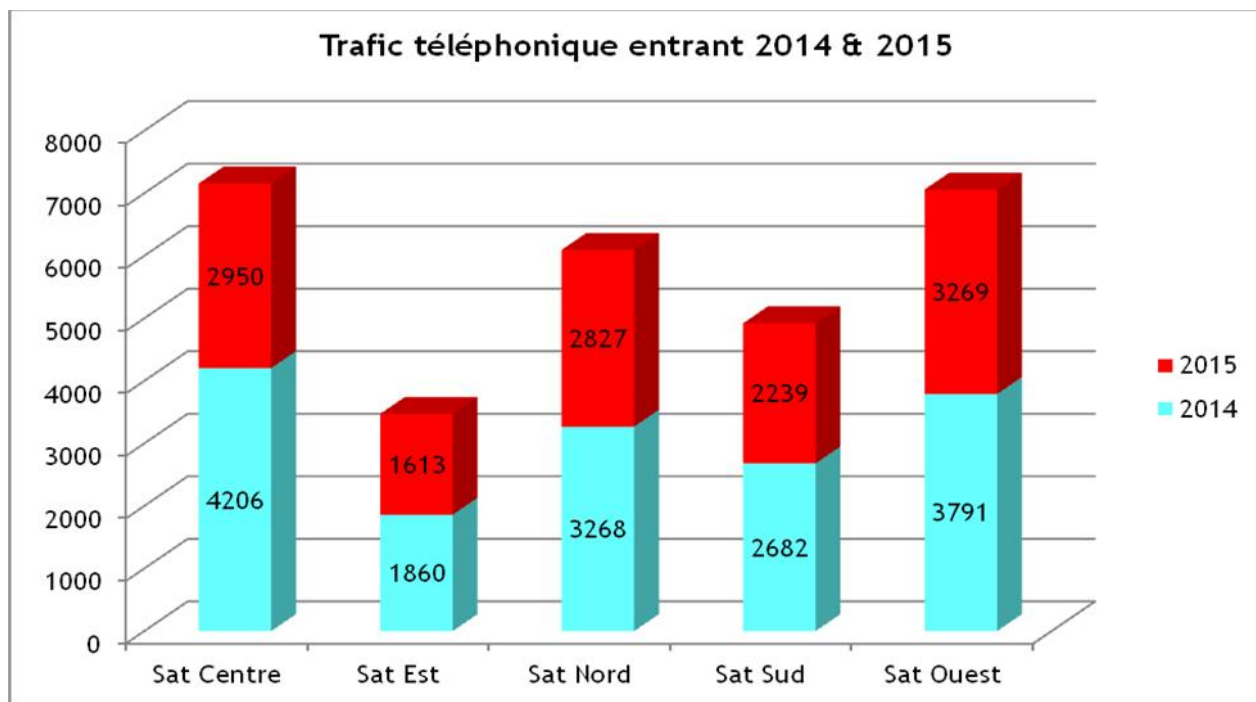
- un transfert de connaissance minimum entre les différents collaborateurs du satellite Centre pour pouvoir garantir un fonctionnement autonome de chaque chargé de dossier ;
- la mise à disposition d'une communication mensuelle aux zones, qui reprend les points importants relatifs au cycle de traitement 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.

Un regard vers l'avenir

- accorder une attention particulière au développement personnel et professionnel de ses collaborateurs ;
- former les nouveaux collaborateurs éventuels ;
- réduire la consommation papier « in » par le traitement électronique de l'ensemble 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 en organisant des formations internes ;
- mise en place d'une collaboration plus poussée avec le satellite Fédéral dans le cadre de l'optimisation de la police fédérale en ce qui concerne ses services se trouvant sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Le satellite Centre et le satellite Fédéral formeront le satellite Bruxelles.

2.3. Trafic téléphonique dans les satellites

Vous trouverez ci-dessous un aperçu du trafic téléphonique entrant et sortant dans les satellites.

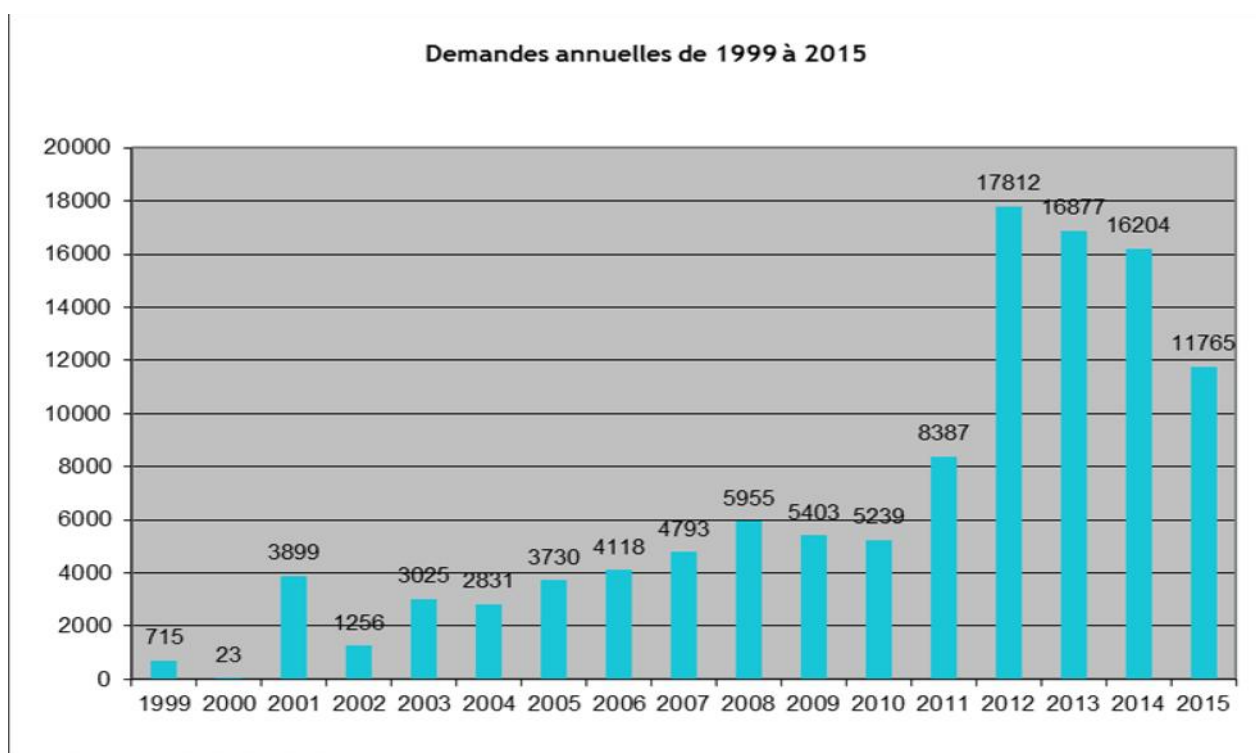




2.4. Contactcenter Polsupport

La collaboration du contactcenter Polsupport avec le satellite fédéral du SSGPI est maintenue. Pour rappel, depuis octobre 2011, les membres de la police fédérale ayant une demande à adresser au SSGPI passent par le contactcenter Polsupport. Depuis le début de cette collaboration, le contactcenter Polsupport enregistre une augmentation conséquente des appels. En contrepartie, le SSGPI met deux calltakers à disposition du contactcenter Polsupport.

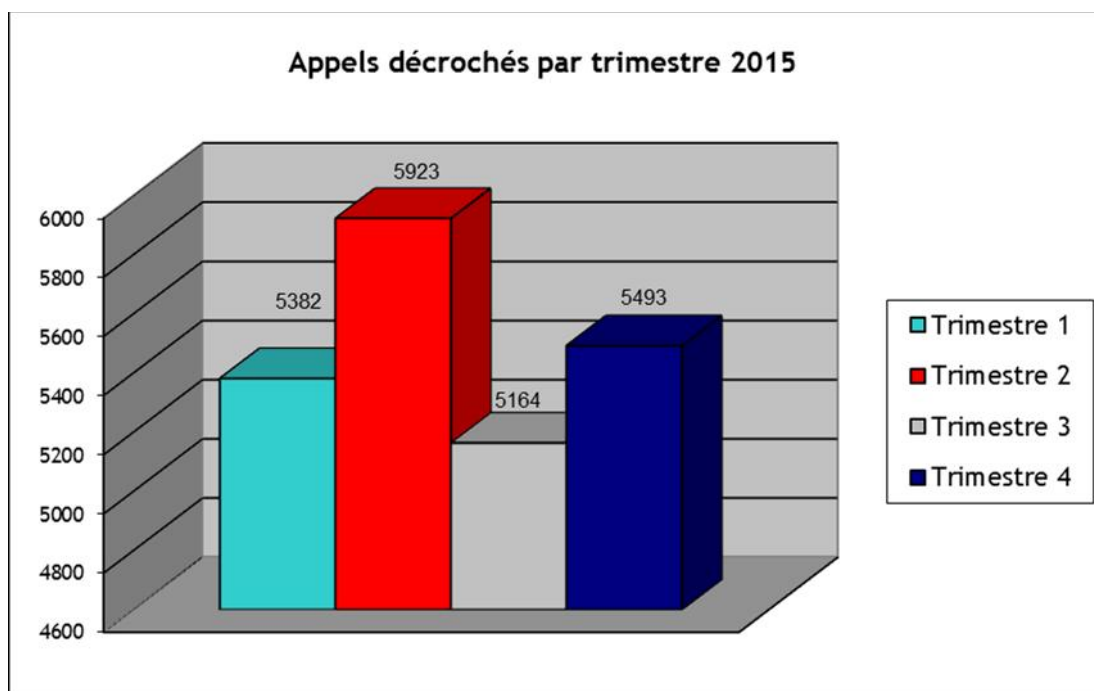
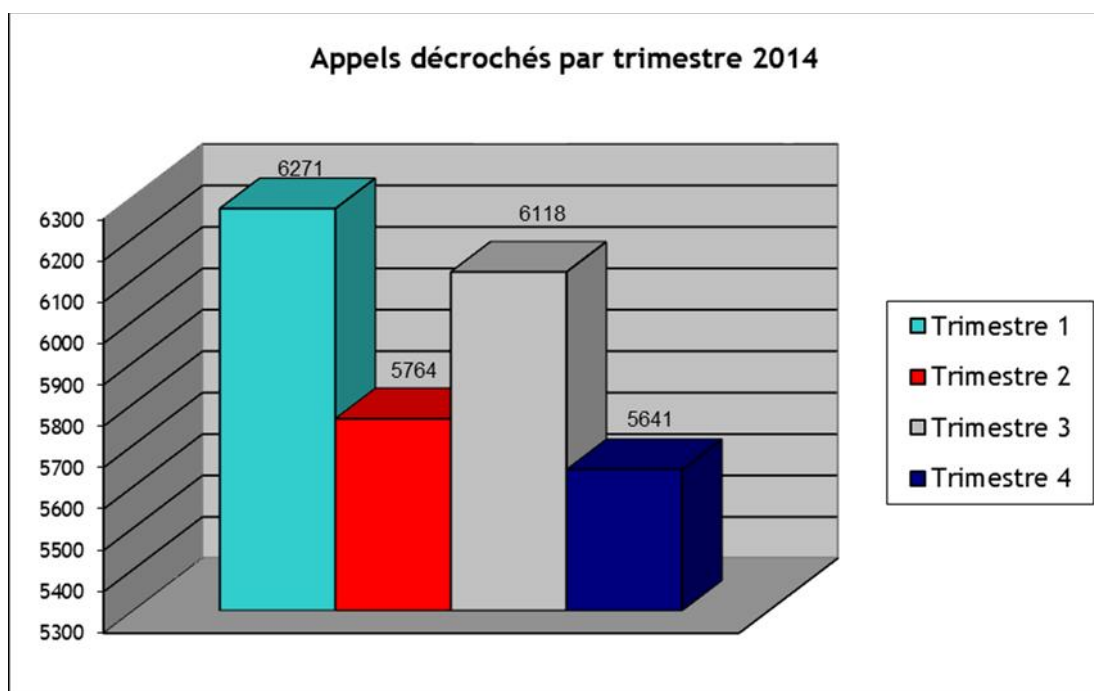
Demandes annuelles de 1999 à 2015



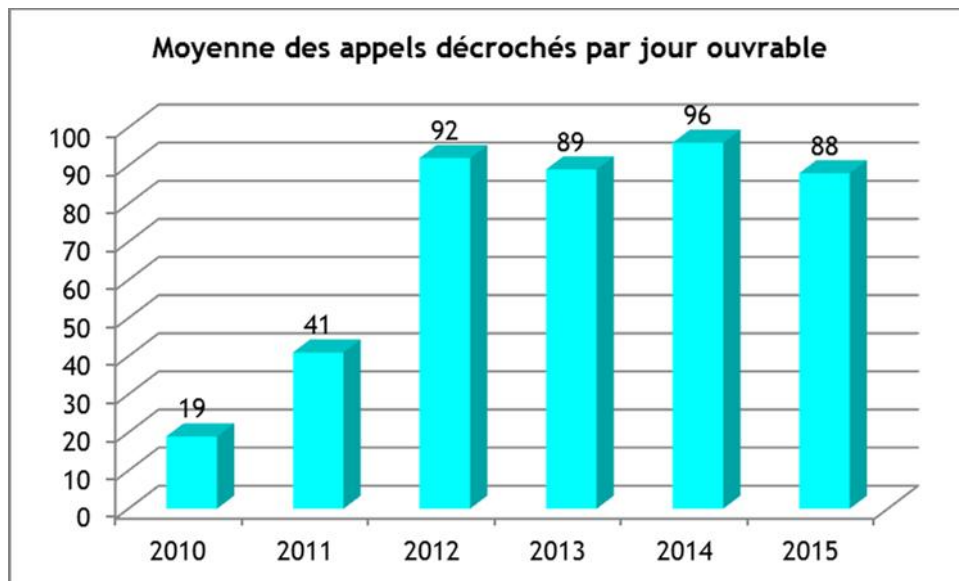
En 2014, 16204 demandes ont été enregistrées en 2014 par le contactcenter dans la base de données RIO, il y a donc une diminution de 673 demandes enregistrées par rapport à 2013.

En 2015, 11765 demandes ont été enregistrées en 2015 par le contactcenter dans la base de données RIO, il y a donc une diminution de 4439 demandes enregistrées par rapport à 2014.

Nombre d'appels décrochés par trimestre



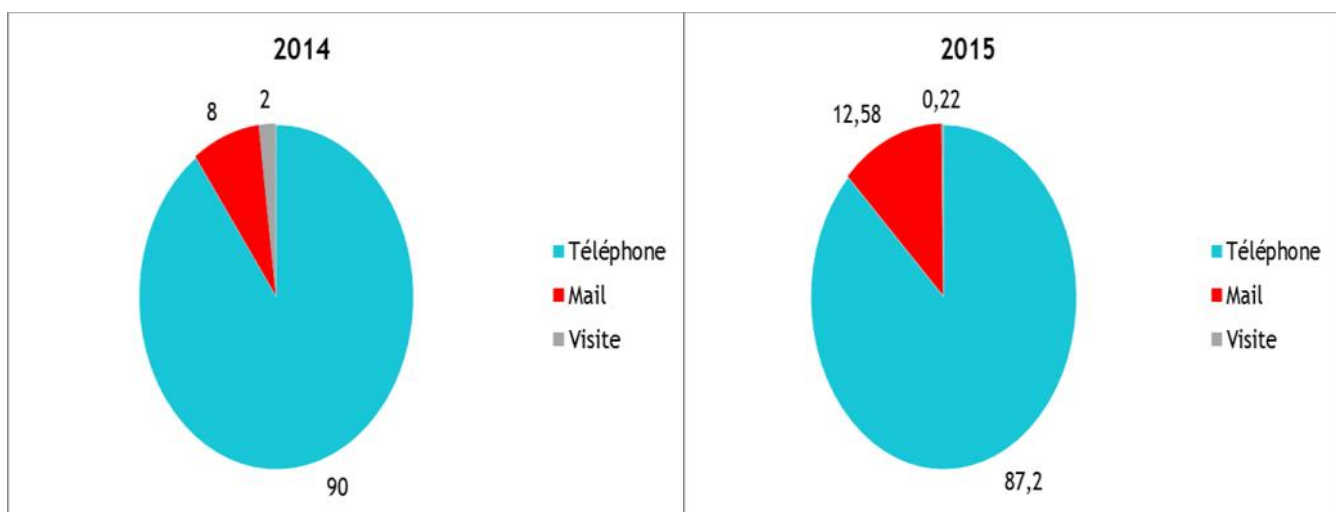
Nombre d'appels décrochés par jour ouvrable



Le contactcenter réceptionne en moyenne 96 appels par jour de travail en 2014. Cela représente quotidiennement 7 appels supplémentaires par rapport à 2013.

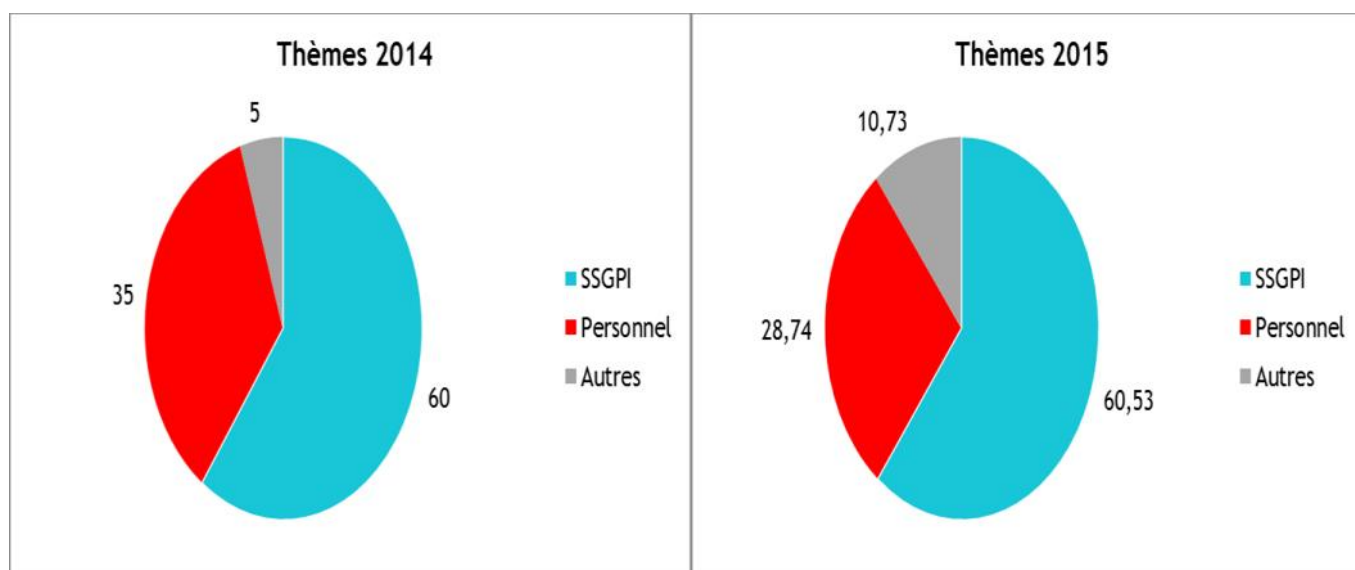
En 2015, le contactcenter réceptionne en moyenne 88 appels par jour de travail, ce qui représente quotidiennement une baisse 8 appels par rapport à 2014.

Canaux utilisés pour contacter le contactcenter Polsupport



Le téléphone est le canal toujours majoritairement utilisé pour contacter le contactcenter.

Thèmes des demandes



60% des demandes sont classées dans la thématique globale « SSGPI » en 2014 et 60,53% en 2015 .

Il s'agit de toutes les demandes concernant un paiement, une procédure de modification du statut pécuniaire, etc.

35% des demandes concernent le personnel (statut, carrière, etc.) en 2014 et 28,74% en 2015. Finalement 5% ont trait aux autres thèmes : logistique, ICT, finances,... en 2014 et 10,73% en 2015.

3. BAI: réalisations et objectifs

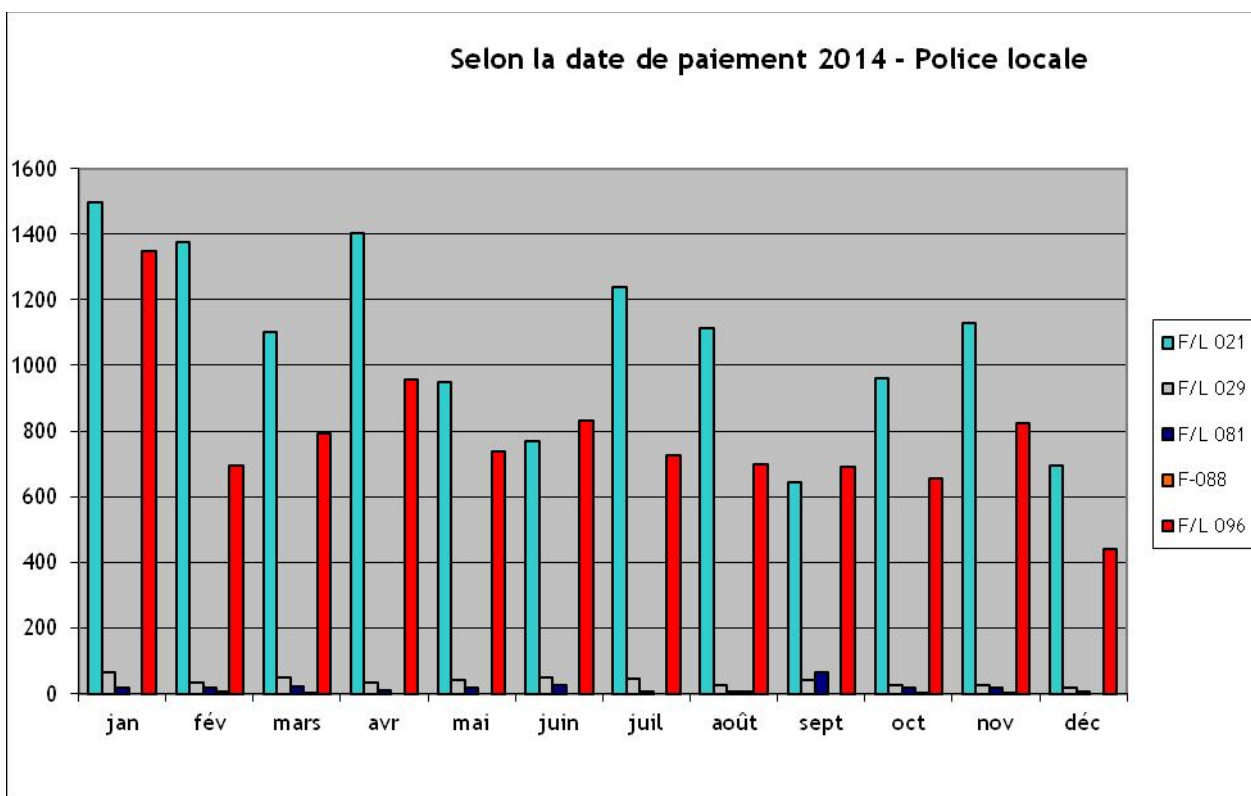
Le bureau “BAI” est responsable du calcul et du paiement des différents formulaires:

- 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 081: intervention de l’Etat pour l’utilisation de moyens de transport personnels;
- F 088: accidents de travail - maladies professionnelles;
- F/L 096: détachements structurels (“article 96”).

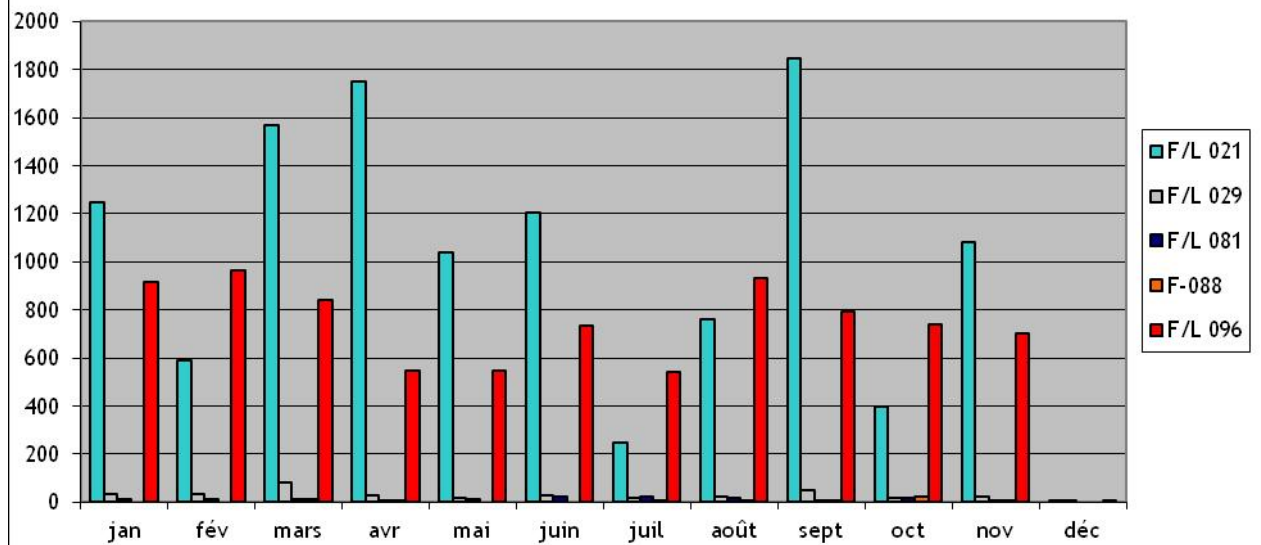
Réalisations 2014 & 2015

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

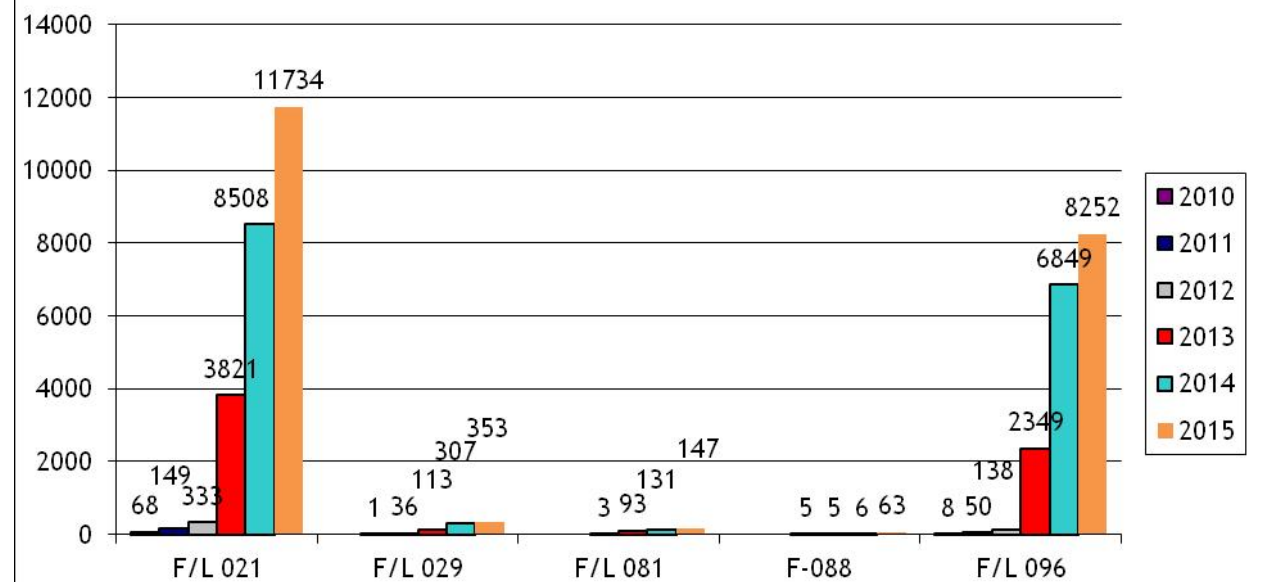
Police locale



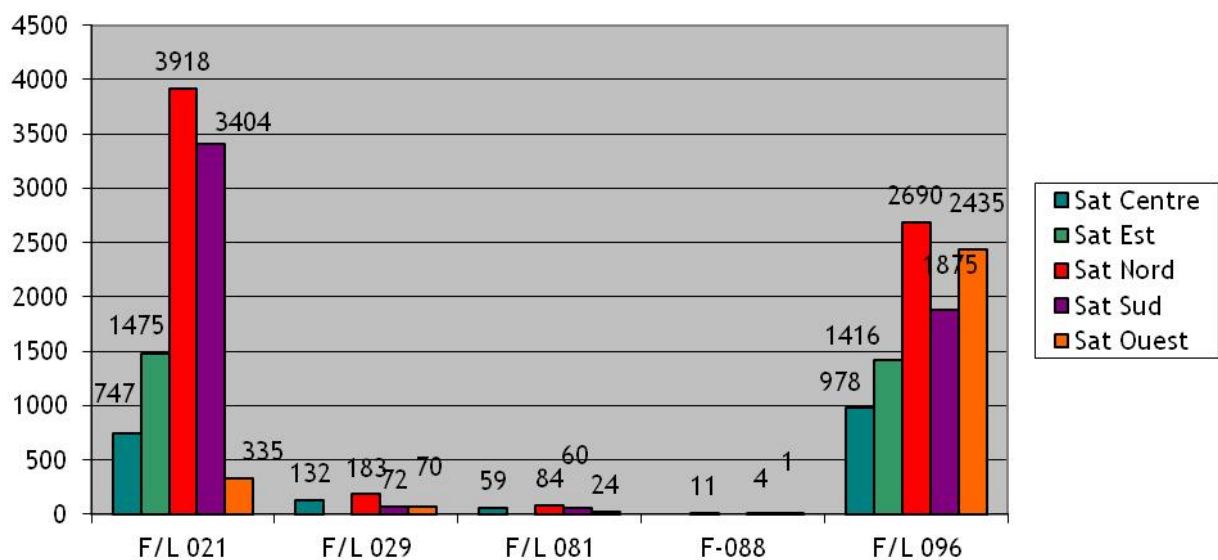
Selon la date de paiement 2015 - Police locale



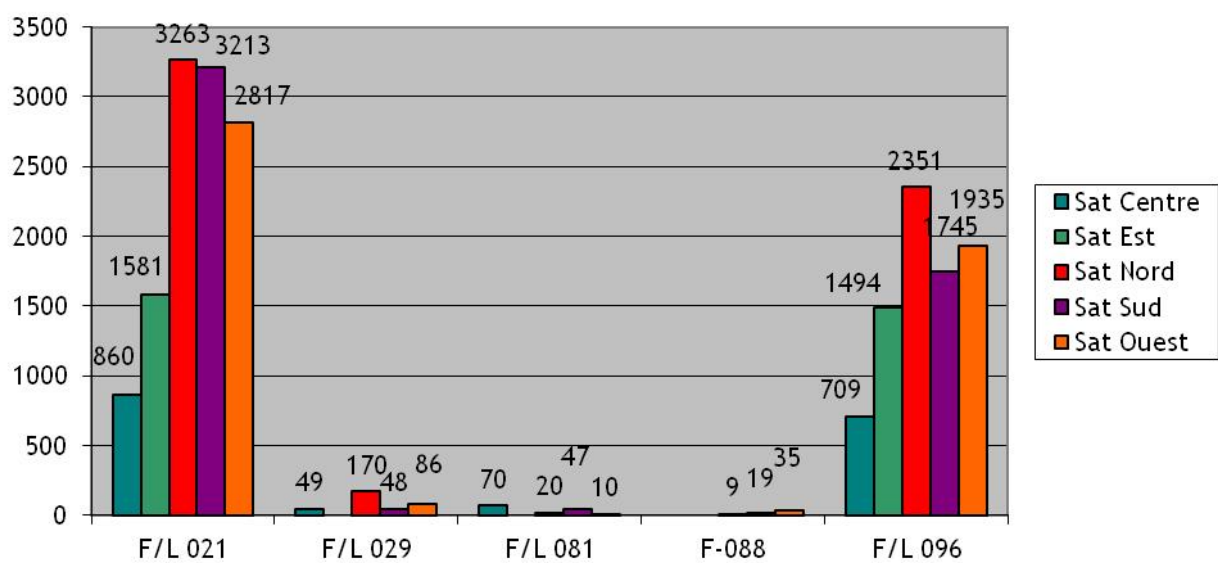
Selon l'année de prestation - Police locale



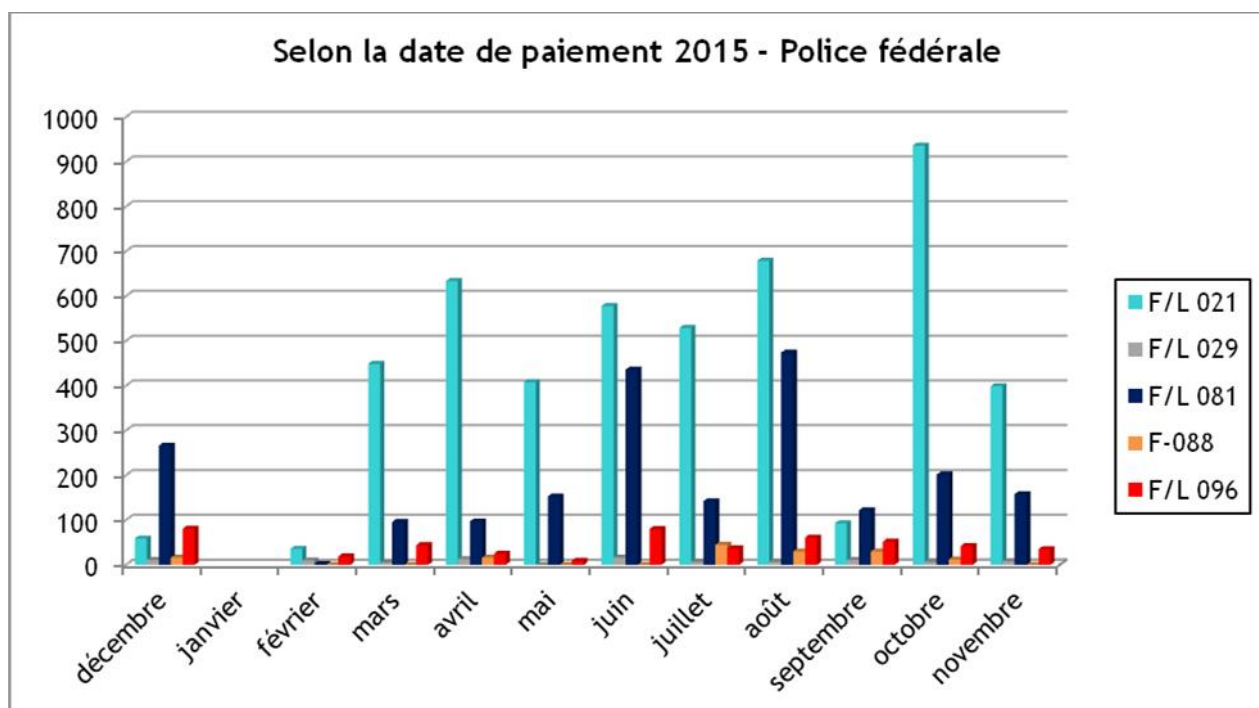
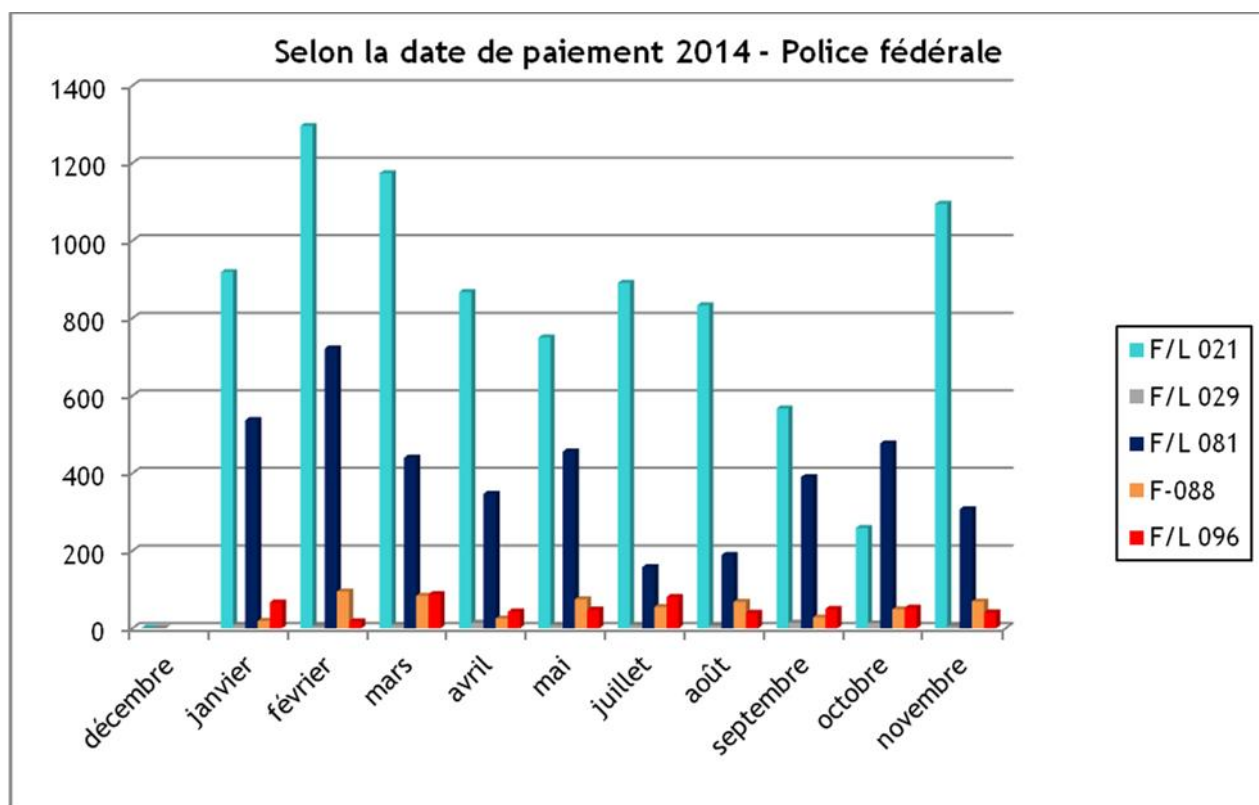
Par satellite 2014 - Police locale



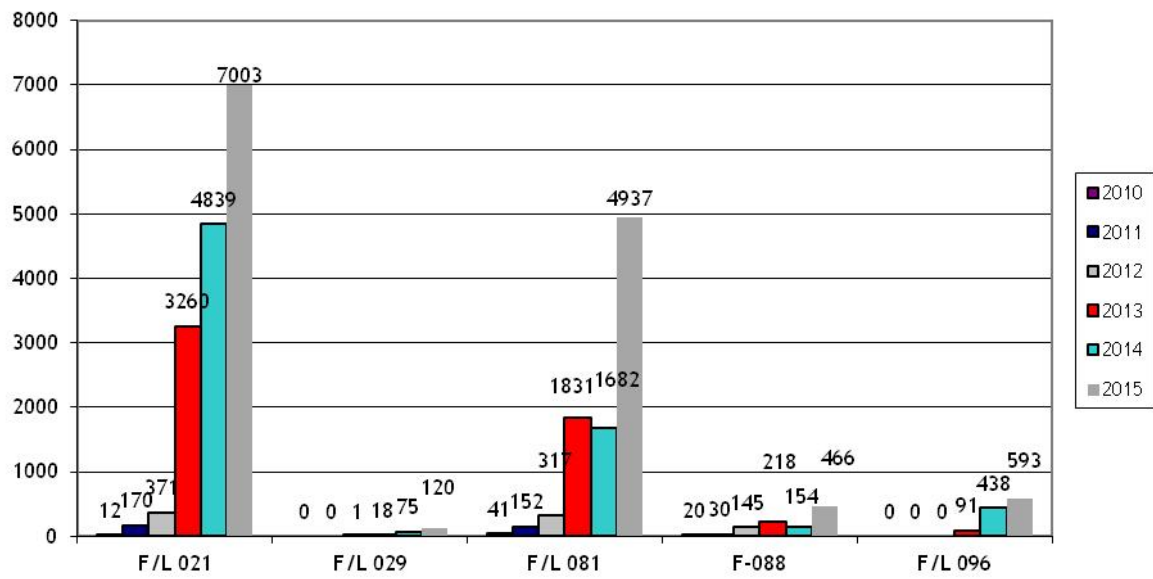
Par satellite 2015 - Police locale

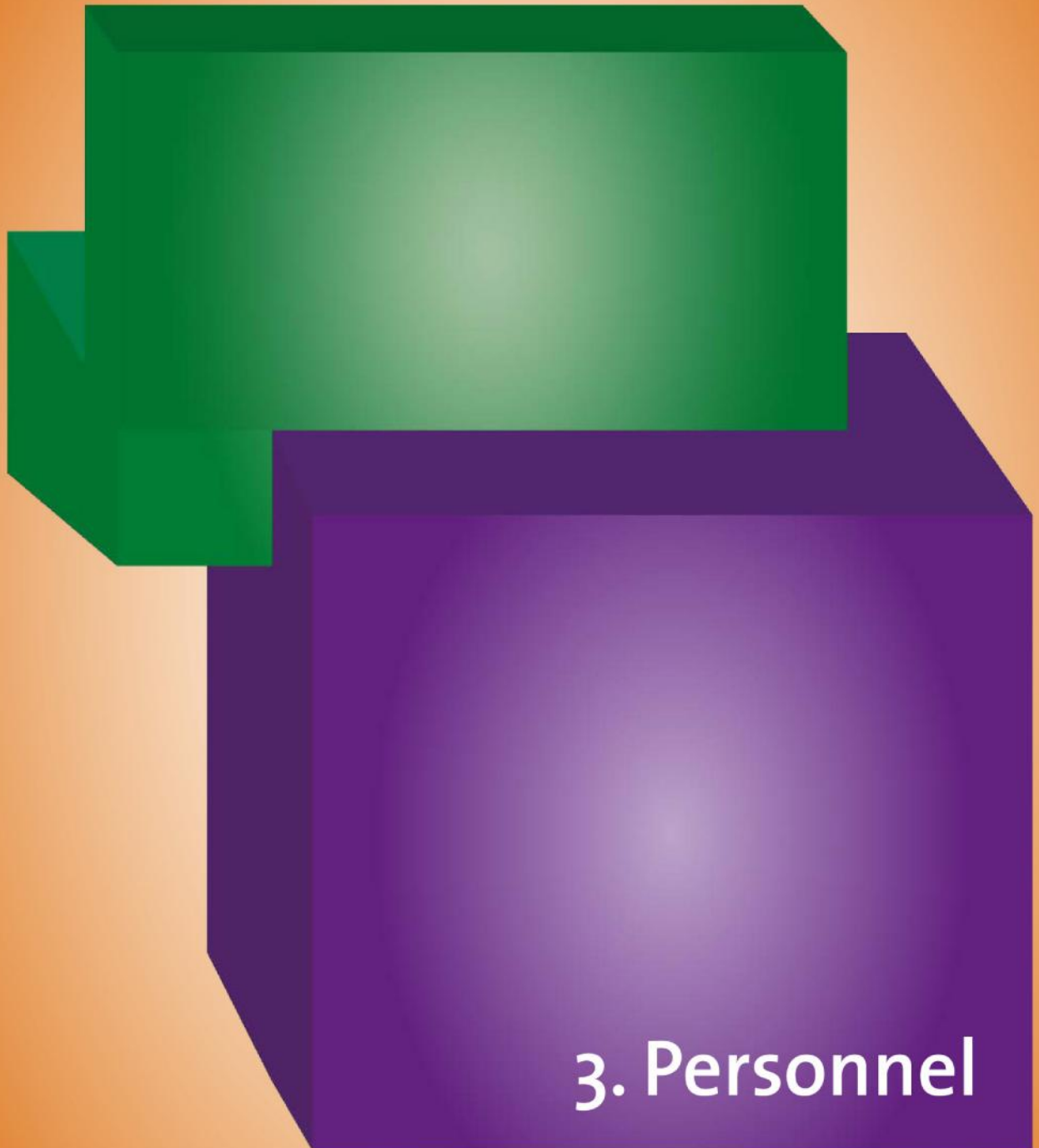


Police fédérale



Selon l'année de prestation - Police fédérale



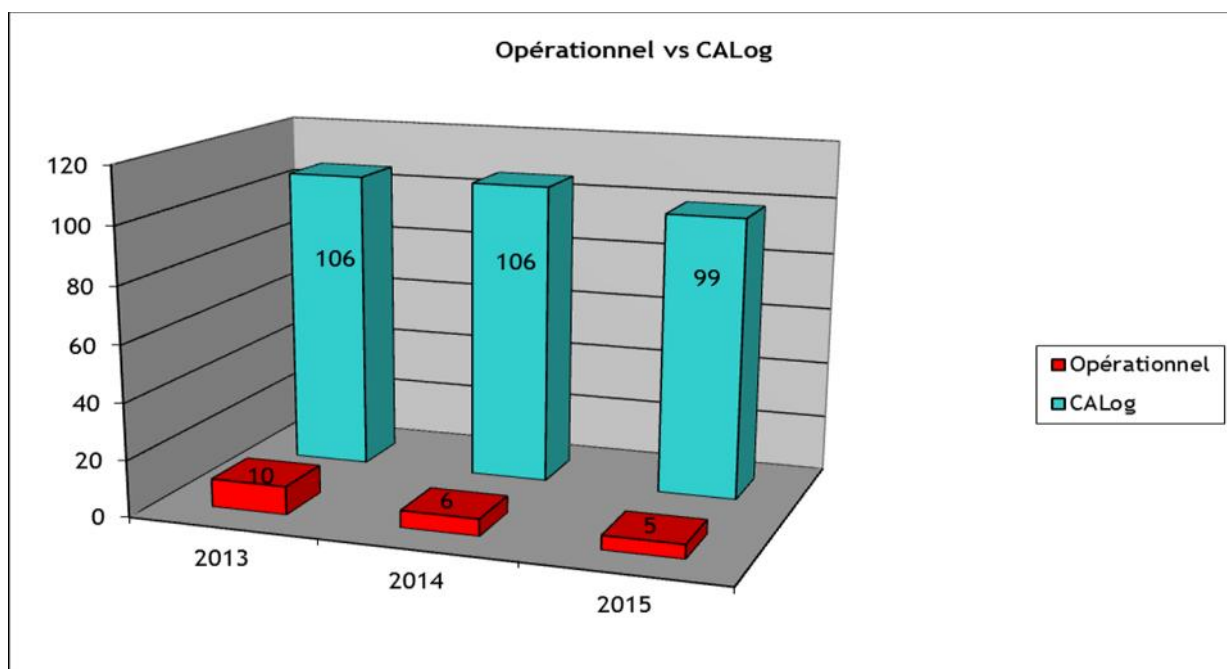
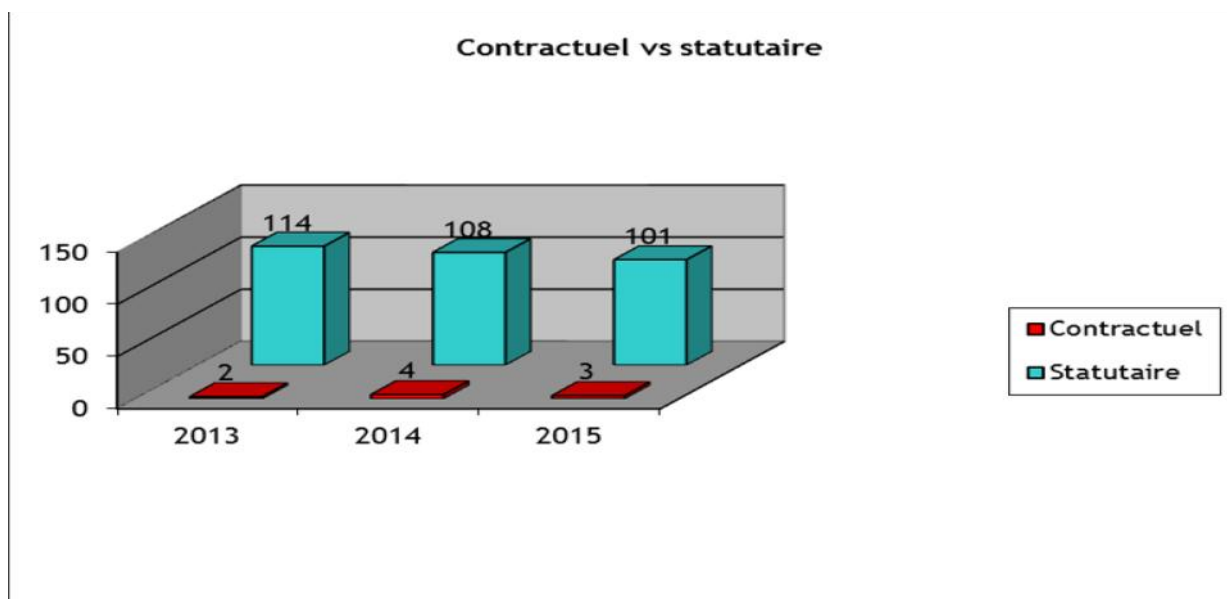


3. Personnel

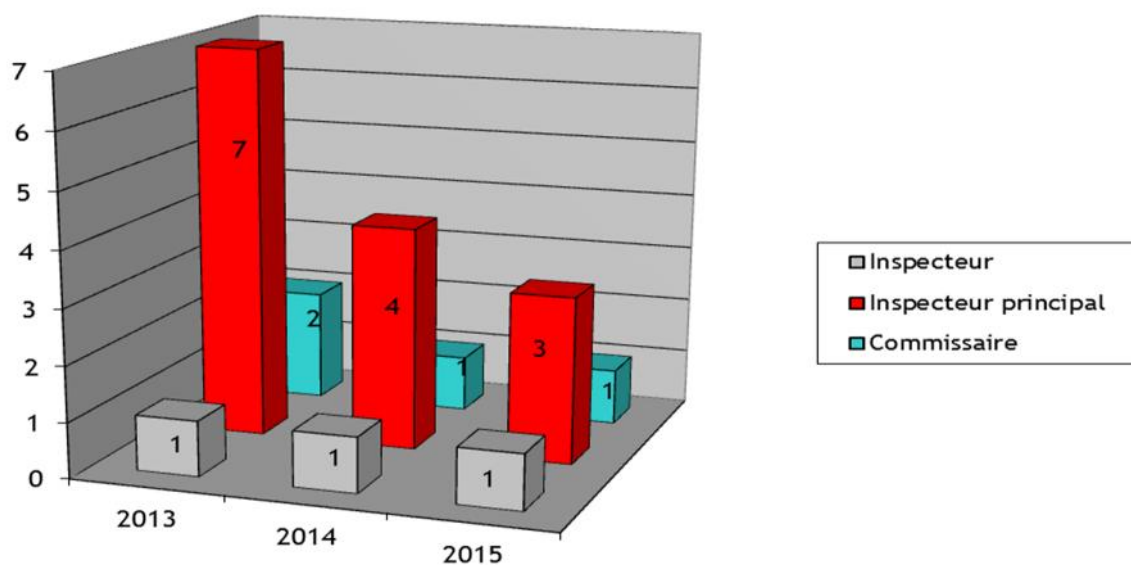
Personnel

1. Effectifs

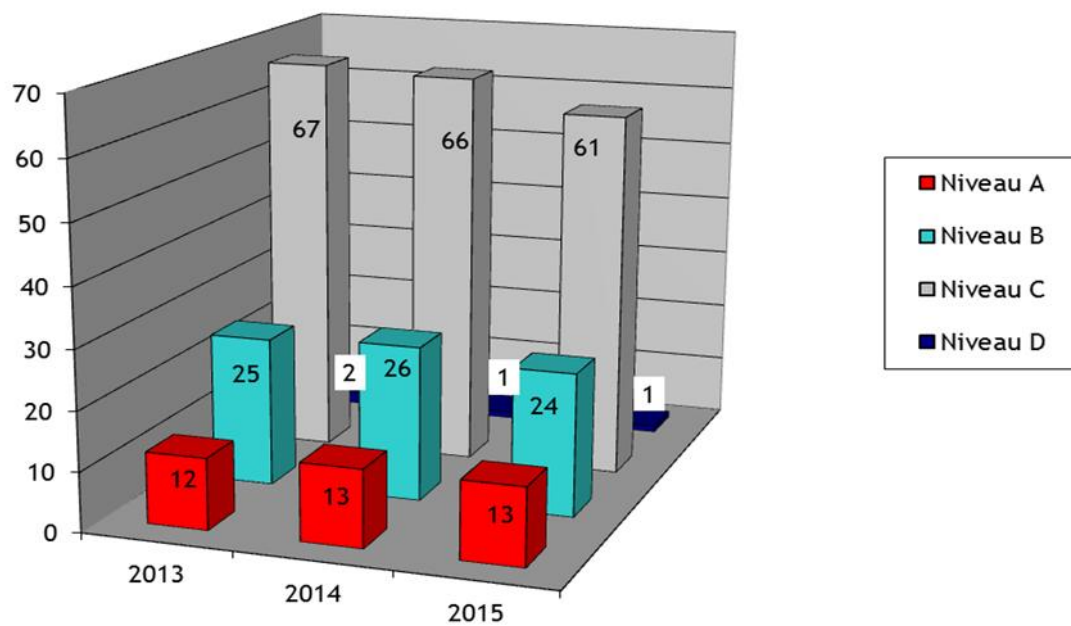
Vous trouverez ci-dessous un aperçu chiffré (exprimé en nombre d'unités physiques) des membres du personnel du SSGPI.



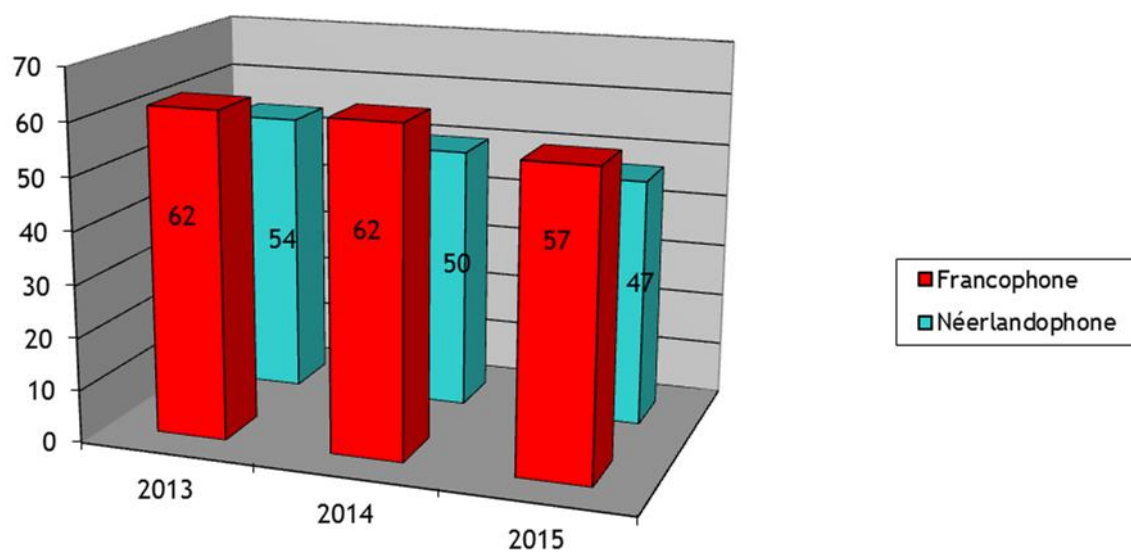
Selon le grade



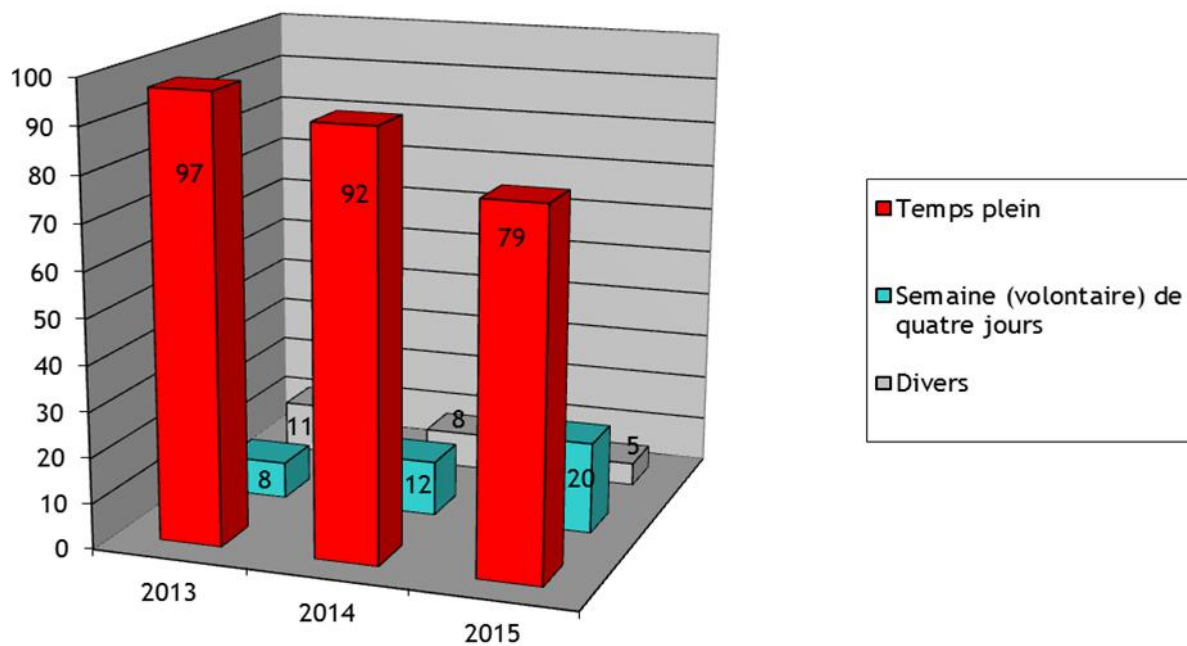
Selon le niveau

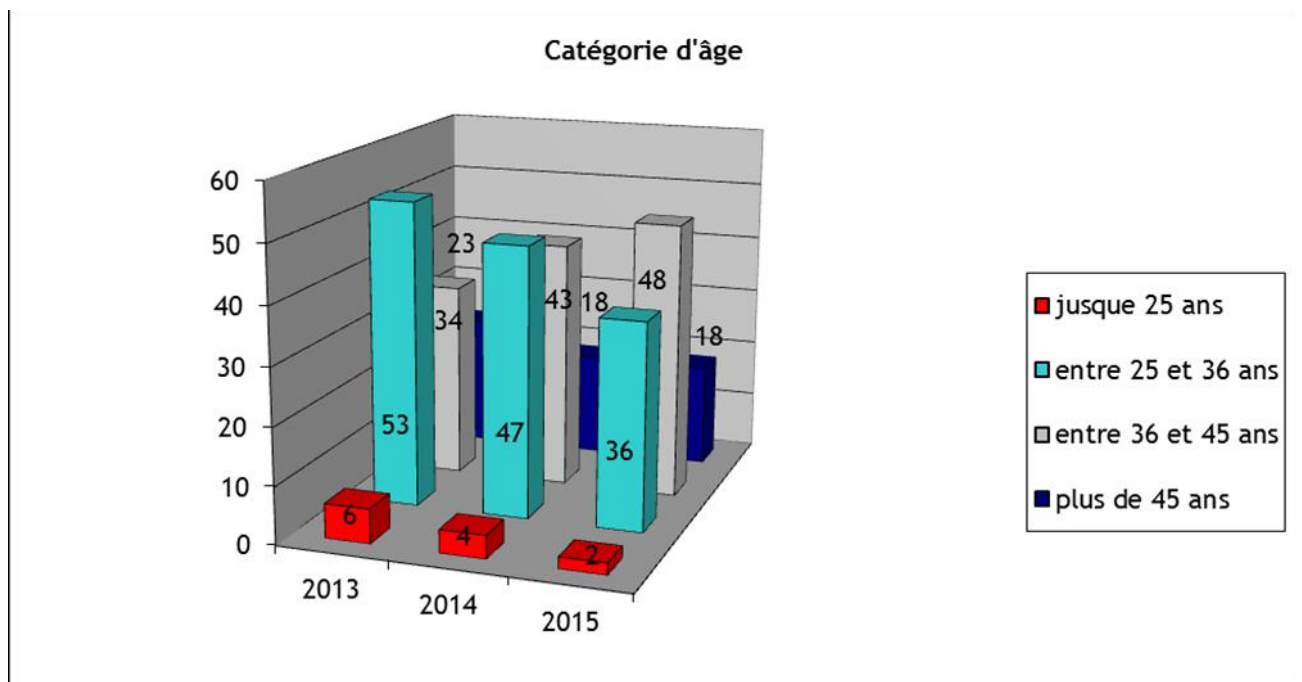
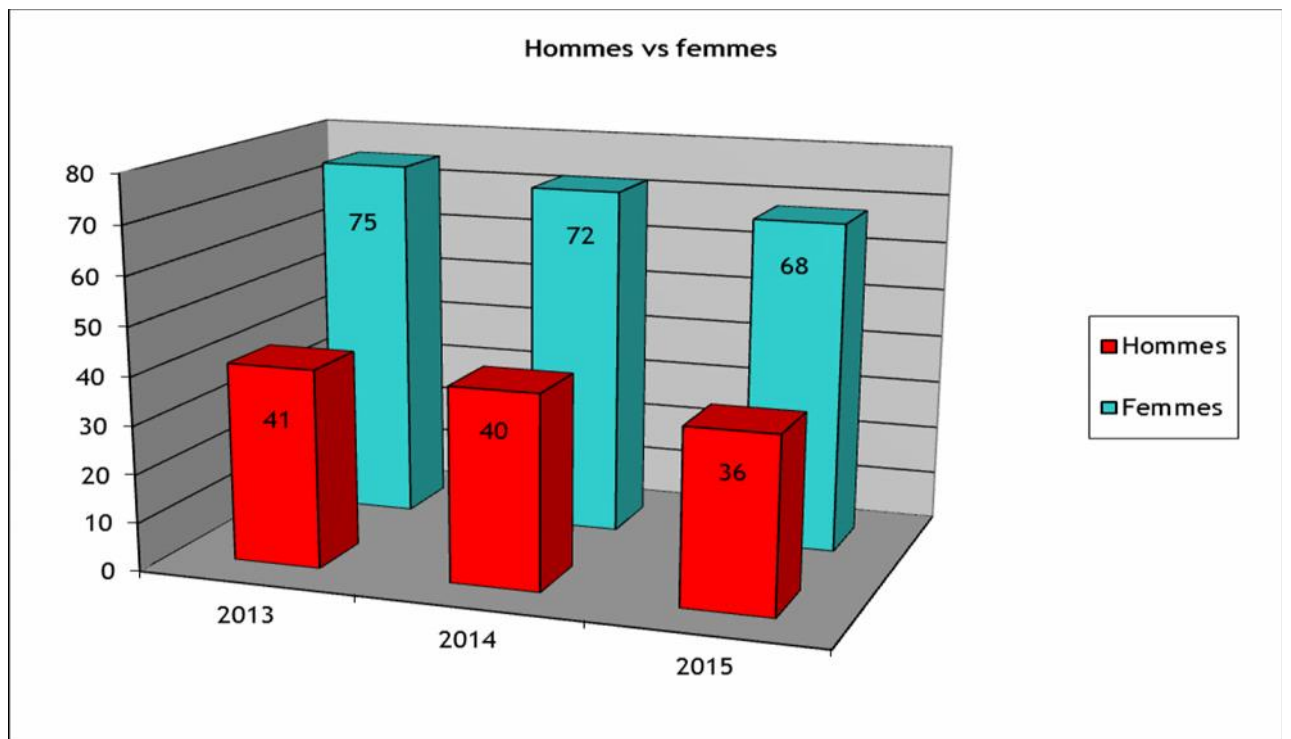


Régime linguistique

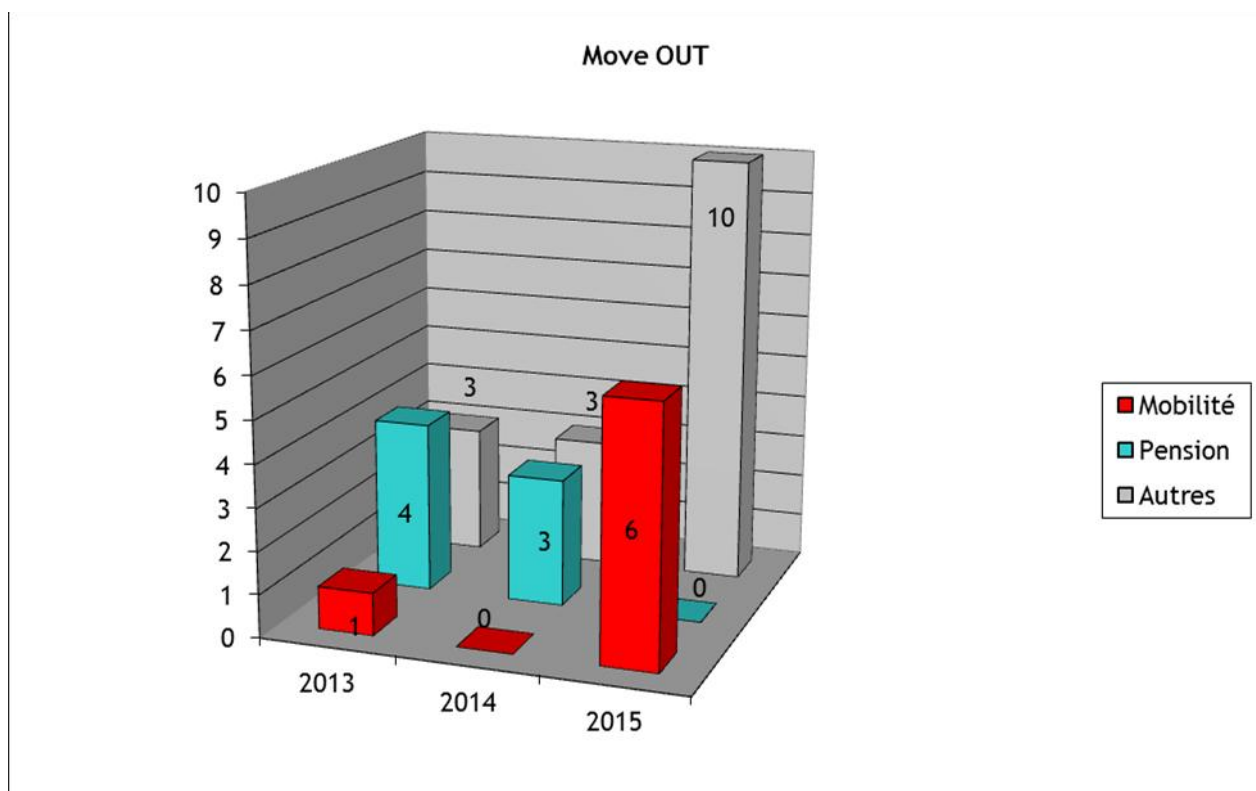
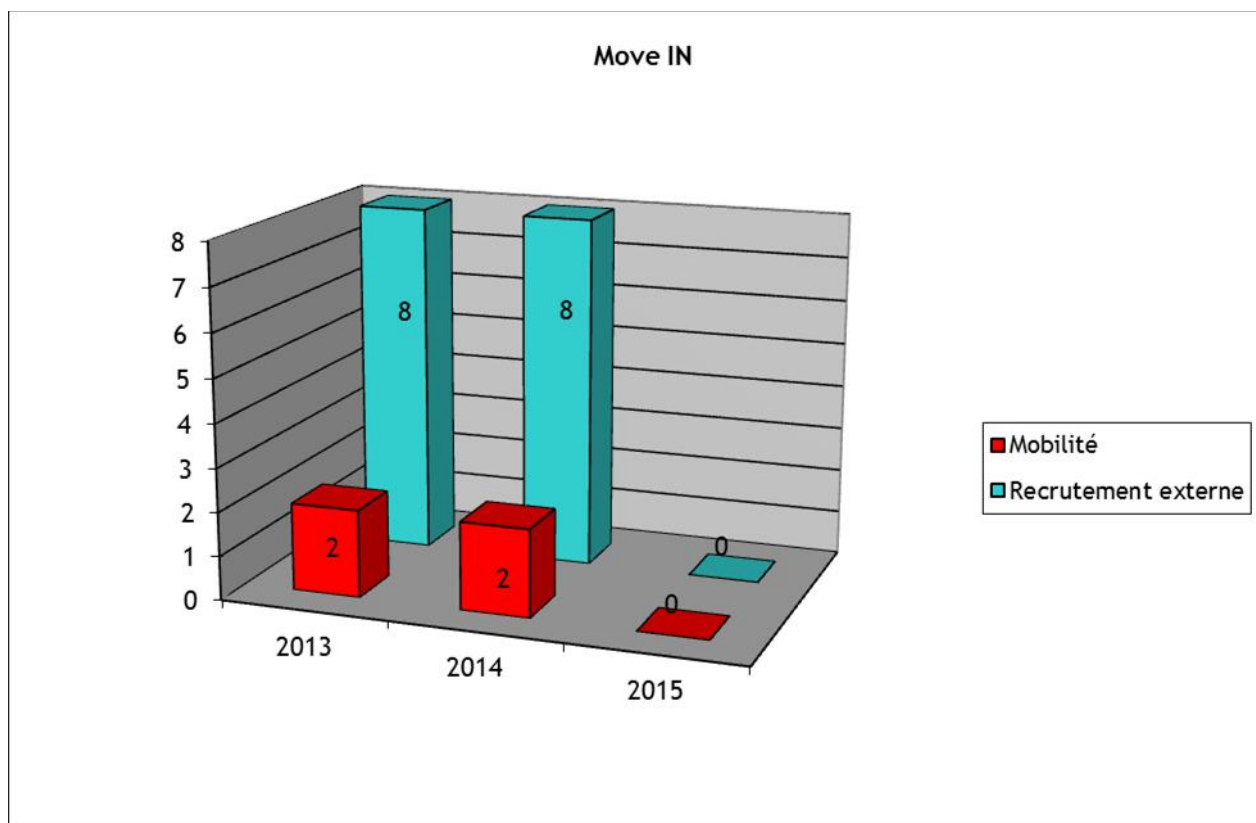


Régime de travail





Mouvements du personnel





2. Bien-être au travail

Dans le courant du mois de juin 2015, une campagne de sensibilisation a été lancée pour les membres du SSGPI.

L'objectif de cette campagne est principalement de sensibiliser les membres du personnel et de partager des informations sur les différents aspects du bien-être.

La campagne “Bien-être” au travail intègre tous les facteurs relatifs aux circonstances dans lesquelles le travail est effectué (comme un mobilier confortable et ergonomique).

Le “Bien-être au travail” est une notion assez vaste et comporte de nombreux aspects différents, tel l'ergonomie, l'hygiène sur le lieu de travail, l'embellissement du lieu de travail, la sécurité au travail, la protection de la santé du travailleur et la charge psycho-sociale.

La direction veut un endroit où il est agréable de travailler, où les membres du personnel se sentent bien dans leur travail, un endroit où ils peuvent travailler (ensemble) et échanger leurs connaissances, se sentir valorisés/respectés et où ils peuvent ainsi fournir le meilleur, pour eux-mêmes et pour le service.

Dans ce cadre, un conseiller en prévention a déjà vérifié que tous les collaborateurs avaient une position correcte à leur bureau.

Des séances sportives ont également été organisées pour les membres du SSGPI.

3. Teambuilding

3.1. Teambuilding 2014



Notre teambuilding 2014 nous a conduits dans l'ouest du pays, au domaine Blaarmeersen à Gand. Le Satellite Ouest était chargé de l'organisation. Les mots-clés de cette édition étaient collaboration, défi, solidarité et travail en équipes...

3.2. Familyday

Le 31 août 2015, s'est déroulée la deuxième édition du Familyday au "De Pianofabriek" à Saint-Gilles. Cet événement a été organisé pour tous les membres du personnel du SSGPI, leur partenaire et leurs enfants.

Ce Familyday a remporté un grand succès; il n'y avait pas moins de 90 personnes présentes à cette fête pour la famille !

