SSGPI

Rapport d'activités

2011

Police

Colophon

Editeur responsable:
Robert Elsen

Coordination et rédaction finale:
Annelies Vaes

Rédaction:
Philippe Degeye, Dieter Devos, Freya Geurts, Annelies Vaes, Tim Van den Berghe, Cindy Van Peer

Lay-out et photographie:
Jocelyn Balcaen, Annelies Vaes

Traduction:
Carine Siffert, Annelies Vaes

Imprimerie de la police fédérale

Table des matières

Colophon 2
Table des matières 3
Avant-propos 5
Organigramme du SSGPI 6
Stratégie 9
1. Mission, vision, valeurs 11
1. Mission 11
2. Vision 12
3. Valeurs 12
Les moyens 13
1. CAPELO (carrière publique électronique) 15
2. Décentralisation encodage GALoP 16
3. Gestion documentaire « Alfresco » 17
4. Formulaires F/L-021 par voie électronique 18
5. Remaniement des formulaires 18
6. Coaching individuel 19
7. Formation en coaching 19
8. Création du Bureau “Appui opérationnel” 20
9. Reprise des dossiers contentieux par le satellite Sud 21
10. RIO (Register In Out) 21
11. Scanning des documents 22
12. La décentralisation: situation actuelle 22
13. Elaboration de processus 23
14. Déménagement du callcenter du satellite fédéral 24
15. Formation continuée Module budgétaire 24
16. Groupes de travail avec les comptables spéciaux et les responsables du personnel 25
Offre de services 27
1. Satellites 29
1. Satellite Nord ... 1 an plus tard 29
2. Un deuxième satellite sous la loupe: le satellite Sud 34
3. Modèles de décentralisation 37
4. Trafic téléphonique dans les satellites 38
5. Dossiers du personnel par satellite 41
2. Centre de coordination 42
1. Communication 42
2. Connaissance et expertise 43
3. Infor 44

4. IT – Security 45
5. BAI (Déplacements de service) 45
Personnel 47
1. Membres du personnel du SSGPI 49
2. Familyday SSGPI 51
3. Teambuilding à Hasselt 53

Avant-propos

C'est la deuxième édition du rapport d'activités du Secrétariat de la police intégrée à deux niveaux, en abrégé "SSGPI".
Nous vous remercions dès à présent pour l'attention que vous allez y porter.

Les informations relatives aux activités et aux projets du SSGPI ont à nouveau été rassemblées dans quatre chapitres.

L'année 2011 se caractérise par toute une série d'événements importants.

Il y a d'abord eu la préparation et le déménagement effectif du satellite Nord du SSGPI vers le site Rijksadministratief Centrum (RAC) à Hasselt.

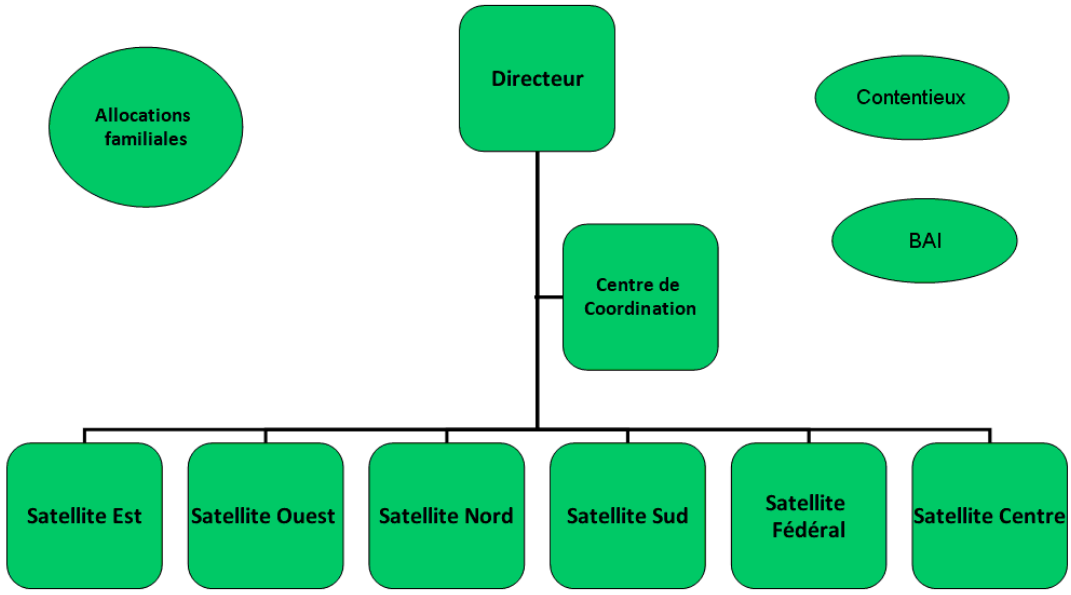
Ensuite, il y a eu la fusion entre le contactcenter du satellite Fédéral du SSGPI avec le callcenter Polsupport de DSI.

Et enfin, un certain nombre d'initiatives ont été entreprises en vue d'améliorer le fonctionnement du SSGPI.

Nous vous invitons à en savoir plus en lisant ce rapport d'activités et nous sommes toujours ouverts à toute remarque constructive.

Robert ELSEN
Directeur – chef de service f. f. SSGPI

Organigramme du SSGPI



Certains changements ont eu lieu en ce qui concerne l'organigramme du SSGPI par rapport à 2010.

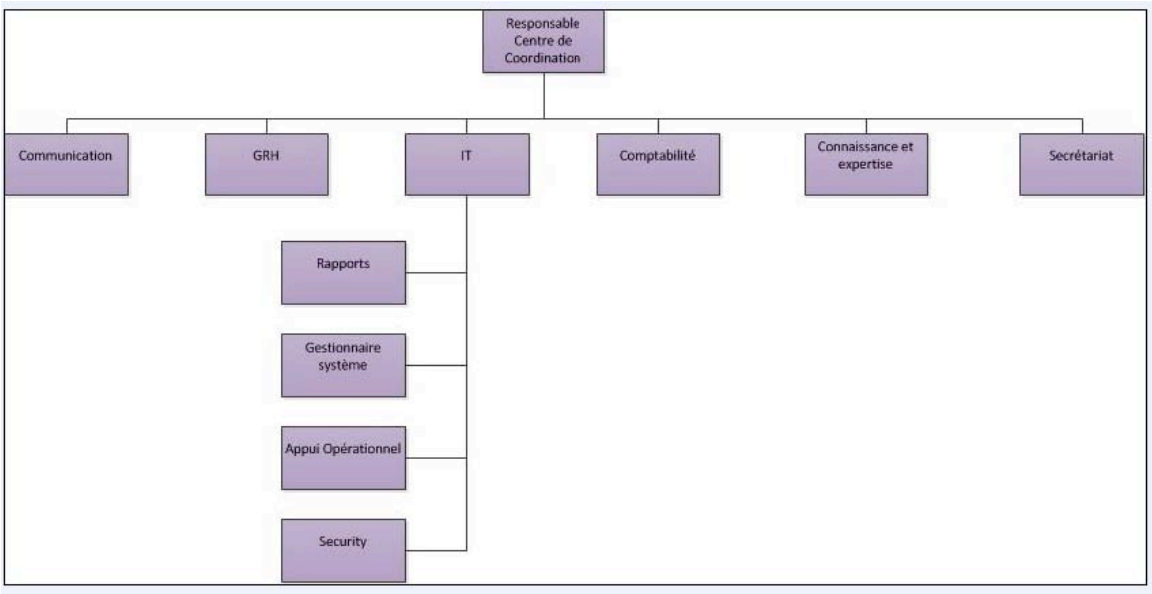
Ainsi, le **Quality Center** a été supprimé/dissous dans le courant de l'année 2011 pour cause, d'une part, de mobilités internes et, d'autre part, pour cause de contraintes budgétaires.
Les missions du Quality Center ont été examinées afin de dégager celles qui devaient être effectuées en priorité. Ces priorités ont été assumées en complément en 2011 par d'autres membres du personnel du SSGPI. Concrètement, cela concerne la concrétisation du système de contrôle interne sur base de processus.

En ce qui concerne les **satellites**, il y a également eu une modification. Comme déjà exposé dans notre rapport annuel de 2010 (voir www.ssgpi.be/Raccourcis), la répartition des zones de police dans les satellites (ceux-ci assurent le traitement complet et autonome des dossiers des zones et de la police fédérale), est basée sur la situation géographique des zones par rapport au futur site des satellites.

En 2010, les 6 satellites étaient encore implémentés de manière centralisée à Bruxelles, mais en 2011, le satellite Nord (qui assure le traitement des dossiers des zones 5345 à 5402 et des zones 5411, 5412 et 5853) est implémenté au niveau régional à Hasselt. Pour plus d'explications à ce sujet, nous vous renvoyons à la Partie Offre de services.

A partir de 2012, les satellites Est, Sud et Ouest seront également implémentés de manière décentralisée (voir Partie Offre de services).

Le **Centre de coordination**, qui exécute des fonctions et offre des services en soutien aux satellites, est composé des cellules suivantes:



Le service des **Allocations familiales** du SSGPI, qui est situé dans les bureaux du S.P.F. Finances, avenue des Arts à Bruxelles, est compétent pour les dossiers d'allocations familiales de la police fédérale.

Le bureau **Contentieux** est responsable du suivi des saisies sur salaires, des cessions de rémunération et de la médiation de dettes.

Enfin, le bureau **BAI** assure le remboursement des frais de repas et de transport. Cette tâche sera également reprise dans le futur par les satellites. Pour plus d'explications à ce sujet, nous vous renvoyons à la Partie « Offre de services ».

Stratégie

1

1. Mission, vision, valeurs

1. Mission

Pour une explication plus détaillée de la mission du SSGPI, nous vous renvoyons à notre rapport annuel de 2010, que vous pouvez retrouver sur notre site internet www.ssgpi.be, rubrique “Raccourcis”. Vous y trouverez une explication détaillée des services fournis par le SSGPI, tels que le calcul salarial, l’output des déclarations sociales et fiscales, des fiches de salaires, le soutien juridique, l’accountmanagement, la mission d’information, la gestion de l’application, les formations et appui, la fonction signal, la tenue du dossier salarial, …

Vous trouverez ci-dessous un bref aperçu des tâches officielles du Secrétariat de la police intégrée, structurée à deux niveaux, en abrégé “SSGPI”, conformément à l’article 149*octies* LPI[1].

1. assurer l’application correcte du statut à tous les membres du personnel;
2. communiquer le résultat des calculs et la transmission des pièces de paiement nécessaires pour pouvoir payer à temps les traitements, les droits apparentés aux ayants droit ainsi que les retenues fiscales et sociales;
3. la gestion du contentieux relatif au recouvrement des paiements indus, aux saisies sur salaire et aux cessions de rémunération, conformément au modèle de travail décentralisé du moteur salarial choisi par chaque employeur (voir “Les moyens”);
4. la tenue d’une copie du dossier pécuniaire pour chaque membre du personnel;
5. une mission générale d’information;
6. garantir le suivi de la mise en œuvre des données fournies par la police fédérale ou les zones de police, conformément au modèle de travail décentralisé du moteur salarial choisi par chaque employeur (voir “Les moyens”);
7. le calcul des traitements et droits apparentés des membres du personnel des services de police;
8. le calcul des cotisations et des prélèvements légaux et réglementaires;
9. l’établissement des déclarations imposées en matière sociale et fiscale et leur introduction auprès des organismes compétents;

[1] Loi du 7 décembre 1998 organisant un service de police intégré, structuré à deux niveaux, *M.B.* 05-01-1999

10. l'établissement des pièces comptables, des pièces de paiement et des pièces justificatives nécessaires.

2. Vision

Découlant de la mission, le SSGPI a élaboré une vision qui est cruciale pour les membres du personnel du SSGPI.

Le SSGPI veut, en effet, évoluer vers une organisation orientée client qui, par une démarche légitime et efficace, garantit une offre de service de qualité dans l'exécution de ses missions.

3. Valeurs

Pour pouvoir réaliser la vision définie par le SSGPI, il sera principalement accordé de l'importance aux valeurs suivantes:

- auto-discipline;
- engagement professionnel;
- discrétion;
- un esprit de service;
- innovation;

Moyens

2

1. CAPELO (carrière publique électronique)

Le dossier pension papier dans le secteur public est remplacé progressivement à partir du 1er janvier 2011 par un dossier pension électronique.
Pour réaliser ce projet, on a développé une banque de données « CAPELO ». Sur base de cette banque de données, le Service des pensions du Secteur public pourra passer à la remise d'un aperçu de la carrière, de l'estimation de la pension et enfin au calcul des pensions du personnel du secteur public.

CAPELO comprend **deux volets.** Le premier volet se rapporte au présent et le deuxième au passé.

Pour réaliser le **premier volet**, à partir du 1er janvier 2011, des modifications ont été apportées aux structures DMFA(PPL) existantes. Modifications grâce auxquelles on obtient les données de carrière et de rémunération qui permettent au Service des pensions, pour le Secteur public (SdPSP), d'établir le droit à une pension du secteur public et à le calculer.

Pour insérer ces données de carrière et de rémunération dans les nouvelles structures DMFA(PPL), le SSGPI a pris en 2011 les initiatives suivantes:

- transmission des échelles de traitement et des suppléments de traitement qui sont d'application à la police intégrée;
- alimentation des nouveaux blocs DMFA(PPL) via le moteur salarial Themis.
  Il s'agit des blocs suivants:
  - le bloc « données d'emploi relatives au service public »;
  - le bloc « traitement barémique »;
  - le bloc "supplément de traitement".
- élargissement des mesures de réorganisation du temps de travail, des codes de prestations et des codes de rémunération dans les structures de la DMFA(PPL).
  Pour identifier dans les structures de la DMFA(PPL) les absences qui peuvent influencer le calcul de la pension d'un fonctionnaire statutaire, le SSGPI a, en collaboration avec l'ASBL SIGEDIS, fourni les codes des mesures corrects, les codes de prestations et les codes de rémunération, conformément aux directives reprises dans les instructions administratives à l'attention des employeurs.

Le **deuxième volet** se rapporte aux données de carrière et de rémunérations antérieures au 1er janvier 2011 (données historiques). Ces données historiques se rapportent:

- aux présences et absences du membre du personnel;
- pour les membres du personnel statutaires : le traitement barémique et les suppléments de traitement du 1er janvier 2006;
- les données relatives au diplôme.

En ce qui concerne ces données historiques, le SSGPI a décidé en 2011, dans un premier temps, de voir l'évolution de la première phase (DMFA) avant de démarrer la deuxième phase en collaboration avec les zones de police locale et la police fédérale.

En ce qui concerne cette deuxième phase, le SSGPI va jouer, à partir de 2012, un rôle d'appui et, le dernier employeur sera tenu de transmettre les données historiques nécessaires au Service des Pensions du Secteur public.

En plus de ces données de carrière et de rémunération, dans certains cas, des données supplémentaires (**données ponctuelles**) doivent également être transmises au Service des Pensions du Secteur public. Cela concerne entre autres les données relatives au diplôme et les motifs de la fin de la relation statutaire. Ces données, que le SSGPI ne connaît pas toujours, doivent être signalées par l'employeur lui-même au Service des Pensions du Secteur public.

2. Décentralisation encodage GALoP

Depuis fin 2011, l'encodage des prestations de service des membres du personnel du SSGPI n'est plus assuré de manière centralisée par le secrétariat, mais est décentralisé au sein du SSGPI.

Chaque satellite et chaque bureau du Centre de coordination est désormais responsable de l'encodage des prestations de service des collaborateurs de son satellite/bureau.
D'une part, cela garantit un suivi plus rapide des heures prestées, et, d'autre part, les prestations effectuées par les collaborateurs des satellites décentralisés peuvent être encodées plus rapidement et plus efficacement dans GALoP.

Une mission de contrôle de l'encodage a été confiée au secrétariat (Centre de coordination).

3. Gestion documentaire « Alfresco »

Dans le courant de l'année 2011, le bureau Communication a commencé à préparer l'implémentation d'un système de gestion documentaire appelé « Alfresco ».

Cette application, destinée à usage interne au sein du SSGPI, a pour objectif de centraliser en un seul endroit tous les documents, analyses, notes, faq, nouveautés, … qui circulent au sein du SSGPI. De cette manière, la recherche devrait être plus facile et plus rapide, et chaque satellite ou bureau ne devra plus sauvegarder les documents sous leurs répertoires locaux.

La planification de la mise en service d'Alfresco s'est déroulée en plusieurs étapes:

La première étape a consisté à prévoir une interface dans laquelle les utilisateurs peuvent s'identifier dans l'application, parcourir la structure du répertoire et télécharger les dossiers. L'objectif de cette étape est de pouvoir tester les fonctions de base sur les ordinateurs du SSGPI, sur lesquels l'application pourra enfin être utilisée.

Entre-temps, le bureau Communication attribue pour chaque fichier la catégorie à laquelle il appartient avec une brève description et la date de rédaction du document.

Lors de l'étape suivante, la firme a implémenté la configuration spécifique au SSGPI dans Alfresco, a ajouté une arborescence pour pouvoir parcourir les différents fichiers thématiques et a ajouté une liste de catégories, de sorte que les utilisateurs puissent consulter les fichiers d'une catégorie donnée (ex. notes, faq, analyses, …).

Dans la dernière étape, prévue dans le courant du mois de mai 2012, l'utilisateur pourra filtrer les fichiers par catégorie et il peut, au moyen d'une recherche, chercher le contenu des fichiers.
Après cette dernière étape, l'application sera utilisée par tous les membres du personnel du SSGPI.

4. Formulaires F/L-021 par voie électronique

Depuis avril 2011, une nouvelle procédure est utilisée pour le traitement des formulaires électroniques F/L-021 qui sont enregistrés via Portal/PPPOnline.

Avant avril 2011, la procédure était la suivante: le bureau BAI du SSGPI imprimait les formulaires 021 à partir de GALOP, les calculait et les validait dans GALOP.

Cette validation signalait aux parties concernées (l'unité/ZP et le membre du personnel) que le formulaire avait été accepté et qu'il serait calculé et payé endéans le mois suivant cette date de validation.

Depuis avril 2011, les formulaires électroniques 021, enregistrés via Portal/PPPOnline, ont été importés par le bureau BAI à partir de GALOP dans une nouvelle application développée par le SSGPI. On n'imprimera donc plus de formulaires et ce, dans un souci écologique.

Après le calcul, les montants sont chargés dans Themis. Cet export de GALOP n'est possible que si les formulaires ont été validés.
Par conséquent, le signal que les parties concernées recevront lorsque le formulaire a été validé, ne signifie plus que les formulaires ont également été effectivement acceptés.

En cas de rejet du formulaire 021, l'intéressé reçoit une lettre motivée du bureau BAI.

5. Remaniement des formulaires

Dans le courant de l'année 2011, tous les formulaires utilisés au niveau du SSGPI ont été contrôlés, afin de vérifier s'ils étaient toujours faciles à utiliser, complets et à jour.

Tous les formulaires susceptibles d'être améliorés ont été remaniés et republiés sur notre site internet www.ssgpi.be.

Au total, 37 formulaires ont été modifiés.

6. Coaching individuel

En 2011, on a poursuivi le trajet de coaching individuel entamé par les dirigeants du SSGPI depuis fin 2009.

Chaque participant indique, au début de chaque trajet de coaching – qui dure plus ou moins 1 an, ses objectifs et/ou ses points à améliorer qu'il voudrait atteindre sur le plan professionnel.

En collaboration avec le coach, ils parcourent ces objectifs et rédigent un plan individuel de coaching. Il y a en moyenne 1 session de coaching toutes les 3 à 4 semaines.

Après plus ou moins 10 sessions, comme en 2010, la personne coachée, le coach et le chef direct procèdent à une évaluation du processus. A cette occasion, la personne coachée donne un feedback de ses expériences pendant les sessions de coaching et le chef direct peut vérifier si des progrès ont été réalisés par rapport aux objectifs fixés.

Les sessions de coaching individuelles sont définitivement terminées depuis septembre 2011.

7. Formation en coaching

En 2011, on a poursuivi la formation coaching entamée en septembre 2010.
Cette formation en coaching, qui se fait en groupe et à laquelle participent les dirigeants qui sont coachés individuellement, vise à intégrer le coaching dans le style de management.

Cette année, dans la formation en coaching, l'accent a été mis sur les 3 thèmes suivants: "limites" (prise de conscience de ses limites, distance interpersonnelle, …). "Se mettre d'accord dans les entretiens et les réunions", où l'on applique la méthode dite GROW. Celle-ci consiste à poser des questions structurées qui tendent toujours plus vers la solution souhaitée et où via une construction logique l'objectif est atteint. Et enfin, on a travaillé sur le thème "programmes meta". Ce sont des programmes et des processus que l'on utilise pour filtrer et organiser l'information.

L'objectif est d'avoir une meilleure compréhension de soi et des autres, avec comme conséquence, une meilleure vision et capacité d'autocontrôle et d'avoir une meilleure prise sur les situations.

8. Création du Bureau "Appui opérationnel"

En mars 2011, un nouveau bureau a été créé au sein du Centre de coordination du SSGPI, appelé "Appui opérationnel" (en abrégé "AOS").

Les tâches de ce bureau consistent principalement à:

- répondre à toutes les questions et demandes relatives à l'application Themis ;
- rédiger, suivre et tester toutes les demandes 'Change Request' (= implémenter une nouvelle fonctionnalité dans le système de paiement);
- être en contact permanent avec la firme;
- collaborer activement avec les autres bureaux du Centre de coordination;
- détecter de manière proactive des problèmes qui pourraient survenir lors de l'utilisation de l'application Themis (via des rapports, des tests, de la documentation, …), développer des contrôles systématiques… ;
- signaler tous les problèmes d'application (bugs, questions, …) et en assurer le suivi et le dispatching;
- faire le suivi du 'Release': tester toutes les corrections, modifications qui sont dans le release;
- DMFA(PPL) /DWFA: corriger les fichiers transmis, communiquer les erreurs et s'assurer qu'elles ne se reproduiront plus à l'avenir (exemple: adapter les instructions de travail, …);
- participer de manière constructive à différentes plateformes de concertation (réunions, interne, …);
- relire les instructions de travail en fonction du domaine;
- …

9. Reprise des dossiers contentieux par le satellite Sud

Comme vous avez pu le lire dans notre rapport d'activités 2010, (voir www.ssgpi.be/raccourcis), la première phase de la réorganisation du SSGPI consistait en la fusion des dossiers des CALogs et des opérationnels. A cette fin, ce qu'on appelle les satellites ont été créés.

Les bureaux BAI (déplacements de service) et Contentieux (gestion et suivi des contentieux, saisies sur salaire et transferts de salaires) existent encore provisoirement séparément. Mais, en vue d'un point de contact unique pour les employeurs pour le traitement intégral des dossiers salariaux des clients et une relation de travail plus étroite avec le client, le traitement des dossiers du contentieux sera garanti dans un avenir proche par les satellites. Le satellite Sud fait office de "satellite-pilote".

Ceci signifie que les dossiers contentieux des zones qui font partie du satellite Sud, ne sont plus traités par le bureau contentieux depuis le mois de juin 2011, mais qu'ils sont gérés au sein du satellite Sud.

Les membres du personnel qui ont un dossier contentieux doivent contacter leur service du personnel ou la personne de contact de leur zone qui est chargée du traitement des dossiers contentieux. Il est important de signaler que seul le service du personnel ou la personne de contact peut contacter le satellite pour le contentieux.

10. RIO (Register In Out)

Depuis le mois de septembre 2011, l'application "RIO" (Register In Out) a été implémentée au niveau du SSGPI, plus précisément pour les 6 satellites et le bureau KCE (Connaissance et Expertise) du Centre de coordination.

RIO est un registre de correspondance électronique permettant de gérer de manière intégrée les données concernant le courrier entrant et sortant et les envois internes. De cette manière, la correspondance peut être enregistrée, mais les documents entrants et sortants peuvent également être consultés à partir d'une date précise et sont classés par dossier. Son accès peut être limité à un certain nombre de personnes. Les documents peuvent être recherchés sur base du sujet ou d'un mot-clé, la version électronique d'un document peut être ouverte directement à partir de sa fiche détaillée, il est possible de

vérifier quels documents doivent encore être traités, qui les traite, quels délais doivent être respectés, …

L'application RIO a été implémentée pour remplacer l'ancienne application "Servicedesk".

L'objectif de RIO est également de conserver dans le système de gestion Alfresco la correspondance qui y est enregistrée et qui est jugée utile pour plusieurs membres du personnel du SSGPI.

11. Scanning des documents

Le bureau Connaissance et Expertise (KCE) a commencé le scanning du classement complet des documents papiers relatifs au statut pécuniaire. Le classement papier sera peu à peu remplacé par un classement électronique.

Cela permettra aux satellites décentralisés de bénéficier d'un accès aisé à cette documentation.
Les documents scannés seront conservés dans une phase ultérieure dans le système de gestion des documents «Alfresco».

12. La décentralisation: situation actuelle

Ainsi que vous avez pu le lire dans notre rapport d'activités de 2010, 4 des 6 satellites du SSGPI (satellites Nord, Est, Sud et Ouest) seront implémentés régionalement à partir de 2011 afin de se rapprocher des zones qu'ils gèrent.

Entre-temps, le premier des 4 satellites a été décentralisé. Le satellite Nord a en effet déménagé dans le courant du mois de mars 2011 dans les bâtiments du Centre administratif à Hasselt.

Nous vous renvoyons à la partie « Offre de services » pour un rapport plus détaillé des conclusions de la décentralisation du satellite Nord.

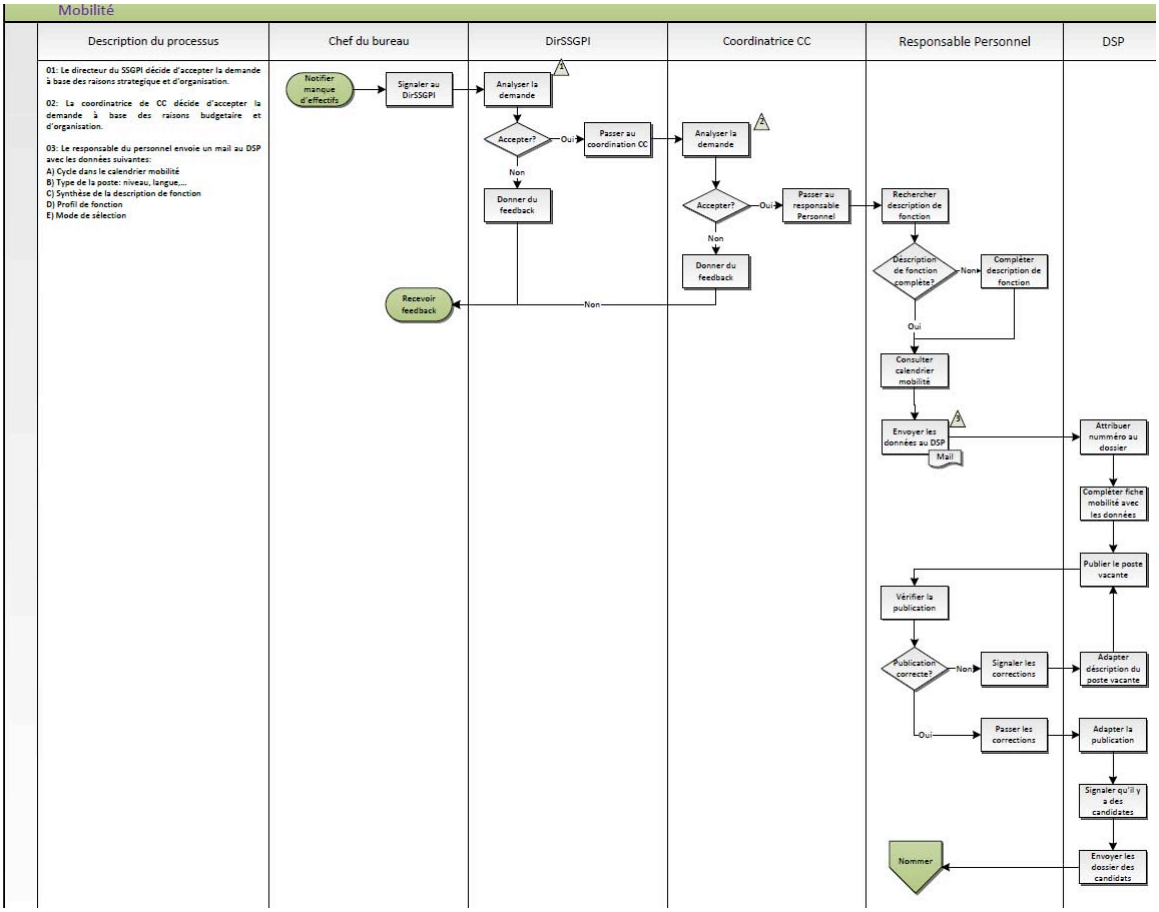
En théorie, les prochains satellites à être implantés dans leur région seront les satellites Est, Sud et Ouest.

13. Elaboration de processus

Dans le courant de l'année 2010, un système de gestion de l'organisation avait été élaboré par le Quality Center de l'époque, axé sur les processus de travail.
Un inventaire des (sous) processus qui devaient être élaborés a été réalisé, et pour chaque processus, un titulaire et un mandataire de processus ont été mandatés.

Dans le courant de l'année 2011, le système de gestion de l'organisation a été mis en pratique par l'élaboration d'un ensemble de processus.

Vous trouverez ci-dessous un exemple de processus, à savoir "Mobilité".



14. Déménagement du callcenter du satellite fédéral

Depuis le 3 octobre 2011, le contactcenter du satellite fédéral du SSGPI et le callcenter Polsupport de DSI ont uni leurs forces.

De cette manière, il y a un point de contact central pour les membres de la police fédérale afin de répondre à toutes les questions portant sur leur statut, leur traitement, les allocations et indemnités et les questions relatives à l'appui non opérationnel (personnel, logistique, ICT, finances).

Par conséquent, les membres du personnel de la police fédérale qui souhaitent joindre le SSGPI, doivent le faire en appelant le numéro gratuit du callcenter Polsupport : 0800/99.272.

Pour réaliser cette initiative, deux membres du personnel du SSGPI (1 néerlandophone et 1 francophone) travaillent à temps plein au callcenter Polsupport.

Les membres du personnel de la police locale continuent, eux, de contacter le service du personnel de leur zone pour les questions concernant leur traitement, allocations, indemnités, etc. Si nécessaire, le service du personnel de la zone prendra contact avec le satellite compétent - Centre, Nord, Sud, Est ou Ouest du SSGPI.

Pour avoir un aperçu chiffré du trafic téléphonique entrant au callcenter Polsupport depuis la fusion du contactcenter du satellite fédéral du SSGPI et le callcenter Polsupport de DSI, nous vous renvoyons à la Partie « Les moyens ».

15. Formation continuée Module budgétaire

Dans le courant de l'année 2011, s'est tenue une formation continuée sur l'utilisation du Module budgétaire géré par Piet Van Hoylandt du bureau "Rapports" du Centre de coordination.

Au cours de cette formation, on a entre autres expliqué les possibilités du Module budgétaire, on a analysé la procédure de chargement des données dans des fichiers, données nécessaires pour établir le budget. Les différents éléments de traitement et les suppléments ont été détaillés. On a de plus, pour la première fois, travaillé avec un module entièrement basé sur les calculs de Themis.

Cette formation devait permettre aux participants de pouvoir décrire l'établissement du budget du personnel sur base des codes salariaux et des montants classés par code économique.

Au total, 8 formations ont été organisées en 2011 (chacune de 2 jours (6 heures/jour)) auxquelles plus ou moins 145 personnes ont participé.

L'objectif pour 2012 est de séparer le cours « formation de base » en 2 modules, où l'on n'abordera plus les statistiques.

16. Groupes de travail avec les comptables spéciaux et les responsables du personnel

Dans le courant du mois de janvier 2011, quelques groupes de travail ont été organisés par le Centre de coordination du SSGPI pour les comptables spéciaux et les responsables du personnel des zones de police. Ces groupes de travail avaient comme objectif d'améliorer la qualité des fichiers mis à disposition via l'application sécurisée VERA.

On a fait une distinction entre les Néerlandophones et les Francophones, et entre les comptables spéciaux et les responsables du personnel. En d'autres mots, on a travaillé avec 4 groupes et 2 sessions ont été organisées par groupe.

Les résultats de l'enquête, qui a été envoyée aux environs du mois de juillet 2010 à tous les comptables spéciaux et responsables du personnel, ont servi de base à la discussion.

Vous trouverez ci-dessous un résumé des décisions qui ont été prises lors de ces groupes de travail:

Nom du fichier	Après le premier run fictif	Les lundis (disponible le mardi dans VERA)	Après le run définitif	Annuellement
TH.ADRE			X	
L4.DIGI			X	
L4.BHCP (xml)	X	X	X	
L4.BLLC	X	X	X	
TH.BLLC en Excel			X	
TH.BHCP			X	
TH.BHCP_TOT			X	
L4.CNTL (xml)	-	-	Supprimé	
TH.CNTL en Excel	X		X	
TH.CNTL_TOT		X	X	
TH.CTXX			X	
TH.EMPL			X	
TH.EMPL _HirTer			X	
L4.F274 (CSV)	-	-	Supprimé	
TH.F274 en Excel			X	Janvier
TH. PAYE			X	
TH.SBNN			X	
TH.STAT_ LEVELFTE			Sur demande	
TH.LETT (lettres d'indu ou communications satellites)		X		

3

Offre de services

1. Satellites

1. Satellite Nord … un an plus tard

Dans le rapport d'activités 2010 du SSGPI, vous avez fait longuement connaissance avec la nouvelle structure d'organisation du SSGPI. Une des plus importantes modifications était la création des satellites au 1er mars 2010 dans le but de les implémenter de manière décentralisée sur le territoire belge dans un délai de 2 ans.

Un an plus tard, nous pouvons constater que la décentralisation du SSGPI a débuté d'une manière tout à fait concluante avec l'implémentation d'un premier satellite à Hasselt. Le 1er avril 2011, le satellite Nord s'est installé dans les bâtiments du Centre administratif. Il assure le traitement des données pécuniaires des membres du personnel qui font partie des zones de police 5345 à 5412, des zones de police 5411 et 5402, et de la zone de police (fusionnée) 5853.

Il est temps donc de s'attarder sur le déroulement de cette décentralisation et sur les différences sur le plan du fonctionnement des satellites opérationnels à Bruxelles.

Le satellite Nord, pilote du fonctionnement décentralisé du SSGPI

Themis, le moteur salarial utilisé depuis le 1er janvier 2010 pour le calcul salarial des membres du personnel de la police intégrée, a apporté tout un éventail de possibilités pour la structure d'organisation du SSGPI et pour l'offre de service qu'il propose.
Une des innovations les plus importantes était la possibilité de consulter et d'alimenter l'application de manière décentralisée. Grâce à cette innovation, les activités ne doivent plus nécessairement être exercées de manière centrale à Bruxelles. L'idée de rapprocher certains éléments de leur source a commencé à se développer et à prendre forme. Le

défi consistait à rapprocher les satellites des zones de police tout en faisant attention au domicile de chacun des collaborateurs travaillant dans le satellite.

A l'été 2010, nous avons été contactés une première fois par la Régie des Bâtiments qui nous a proposé un emplacement possible pour l'implémentation décentralisée du satellite Nord … et celui-ci s'est tout de suite révélé le bon. La confirmation du Centre administratif à Hasselt comme nouvelle implantation pour le satellite Nord a aussitôt marqué le début d'une longue préparation du déménagement:

- tout a commencé par la fixation d'une date à laquelle le satellite Nord devait être opérationnel à Hasselt;
- ensuite, il fallait régler le déménagement proprement dit;
- des réunions ont été organisées entre DSL Hasselt et les contacts à la Régie des Bâtiments;
- des groupes de travail internes ont été créés pour pouvoir anticiper un maximum les conséquences de la décentralisation;
- toutes les données devaient être sauvegardées ou archivées de manière centrale et les employés du satellite décentralisé devaient pouvoir disposer des mêmes accès que leurs collègues en « centrale »;
- les communications nécessaires ont été préparées de sorte que toutes les parties concernées ont été informées à temps des modifications et des conséquences en cours;
- une équipe a été constituée pour travailler à Hasselt de manière décentralisée, équipe à laquelle se sont joints 3 nouveaux collaborateurs engagés via mobilité.

Depuis le 1er avril 2011, le satellite Nord fonctionne de manière autonome à Hasselt. Nous voici pratiquement 1 an plus tard, et une première évaluation du fonctionnement décentralisé s'impose. Vous trouverez ci-dessous les conclusions du satellite Nord.

Les avantages à travailler dans les satellites décentralisés

Travailler de manière décentralisée comporte un certain nombre d'avantages, aussi bien pour le collaborateur que pour l'organisation dont il fait partie. Lors de la recherche pour un emplacement pour le satellite Nord, on a cherché un emplacement proche du domicile de la majorité des collaborateurs et qui de plus était facilement accessible et agréable (espaces ouverts, très lumineux, ventilation naturelle, …).

Nous avons relevé les avantages suivants :

- Tout d'abord, un bureau satellite réduit la distance entre le domicile et le lieu de travail. Cela signifie, qu'un employé arrive plus rapidement au travail et qu'il peut commencer à travailler d'une manière plus détendue. De plus, la plupart des collaborateurs peuvent venir travailler à vélo, avec leur véhicule propre ou avec les transports publics.
- Le fait que le déplacement domicile - lieu de travail est réduit, cela laisse plus de temps libre. Ce qui est bénéfique pour l'équilibre entre le travail et la vie privée et a une influence favorable sur le moral et la motivation des collaborateurs. Cependant, il existe une séparation claire entre la maison et le lieu de travail.
- Le déplacement réduit domicile - lieu de travail favorise également une plus grande flexibilité dans les prestations.
- Travailler dans un bureau satellite exige une plus grande prise de responsabilités et cela apporte un sentiment plus grand de liberté. La combinaison liberté et responsabilité contribue à un meilleur moral au travail.
- L'organisation présente un profil plus attrayant sur le marché du travail: il est en effet plus facile d'attirer et de motiver des nouveaux membres du personnel. C'est la proximité qui a motivé le choix de mobilité.
- La décentralisation a rapproché le satellite Nord de ses clients. La distance n'est plus un obstacle. L'année dernière, de nombreuses zones ont pris l'initiative de nous rendre visite. Ces visites nous offrent l'opportunité de nous rencontrer, d'apprendre à nous connaître, de discuter travail et collaboration.

Points importants

Travailler avec des satellites décentralisés comporte également un certain nombre de difficultés et de risques. Ces derniers mois, nous avons pu constater que:

- Tout d'abord, il subsiste un risque que les collaborateurs du satellite Nord s'éloignent du SSGPI, en tant qu'organisation. Les collaborateurs n'ont plus ou peu de contact avec les services de soutien et les collaborateurs des satellites collègues qui se trouvent encore au niveau central.
- Il est nécessaire d'assurer une bonne circulation de l'information du niveau central vers le niveau décentralisé et inversement. Il est important de pouvoir anticiper et de ne pas courir après les faits.

2. Un deuxième satellite sous la loupe: le satellite Sud

Présentation du satellite Sud

Chaque année, le but est de proposer au lecteur de faire plus ample connaissance avec un satellite déterminé. Etant donné que le satellite Sud est le prochain satellite qui sera décentralisé (troisième trimestre 2012), nous avons choisi de vous le présenter cette année. C'est pourquoi nous laissons à Philippe Degeye, responsable du satellite Sud, le soin de nous exposer le fonctionnement, les missions, les activités, les résultats obtenus, … au sein de son satellite:

Lors du partage des dossiers entre les différents satellites et de l'affectation des collaborateurs à chaque satellite, on a raisonné de la manière suivante:

- un collaborateur à temps plein ou en 4/5 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 il 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: il est responsable du bon fonctionnement du satellite et fait fonction d'accountmanager pour les zones qui relèvent du satellite.

Le satellite Sud gère 49 zones de police qui emploient au total +/- 7.500 membres du personnel. Cela signifie qu'il faut 6 chargés de dossiers, 2 vérificateurs (dont un adjoint) et 1 responsable de satellite.

Vision du satellite Sud

Le 1er mars 2010, le satellite Sud a été créé comme entité au sein du SSGPI. Il est garant du traitement intégral de tous les dossiers de traitement des membres du personnel qui font partie des zones de police 5267 à 5276 et des zones de police 5303 à 5338.
Le satellite Sud vise à une amélioration continue de son fonctionnement et de ses membres par:

- o des formations ciblées, sur mesure de chaque collaborateur;

- l'introduction de contrôles systématiques (contrôle dans le sens automatisme) ;
- un soutien du responsable satellite.

Activités et réalisations du satellite Sud

Sa tâche la plus importante est de garantir le traitement des dossiers et de gérer les relations avec les zones de police.

Les réalisations les plus importantes du satellite Sud en 2011 sont:

- assurer la continuité dans le calcul salarial après l'implémentation de Themis et la réorganisation interne du SSGPI;
- un transfert de connaissances minimum entre les différents collaborateurs du satellite Sud pour pouvoir garantir un fonctionnement autonome de chaque chargé de dossier;
- la mise à disposition dans l'application sécurisée VERA d'une communication mensuelle aux zones, qui explique les résultats du calcul salarial ainsi que les nouveautés en matière de calcul salarial;
- la réduction de la consommation de papier "out" par la mise à disposition électronique (sur VERA et autres) de toutes les attestations et correspondances à destination des Chefs de corps, des Comptables spéciaux et des Responsables du personnel;
- la mise en place d'une collaboration intense avec les 4 zones de police « light » qui sont responsables de manière autonome, du traitement des données pécuniaires de leurs membres du personnel dans Themis;
- l'organisation de séances d'information au sein des différentes zones de police ;
- les tâches du bureau Contentieux ont été reprises et intégrées dans le fonctionnement quotidien d'un gestionnaire ;
- la préparation active du déménagement vers la nouvelle implémentation décentralisée à Jumet.

Le satellite Sud en tant que service décentralisé

Vers décembre 2012, le second satellite décentralisé du SSGPI va s'installer vers une nouvelle implémentation, à savoir le site de Jumet.

Le site de Jumet a été choisi dans le but d'une part, de rapprocher les collaborateurs de leur lieu de travail mais aussi, d'autre part, de réduire la distance entre le SSGPI et les zones de police (aussi bien littéralement qu'au sens figuré).

Un regard vers l'avenir…

Le satellite Sud souhaite encore réaliser un certain nombre de choses dans un avenir proche:

- d'abord et avant tout, il y a le déménagement vers Jumet: il est important que le satellite puisse continuer à garantir son offre de service, également après s'être éloigné du centre du SSGPI (sans conséquences néfastes pour les zones);
- le défi suivant consiste à remplacer le chef de satellite partant à la retraite ;
- ensuite, les tâches du bureau BAI seront reprises par le satellite Sud et intégrées dans le fonctionnement quotidien;
- enfin, le satellite Sud souhaite à moyen terme maintenir les liens avec les zones, par des contacts réguliers, des visites sur place et des formations en interne.

3. Modèles de décentralisation

Comme vous avez déjà pu le lire en détails dans notre rapport d'activités de 2010 (voir www.ssgpi.be/raccourcis), il y a 3 modèles de décentralisation possibles dans le moteur salarial Themis, selon le choix de l'employeur.

En résumé:

Themis Base est le modèle de base dans lequel l'employeur peut consulter les données de base pour le calcul et les résultats de calculs directement dans le moteur salarial central.

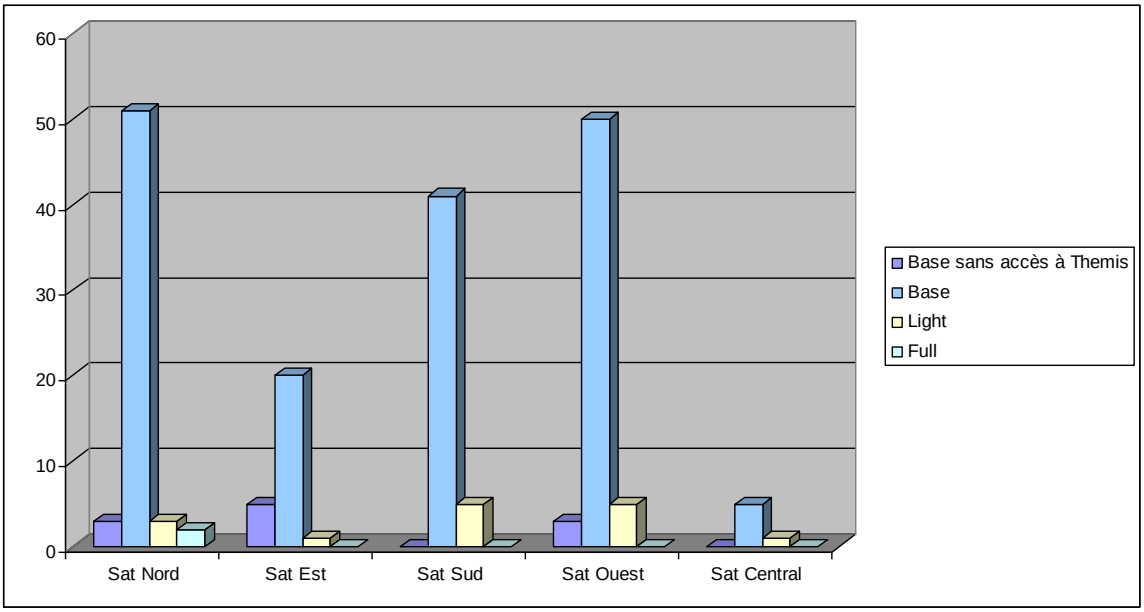
Themis Light est le modèle dans lequel, en plus de la consultation des données (modifiées), l'employeur assure lui-même les modifications et la validation des données pécuniaires de ses membres du personnel.

L'employeur envoie les données introduites pour vérification, transmet les pièces justificatives exigées au SSGPI qui, à son tour, approuve ou refuse les modifications introduites. De plus, l'employeur peut consulter les données (modifiées) et les résultats de calcul dans le moteur salarial.

Themis Full, enfin, est le modèle dans lequel l'employeur assure lui-même le traitement des modifications des droits pécuniaires de ses membres du personnel. L'employeur encode, valide, vérifie et approuve ou pas.

Les modèles de décentralisation en chiffres

Vous trouverez ci-dessous un aperçu du nombre des modèles de décentralisation choisis par les employeurs par satellite.

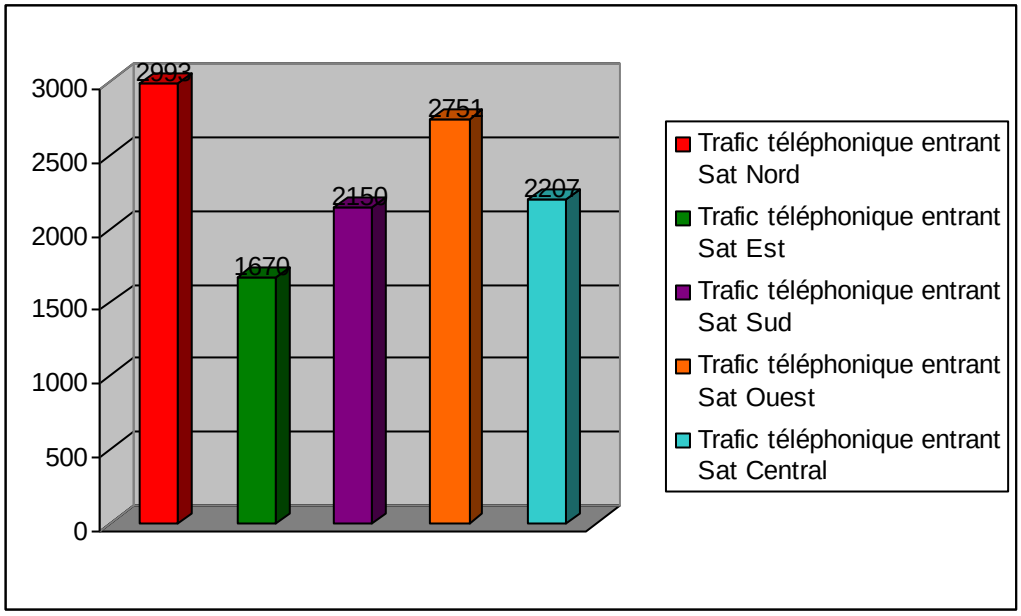


4. Trafic téléphonique dans les satellites

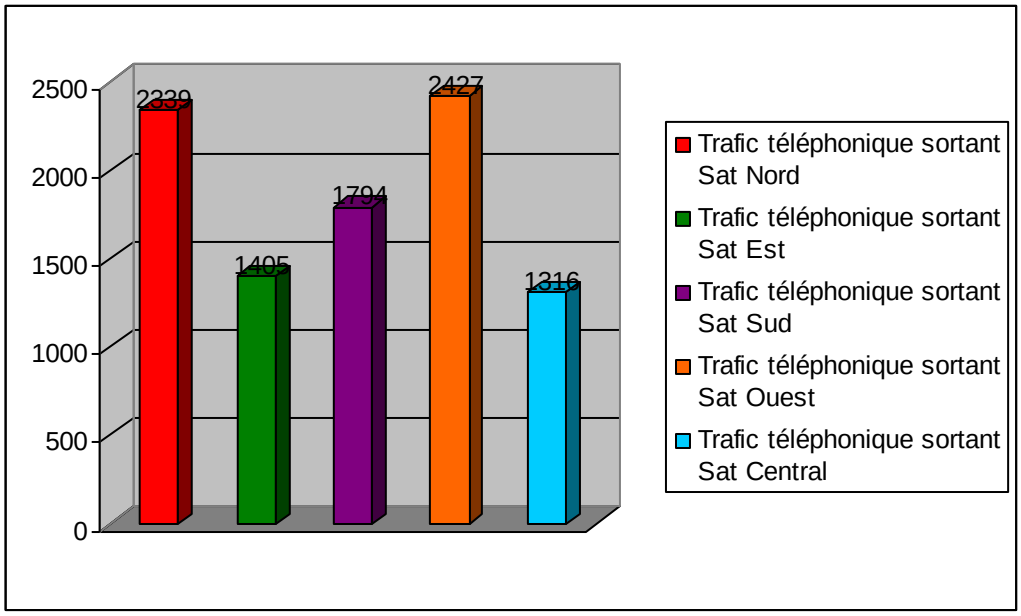
Vous trouverez ci-dessous un aperçu du trafic téléphonique entrant et sortant dans les satellites du SSGPI et ce, pour la période du 01-01-2011 au 19-11-2011 inclus.

Les appels au satellite fédéral font l'objet d'un graphique séparé, car le contact center du satellite fédéral a uni ses forces au callcenter Polsupport de DSI depuis le 3 octobre 2011 (voir Partie « Les moyens »).

Trafic téléphonique entrant dans les satellites locaux

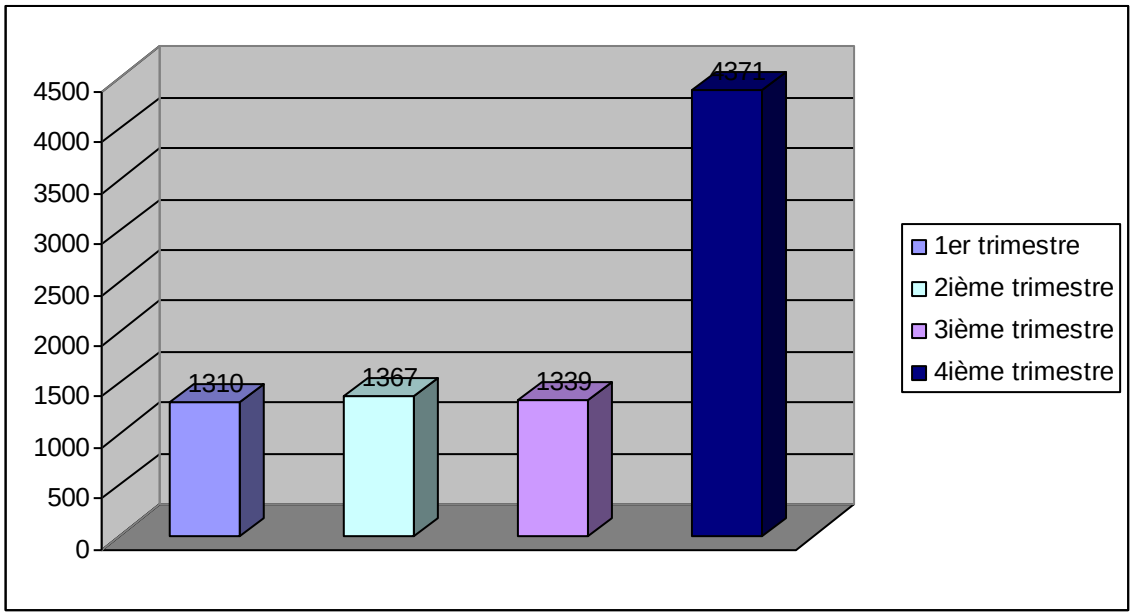


Trafic téléphonique sortant dans les satellites locaux



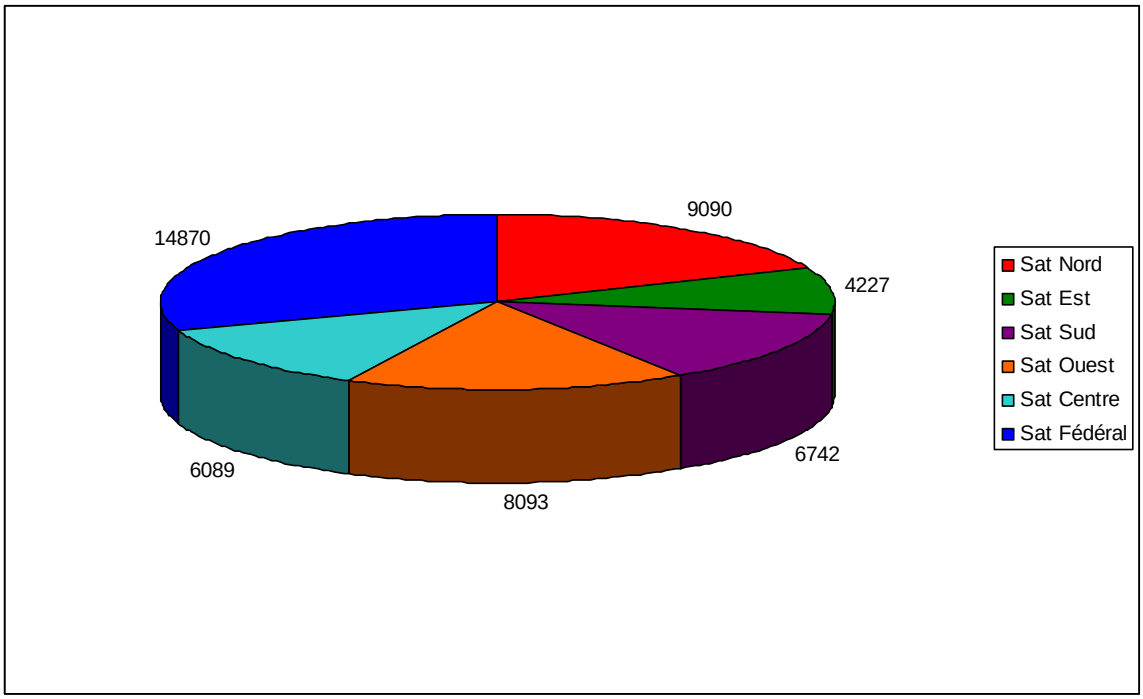
Trafic téléphonique au Call center Pol support DSI

Les trois premiers trimestres de 2011, nous voyons le nombre d'appels entrants au callcenter Polsupport de DSI avant la fusion avec le contact center du satellite fédéral du SSGPI. Au 4ème trimestre (depuis le 3 octobre 2011), le nombre d'appels au callcenter Polsupport est nettement plus élevé suite à la fusion avec le contact center du satellite fédéral du SSGPI.



5. Dossiers du personnel par satellite

Vous trouverez ci-dessous un aperçu chiffré du nombre de dossiers du personnel traités par satellite. Les chiffres sont basés sur les dossiers présents au 31-12-2011.



Pour rappel:

- Le satellite Nord est le point de contact pour les zones de police 5345 à 5402 et les zones de police 5411, 5412 et 5853;
- Le satellite Est est le point de contact pour les zones de police 5277 à 5302;
- Le satellite Sud est le point de contact pour les zones de police 5267 à 5276 et les zones de police 5303 à 5338;
- Le satellite Ouest est le point de contact pour les zones de police 5403 à 5410 et les zones de police 5413 à 5462;
- Le satellite Centre est le point de contact pour les zones de police 5339 à 5344;
- Le satellite Fédéral est le point de contact pour les membres du personnel de la Police fédérale.

2. Centre de coordination

1. Communication

Pour rappel, le bureau Communication assure la transparence de l'information et de la connaissance, rend l'information accessible à chacun, et adapte l'information aux différents publics cibles.

Réalisation des objectifs de 2011

L'objectif fixé pour 2011 était la réalisation du projet d'un Document Management System, appelé "Alfresco". En 2011, les préparatifs nécessaires ont été effectués et une analyse fonctionnelle a été faite. Les premières phases de ce projet ont été réalisées (télécharger des fichiers, parcourir par structure de dossier, ajouter une arborescence, ajouter une liste de catégories, permettant aux utilisateurs de demander des fichiers d'une catégorie déterminée, …) et elles ont été testées par certains membres du personnel du SSGPI.
L'élaboration des phases suivantes (moteur de recherche, filtrer par catégorie, …) est prévue pour 2012.

Le lancement de ce projet "Alfresco" pour tous les membres du personnel du SSGPI est prévu pour le second semestre 2012.

Objectifs 2012

- lancement du projet "Alfresco"
- rédiger et diffuser le rapport d'activités 2011
- préparer le nouveau site internet du SSGPI

2. Connaissance et expertise

Pour rappel, le bureau connaissance et expertise garantit une information de qualité, il assure la transmission de la connaissance par des formations “sur mesure” adaptées au public-cible, le transfert des connaissances et apporte des réponses dans des dossiers spécifiques.

Réalisation des objectifs de 2011

L’objectif fixé pour 2011 était de développer et de mettre à disposition une base de données de la connaissance où sont stockés tous les documents importants pour le SSGPI (et qui ont ou pas un impact direct sur l’application correcte du statut pécuniaire).
En 2011, une étude interne a été réalisée pour examiner comment mettre en place la structure de cette base de données et comment reprendre l’information pour qu’elle puisse être retrouvée rapidement.
L’implémentation de cette base de données et son alimentation se dérouleront en plusieurs étapes dans les années à venir.

Objectifs pour 2012

- La mise en place d’un classement électronique en scannant le classement papier (base de données électronique);
- La valorisation des services antérieurs (calcul de l’ancienneté pécuniaire) conformément aux nouvelles directives qui seront publiées dans le courant de l’année 2012;
- Continuer à développer les contacts avec les « partenaires de la rémunération » grâce à des moments de concertation structurés;
- Prévoir des formations relatives aux nouvelles mesures du gouvernement Di Rupo I pour les membres du personnel du SSGPI (calcul de l’avantage fiscal de toute nature pour l’utilisation d’un véhicule de service à des fins personnelles, limitation de certains régimes de congé, réforme des pensions, …);
- Poursuivre le développement d’une expertise sur les différents niveaux du statut pécuniaire de la police intégrée (calcul des traitements, aspects sociaux et fiscaux, …).
- …

3. Infor

Pour rappel, le bureau Infor assure la gestion générale de l'environnement informatique. Cela consiste entre autres à : apporter un support en première ligne aux membres du personnel du SSGPI, installer, implémenter et entretenir le hard et software au niveau du serveur et du poste de travail, télé surveiller et contrôler la disponibilité et la performance des systèmes de bureau et de production, installer et configurer les nouveaux systèmes, conseiller et appuyer lors de projets.

Réalisation des objectifs de 2011

Le site internet du SSGPI a été mis à disposition sur Portal, en collaboration avec DST (Portal → Pol Info – Intranet → Liens → Ssgpi.be).

En outre, un Document Management System a été implémenté, le SSGPI dispose ainsi d'un système DMS moderne.
Ce projet, appelé Alfresco, est en phase finale. Cette application sera opérationnelle pour tous les membres du personnel du SSGPI durant le second semestre 2012.

Objectifs 2012

- le déménagement des satellites décentralisés du SSGPI vers leurs nouveaux lieux de travail respectifs;
- le déménagement du serveur de fichiers interne pour les fichiers de paiement vers la salle de serveur de DST;
- le déploiement de PUMA e-mail client pour les membres du personnel du SSGPI en concertation avec DST.

4. IT – Security

Pour rappel, le bureau Security est chargé entre autres de la gestion des accès au moteur salarial Themis, via Portal ou via un token.

Vous trouverez ci-dessous un aperçu du nombre d'accès au moteur salarial Themis, en date du 31-12-2011, réparti par accès via token ou via Portal.

Accès Themis	Nombre	Pourcentage
Token	231	29,27%
Portal	558	70,72%
Total	**789**	100%

Voici par comparaison, le nombre d'accès au moteur salarial Themis en date du 31-12-2010:

Accès Themis	Nombre	Pourcentage
Token	94	19,7%
Portal	382	80,3%
Total	476	100%

5. BAI (Déplacements de service)

Pour rappel, le bureau BAI assure le calcul et le paiement des formulaires suivants:

- 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 transport personnels;
- F 088: accidents de travail – maladies professionnelles;
- F/L 096: détachements structurels ("article 96").

Objectifs 2012

Le bureau BAI (déplacements de service) existe encore provisoirement séparément, mais en vue d'un point de contact unique pour les employeurs pour le traitement intégral des dossiers salariaux des clients et une relation de travail plus étroite avec le client, le traitement des dossiers du bureau BAI sera garanti par les satellites dans le courant 2012 – 2013. Le satellite Est fait office de "satellite-pilote".

Personnel

4

1. Membres du personnel du SSGPI

Ci-dessous, vous trouverez un aperçu chiffré du fichier du personnel du SSGPI à la date du 31-12-2011.

Contractuel ou statutaire

Contractuel - statutaire	Nombre	Pourcentage
Contractuel	2	1,80%
Statutaire	107	98,20%
Total	**109**	**100%**

Régime linguistique

Régime linguistique	Nombre	Pourcentage
Germanophone	0	0%
Francophone	57	52,30%
Néerlandophone	52	47,70%
Total	**109**	**100%**

Opérationnel ou CALog

Opérationnel - CALog	Nombre	Pourcentage
Opérationnel	13	11,90%
CALog	96	88,10%
Total	**109**	**100%**

Niveau	Nombre	Pourcentage
Niveau A	10	12,50%
Niveau B	20	20,90%
Niveau C	65	65,60%
Niveau D	1	1%
Total	**96**	**100%**

Grade	Nombre	Pourcentage
Inspecteur	2	15,40%
Inspecteur principal	8	61,60%
Commissaire	3	23%
Total	**13**	**100%**

Sexe

Sexe	Nombre	Pourcentage
Masculin	49	45%
Féminin	60	55%
Total	**109**	**100%**

Régime de travail

Régime de travail	Nombre	Pourcentage
Temps plein	85	78%
Semaine volontaire de 4 jours	14	12,80%
Autres (interruption de carrière, …)	10	9,20%
Total	**109**	**100%**

Rotation du personnel

En 2011, 3 membres du personnel ont pris leur retraite et nous comptons 4 départs via mobilité et 1 départ pour licenciement/démission.

Engagements

En 2011, 4 personnes ont été engagées via mobilité.

2. Familyday SSGPI

Le 30 août 2011, le SSGPI a organisé son premier “Familyday” dans les patios des Jardins de la Couronne.

Cette journée a été organisée pour tous les membres du personnel du SSGPI, avec leurs enfants, les conjoints, cousins, cousines, nièces…

De cette façon, les visiteurs (aussi bien les enfants que les adultes), ont pu visiter entre autres les bureaux du SSGPI.

De plus, il y avait des châteaux gonflables à la disposition des tous petits, des barbes à papa ont été confectionnées. Il y avait également 2 maquilleurs pour le maquillage des enfants, les clowns Alfonso et Pompon qui ont assuré le spectacle, un magicien qui en close-up a enchanté les petits et les grands, …

Bref, cette journée familiale a été un grand succès pour les plus de 110 adultes présents et plus de 65 enfants!

zeria
tabar

3. Teambuilding à Hasselt

Le 27 mai 2011, le SSGPI a organisé sa journée teambuilding annuelle.

Comme le satellite Nord venait d'être décentralisé dans les bâtiments du Rijksadministratief Centrum (RAC) à Hasselt, c'est le satellite Nord qui a organisé le teambuilding cette année à Hasselt. Les autres membres du personnel du SSGPI avaient ainsi la possibilité de visiter leur nouveau lieu de travail.

Après une visite dans les nouveaux bureaux du satellite Nord, nous avons été conviés à un excellent petit déjeuner.

Nous disposions ensuite de suffisamment d'énergie pour découvrir la ville d'Hasselt sur base d'un parcours préparé par nos collègues du satellite Nord. Grâce à un questionnaire sous forme de quiz auquel nous espérions trouver les réponses en chemin, nous avons été guidés dans les plus beaux endroits qu'Hasselt a à offrir.

L'après-midi, nous avons dégusté un barbecue à la ferme pour enfants de Kiewit – Hasselt. Il était temps de révéler les réponses du quiz et de désigner les vainqueurs.

Les chauffeurs de bus nous ont reconduits le soir à Bruxelles, fatigués mais heureux.