



Federale  
Overheidsdienst  
**FINANCIEN**

# PLAN D'ADMINISTRATION 2019

## PRÉFACE

Le SPF Finances dispose d'un nouveau contrat d'administration pour la période 2019-2021. Dans les années à venir, nous avons pour ambition de rester un service public de premier plan et d'apporter une valeur ajoutée réelle à la société. Les objectifs du contrat d'administration 2019-2021 sont concrétisés annuellement dans un plan d'administration. Ce plan d'administration reprend les initiatives et les points de mesure concrets pour 2019.

L'accent porte avant tout sur l'exécution correcte et efficace de notre mission et de nos tâches clés. La majeure partie de nos moyens sera également affectée à ces missions. L'exécution correcte et efficace de notre mission et de nos tâches clés fera l'objet d'un suivi au moyen d'indicateurs de performance. Ces indicateurs sont repris dans la première partie de ce plan d'administration « **Prestations** ».

Parallèlement à l'exécution de nos missions clés, il est important de continuer à évoluer en tant qu'organisation afin d'améliorer notre fonctionnement et nos performances. C'est la raison pour laquelle nous avons défini quatre nouvelles ambitions stratégiques :

- sur mesure ;
- collaboration ;
- intelligence ;
- performance.

Nous souhaitons dès lors évoluer dans cette direction au cours des trois années à venir. Cette évolution passera par des projets concrets, lesquels sont énumérés dans la deuxième partie de ce plan d'administration « **Transformation** ». En annexe au présent plan d'administration, vous trouverez également un tableau détaillé reprenant la description de chaque projet, ainsi que les dates de début et de fin prévues.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>PRESTATIONS</b> .....	<b>4</b>
MISSION .....	4
TÂCHES CLÉS.....	4
POINTS DE MESURE .....	5
<b>TRANSFORMATION</b> .....	<b>8</b>
SUR MESURE : SERVICES ACCESSIBLES ET PERSONNALISÉS.....	8
COLLABORATION : INTERACTIONS DE QUALITÉ BASÉES SUR UNE CONFIANCE MUTUELLE .....	10
INTELLIGENCE : ORGANISATION INNOVANTE ET AXÉE SUR LES DONNÉES .....	11
PERFORMANCE : ORGANISATION AGILE DANS LAQUELLE IL EST AGRÉABLE DE TRAVAILLER .....	13

## PRESTATIONS

L'accent porte sur l'exécution correcte et efficace de notre mission et de nos tâches clés.

### MISSION

En accomplissant nos tâches clés, nous contribuons au bien-être économique et social de chaque citoyen et de chaque entreprise et à la construction d'une société saine, sûre et tournée vers l'avenir. Nous agissons de manière transparente, appliquons correctement la fiscalité et veillons à la sécurité juridique et à la stabilité financière.

### TÂCHES CLÉS

Le SPF Finances a pour mission de :

- procéder au prélèvement, à la perception et au recouvrement des impôts de manière correcte et dans les délais impartis ;
- veiller au financement optimal de l'État en assurant l'équilibre du Trésor et la gestion de la dette publique ;
- dans le cadre de la circulation juridique des biens, garantir la sécurité juridique en fournissant les données patrimoniales ;
- exercer un contrôle sur les importations, les exportations et le transit des flux de marchandises ;
- contribuer à la prévention et à la lutte contre toute forme de fraude et de délit ;
- fournir l'expertise et le support stratégiques.

## POINTS DE MESURE

Missions	Indicateur	Performance 2017	Valeur cible
<b>Mission clé 1</b> Procéder au prélèvement, à la perception et au recouvrement des impôts de manière correcte et dans les délais impartis	<i>Le pourcentage de déclarations à l'IPP et à l'ISOC déposées et non déposées traitées (AGFisc)</i>	98,64 %	100 %
	<i>Le pourcentage de déclarations à l'IPP et à l'ISOC déposées à temps qui ont été traitées dans les délais (AGFisc)</i>	96,53 %	100 %
	<i>Le pourcentage d'inscriptions à la BCE (Banque-Carrefour des Entreprises) pour lesquelles l'AGFisc a activé le numéro d'entreprise à des fins TVA dans les cinq jours (AGFisc)</i>	94,12 %	100 %
	<i>Le pourcentage de contrôles productifs (AGFisc)</i>	65,23 %	60 %
	<i>L'évolution du stock de réclamations IR pour lesquelles aucune décision n'a été prise dans les délais fixés (AGFisc)</i>	-6,80 %	Nombre en diminution
	<i>Paiement spontané et à temps des impôts (compliance) (AGPR)</i>	94,88%	Chiffre-clé
	<i>Nombre de débiteurs qui paient leurs impôts à temps (compliance) (AGPR)</i>	74,26%	Chiffre-clé
	<i>Traitement à temps des demandes de réduction de la dette (AGPR)</i>	93,63%	90%
	<i>Recouvrement après 12 mois des dettes non payées spontanément (AGPR)</i>	Sur le plan fiscal : 71,25 % Sur le plan non fiscal : 16,75 %	Chiffre-clé
	<i>Recouvrement actif clôturé dans les 12 mois (AGPR)</i>	Sur le plan fiscal : 96,69 % Sur le plan non fiscal : 66,05 %	Sur le plan fiscal: 95% Sur le plan non-fiscal: 67,50%
<b>Mission clé 2</b> Veiller au financement optimal de l'État en assurant l'équilibre du Trésor et la gestion de la dette publique	<i>Mission confiée à l'Agence fédérale de la Dette</i>		

Missions	Indicateur	Performance 2017	Valeur cible
<b>Mission clé 3</b> Dans le cadre de la circulation juridique des biens, garantir la sécurité juridique en fournissant les données patrimoniales	<i>Enregistrement dans les délais (point de mesure agrégé) (AGDP)</i>	69,5 %	>=83,25 %
	<i>Mise à jour de la documentation patrimoniale dans les délais (point de mesure agrégé) (AGDP)</i>	74,4 %	>=80,25 %
	<i>Transmission de l'information patrimoniale dans les délais (point de mesure agrégé) (AGDP)</i>	72,8 %	>=88,9 %
	<i>Services patrimoniaux prestés dans les délais (point de mesure agrégé) (AGDP)</i>	73,4 %	>=74,75 %
<b>Mission clé 4</b> Exercer un contrôle sur les importations, les exportations et le transit des flux de marchandises	<i>Prise d'une décision concernant la délivrance d'une nouvelle autorisation douanière dans les délais légaux (AGD&amp;A)</i>	NA	90 % dans les délais légaux + éventuelle prolongation légale
	<i>Contrôles physiques sur la base du Document unique PLDA (point de mesure agrégé) (AGD&amp;A)</i>	97,50 %	90 % des normes sous-jacentes
	<i>Contrôles physiques sur la base du Document unique PLDA, en tenant compte du Brexit (AGD&amp;A)</i>	97,50%	90 % des normes sous-jacentes
	<i>Nombre de constatations à la suite de contrôles physiques de déclarations PLDA – taux global de constatation (AGD&amp;A)</i>	5,33 %	4,00 %
	<i>Pourcentage d'affaires avec force de chose jugée pour lesquelles l'AGD&amp;A a obtenu gain de cause (AGD&amp;A)</i>	93,90 %	95 %
<b>Mission clé 5</b> Contribuer à la prévention et à la lutte contre toute forme de fraude et de délit	<i>Pourcentage de volets clôturés avec résultat (AGISI)</i>	41,8 %	>50 %
	<i>Maîtrise du stock des contentieux administratifs (AGISI)</i>	+2,7 %	+0 %
	<i>Pertes fiscales évitées grâce aux actions préventives (AGISI)</i>	287.513.132 euros	> 130.000.000 euros
	<i>Montants enrôlés par agent de l'AGISI (AGISI)</i>	1.668.099 euros	> 750.000 euros (par semestre)
	<i>Montants perçus par agent de l'AGISI (AGISI)</i>	221.171 euros	> 125.000 euros (par semestre)

Missions	Indicateur	Performance 2017	Valeur cible
	<i>Orientation des enquêtes ouvertes dans le cadre des domaines stratégiques de l'AGD&amp;A (AGD&amp;A)</i>	63,86 %	80 %
<b>Mission clé 6</b> Fournir l'expertise et le support stratégiques	<i>Transmission, dans les 10 jours ouvrables, des estimations des recettes fiscales totales et des moyens aux Régions et aux Communautés à compter de la publication officielle des paramètres du Bureau fédéral du Plan (AGESS)</i>	NA	100 %
	<i>Transmission des notes pour le Comité du Trésor la veille de la réunion ou à la date fixée si aucune réunion n'a été prévue (AGESS)</i>	NA	90 %
	<i>Transmission d'un premier projet d'adaptation de la réglementation portant exécution d'une directive au moins trois mois avant l'échéance de transposition (pour autant que les États membres disposent d'au moins six mois pour la transposition) (AGESS)</i>	NA	80 %
	<i>Transmission du premier projet d'AR récurrents au moins un mois avant leur entrée en vigueur (une liste sera établie des AR récurrents) (AGESS)</i>	NA	80 %
	<i>Soumission du dossier des ressources propres à la Commission européenne pour le 31.07 (AGESS)</i>	NA	100 %
	<i>Nombre de propositions pertinentes formulées auprès du cabinet (lois, arrêtés, directives, etc.) qui ont été approuvées (AGTrés)</i>	NA	1 par an

## TRANSFORMATION

Parallèlement à l'exécution de nos missions clés, il est important de continuer à évoluer en tant qu'organisation afin d'améliorer notre fonctionnement et nos performances. C'est la raison pour laquelle nous avons défini quatre nouvelles ambitions stratégiques :

- sur mesure ;
- collaboration ;
- intelligence ;
- performance.

### SUR MESURE : SERVICES ACCESSIBLES ET PERSONNALISÉS

Lorsqu'un citoyen ou une entreprise entre en contact avec un service public, il/elle en attend des services accessibles et compréhensibles et une prestation de services de qualité. Dans cette optique, le SPF Finances a également mis sur pied un programme « CRM et prestation de services ». Nos utilisateurs sont au centre de toutes nos actions et chacun d'eux mérite un traitement identique. Nous avons pour ambition de proposer des services simples et personnalisés à nos utilisateurs.

Pour concrétiser cette ambition, nous avons défini trois objectifs de transformation :

- développement de notre prestation de services numériques ;
- amélioration de notre prestation de services par téléphone ;
- efficacité renforcée de notre accueil physique.

Ces objectifs de transformation seront réalisés au moyen de projets, dont un aperçu détaillé est repris en annexe.

#### Développement de notre prestation de services numériques

Nous encourageons nos utilisateurs à utiliser notre portail MyMinfin. Nous continuerons dès lors à développer ces portails en proposant davantage de services en ligne. Nous mettrons également l'accent sur la convivialité et la sécurité de nos portails et des applications sous-jacentes.

Les projets suivants contribueront à la réalisation de cet objectif de transformation :

- |  |   |
|--|---|
| ➤ 276 CONV (AGFisc)  | ➤ Maintenance évolutive Fisconetplus 2019 (AGESS) |
| ➤ Application revenus étrangers (AGFisc)                   | ➤ Maintenance TOW 2019 (AGFisc)                   |
| ➤ Attestation invalide (AGFisc)                            | ➤ Marché Fisconet2 (AGESS)                        |
| ➤ BBI-ISI DataOnWeb (AGISI)                                | ➤ Medattest attestation électronique (AGFisc)     |
| ➤ BV-F Maintenance (AGFisc)                                | ➤ MyRent Maintenance évolutive 2019 (AGDP)        |
| ➤ Chatbot pilot (SDP)                                      | ➤ OSS (One Stop Shop) - (AGFisc)                  |
| ➤ Consultation des croquis en ligne via MyMinfinPro (AGDP) | ➤ PRECAD en ligne (AGDP)                          |
| ➤ CRM – Infocenters selfservice (SDP)                      |   |
| ➤ CRM - MyMinfin 2019 (SDP)                                |   |
| ➤ Digilex 2.0 (AGESS)                                      |   |

- Digitaliser demandes statut cadres étrangers (AGFisc)
- Diverses adaptations Intervat support (AGFisc)
- E 604 A-B-C (AGFisc)
- Inciter le contribuable à nous communiquer son numéro de compte (AGPR)
- InfoFin Plus 2019 (SDP)
- KIS-SIC (Klanten Informatie Systeem- Kunden Information Systeme-Système d'Information Clients) (AGD&A)
- Leesbaarheid – Lisibilité (SDP)
- Maintenance Biztax (FO-BO) - Calclsoc 201 (AGFisc)
- Registre de gage Maintenance évolutif 2019 (AGDP)
- Renouvellement Finprof (AGPR)
- RV Follow Up (AGFisc)
- Scanning des croquis (AGDP)
- Search Engine Optimization (SDP)
- Self Service Notariat (AGDP)
- Single Window Common Veterinary Entry Document (CVED) (AGD&A)
- Stratégie e-Seal (ICT)
- Traitement électronique de l'attestation de succession pour e.a. assurance-vie (AGDP)
- User Experience (UX) – portail internet (SDP)

### Amélioration de notre prestation de services par téléphone

La priorité sera accordée à la prestation de services numériques et à des solutions « self-service » pour nos utilisateurs. Dans un monde de plus en plus numérisé, l'accessibilité de nos services à l'ensemble des citoyens et des entreprises demeure toutefois une question prioritaire, et ce, quelles que soient leurs aptitudes sociales ou numériques. Cette accessibilité implique de rester également joignable par téléphone. Dans cette optique, nous avons pour ambition d'améliorer notre prestation de services par téléphone dans les années à venir.

Les projets suivants contribueront à la réalisation de cet objectif de transformation :

- Activation AGFisc au sein du CC (AGFisc)
- Activation de l'AGDP au sein de Contact Center distribué et autres projets CRM au sein de l'AGDP (AGDP)
- CRM - Code Orientation (ICT)
- CRM - Gestion FAQ (SDP)
- Externalisation première ligne germanophone (SDP)
- Implémentation du nouveau système de téléphonie au sein de l'AGPR (AGPR)
- InfoFin Plus 2019 (SDP)
- Réalisation centralisation téléphonie (SDP)

### Efficacité renforcée de notre accueil physique

Parallèlement aux contacts par téléphone, les citoyens peuvent toujours se rendre dans nos bureaux. Nous souhaitons toutefois améliorer l'efficacité (rentabilité) de cet accueil physique. Cette efficacité renforcée passe par le regroupement de notre accueil physique dans des Infocenters et le recours autant que possible à un système de rendez-vous.

Les projets suivants contribueront à la réalisation de cet objectif de transformation :

- Activation de l'AGDP au sein de Contact Center distribué et autres projets CRM au sein de l'AGDP (AGDP)
- CRM - Self-service infocenters (SDP)
- InfoFin Plus 2019 (SDP)
- Prestation de service sur rendez-vous (SDP)

## COLLABORATION : INTERACTIONS DE QUALITÉ BASÉES SUR UNE CONFIANCE MUTUELLE

Les citoyens et les entreprises peuvent avoir la garantie que nos moyens sont affectés au suivi et à la lutte contre les comportements non conformes. Nous facilitons la tâche à ceux qui respectent leurs obligations et nous la compliquons à ceux qui ne les respectent pas. Grâce à une coopération nationale et internationale renforcée, nous souhaitons précisément détecter et poursuivre les personnes qui ne respectent pas leurs obligations.

Pour concrétiser cette ambition, nous avons défini deux objectifs de transformation :

- développement de partenariats ;
- renforcement de la transparence relative à notre organisation (fonctionnement & chiffres).

Ces objectifs de transformation seront réalisés au moyen de projets, dont un aperçu détaillé est repris en annexe.

### Développement de partenariats

Une bonne collaboration avec l'ensemble de nos parties prenantes, internes et externes, est cruciale pour bien servir nos utilisateurs et améliorer en permanence notre fonctionnement. Grâce aux contacts et à la collaboration avec nos parties prenantes internes et externes, nous pouvons recueillir et analyser efficacement les propositions politiques des forums nationaux et internationaux et nous pouvons également mieux conseiller notre gouvernement sur la politique menée et à mener.

Par ailleurs, nous devons continuer à promouvoir le principe selon lequel les pouvoirs publics et les opérateurs économiques réguliers peuvent être des partenaires et ainsi être mutuellement gagnants. L'une des priorités est dès lors le déploiement à grande échelle d'un modèle de surveillance horizontale.

Les projets suivants contribueront à la réalisation de cet objectif de transformation :

- |   |   |
|---|---|
| ➤ Base de données sécurisée CIFI (AGTrés)   | ➤ Single Window Common Veterinary Entry Document (CVED) (AGD&A)                         |
| ➤ BBI-ISI datamining-kennis (AGISI)         | ➤ Source authentique Géomètres-Expert (AGDP)  |
| ➤ BBI-ISI ENFIN-FCInet (AGISI)              | ➤ STIRInt – eFCA (AGFisc)   |
| ➤ buca_STIRINT Maintenance_2018 (AGFisc)    | ➤ Studie Customs Intergov Assembly (AGD&A)  |
| ➤ DER Maintenance évolutif 2019 (AGDP)      | ➤ Traitement électronique de l'attestation de succession pour e.a. assurance-vie (AGDP) |
| ➤ e-deduction 2019 (AGPR)                   | ➤ URBAIN 2 (AGDP)   |
| ➤ Estimation Tax Gap BTW (AGESS)            | ➤ URBAIN Maintenance évolutive 2017 (AGDP)  |
| ➤ Maintenance STIRINT 2019 (AGFisc)         |   |
| ➤ MyRent Maintenance évolutive 2019 (AGDP)  |   |
| ➤ Policy Manager pour les externes (ICT)    |   |
| ➤ RESPO_ESUCC_TR JAVA et COMFOR_JAVA (AGDP) |   |

## Renforcement de la transparence relative à notre organisation

Nous améliorons la fiabilité et l'exhaustivité de nos informations. Nous faisons preuve de transparence sur les informations en notre possession et donnons à nos utilisateurs toutes les informations leur permettant de remplir leurs obligations. En faisant preuve de transparence sur nos processus et les chiffres dont nous disposons, nous renforçons leur confiance dans notre fonctionnement.

Les projets suivants contribueront à la réalisation de cet objectif de transformation :

- Analyse et blueprint pour une application de gestion de stock pour assurer la traçabilité et la transparence au sein des Fin Shop (AGDP)
- Application revenus étrangers (AGFisc)
- Maintenance évolutive Fisconetplus 2019 (AGESS)
- Marché Fisconet2 (AGESS)
- URBAIN Maintenance évolutive 2017 (AGDP)

## INTELLIGENCE : ORGANISATION INNOVANTE ET AXÉE SUR LES DONNÉES

Notre SPF a d'innombrables données en sa possession. Ces données sont stockées dans nos propres systèmes ou nous les recevons en échangeant des données avec nos partenaires publics ou privés, aux niveaux national et international. Un meilleur aperçu et une meilleure compréhension de ces données nous permettent de mener plus efficacement nos missions clés.

Nous souhaitons en outre jouer un rôle moteur en matière d'innovation. Notre société évolue tellement rapidement que nous ne sommes plus à la page en termes de contenu, à moins d'anticiper les événements et les évolutions au sein de la société.

Pour concrétiser cette ambition, nous avons défini trois objectifs de transformation :

- développement de *data insights* ;
- développement d'une culture innovante ;
- réalisation de travaux d'innovation prioritaires.

Ces objectifs de transformation seront réalisés au moyen de projets, dont un aperçu détaillé est repris en annexe.

### Développement de *data insights*

Nous collectons les données de manière plus cohérente avec nos partenaires publics et privés. En plaçant nos utilisateurs au centre de notre structure de données, nous pouvons améliorer et personnaliser notre prestation de services. Des techniques telles que l'e-audit et le datamining permettent en outre une détection plus rapide, renforçant ainsi notre efficacité. Plus une organisation est « intelligente », plus elle est en mesure de s'adapter à un environnement en évolution.

Les informations présentes au sein de notre organisation ainsi que l'exactitude et la pertinence de celles-ci sont déterminantes pour notre réussite. Il est absolument indispensable que les données

utilisées par nos systèmes soient exactes et à jour afin d'en avoir une compréhension plus pertinente.

Les projets suivants contribueront à la réalisation de cet objectif de transformation :

- Base de données sécurisée CIFI (AGTrés)
- BBI ISI eAudit et BISC 2019 (AGISI)
- BBI-ISI DIOS (AGISI)
- BBI-ISI e-audit & BISC 2018 (AGISI)
- BBI-ISI ENFIN-FCInet (AGISI)
- Banque de données ressorts fiscaux (AGDP)
- Datamart (AGFisc)
- Détaxe (AGD&A)
- DIGILEX 2.0 (AGESS)
- Estimation Tax Gap BTW (AGESS)
- Extension SEDA avec NCTS, ICS2, SATO (AGD&A)
- Méthode d'estimation des recettes (AGESS)
- MISSISSIPPI - Besoins 2018 (ICT)
- MyRent Maintenance évolutive 2019 (AGDP)
- Opérationnalisation d'ARANEO (AGPR)
- Registre Ultimate Beneficial Owner (UBO) (AGTrés)
- Register 480 - Feedback (phase 2) (AGD&A)

### Développement d'une culture innovante

Nous ne pourrions réaliser nos ambitions stratégiques que si notre organisation s'appuie sur la culture adéquate. Nos collaborateurs contribuent à une culture et à une organisation innovantes. Nous attendons dès lors d'eux qu'ils :

- fassent preuve d'audace ;
- se démarquent des autres ;
- croient en eux, en leurs idées et en celles des autres ;
- soient une source d'inspiration et le moteur d'autrui.

Les projets suivants contribueront à la réalisation de cet objectif de transformation :

- Analyse de la suppression de la territorialité au sein de l'AGDP (AGDP)
- Innovation Lab (SDP)

### Réalisation de travaux d'innovation prioritaires

Parallèlement au développement d'une culture innovante, nous souhaitons également réaliser un certain nombre de travaux d'innovation concrets. Les nouvelles technologies permettent de repenser et de réorganiser certaines missions des pouvoirs publics. Il convient d'examiner comment nous pouvons exploiter ces technologies pour améliorer la prestation de services à nos utilisateurs et accroître l'efficacité et l'efficacé de notre fonctionnement.

Les projets suivants contribueront à la réalisation de cet objectif de transformation :

- Chatbot pilot (SDP)
- Etude des opportunités de la technologie blockchain (SDP)
- Innovation Lab (SDP)
- Traitement électronique de l'attestation de succession pour e.a. assurance-vie (AGDP)

## PERFORMANCE : ORGANISATION AGILE DANS LAQUELLE IL EST AGRÉABLE DE TRAVAILLER

Nous avons pour ambition d'être une organisation agile, réunissant des collaborateurs engagés et flexibles qui travaillent de manière proactive, enrichissent continuellement leurs connaissances et développent leur expertise. La collaboration, le partage des connaissances et la volonté de toujours s'améliorer sont des éléments clés de notre culture organisationnelle. Nos collaborateurs et nos processus de travail contribuent à une organisation tournée vers l'avenir.

Pour concrétiser cette ambition, nous avons défini trois objectifs de transformation :

- organisation « lean » & numérisation au maximum ;
- accent sur la rentabilité ;
- développement d'un environnement de travail agréable et tourné vers l'avenir.

Ces objectifs de transformation seront réalisés au moyen de projets, dont un aperçu détaillé est repris en annexe.

### Organisation « lean » & numérisation au maximum

Nous participons à l'agenda numérique du gouvernement. Nous entendons exploiter la numérisation au maximum et baser nos processus sur des *workflows*. Nous souhaitons également que nos processus et procédures de travail soient aussi efficaces et « lean » que possible.

Les projets suivants contribueront à la réalisation de cet objectif de transformation :

- |   |  |
|---|--|
| ➤ 276 CONV (AGFisc)   | ➤ KIS-SIC (Klanten Informatie Systeem-<br>Kunden Information Systeme-Système<br>d'Information Clients) (AGD&A) |
| ➤ ACM dossiers de dépenses (B&B)  | ➤ KROL (AGFisc)  |
| ➤ ACM QP (SDP)  | ➤ Maintenance Biztax (FO-BO) - CalcIsoc<br>2019 (AGFisc)   |
| ➤ ACM Service de Conciliation fiscale (SDP)   | ➤ Maintenance STIRINT 2019 (AGFisc)  |
| ➤ Analyse de la suppression de la<br>territorialité au sein de l'AGDP (AGDP)  | ➤ Marché Fisconet2 (AGESS)   |
| ➤ Analyse et blueprint pour une application<br>de gestion de stock pour assurer la<br>traçabilité et la transparence au sein des<br>Fin Shop (AGDP) | ➤ MASP - Maintenance évolutive 2019<br>(AGD&A)   |
| ➤ Approche processus et instructions de<br>travail niveau 4 (SDP)   | ➤ MCT Services centraux (SDP)  |
| ➤ Attestation invalide (AGFisc)   | ➤ Mesure de la charge de travail AGD&A<br>(AGD&A)  |
| ➤ Back Office BTW Maintenance 2018<br>(AGFisc)  | ➤ Mesure de la charge de travail Services du<br>Président (SDP)  |
| ➤ Base de données sécurisée CIFI (AGTrés)   | ➤ Mesure de la charge de travail services<br>opérationnels (AGPR)  |
| ➤ BBI_ISI STIRFraude_2019 (AGISI)   | ➤ Modernisation Easyval (AGDP)   |
| ➤ BV-F Maintenance (AGFisc)   | ➤ Module intégré pour l'acte papier au sein<br>de la Sécurité Juridique (AGDP)                                 |
| ➤ CadBuild2 maintenance 2019 (AGDP)   | ➤ MS Project – maintenance évolutive (SDP)   |
| ➤ CADGIS maintenance 2019 (AGDP)  |  |
| ➤ Catalogue de services (B&B)   |  |

- Client & Dossier Management System (AGDP)
- Consultation des croquis en ligne via MyMinfinPro (AGDP)
- Création d'une application - Gestion des logements du SHAPE-village (AGDP)
- CRM - Gestion FAQ (SDP)
- Décomposition de PLDA en composants (AGD&A)
- DER 2017 (AGDP)
- DER 2018 – phase 5 (AGDP)
- DER Maintenance évolutif 2019 (AGDP)
- Détéaxe (AGD&A)
- Développer une approche BCM (Business Continuity Management) (B&B)
- DIGILEX 2 0 (AGESS)
- Digipost (SDP)
- Digitalisation AGPR (AGPR)
- Digitalisation via FINSCAN du formulaire Diesel Professionnel (AGD&A)
- e-Archiving (SDP)
- e-deduction 2019 (AGPR)
- Entités PP (IPP & INR) 2018 (AGFisc)
- FINALITI (= NEW WFC) (AGFisc)
- Findemand (SDP)
- FINSCAN DMR (SDP)
- FIRST (AGPR)
- Flow ACM entre les services KEN\_BSD-FDI-Comité (AGDP)
- Gestion du travail (AGDP)
- Globalisations (AGD&A)
- HYPO – HYPOCOMPTABI Maintenance évolutive (AGDP)
- Hypo - Hypocomptabi Maintenance évolutive 2019 (AGDP)
- ICS2 (AGD&A)
- Implémentation d'un logiciel GRC (Gouvernance, Risk & Compliance) au SPF Finances (B&B)
- Implémentation d'une gestion des bénéfiques (SDP)
- InfoFin Plus 2019 (SDP)
- Intégration de HYPO dans l'architecture AGDP (AGDP)
- Intégration d'Easyval à Cadbuild2 (AGDP)
- MyRent Maintenance évolutive 2018 (AGDP)
- MyRent Maintenance évolutive 2019 (AGDP)
- New BPM-tool (SDP)
- Numérisation du document 43B (AGDP)
- PM light (AGFisc)
- PRECAD en ligne (AGDP)
- Projet pilote centre de connaissance AGPR (AGPR)
- Register 480 - Feedback (phase 2) (AGD&A)
- Registre Ultimate Beneficial Owner (UBO) (AGTrés)
- REGONDES – Corrections SJRZ (AGDP)
- Remplacement application Comité DataBase (CDB)-CDBFed (AGDP)
- Renouvellement finprof (AGPR)
- Réorganisation de la CDC (AGTrés)
- Réorganisation des services logistiques (B&B)
- RV Follow Up (AGFisc)
- Scan des Microfiches des 2739 communes belges (avant fusion) pour la période de 1979 à 2010 (AGDP)
- Scanning des croquis (AGDP)
- SCE Maintenance 2018 (AGFisc)
- Secal orienté processus (AGPR)
- Self Service Notariat (AGDP)
- Single Window Common Veterinary Entry Document (CVED) (AGD&A)
- Source authentique Géomètres-Expert (AGDP)
- STIPAD MAINTENANCE ÉVOLUTIVE 2018 (AGDP)
- Stipad Maintenance évolutive 2019 (AGDP)
- STIRCO – Maintenance 2018 (AGFisc)
- STIRON Maintenance évolutive 2018 (AGPR)
- Stratégie e-Seal (ICT)
- TAXI Maintenance\_2018 (AGFisc)
- Trados - phase 2 Workflow (SDP)
- Traitement électronique de l'attestation de succession pour e.a. assurance-vie (AGDP)
- UCC Systèmes d'importation nationaux - upgrade (AGD&A)

- Intégration du canal MAIL via une reconnaissance de texte (SDP)
- Intégration du RNF au sein des teams XL Recouvrement (AGPR)
- URBAIN 2 (AGDP)
- Maintenance évolutive Fisconetplus 2019 (AGESS)

### Accent sur la rentabilité

Nous agissons dans un cadre de responsabilité sociétale et de transparence financière au sein duquel l'excellence opérationnelle (organisation efficiente, efficace et « lean ») occupe une place centrale.

Les projets suivants contribueront à la réalisation de cet objectif de transformation :

- Analyse et blueprint pour une application de gestion de stock pour assurer la traçabilité et la transparence au sein des Fin Shop (AGDP)
- Automated Application Deployment (ICT)
- Base de données sécurisée CIFI (AGTrés)
- CadBuild2 maintenance 2019 (AGDP)
- Calcul IPP - Maintenance 2018 (AGFisc)
- Inciter le contribuable à nous communiquer son numéro de compte (AGPR)
- Controlling transparence crédits ICT (B&B)
- DER 2017 (AGDP)
- Digipost (SDP)
- Economiser intelligemment - Comptes 679 (B&B)
- Externalisation de l'amélioration du PPC en Wallonie (AGDP)
- Flow ACM entre les services KEN\_BSD-FDI-Comité (AGDP)
- HYPO – HYPOCOMPTABI Maintenance évolutive 2018 (AGDP)
- Hypo - Hypocomptabi Maintenance évolutive 2019 (AGDP)
- Implémentation d'un logiciel GRC (Gouvernance, Risk & Compliance) au SPF Finances (B&B)
- Implémentation d'une gestion des bénéfiques (SDP)
- Intégration du RNF au sein des teams XL Recouvrement (AGPR)
- MyRent Maintenance évolutive 2018 (AGDP)
- MyRent Maintenance évolutive 2019 (AGDP)
- Numérisation du document 43B (AGDP)
- Optimisation des ressources en personnel auxiliaire (B&B)
- REGONDES – Corrections SJRZ (AGDP)
- Remplacement application Comité DataBase (CDB)-CDBFed (AGDP)
- Réorganisation de la CDC (AGTrés)
- Réorganisation des services logistiques (B&B)
- Réforme du Fonds de Garantie (AGTrés)
- RESPO\_ESUCC\_TR JAVA et COMFOR\_JAVA (AGDP)
- Self Service Notariat (AGDP)
- Stipad Maintenance évolutive 2019 (AGDP)
- STIRCO – Maintenance 2018 (AGFisc)
- TAXI Maintenance\_2018 (AGFisc)
- URBAIN Maintenance évolutive 2017 (AGDP)

### Développement d'un environnement de travail agréable et tourné vers l'avenir

Nous avons pour ambition d'être une organisation parée pour l'avenir. Nous devons anticiper de manière créative et flexible les changements. Nous continuerons à miser sur le développement des compétences génériques et techniques de nos collaborateurs et à accorder une attention particulière au bien-être au travail. Nous continuerons à mettre en œuvre de nouvelles méthodes de travail flexibles et à accompagner nos collaborateurs dans la transition digitale.

Les projets suivants contribueront à la réalisation de cet objectif de transformation :

- Analyse de la suppression de la territorialité au sein de l'AGDP (AGDP)
- Automated Application Deployment (ICT)
- Banque de données ressorts fiscaux (AGDP)
- BBI-ISI datamining-connaissance (AGISI)
- Bluestack (ICT)
- Développer une approche BCM (Business Continuity Management) (B&B)
- Digitalisation de la formation (P&O)
- Dynamic Office – CSC (SDP)
- FINSCAN DMR (SDP)
- Flow ACM entre les services KEN\_BSD-FDI-Comité (AGDP)
- Impact interne du Brexit sur l'AGDA (AGD&A)
- Intégration du RNF au sein des teams XL Recouvrement (AGPR)
- La valorisation positive des collaborateurs (P&O)
- Maintenance eNotaire (AGPR)
- Maintenance évolutive Fisconetplus 2019 (AGESS)
- Marché Fisconet2 (AGESS)
- Mesure de l'engagement dans les équipes (P&O)Modèle commun de gestion des compétences techniques (P&O)
- Modernisation et harmonisation du contrôle d'accès (B&B)
- Modernisation Intranet (SDP)
- Outil d'analyse de la sécurité et la qualité du code applicatif (ICT)
- Outil testmanagement (ICT)
- Prévention burn-out (P&O)
- Projet pilote centre de connaissance AGPR (AGPR)
- Réorganisation des services logistiques (B&B)
- RESPO\_ESUCC\_TR JAVA et COMFOR\_JAVA (AGDP)
- Service de calcul des intérêts moratoires (AGPR)
- Stratégie Employer branding (P&O)
- Suite Audit ICT (SDP)
- Support au programme Agile@Fin (ICT)