



**Services Généraux**

# Plan quinquennal informatique 2001-2005

*Année 2002 : fixation des objectifs*

Version 1 : 30/11/2001

Version 2 : 8/2/2002 (pages modifiées : 2, 13, 14 et 15)

Une version électronique de ce document est disponible sur Internet  
[www.minfin.fgov.be](http://www.minfin.fgov.be), rubrique “nouvelles technologies (ICT)”

# Plan quinquennal informatique 2001-2005

Année 2002 - fixation des priorités

## *Tables des matières*

<b>0. APPROBATION</b> .....	2
<b>1. INTRODUCTION</b> .....	2
<b>2. PROPOSITIONS</b> .....	2
<b>3. A LA RENCONTRE DES CITOYENS ET DES ENTREPRISES</b> .....	3
a. <b>Centre de Communication de la Fiscalité Fédérale (CCFF)</b> .....	3
b. <b>Douanes paperless</b> .....	4
c. <b>Mise en place de Call Centers</b> .....	5
d. <b>Workflow du contentieux fiscal</b> .....	5
e. <b>Déclaration électronique au Précompte professionnel</b> .....	5
<b>4. LA SATISFACTION DES BESOINS INTERNES</b> .....	6
a. <b>Migration Wang-VS</b> .....	6
b. <b>Projet pilote E-learning</b> .....	6
c. <b>Banque Carrefour des données patrimoniales</b> .....	6
d. <b>Mesure de la performance</b> .....	7
e. <b>Datawarehouse fiscal</b> .....	7
f. <b>Nouvelles technologies réseaux</b> .....	8
g. <b>Relational Data Center (RDC)</b> .....	8
h. <b>Centre de backup</b> .....	9
i. <b>Universal Messaging Engine (UME)</b> .....	9
j. <b>Firewall départemental</b> .....	10
<b>5. PROJETS COPERFIN</b> .....	11
a. <b>Projets Quick Wins</b> .....	11
b. <b>Nouvelle gestion des Ressources humaines</b> .....	11
c. <b>ICT Design BPR</b> .....	12
<b>6. ASPECTS BUDGÉTAIRES</b> .....	13
<b>7. CHEFS DE PROJET</b> .....	15
<b>8. ETAT D'AVANCEMENT SYNTHÉTIQUE</b> .....	16

## 0. APPROBATION

Le présent document a été approuvé par le Conseil de direction le 30 novembre 2001 et modifié le 8 février 2002.

## 1. INTRODUCTION

Le *plan quinquennal informatique 2001-2005* du Département a été démarré avec succès en 2001 et les projets planifiés ont été réalisés ou sont en cours de réalisation.

Le présent document vise, dans la continuité, à proposer des projets pour l'année 2002. Il tient compte des éléments suivants :

- 1) la mise en place de Fedict, dans le cadre de la réforme Copernic
- 2) le BPR (ré-invention des processus métier) en cours et dont les conclusions sont attendues fin juin 2002. Plus particulièrement, les projets 2002 sont en phase avec les principes directeurs présentés par le ICT Network et approuvés par le Comité de pilotage Coperfin.

Les projets An2000 et Euro2002 étant terminés, des ressources humaines sont à présent disponibles pour de nouveaux projets. Par ailleurs, le recrutement d'une trentaine d'informaticiens-chefs de projet début 2002 va mettre à la disposition du Département du personnel capable de concevoir, piloter et concrétiser des projets innovants de grande envergure.

Les structures mise en place (projets clairement définis, chefs de projets compétents et motivés, Comité de suivi, structures de concertation) ayant prouvé leur efficacité, on peut se reposer sur elles pour les projets futurs.

Il s'agit dorénavant de tenir compte de la pyramide des âges et des difficultés de recrutement et d'anticiper les départs et investir dans les projets ICT, tenant compte d'un effectif qui est appelé à diminuer dans les années à venir.

## 2. PROPOSITIONS

Pour rappel, le plan quinquennal s'articule sur plusieurs axes :

- 1) aller à la rencontre du citoyen et des entreprises
- 2) respecter nos engagements européens
- 3) répondre aux besoins internes du Département
- 4) réaliser l'intégration interne et externe des systèmes d'information

L'objectif de ce document est de faire des propositions équilibrées entre ces différents axes.

### 3. A LA RENCONTRE DES CITOYENS ET DES ENTREPRISES

Il est proposé de réaliser les projets suivants :

#### a. Centre de Communication de la Fiscalité Fédérale (CCFF)

Il s'agit d'un projet d'infrastructure E-government comprenant dès la première phase quatre réalisations concrètes :

1. Déclarations TVA via Internet et consultation du compte-courant
2. Déclarations au Précompte professionnel et consultation de sa situation par l'employeur
3. Epargne à long terme (en relation avec les banques et les compagnies d'assurance)
4. Extraits de la matrice cadastrale (à destination du réseau privé des notaires)

Le CCFF établira la **fluidité de la circulation des informations** entre les utilisateurs internes et externes d'une part et les serveurs de données existants d'autre part. Les utilisateurs internes sont ceux du Département Finances, mais aussi des autres départements fédéraux via l'UME. Les utilisateurs externes sont les assujettis et les contribuables, tant personnes physiques que sociétés.

Il permettra les interactions entre le citoyen et l'administration. D'autre part, cette infrastructure permettra un accès uniforme et standardisé aux différentes applications fonctionnant sur le mainframes et serveurs de données, et ceci à partir de n'importe quel PC connecté sur le réseau Finances ou sur Internet et équipé d'un *browser*.

De par sa conception même, le CCFF permettra les modifications de structure des entités administratives (*business units*). Il met fin à la rigidité des liaisons techniques entre les anciennes administrations et les applications sur mesure qui leurs étaient destinées. Il sera donc un outil à la disposition du *Business Process Reengineering*.

Il s'agit d'utiliser les plates-formes et les applications existantes et de les mettre à disposition via Intranet et Internet. Concrètement, cela passera par la technologie de type *Web to Host* qui donnera à nos fonctionnaires un accès convivial et synthétique aux bases de données du Département et par l'introduction des déclarations fiscales électroniques en utilisant la technologie PKI de signature digitale.

Le CCFF fournira un accès centralisé et sécurisé offrant toutes les garanties de confidentialité, ainsi que la protection de la vie privée, aussi bien dans le cadre du travail journalier des fonctionnaires du Département que dans les demandes des citoyens et des entreprises. Ainsi, la transparence accrue des accès aux informations ainsi que la traçabilité de toute requête permettront de rendre un service public plus direct, plus personnalisé et plus convivial, surtout via la généralisation des outils Internet.

## **b. Douanes paperless**

Les projets concrets seront fixés en concertation avec les opérateurs dans le cadre d'un Forum National en cours d'élaboration.

Essentiellement il s'agit des transactions qui doivent être introduites de façon conviviale au moyen d'un formulaire électronique via le Net dans les systèmes douaniers ou pouvoir être transmises directement à partir de l'ordinateur de l'opérateur dans l'ordinateur de la douane.

Les déclarations à l'entrée et à la sortie de marchandises dans tous les ports et aéroports et zones de dépôt temporaire seront faites de façon électronique et *pre-arrival* pour la détermination du risque et la libération accélérée des marchandises. Les données manquantes seront introduites ultérieurement de façon électronique, soit pour la libération des marchandises, soit ultérieurement conformément à une autorisation.

Suite à l'automatisation poussée, le traitement complet de toutes les déclarations électroniques se déroulera sans support papier.

L'apport électronique et la disponibilité électronique des déclarations rendront possible une sélection rapide et ciblée des déclarations à contrôler. A cet effet, il y a lieu de prévoir, par espèce de système automatisé de déclaration, un système (amélioré) de sélection automatisée.

A terme, la perception et la garantie se dérouleront de façon centralisée dans un seul bureau national. Le recouvrement sera organisé au niveau d'une direction régionale.

Une déclaration écrite restera possible mais le nombre de bureaux dans lesquels cela sera possible sera limité ainsi que les heures d'ouverture de ces bureaux. Les bureaux dans lesquels les déclarations papier pourront être rédigées constituent seulement des points de déclaration où la déclaration manuelle pourra être introduite dans le système électronique douanier. Les paiements à ces points de déclaration seront également effectués via le bureau central.

### **c. Mise en place de Call Centers**

Lors du lancement d'applications grand public sur Internet (par exemple Intervat), un des facteurs clé de succès est la mise à disposition des utilisateurs d'un Centre d'appels efficace, offrant des plages horaires d'ouverture étendues (8-20 heures en semaine, 9-19 heures le samedi).

Ce *Call Center* sera ultérieurement également destiné aux utilisateurs de l'informatique interne (aide de premier niveau).

Il pourrait être étendu, après évaluation, aux questions générales fiscales du grand public.

### **d. Workflow du contentieux fiscal**

Selon une approche ayant fait ses preuves, un Consultant a été désigné en vue d'assister l'Administration dans la rédaction du cahier de charges.

Ce projet-pilote sera concrétisé en 2002 et permettra au Département d'acquérir de l'expertise dans ce domaine.

### **e. Déclaration électronique au Précompte professionnel**

L'expérience positive de la déclaration électronique à la TVA via Internet (projet Intervat) amène le Département à poursuivre dans cette voie.

Des contacts fructueux ont été établis avec les milieux professionnels, permettant de d'identifier leurs besoins : l'introduction sécurisée via Internet de déclarations au précompte professionnel (un document à la fois ou par lots de plusieurs déclarations).

Dans la continuité du Plan quinquennal, le Département poursuit l'étude de la faisabilité technique du projet de déclaration pré-remplie à l'impôt des personnes physiques. Une des conditions de réalisation de ce projet est la disposition, avant de mettre l'application à la disposition des utilisateurs, des données en provenance des employeurs.

La déclaration du précompte professionnel est donc un préalable à ce projet qui révolutionnera les relations entre l'administration fiscale et les contribuables.

## **4. LA SATISFACTION DES BESOINS INTERNES**

### **a. Migration Wang-VS**

La problématique des temps de réponse du réseau Belconet au cours des mois de mai et de juin 2001 a rappelé la nécessité de mettre un plan de migration au point et d'en réaliser la première phase en 2002.

Un groupe de projet sera constitué et remettra des propositions concrètes pour la fin de l'année 2001. Ce plan sur 4 ans sera soumis aux Autorités pour approbation.

### **b. Projet pilote E-learning**

En collaboration avec l'ENF et les Centres de formation professionnelles (CFP) il sera réalisé en 2002 une expérience pilote de téléformation portant sur l'initiation à la bureautique, les cours de formation permanente ou de fiscalité.

La structure transversale Formation pilotera les initiatives concernant les formations à l'informatique. Les autres cours seront laissés à l'appréciation d'une structure spécialisée.

Cette expérience pilote sera accessible aux agents du Département, à partir de leur domicile (en tant que service mis à leur disposition).

### **c. Banque Carrefour des données patrimoniales**

Cette banque carrefour contiendra les données mobilières et immobilières relatives à la composition et à la valeur du patrimoine de toutes les personnes physiques et morales.

Elle doit permettre de créer des liens vers des banques de données existantes : régions, provinces, communes, plans d'urbanisme, les sites classés, les remembrements, les sites forestiers, les sites agricoles (Sanitel), etc...

L'information sera disponible pour les clients traditionnels des services publics, mais aussi pour d'autres secteurs d'activité comme le notariat, les bureaux d'étude, les secteurs de recherches scientifique, les décideurs politiques, etc...

Les canaux de diffusion de l'information existants seront élargis aux techniques modernes de communication (Internet, portail, eGovernment) qui en garantiront l'accessibilité, mais aussi la confidentialité dans le cadre des règles protégeant la vie privée.

De manière pratique, la Banque Carrefour doit permettre d'accéder aux données patrimoniales actuellement gérées par l'Enregistrement, les Hypothèques, les Domaines et le Cadastre, avec une extension graphique vers le plan cadastral.

Une expérience pilote de cartographie, couronnée de succès, a eu lieu en 2001 au Cadastre Hainaut. Ce projet sera généralisé, en étroite collaboration avec les administrations régionales. En 2002, l'application sera étendue au fur et à mesure de la numérisation du plan cadastral. Ce projet bénéficie d'un soutien scientifique dans le cadre de la mission "Agora" des SSTC.

#### **d. Mesure de la performance**

L'année 2001 a été consacrée à l'étude préalable du projet, avec l'aide d'un consultant spécialisé. Le rapport final a été approuvé par le COMDIR.

Le cahier des charges visant à l'implémentation d'une plate-forme informatique en vue de la mise en tableaux de bord des données nécessaires à la gestion des administrations fiscales sera publié en 2001, conformément au planning.

Le but du projet est de suivre en permanence la mesure dans laquelle les services des administrations fiscales atteignent leurs objectifs opérationnels et ainsi contribuer à une gestion dynamique de ces services.

Le marché sera attribué et la solution mise en place à partir de l'année 2002.

#### **e. Datawarehouse fiscal**

Ce projet bénéficie d'un soutien scientifique dans le cadre de la mission "Agora" des SSTC. Il est appelé à être intégré dans le programme BPR "analyse de risques". En outre, il servira d'instrument de gestion de la politique fiscale.



## **f. Nouvelles technologies réseaux**

Le Département possède une équipe centrale réseaux qui a prouvé son efficacité en intégrant les différents réseaux propriétaires en un réseau basé sur les technologies actuelles. Pour éviter de répéter les erreurs du passé (retards technologiques), il est important de suivre, et si possible d'anticiper, les nouvelles évolutions.

Une mission de “veille technologique” sera confiée à cette équipe, pouvant notamment porter sur :

- projet pilote de téléconférence
- projet pilote de transport de la voix sur Internet (*Voice* sur IP)
- préparation du centre de décision unique : intégration technique et administrative des équipes *Voice* (téléphonie classique) et *Data* (données informatiques).

## **g. Relational Data Center (RDC)**

Sera réalisée en 2002 l'étude préalable à la mise en place d'une plate-forme de banque de données relationnelles.

L'infrastructure du centre RDC sera à la disposition des CTI actuels qui désirent moderniser leurs applications et les réécrire en fonction d'une technologie moderne. Ce centre disposera des ressources matérielles, logicielles, humaines et des contrats de service lui permettant de mettre son expertise à la disposition des équipes informatiques du Département.

En fonction du résultat de cette étude et des disponibilités budgétaires et humaines, ce centre sera mis en place le plus rapidement possible.

## **h. Centre de backup**

La stratégie du Département consistant en le maintien des mainframes (voir notamment CCFF), il s'indique de les sécuriser au maximum.

L'installation à distance d'un site de back-up passe par la réduction du nombre de mainframes, pour des raisons techniques et budgétaires.

L'objectif est de maintenir :

- un seul mainframe Bull de production (fusion des mainframes actuels)
- un seul mainframe Siemens de production (suppression des serveurs locaux des CTRI)

Les dates d'échéance des contrats en cours sont les suivantes : Bull le 17/12/2003 et Siemens le 29/02/2004.

L'économie ainsi générée servira à la mise en place d'un centre de *backup*, avec des mainframes identiques aux machines de production, utilisés en temps normal comme machine de développement/test et le cas échéant, étant en mesure de reprendre la production à distance.

Ce centre de *backup* se situera physiquement à un autre endroit, facilement accessible et situé dans l'Agglomération bruxelloise.

Les sites IBM de la Trésorerie et du Cadastre seront eux couverts par un contrat de *Disaster Recovery Plan* conclu avec une firme spécialisée.

## **i. Universal Messaging Engine (UME)**

Le Département souscrit pleinement à la dynamique eGovernment et mettra en place en 2002, dans le cadre de la procédure "attestations marchés publics", les deux flux d'informations suivants :

- dettes à la TVA
- dettes en matière d'impôts directs

Pour rappel, l'UME a pour objet la mise en commun d'informations entre départements fédéraux.

Pour mémoire, le Comité "eDeclarations" qui a prouvé son efficacité dans le passé sera chargé de faire une avancée significative en matière de facturation électronique, dans le cadre d'un projet multi-disciplinaire.

## **j. Firewall départemental**

La sécurité globale est un des objectifs du plan quinquennal, notamment la protection contre l'intrusion.

Un marché visant à l'acquisition d'un *firewall* départemental, sa maintenance et sa surveillance à distance a été publié en 2001.

Ce marché sera attribué en 2002 et ce *firewall* sera opérationnel le plus rapidement possible.

## 5. PROJETS COPERFIN

Les projets suivants, à finalité mixte, sont repris dans une catégorie distincte qui regroupe à la fois les besoins des citoyens et des entreprises et les besoins des clients internes.

Ils relèvent de la dynamique *Business Process Reengineering* (BPR) mise en place dans le plan Copernic et sa version particulière au Département des finances (Coperfin).

### a. Projets Quick Wins

Ces *quicks wins* (“succès rapides”) doivent avoir un ratio coût/bénéfice favorable et une visibilité certaine. Une provision est réservée à la réalisation de ces projets à rentabilité immédiate et ont une fonction de “laboratoire” en préfigurant les nouveaux modes de fonctionnement, notamment la répartition future des responsabilités entre *business* et ICT.

Ces projets doivent apporter soit :

- une amélioration du service externe rendu aux citoyens et entreprises
- une amélioration du fonctionnement interne

### b. Nouvelle gestion des Ressources humaines

Les premiers modules d'un progiciel de gestion intégré des ressources humaines (*ERP Human Resources*) seront implémentés selon le plan d'approche suivant :

- 1) étude conceptuelle réduite avec l'aide d'un consultant externe
- 2) assistance à la rédaction du cahier des charges (projet pilote)
- 3) consultation du marché sous la forme d'un contrat-cadre attribué suite à un appel d'offre général au niveau européen
- 4) BPR et adaptation aux spécificités du Département (*customizing*)
- 5) mise en exploitation

### **c. ICT Design BPR**

L'organisation actuelle des différents services informatiques, calquée sur des administrations ayant existé dans le passé, ne répond plus aux critères d'efficacité et ne permet plus d'offrir aux unités opérationnelles le soutien leur permettant de mieux remplir leurs missions.

Une réorganisation complète, basée sur des comparaisons avec des entreprises de taille comparable (Chemins de fer, grandes banques, ...) sera mise sur pied, avec l'aide d'un consultant spécialisé en organisation.

Cette nouvelle organisation sera étudiée au cours du premier trimestre et mise en place pour fin 2002.

## 6. ASPECTS BUDGÉTAIRES

Estimations indicatives en EUR.

Projets	Budget ordin.	Plan quinquennal
<i>Première partie : à la rencontre des citoyens</i>		
<b>a. Centre de communication de la fiscalité fédérale</b>		2.479.000
<b>b. Douanes paperless - voir renvoi (1)</b>		496.000
<b>c. Call Centers</b>		372.000
<b>d. Workflow contentieux fiscal</b>		868.000
<b>e. Déclaration Précompte professionnel</b>		124.000
Sous-total		_4.339.000
<i>Deuxième partie : la réponse aux besoins internes</i>		
<b>a. Migration Wang-VS</b>		992.000
<b>b. Projet pilote E-learning</b>		248.000
<b>c. Banque carrefour des données patrimoniales</b>		1.239.000
<b>d. Mesure de la performance</b>		1.487.000
<b>e. Datawarehouse fiscal</b>		---
<b>f. Nouvelles technologies réseaux</b>		124.000
<b>g. Relational Data Center</b>		248.000
<b>h. Centre de Backup</b>		248.000
<b>i. UME</b>		124.000
<b>i. Firewall départemental</b>	496.000	---
Sous-total		_4.710.000
<i>Troisième partie : les projets Coperfin</i>		
<b>a. Quick Wins</b>		248.000
<b>b. Nouvelle gestion des ressources humaines</b>		744.000
<b>c. ICT Design BPR</b>		372.000
Sous-total		_1.364.000
<b>TOTAL</b>	496.000	<b>_10.413.000</b>

**Remarque : toute allocation du plan tranche 2002 non utilisée pour une rubrique**

**déterminée pourra être redistribuée au sein du plan sur décision du Conseil de direction.**

(1) Par décision du Conseil de direction du 8 février 2002, un montant de 496.000 EUR a été transféré au budget ordinaire pour la réalisation du projet européen NCTS (Douanes). Cette somme sera réaffectée à la tranche 2003 (projet “douane paperless”).

## 7. CHEFS DE PROJET

Les différents chefs de projet sont :

Projets	Situation fin 2002	Chef de projet utilisateur	Chef de projet ICT
Première partie : à la rencontre des citoyens et des entreprises			
<b>a. Centre de communication de la fiscalité fédérale (CCFF)</b>	marché attribué	--	F. Vandendorpe, Ph. Moisse, D. Quina
<b>b. Douanes paperless</b>	marché attribué	N. Colpin	R. Beeckman
<b>c. Call Centers</b>	marché attribué	D. Vyverman	C. De Troyer
<b>d. Workflow contentieux fiscal</b>	en test	Me Balleux	P. Clouner
<b>e. Déclaration Pr.P</b>	opérationnel	à préciser	B. Corthouts
Deuxième partie : la réponse aux besoins internes			
<b>a. Migration Wang-VS</b>	marché attribué	--	F. Baelus
<b>b. Projet pilote E-learning</b>	marché attribué	A. Coekelberghs	B. Leloutre
<b>c. Banque Données patrimoniales</b>	marché attribué	P. Herman	B. Dechesne
<b>d. Mesure de la performance</b>	en test	<b>C. Pirlot</b>	M. Martin
<b>e. Datawarehouse fiscal</b>	étude en cours	A. Henrotte	--
<b>f. Nouvelles technologies réseau</b>	en test	--	D. Minnaert
<b>g. RDC</b>	étude en cours	--	A. Martens
<b>h. Centre Backup</b>	étude en cours	--	A. Martens
<b>i. UME</b>	opérationnel	--	T. Verheggen
<b>j. Firewall départemental</b>	opérationnel	--	M. De Coster
Troisième partie : Coperfin			
<b>a. Quick Wins</b>	opérationnel	divers	divers
<b>b. Ressources humaines</b>	cahier publié	<b>M. Peeters</b>	P. Willems
<b>c. ICT Design BPR</b>	opérationnel	--	L. Collet
Assistance juridique et opérationnelle : N. Orban, L. Schepens et C. Thierens			



## 8. ETAT D'AVANCEMENT SYNTHÉTIQUE

Cette rubrique fait la synthèse entre le document de base du plan quinquennal (voir le tableau des pages 19 et 20) et pour l'année 2001 les documents "fixation des priorités" et "fiches par projet".

Rubriques	Tranche 2001 (projets)	Année Opérationnel	Tranche 2002
II.1 à 3 déclarations-diffusion elec.	#1 à 2, 4		
Déclaration TVA Edivat	# 1A	2001	
Déclaration TVA Intervat	# 1B	2002	
Déclaration Précompte Pr.	# 1E		3e
Call Center	---		3c
II 4 Douane Paperless	#3	2002	3b
III 1 Engagements européens	NCTS créd. normaux	2002	crédits normaux
IV1 Maintien et modernisation			
Migration VS	# 5A	2002	4a
Centre scanning - archivage	# 10	2002	---
Relational Data Center	---		4g
2 Réseau Finances	# 6	2001-2002	4f
3 PC	#7	2001-2002	---
IV Projets à valeur ajoutée			
5.1 Formulaire électroniques	# 4	2002	cfr II 1 à 3
5.2 Workflow contentieux fiscal	#11	2002	3d
5.3 Gestion risque			
Datawarehouse fiscal	#8B	2003	SSTC
Mesure performance	#8A	2002	4d
5.4 (nouveau) Formation et doc.			
Banque données fiscales	#14	2002	
E-learning	---		4b
V 1 et 2 Intégration interne-externe			
CCFF	#2	2002	3a

Rubriques	Tranche 2001 (projets)	Année Opérationnel	Tranche 2002
Messagerie départementale	#9	2002	---
UME	#12	2001-2002	3h
Documentation patrimoniale	---		4c
VII Sécurité			
Firewall	#12	2002	4j
Centre Back-up	---		4h
VIII (nouveau) Coperfin			
Quick wins	---		5a
Gestion ressources humaines	---		5b
ICT Design BPR	---		5c

c:\user\plan\_quinquennal\plan\_quinquennal\_choix2002 v2.wpd