

Employeur

En tant qu’employeur, le SPF Finances veille au bien-être de ses collaborateurs mais aussi de la société. De ses collaborateurs, par exemple, en veillant à [leur satisfaction](#), en leur fournissant des [bureaux performants](#) ou encore en leur permettant [plus de flexibilité dans leur travail](#). De la société, notamment en recrutant [plus de collaborateurs pour aider à lutter contre la fraude fiscale](#) ou encore en organisant une [journée de volontariat](#) durant laquelle des collaborateurs ont donné de leur temps pour aider au nettoyage de chaises roulantes.

Vous trouverez l’ensemble des faits marquants 2012 pour ce thème dans le menu de navigation en haut de page.

686 nouveaux collaborateurs: dont 232 «anti fraudeurs»

En 2012, le SPF Finances a recruté 686 nouveaux collaborateurs dont 232 spécifiquement pour la lutte contre la fraude. Des universitaires juristes, économistes, criminologues et des profils plus particuliers comme les dataminers étaient recherchés, mais également des bacheliers ayant une formation économique ou comptable.

A côté de ce recrutement spécifique, le SPF a engagé également 452 nouveaux collaborateurs. On y retrouve surtout des gestionnaires fiscaux de niveau master et bachelier, mais aussi, dans une moindre mesure, des assistants administratifs avec un diplôme de l’enseignement secondaire supérieur.

En 2012, le SPF Finances a également mis l’accent sur la mobilité interfédérale. Ainsi, dix-huit chefs de projets A2 ont été recrutés pour collaborer à différents projets de modernisation.

En 2012, le SPF Finances a revisité la procédure de sélection et d’information des candidats. Cette procédure est désormais plus rapide et les lauréats peuvent à présent choisir eux-mêmes l’administration et le lieu d’affectation où ils souhaitent aller. Le site Internet «Bienvenue aux Finances» a finalement été relifté. Il reprend désormais une multitude d’informations pratiques sur chaque administration et service, sur les traitements, sur la possibilité de valorisation des services antérieurs dans le privé et bien davantage encore.

Plan de personnel 2012				Lutte contre la fraude		
Niveau A	Niveau B	Niveau C	Total	Niveau A	Niveau B	Total
104	214	45	459	130	99	232

- [Lutte contre la fraude fiscale: relève assurée](#)
- [Lutte contre la fraude: campagne de recrutement réussie](#)
- [Jobfin, le site internet d'information pour un job au SPF Finances](#)
- [Selor, le bureau de recrutement de l'administration fédérale](#)

Lutte contre la fraude fiscale: relève assurée

Le gouvernement s’est entouré de collaborateurs supplémentaires dans le cadre d’un renforcement de la lutte contre la fraude fiscale. Cette volonté traduit aussi le souci d’une fiscalité équitable. Aujourd’hui comme demain: le recrutement de 120 nouveaux collaborateurs pour l’Administration Générale de l’Inspection Spéciale des Impôts (ISI) ouvre largement la voie à la transmission des savoirs.

Si l’on veut garantir à chaque citoyen et entreprise une fiscalité équitable, il faut être en mesure de surveiller efficacement l’application de la réglementation. La surveillance générale va aussi de pair avec une lutte contre les mécanismes de fraude minutieusement élaborés. C’est à l’ISI qu’il incombe de déceler cette évasion fiscale organisée et de la combattre.

Par le passé, pour trouver de nouveaux collaborateurs, l’ISI comptait d’abord sur la mobilité interne. Seuls les collègues expérimentés et qui souhaitaient se concentrer sur la fraude organisée pouvaient rejoindre les rangs de l’ISI. Ce mode de recrutement n’est pas tenable dans une organisation dont l’effectif se réduit rapidement sous l’effet d’une vague de départs à la retraite et où seulement un collaborateur sur trois est remplacé.

Pour la première fois, on a assisté à un recrutement mixte: mobilité interne d’une part, mais surtout du «sang neuf» d’autre part. Un défi pour les anciens du métier comme pour les nouveaux venus.

nouveaux venus et des collaborateurs plus expérimentés



Certains détails qui font la différence dans une enquête peuvent seulement être partagés dans un esprit de collaboration.

En quoi ce recrutement exceptionnel témoigne-t-il de la responsabilité sociétale du SPF?

Par le timing. De nombreux collaborateurs de l’ISI prennent leur pension, et en général, on attend leur départ pour les remplacer. Mais dans le cas de l’ISI, ce n’est pas une bonne méthode: le savoir patiemment accumulé se perd.

Bien sûr, il n’est pas impossible d’engager des personnes qui connaissent déjà la législation. Mais il faut passer des années dans le métier pour distinguer la frontière entre optimisation fiscale et évasion fiscale, pour apprendre à connaître les montages et les techniques de lutte contre la fraude fiscale. L’organisation qui veut préserver son efficacité doit conserver ce savoir. La transmission doit donc être organisée à temps.

La transmission du savoir se fait-elle d’abord entre collègues?

Absolument. Une lutte efficace contre la fraude fiscale organisée exige une approche pluridisciplinaire. Les meilleurs résultats sont atteints quand l’abus est abordé à partir de toutes les perspectives fiscales. Les grands dossiers de fraude de ces dernières années l’ont montré.

Mais personne ne peut se spécialiser dans tous les volets de la fiscalité. Seule une collaboration directe avec les collègues d’autres disciplines permet aux collaborateurs de l’ISI d’identifier les signaux qui ne relèvent pas de leur propre spécialité.

Certains détails qui font la différence dans une enquête peuvent seulement être partagés dans un esprit de collaboration. Dans la lutte contre la fraude, tout n’est pas noir ou blanc. Il existe aussi une zone grise où l’enquêteur doit pouvoir faire la part des choses.

Pour préserver le niveau de la lutte contre la fraude, il faut aussi donner aux collaborateurs la possibilité de commencer dans les meilleures conditions. C’est là que réside l’intérêt d’une collaboration avec les collègues expérimentés. Surtout quand les nouveaux enquêteurs proviennent de l’extérieur de l’organisation. Avant que le «vrai» nouveau venu se montre rentable à l’ISI, il faut souvent deux ans de formation et de participation aux enquêtes en cours.

Les «vrais» nouveaux apportent-ils quelque chose de spécifique?

Oui, incontestablement. La jeune génération a grandi à l’ère du numérique. C’est très important. Pour eux, effectuer des contrôles dans un environnement fiscal informatique est beaucoup plus naturel que pour certains aînés. Certains nouveaux collègues sont formés à des disciplines très convoitées, mais qui n’existaient pas autrefois, par exemple le datamining et l’analyse des risques.

A côté, il y a aussi des collègues qui sont entrés à l’ISI après avoir passé de longues années de l’autre côté de la table. Ils connaissent donc les arguments de l’autre partie et peuvent utiliser cette connaissance à l’avantage de l’ISI.

Enfin, n’oublions pas leur motivation. Parfois dynamisante, toujours rassurante dans une perspective d’avenir.

- [686 nouveaux collaborateurs: dont 232 «anti fraudeurs»](#)
- [Lutte contre la fraude: campagne de recrutement réussie](#)

Lutte contre la fraude: campagne de recrutement réussie

Début 2012, le gouvernement a décidé de renforcer la lutte contre la fraude, notamment en augmentant le nombre de contrôles fiscaux. C’est dans ce cadre que le SPF Finances a prévu le recrutement de 245 collaborateurs dont 143 niveau A et 102 niveau B, respectivement 98 francophones et 147 néerlandophones.

Ces collaborateurs devaient posséder un profil juridique ou économique ainsi que les compétences techniques requises pour travailler dans le domaine de la lutte contre la fraude, au sein des administrations générales Inspection Spéciale des Impôts, Fiscalité, Perception et Recouvrement et Douanes et Accises.

Il s’agit de profils difficiles à trouver puisqu’ils sont peu nombreux mais par contre beaucoup demandés sur le marché du travail.

Pour promouvoir la sélection de ces nouveaux experts, le SPF Finances a lancé une campagne publicitaire via les publications Références, Vacature et Jobat touchant ainsi un public de près de 900.000 lecteurs. Une page de publiereportage présentait le métier de la lutte contre la fraude, celle-ci était accompagnée d’un visuel en référence à la sélection Selor.

Cette campagne a remporté un vrai succès puisque que près de 5.600 candidats se sont inscrits à la sélection SELOR.



- [Lutte contre la fraude fiscale: relève assurée](#)
- [686 nouveaux collaborateurs: dont 232 «anti fraudeurs»](#)
- [Jobfin, le site internet d'information pour un job au SPF Finances](#)
- [Selor, le bureau de recrutement de l'administration fédérale](#)

Année de transition et d'ajustement pour la stratégie des bâtiments

Le SPF Finances voit le nombre de ses bâtiments diminuer progressivement dans une logique de regroupement. Un plan d’infrastructure 2012 Horizon 2015 a d’ailleurs été rédigé en collaboration avec les administrations et services afin de gérer au mieux ce changement de décor. Ce plan fait suite aux plans proposés en 2010 et en 2011. Si en 2012 le SPF Finances a quitté 10% des sites qu’il occupe, il s’agissait surtout d’une année de transition et d’ajustement.

Le regroupement a deux objectifs. Le premier est d’optimiser la qualité de l’environnement de travail des collaborateurs en évitant qu’ils ne travaillent sur un site en mauvais état. A cela s’ajoutent les préoccupations de santé et de sécurité. Le deuxième objectif est la chasse au gaspillage en ciblant les sites sous-occupés ou mal répartis. Les gains d’échelle (par exemple: un économat et réfectoire pour 150 personnes au lieu de huit économats et réfectoires différents pour vingt personnes) sont indéniables tout comme les économies budgétaires réalisées par le SPF Finances en terme notamment de consommation énergétique, de contrat de nettoyage, de gestion locative et de contrat d’entretien des installations.

Evidemment, regrouper les services et «fermer» certains bâtiments signifie parfois, pour certains des collaborateurs, une adaptation des moyens de transports pour se rendre sur leur nouveau lieu de travail.

Toute organisation, quelle qu’elle soit, évolue. L’objectif de cette évolution est d’augmenter la qualité du service rendu, ainsi que d’améliorer l’environnement de travail en le rendant plus agréable et fonctionnel. Il s’agit néanmoins d’une matière très sensible car elle détermine la localisation future des administrations et services.

Daniel Cambier

Collaborateur à la division Stratégie Bâtiments



Pour les collaborateurs, le plus important n'est pas le nombre de bâtiments qui sont quittés mais bien les localités que leur administration ou service occupera dans le futur car cela détermine leur propre lieu de travail.

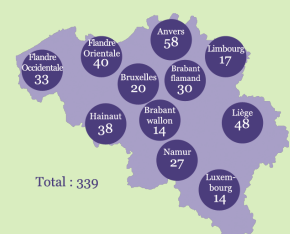
Qu'a-t-on adopté comme stratégie des bâtiments en 2012 pour le SPF Finances?

D.C.: En 2012, nous avons continué à libérer certains sites plus ou moins sensibles, c'est-à-dire qui arrivaient en fin de bail, qui étaient de mauvaise qualité ou sous-occupés. C'était le cas entre autres d'Enghien et de Fourons. Il y a également eu la concrétisation de projets de centralisation dans un seul bâtiment comme entre autres à Alost et à Anvers (en cours). Nous avons réalisé ce qu'on peut appeler un premier pas vers la concrétisation du plan infrastructure Horizon 2015. Nous n'avons pas vraiment pu aller plus loin étant donné que la réorganisation du personnel et les nouvelles structures ne sont pas encore mises au point et que certains projets de centralisation dans une même commune sont seulement en cours de réalisation ou encore à l'étude. C'est donc une année de transition. Le plan d'infrastructure établi fin 2011 était basé sur le fait que le nombre de collaborateurs serait égal en fin 2015 à celui de 2011. Néanmoins, le maintien des normes de remplacement qui sont passées de trois à deux sur cinq, nous a poussé à revoir ce nombre à la baisse. Le Service d'Encadrement P&O a fait des projections avec les départs et les recrutements possibles pour voir l'évolution du personnel jusqu'en fin 2015. C'est bien sûr une approche assez théorique étant donné qu'on ne peut pas précisément jauger les départs et que les recrutements restent un point d'interrogation, mais la marge d'erreur semble faible. Il y a donc eu une diminution par rapport aux chiffres que nous avons utilisés en 2011, diminution qui est de plus ou moins 2.000 à 2.500 unités physiques (personnes). Ceci aura évidemment une répercussion sur l'occupation future des bâtiments.

Concrètement, comment crée-t-on un plan d'infrastructure?

D.C.: Le plan infrastructure 2012 Horizon 2015 est une vue de la situation du parc immobilier et de son occupation par les administrations et services du SPF Finances à la fin 2015. On agit suivant le principe de l'offre et de la demande. Se basant sur le parc immobilier, et les besoins émis par les administrations et services, on sélectionne les bâtiments qui répondent au mieux à la demande en privilégiant le plus possible le fait de garder les bâtiments qui appartiennent à l'Etat, qui ont un bail à longue durée, qui ont une position stratégique et bien sûr en prenant en compte les projets de regroupement dont les besoins ont déjà été émis dans le passé ou sont encore à émettre. Le plan actuel prévoit un parc immobilier 2015 composé de plus ou moins 190 sites. Pour les collaborateurs, le plus important n'est pas le nombre de bâtiments qui sont quittés mais bien les localités que leur administration ou service occupera dans le futur car cela détermine leur propre lieu de travail. Les déménagements qui en découlent sont toujours l'aboutissement de concertations entre le Service d'Encadrement Logistique, le management des administrations et services concernés et les organisations syndicales. Il arrive parfois que le personnel impacté soit opposé à ces déplacements. Quelquefois, les administrations et services voyant leurs effectifs diminuer sur certains sites ou pour des besoins organisationnels sont demandeurs de pouvoir quitter des bâtiments pour aller vers d'autres, cela n'implique pas toujours que nous quittions complètement ces bâtiments. Fin 2012 le projet «Travailler Autrement» a fait son apparition et aura certainement un impact sur le mode d'occupation des bâtiments, mais cela c'est une autre histoire...

Nombre de bâtiments en 2012



- [Rapport annuel 2011: Vers un service plus accessible...](#)
- [TAW: Travailler Autrement/Anders Werken](#)
- [Au SPF Finances, on dit «Oui!» aux économies d'énergie](#)
- [Vers une certification durable des bâtiments](#)

Une enquête de satisfaction a sondé l'opinion des collaborateurs

En 2012, le SPF Finances a organisé la première enquête de satisfaction de son histoire. Plus de 50% des collaborateurs ont répondu à l’enquête. Les résultats ont clairement montré que des d’amélioration peuvent encore être apportées.

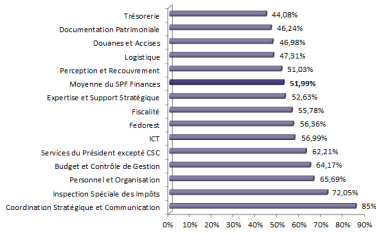
Comment, quoi et quand?

L'enquête de satisfaction était basée sur l’enquête que le SPF Personnel & Organisation a aussi organisé dans les autres SPF. Au total, les collaborateurs ont pu donner leur avis sur 64 propositions relatives à tous les aspects du travail.

L'enquête s’est déroulée du 22 mai au 15 Juin 2012. 26.474 collaborateurs ont reçu le questionnaire envoyé par e-mail. Les 2.503 collaborateurs qui ne disposent pas d’un ordinateur sur le lieu de travail ont reçu le questionnaire à la maison, en version papier.

Le SPF Finances a reçu de retour 14.181 questionnaires complétés (dont 13.765 en ligne et 416 sur papier). Le taux de participation global était donc supérieur à 50%. Au sein de chaque entité, le taux de participation était supérieur à 44%.

Participation par entité



Les résultats

En termes de satisfaction globale, il y a tout de même une marge d’amélioration: 17,8% des collaborateurs sont complètement satisfaits, 62,1% sont plutôt satisfaits, 16,9% sont plutôt insatisfaits et 3,3% totalement insatisfaits. Plus d’un collaborateur sur cinq estime donc qu’il y a encore une marge d’amélioration.

A côté de cela, il y a des tendances. Les collaborateurs sont généralement satisfaits de leur environnement de travail et de leur travail en lui-même. Ils trouvent l’ambiance entre collègues bonne et sont favorables à davantage de flexibilité au travail, comme le télétravail.

Le SPF Finances en ressort aussi quelques grands thèmes sur lesquels les collaborateurs souhaitent des améliorations:

- communication et implication:
Les collaborateurs estiment recevoir et trouver trop peu d’informations. Ils ne se sentent pas suffisamment impliqués par les changements.
- carrière:
Les collaborateurs souhaitent davantage de clarté quant à leurs perspectives de carrière et demandent davantage de soutien au cours de leur carrière.
- démarches administratives:
Celles-ci doivent être simplifiées.

Vanessa De Bondt et Christophe Vanderschueren

Collaborateurs du Service d’Encadrement Personnel et Organisation



Globalement, les collaborateurs s’entendent sur ce qui fonctionne bien et sur ce qui peut être amélioré.

Plus de 14.000 réponses, c’est le rêve de tout enquêteur. Comment atteint-on un tel résultat?

V.D.B.: Nous avons eu l’avantage qu’il s’agissait de la première enquête. Beaucoup de collaborateurs étaient contents de pouvoir donner leurs avis.

C.V.: Pendant toute la durée de l'enquête, les services de communication interne étaient sur le front afin de sensibiliser les collaborateurs à l’intérêt de l’enquête. Après le premier e-mail, quatre mails de rappel ont encore été envoyés afin de motiver les collaborateurs à remplir le questionnaire. En plus de cela, 1.000 affiches ont été diffusées dans les grands bâtiments du SPF et les managers ont été motivés à inciter leurs collaborateurs à compléter l’enquête.

Comment les réponses ont-elles été analysées?

V.D.B.: Le SPF Personnel & Organisation a rassemblé toutes les réponses et en a fait un rapport. Nous avons reçu un rapport global pour le SPF dans son ensemble mais nous avons également reçu les résultats par administration ou service, par âge, par niveau et par ancienneté. Nous avons donc pu comparer et voir si certains résultats étaient liés à certains groupes.

Et?

C.V.: Il y a peu de grandes différences. Bien sûr, on constate que les collaborateurs qui ont moins de 30 ans par exemple voient davantage d’améliorations à apporter à la carrière que les collaborateurs qui ont plus de 50 ans. Mais globalement, les collaborateurs s’entendent sur ce qui fonctionne bien et sur ce qui peut être amélioré.

Comment les résultats seront-ils transposés en actions concrètes?

V.D.B.: Nous avons opté pour un plan d’action par entité. Les Business Partners, représentants de Personnel et Organisation dans les différentes entités de notre SPF, l’ont réalisé avec des groupes de travail représentatifs réunis pour réfléchir sur les actions attendues par les collaborateurs.

Quand les collaborateurs percevront-ils ces améliorations?

V.D.B.: Les actions seront implémentées dans le courant 2013 et début 2014. Elles devront dans tous les cas fournir des résultats pour la mi 2014, car à ce moment, nous organiserons une nouvelle enquête de satisfaction.

TAW: Travailler Autrement/Anders Werken

Un vent nouveau souffle sur le SPF Finances. Après le succès du projet-pilote en 2011, où 150 collaborateurs avaient pu expérimenter le télétravail un ou deux jours par semaine, le télétravail a été ouvert à tout le SPF en 2012.

Les avantages du télétravail sont désormais clairs pour tout le monde: entre autres gain de temps sur les trajets, concentration accrue, flexibilité, un meilleur équilibre vie privée-vie professionnelle.

Le 27 juillet 2012, le SPF Finances lançait officiellement le projet TAW. Depuis ce jour, 229 collaborateurs ont été autorisés à télétravailler de manière régulière (selon un schéma fixe). 700 collaborateurs font du télétravail occasionnel.

Entretemps encore, environ 500 demandes de télétravail régulier et 650 demandes de télétravail occasionnel ont été validées en 2012 par le chef. Ces collaborateurs ont commencé à télétravailler début 2013.

L’année 2013 sera encore jalonnée de nombreux autres projets, tous liés directement ou indirectement au télétravail et à la flexibilité du temps de travail. Le SPF Finances lancera notamment le travail en bureau satellite, où les collaborateurs pourront exécuter leur travail dans un bureau du SPF Finances proche de chez eux. Le SPF Finances élargira aussi la flexibilité horaire. Le collaborateur pourra davantage modeler son rythme de travail en fonction de ses besoins privés, dans les limites du possible.

Emmanuelle Vandamme

Chef du projet TAW auprès du centre d’expertise conditions de travail du Service d’Encadrement Personnel et Organisation



Cette flexibilité amène le chef à évaluer le travail de ses collaborateurs de manière différente.

Pourquoi ce terme «TAW»?

E.V.: Le terme TAW (Travailler Autrement/Anders Werken) n’a pas été choisi par hasard. Il regroupe non seulement le télétravail régulier (selon un schéma fixe), occasionnel (selon l’activité du service, en concertation avec le chef), mais aussi le travail en bureau satellite. Plus globalement, le TAW encourage la flexibilité quant au lieu et au temps de travail.

Le télétravail occasionnel, cela marche?

E.V.: Oui. Il est autorisé par Arrêté Royal depuis 2011. Cette méthode de travail présente deux avantages. Elle est pratique non seulement dans les cas de grèves ou de conditions climatiques extrêmes. Mais il s’agit surtout d’un réel outil de management des plannings d’équipe selon les réunions, la charge de travail, les fonctions exercées par les collaborateurs. C’est très populaire au sein de notre SPF. Les collaborateurs peuvent télétravailler souvent, sans toutefois être dans un schéma trop rigide.

Comment le télétravail est-il évalué?

E.V.: Cette flexibilité amène le chef à évaluer le travail de ses collaborateurs de manière différente. L’évaluation est quotidienne. Le chef est amené à jongler entre plusieurs schémas de travail: le travail au bureau s’alterne avec une «alternative» de présence. Le télétravail n’est pas une absence mais une présence «autrement». Evidemment, c’est au chef de multiplier les contacts avec ses collaborateurs lorsqu’ils sont au bureau. Travailler depuis la maison n’a donc pas d’influence négative sur la communication entre le chef et son collaborateur, c’est même le contraire.

C’est donc une nouvelle manière de travailler?

E.V.: Oui. Le collaborateur a une plus grande responsabilité. L’accent est aussi mis sur la collaboration au sein du service. Une grande transparence et une communication correcte des plannings sont nécessaires pour maintenir une bonne ambiance dans l’équipe. Des outils seront développés en 2013 pour faciliter cette transparence et le suivi.

- [Rapport Annuel 2011: Vers un service plus accessible...](#)
- [Les cercles de développement font leurs premiers pas au SPF Finances](#)

Les cercles de développement font leurs premiers pas au SPF Finances



En 2012, le SPF Finances a lancé les cercles de développement, un outil de développement et d’évaluation pour tous les collaborateurs. Après un départ prudent et parfois même difficile, les cercles de développement sont devenus fin 2012 une réalité.

Les cercles de développement forment, au sein de l’administration fédérale, le moyen le plus important et le plus formel pour motiver, développer et évaluer les collaborateurs. Ils sont constitués de quatre entretiens:

- entretien de fonction

Le chef discute de la description de fonction avec son collaborateur.

- entretien de planification

Sur base de la description de fonction, le chef fixe, en concertation avec son collaborateur, des objectifs.

- entretien de fonctionnement

Un bilan intermédiaire est réalisé et les objectifs sont éventuellement adaptés.

- entretien d'évaluation

Après douze mois, le chef et le collaborateur analysent à nouveau ensemble si les objectifs fixés ont été atteints et établissent ensemble des objectifs pour l'année suivante.

Le SPF Finances a d'abord lancé les cercles de développement au sein d'un groupe pilote comprenant le top management et leurs collaborateurs directs.

En 2012, le groupe cible initial était donc limité à 2.790 collaborateurs. Fin 2012, seulement 714 d'entre eux avaient entamé leurs cercles.

Depuis fin 2012, les cercles de développement ont été ouverts à tous. Le SPF Finances organise également la formation obligatoire pour les chefs. Le SPF Finances a mis au point un cours e-learning qui accompagne la formation classique d'une demi-journée.

En 2013, tous les collaborateurs du SPF Finances devront avoir réalisé leurs deux premiers entretiens.

Thibaut Wattiez

Chef du projet «cerles de développement»



Nous souhaitons amener les cercles

Les cercles de développement ont connu un démarrage assez lent. Pourquoi?

T.W.: L'intention initiale était de commencer avec quelques vagues de collaborateurs et d'ainsi, faire passer l'expérience du haut vers le bas. Chaque chef apprendrait donc à gérer les entretiens sur base de l'entretien réalisé avec son propre chef. Mais cela ne suffisait pas. Les chefs ont montré de la résistance. Il y avait une demande pour davantage de soutien.

Comment avez-vous répondu à cette demande?

T.W.: Nous tâchons de les soutenir et de leur fournir l'information. Nous avons remarqué que la formation classique d'un jour en classe donnait des résultats insuffisants. Par conséquent, nous avons développé une alternative, constituée essentiellement d'un cours e-learning. De cette façon, les chefs avaient la possibilité d'apprendre à un rythme qui leur convient. Ensuite, ils suivaient encore une formation classique d'un demi-jour où les différentes questions et préoccupations ont pu être abordées. L'avantage d'un cours e-learning est qu'il est tout le temps disponible au contraire d'une formation classique.

Voyez-vous déjà les résultats?

T.W.: Dès que les chefs avaient suivi la formation, ils pouvaient commencer les cercles de développement de leurs collaborateurs. Nous avons surtout vu grimper les chiffres au premier trimestre 2013.

D'autres actions sont encore prévues?

T.W.: Tout à fait. En 2013, nous organiserons un roadshow dans les grandes villes. Plus de 9.000 collaborateurs auront la possibilité d'assister à une séance d'information d'une heure et demie sur les cercles de développement où leurs questions seront aussi abordées. Nous voulons aussi retravailler le cours e-learning pour que tous les collaborateurs puissent le suivre. De cette façon, nous souhaitons amener les cercles de développement au cœur de l'activité professionnelle des collaborateurs. C'est en effet leur place.

- [Cours e-learning pour les cercles de développement](#)

- [TAW: Travailler Autrement/Anders Werken](#)

Enquêtes de mobilité: base pour une politique de mobilité plus durable

En 2012, les résultats des enquêtes de mobilité, du diagnostic domicile-lieu de travail et du plan de déplacement d’entreprise ont été dépouillés. Ces enquêtes obligatoires poursuivaient un double objectif: d'une part inciter l'employeur à mener une politique de mobilité active, d'autre part fournir aux autorités compétentes et aux sociétés de transport des données qui leur permettent de définir et d’évaluer leur politique.

Voici une constatation intéressante pour le SPF Finances: les collaborateurs prennent moins souvent la voiture (29,6% contre 67,3% à l’échelle nationale) et préfèrent les transports publics (60,8% contre 16,1% à l’échelle nationale). Il faut savoir que le SPF Finances offre à ses collaborateurs un abonnement gratuit aux transports publics. C’est seulement dans des cas exceptionnels qu'il intervient dans le coût des déplacements domicile-travail en voiture.

En ce qui concerne l'usage de la voiture et des transports publics, on observe d'importantes différences entre les provinces et Bruxelles. Plus de la moitié des collaborateurs des provinces utilisent la voiture pour se rendre au travail, une proportion qui tombe en dessous de 10% de collaborateurs à Bruxelles. 84% des navetteurs qui empruntent les transports publics pour aller travailler choisissent le train. Ce n’est pas étonnant puisque la capitale est le nœud du réseau ferroviaire belge. La densité du trafic qui règne à Bruxelles et dans la périphérie n'est également pas étrangère au succès des transports publics.

L’offre des transports publics n’est cependant pas partout aussi développée qu'à Bruxelles, et cela se ressent sur le nombre d’usagers de la route. Le SPF Finances s'efforce d'y remédier par divers moyens: la promotion du covoiturage, le télétravail et le travail en bureau satellite en sont de bons exemples.

Principal mode de déplacement domicile-travail	Belgique	SPF Finances
Voiture	67,30%	29,60%
Motocyclette	0,00%	0,00%
Covoiturage	4,00%	0,70%
Transport public	16,10%	60,80%
Marche	2,30%	1,00%
Cycle	8,70%	7,10%

Principal mode de déplacement domicile-travail	Bruxelles	Provinces
Voiture	8,90%	60,70%
Motocyclette	0,00%	0,00%
Covoiturage	0,00%	1,10%
Transport public	88,00%	29,20%
Marche	0,00%	2,80%
Cycle	1,90%	14,20%

- [Rapport Annuel 2011: Vers un service plus accessible...](#)
- [Carpoolplaza: déplacements durables](#)
- [Journée Développement Durable 2012: pour une mobilité alternative](#)

Journée du Volontariat 2012: un exemple concret de responsabilité sociétale



Le 24 mars 2012 était une journée importante pour le SPF Finances: l’organisation du nettoyage de plusieurs centaines de chaises roulantes par des collaborateurs volontaires dans 45 centres partout en Belgique.



C’était d’ailleurs la première fois -après le projet pilote- que le SPF Finances œuvrait officiellement et directement, c’est-à-dire en dehors de ses missions principales, en faveur des besoins de la société. La toute première fois aussi qu’un service public prenait en charge l’organisation d’une telle action sociétale à échelle nationale. Au vu des chiffres et réactions relevés après feedback et analyse, cette expérience initiale en annonce de nombreuses autres...

Le feedback des participants en quelques chiffres:

260 volontaires - 45 centres

Selon un taux de participation moyen de réponse au questionnaire d’évaluation de 73,02% par les volontaires présents en Wallonie:

	Wellness		
	Assis positif	Sans avis	Assis négatif
Q1 - "Je suis satisfait du projet."	98,749%	4,255%	0,000%
Q2 - "J'ai été bien accueilli par Centre."	95,749%	2,129%	2,129%
Q3 - "La communication autour de ce projet était claire."	93,617%	4,255%	2,129%
Q4 - "Cette expérience me donne envie de participer à une action similaire l'année prochaine."	93,617%	4,255%	2,129%

Selon un taux de participation moyen de réponse au questionnaire d'évaluation de 75,76% par les volontaires présents à Bruxelles:

Bruxelles			
	Avis positif	Sans avis	Avis négatif
Q1 - "Je suis satisfait du projet."	100,00%	0,00%	0,00%
Q2 - "J'ai été bien accueilli par le Centre."	96,00%	0,00%	4,00%
Q3 - "La communication autour de ce projet était claire."	92,00%	0,00%	8,00%
Q4 - "Cette expérience me donne l'envie de participer à une action similaire l'année prochaine."	100,00%	0,00%	0,00%

Selon un taux de participation moyen de réponse au questionnaire d'évaluation de 66,60% par les volontaires présents en Flandre:

	Flandre		
	Aspects positifs	Sans avis	Aspects négatifs
Q1 - "Je suis satisfait du projet."	100,00%	0,00%	0,00%
Q2 - "J'ai été bien accueilli par le Centre."	96,81%	0,00%	3,19%
Q3 - "La communication autour de ce projet était claire."	95,74%	0,00%	4,26%
Q4 - "Cette expérience me donne l'envie de participer à une action similaire l'année prochaine."	100,00%	0,00%	0,00%

Olivia Biard

Ergothérapeute au sein de la Résidence Simonis à Koekelberg



Je trouve cette idée géniale, tellement pratique.

Que pensez-vous de l'initiative du SPF Finances?

O.B.: Ce n'est pas pour vous lancer des fleurs mais je trouve cette idée géniale, tellement pratique. Vous êtes les seuls à nous avoir proposé une telle collaboration. Nettoyer les chaises roulantes est une tâche difficile à organiser en interne car nous manquons cruellement de personnel, comme dans la majorité des maisons de repos. Plusieurs contraintes sont à prendre en compte: un nombre suffisant de places assises pour libérer les chaises roulantes, une météo clémente pour pouvoir les nettoyer au karcher, la scission de notre personnel en deux groupes, un groupe qui lave les chaises pendant que l'autre s'occupe des résidents... Votre présence était donc plus qu'utile.

Vous souvenez-vous d'une anecdote en particulier?

O.B.: Je me souviens que j'étais très stressée avant votre arrivée, je voulais tellement que tout se passe bien. J'avais rédigé des tas de mémos pour être sûre de ne rien oublier... J'avais malgré tout omis un détail, que je note pour la prochaine fois: «ne pas disperser les coussins pendant le nettoyage des chaises». Résultat: un vrai puzzle pour replacer le bon coussin dans la bonne chaise, mais cela a suscité bon nombre de fous-rires.

Chantal Walravens

Collaboratrice de l'Administration Générale de la Perception et du Recouvrement et volontaire à la Résidence Simonis



J'aime l'idée de travailler pour un employeur soucieux de son environnement et des besoins de la société.

Pourquoi avoir choisi de vous inscrire à la Journée du Volontariat du SPF Finances?

C.W.: C'est une belle démarche; j'aime l'idée de travailler pour un employeur soucieux de son environnement et des besoins de la société. Ce n'est pas la première fois que je m'implique dans le bénévolat, je fais partie d'une association qui vient en aide aux personnes autistes. Quand ma collègue m'a parlé de cette journée, je n'ai pas hésité une seconde. Je ne connaissais pas vraiment le milieu des centres pour les personnes âgées et handicapées. Cela m'intéressait de le découvrir.

Que retirez-vous de cette expérience?

C.W.: Beaucoup d'enrichissements. Humains tout d'abord. On ressent un tel bien-être à penser aux autres, à s'investir pour que des personnes en difficulté puissent vivre bien tout simplement. On est fier et heureux de les voir sourire. On a aussi été très bien accueillis par les membres du centre. Pour nous faire comprendre l'importance de notre action, ils nous ont expliqué le fonctionnement de la Résidence, les pathologies des pensionnaires, leur vie dans leur fauteuil roulant, le travail de toutes les équipes... J'ai beaucoup appris.

Vous souvenez-vous d'une anecdote en particulier?

C.W.: Je retiens la solidarité et l'entraide entre les résidents et le personnel accompagnant. Un pensionnaire valide mettait tout son cœur à nous aider. Il allait chercher les seaux d'eau, discutait avec les autres résidents pendant qu'on nettoyait leur chaise... Il n'arrêtait pas de venir nous demander ce qu'il pouvait encore faire... C'était adorable. Sûr que j'y retourne l'année prochaine!

- [Rapport Annuel 2011: Vers un service plus accessible...](#)
- [Une soirée pour remercier les volontaires](#)
- [Flyer](#)

En Bref

La Douane pare-balles

Depuis des années, les douaniers sont envoyés sur le terrain avec des «gilets pare-balles collectifs», qui étaient portés par plusieurs collaborateurs. Ceux-ci échangeaient les vestes en fonction des besoins qu'impliquaient les contrôles sur la route. Suite à plusieurs incidents au cours desquels des douaniers ont été blessés par balles, frappés ou attaqués, il a été décidé de réagir.

Depuis des années, les douaniers sont envoyés sur le terrain avec des «gilets pare-balles collectifs», qui étaient portés par plusieurs collaborateurs. Ceux-ci échangeaient les vestes en fonction des besoins qu'impliquaient les contrôles sur la route. Suite à plusieurs incidents au cours desquels des douaniers ont été blessés par balles, frappés ou attaqués, il a été décidé de réagir. L'Administration Générale des Douanes et Accises a introduit un dossier afin que chaque douanier qui entre en contact avec des armes à feu ou qui effectue un contrôle routier, dispose d'un gilet pare-balles personnel.

Depuis le dernier trimestre 2012, 187 membres du service des recherches et 334 membres des diverses brigades et du rummageteam sont propriétaires d'un gilet pare-balles confectionné sur mesure. Les Douanes et Accises ont acheté ceux-ci en collaboration avec la Police fédérale. Ceci a permis de réduire les coûts pour les deux administrations et de bénéficier de l'expérience de la Police fédérale.

Le port de leur gilet pare-balles est désormais obligatoire pour les douaniers dans l'exercice de leur fonction. De cette façon, les Douanes et Accises espèrent mieux protéger ses douaniers contre le nombre croissant d'incidents concernant les douaniers dans les zones frontalières

ainsi qu’à l’intérieur du pays.

Rummageteam: Equipe spécialisée dans la fouille des navires commerciaux (aussi dans les lieux difficiles d’accès ou inaccessibles).

«Apprentissage sur le terrain» aux Douanes et Accises

La cellule conceptuelle recrutements du Service d’Encadrement Personnel et Organisation a lancé, dans le courant du dernier trimestre 2012, en collaboration avec les Douanes et Accises, des séances d’information et «d’apprentissage sur le terrain» dans un certain nombre d’écoles qui proposent une septième année «sécurité».

La cellule conceptuelle recrutements du Service d’Encadrement Personnel et Organisation a lancé, dans le courant du dernier trimestre 2012, en collaboration avec les Douanes et Accises, des séances d’information et «d’apprentissage sur le terrain» dans un certain nombre d’écoles qui proposent une septième année «sécurité».

Le but de ces séances d’information et d’apprentissage sur le terrain était de présenter les Douanes et Accises comme employeur potentiel aux élèves de cette option. Ils peuvent en effet être affectés comme niveau C au SPF Finances s’ils réussissent un examen de recrutement via le Selor. Les séances d’information donnaient un aperçu de la procédure de sélection de Selor, ainsi que des activités et compétences des Douanes et Accises. Les élèves intéressés ont eu l’occasion de suivre les activités quotidiennes d’un douanier sur le terrain.

Au total, sept écoles différentes ont participé à cette formule. Il est ressorti des évaluations ultérieures que ce concept offrait de très bons résultats. Des dates ont donc déjà été fixées pour reprendre cette collaboration en 2013.

FINGrow crée une culture du leadership partagée

Avec le programme de leadership FINGrow, le SPF Finances vise à créer une culture du leadership partagée. Celle-ci est cruciale pour guider la modernisation.

Le SPF Finances est sujet à une modernisation majeure et souhaite, après encore, continuer à se moderniser. Pour cela, le SPF Finances compte davantage s’orienter client et fournir un service fiable et efficace aux citoyens et aux entreprises.

Les dirigeants doivent prendre les devants. Il est donc important que les cadres du top et du middlemanagement aillent dans le même sens.

Avec le programme de leadership FINGrow, le SPF Finances vise à créer une culture du leadership partagée. Celle-ci est cruciale pour guider la modernisation.

Le SPF Finances est sujet à une modernisation majeure et souhaite, après encore, continuer à se moderniser. Pour cela, le SPF Finances compte davantage s’orienter client et fournir un service fiable et efficace aux citoyens et aux entreprises.

Les dirigeants doivent prendre les devants. Il est donc important que les cadres du top et du middlemanagement aillent dans le même sens.

Voilà pourquoi le SPF Finances organise FINGrow, un programme de formation de cinq jours qui les prépare à leur rôle en tant que leader, coach et moteur du changement.

En 2011, le trajet a commencé avec les membres du Comité de Direction. Ensuite, ce fut au tour d’un groupe-pilote de 120 collaborateurs francophones et néerlandophones. En 2012, 726 dirigeants ont suivi la formation.

En 2013, les 617 derniers dirigeants seront invités. A côté de cela, le SPF Finances proposera en 2013 et 2014 des workshops volontaires pour les participants. La première session sera consacrée au «management des générations» ou «comment gérer une équipe multi-générationnelle?».

- [Rapport Annuel 2011: Vers un service plus accessible...](#)

Le SPF Finances lance un programme de formation au management

Le SPF Finances compte beaucoup d'experts dans tous les domaines techniques, mais souhaite également s’appuyer sur des managers qui excellent dans le people management. Par conséquent, le SPF organise désormais chaque année les «Potential Leaders», un programme de formation en management de deux ans pour quelques dizaines de collaborateurs talentueux.

Le SPF Finances compte beaucoup d'experts dans tous les domaines techniques, mais souhaite également s’appuyer sur des managers qui excellent dans le people management. Par conséquent, le SPF organise désormais chaque année les «Potential Leaders», un programme de

formation en management de deux ans pour quelques dizaines de collaborateurs talentueux.

En 2012, le groupe cible se composait des 2.633 collaborateurs de niveau A1 avec au moins trois ans d'expérience ou de niveau A21. Parmi les 106 candidats qui ont commencé la procédure de sélection en 2012, 27 ont été finalement retenus après les tests réalisés au Selor et une interview.

Les lauréats suivent un programme de développement intensif de deux ans, en plus de leur emploi actuel. Les programmes sont adaptés aux besoins en apprentissage de chaque participant individuellement. Les activités possibles sont des ateliers de travail, des stages et l'accompagnement par des managers expérimentés. Durant le programme, ils bénéficient des conseils de mentors, des managers expérimentés du SPF Finances.

Après deux ans, les participants sont prêts à assumer un job à responsabilité au sein du SPF Finances. Comme tout le monde, bien sûr, ils doivent également participer aux épreuves de sélection en vue de promotions. En 2013, les «Potential Leaders» seront à nouveau organisés.

Cours e-learning pour les cercles de développement

Dans le cadre des cercles de développement, le SPF Finances a mis sur pied deux nouvelles formations via e-learning.

Dans le cadre des cercles de développement, le SPF Finances a mis sur pied deux nouvelles formations via e-learning.

Une première formation sur les cercles de développement a été réalisée en interne par deux formateurs du Service d'Encadrement Personnel et Organisation, Ivan De Lille et Michel Lambion. Cette formation s'adressait uniquement aux chefs dans le but d'apporter des réponses aux nombreuses questions qu'ils se posent. En 2013, le service développement personnel la proposera à l'ensemble des collaborateurs du SPF Finances avec une formation sur l'application Crescendo, qui permet de remplir et de gérer en ligne les formulaires d'évaluation des cercles de développement.

Une deuxième formation a été proposée par l'IFA (Institut de Formation de l'Administration fédérale) et traite des objectifs SMART (Spécifique, Mesurable, Accepté, Réaliste, Temporellement défini).

Au total, 3.372 collaborateurs du SPF Finances ont suivi en 2012 au moins une de ces deux formations.

- [Les cercles de développement font leurs premiers pas au SPF Finances](#)

Feedback 360°: un feedback de l'entourage professionnel

«Feedback 360°» est un outil qui permet aux collaborateurs de voir ce que leur environnement de travail pense de leurs compétences et de quelle manière ils peuvent améliorer celles-ci.

Feedback 360° est soutenu par l'application «feedback X°» du SPF Personnel & Organisation. Feedback X° démarre avec un dirigeant qui s'autoévalue autour de cinq domaines: la gestion de l'information, des tâches, des collaborateurs, des relations et de son fonctionnement personnel en répondant à un questionnaire en ligne.

«Feedback 360°» est un outil qui permet aux collaborateurs de voir ce que leur environnement de travail pense de leurs compétences et de quelle manière ils peuvent améliorer celles-ci.

Feedback 360° est soutenu par l'application «feedback X°» du SPF Personnel & Organisation. Feedback X° démarre avec un dirigeant qui s'autoévalue autour de cinq domaines: la gestion de l'information, des tâches, des collaborateurs, des relations et de son fonctionnement personnel en répondant à un questionnaire en ligne.

Parallèlement, son entourage (supérieurs hiérarchiques, collègues, collaborateurs, et éventuellement clients) remplit le même questionnaire. Sur base du feedback, un conseiller interne établit un rapport et en discute avec le collaborateur. Cet entretien offre par exemple la possibilité de déterminer des objectifs qui sont proposés pour les cercles de développement. Parce que grâce à Feedback 360°, les compétences qui pourraient être améliorées sont mises en évidence. Le collaborateur peut donc s'adapter grâce au feedback de son environnement de travail et changer son comportement en fonction de ce feedback.

En 2012, le SPF Finances a mis cet instrument à disposition de tous ses dirigeants (de niveau A3 et supérieur) sur base volontaire. Quinze collaborateurs ont déjà décidé d'en faire usage.

Environ 200 personnes s'y sont déjà inscrites pour 2013.

Fin des formations certifiées

2012 a marqué l’arrêt brutal de l’inscription aux formations certifiées. Après le conclave budgétaire de novembre 2012, sur proposition du secrétaire d'Etat à la Fonction publique Hendrik Bogaert, le Conseil des ministres a approuvé un projet d'AR qui supprime les formations certifiées. Cette décision constitue la première phase d’une importante réforme de la carrière fédérale.

2012 a marqué l’arrêt brutal de l’inscription aux formations certifiées. Après le conclave budgétaire de novembre 2012, sur proposition du secrétaire d'Etat à la Fonction publique Hendrik Bogaert, le Conseil des ministres a approuvé un projet d'AR qui supprime les formations certifiées. Cette décision constitue la première phase d’une importante réforme de la carrière fédérale.

Un nouveau système de carrière est en cours d’élaboration. Il sera davantage lié aux cercles de développement et donc à l’implication du collaborateur dans son travail quotidien. L’entrée en vigueur de la nouvelle carrière est annoncée pour le 1er janvier 2014.

- [Les cercles de développement font leurs premiers pas au SPF Finances](#)

Accueil des enfants: les Kids’ Days

En août 2012, le SPF Finances a pour la première fois proposé à ses collaborateurs un service de garderie pour enfants pendant les vacances. Les collaborateurs pouvaient inscrire leurs enfants à participer aux Kids' Days pour une durée de dix jours maximum.

En août 2012, le SPF Finances a pour la première fois proposé à ses collaborateurs un service de garderie pour enfants pendant les vacances. Les collaborateurs pouvaient inscrire leurs enfants à participer aux Kids' Days pour une durée de dix jours maximum.

Les Kid’s Days ont été organisés à l'athénée de Crommelynck à Woluwe-Saint-Pierre en collaboration avec l’asbl «Vacances vivantes», un partenaire externe spécialisé. Les enfants de trois à douze ans ont été répartis dans différents groupes en fonction de leur âge et rôle linguistique afin de faciliter la communication. Les collaborateurs ont payé dix euros par jour par enfant, le reste du montant a été pris en charge par le SPF.

Cette première édition a été un réel succès. Malgré la période d’inscription courte, pas moins de 69 enfants étaient inscrits pour un total de 296 jours de plaisir, soit un peu plus de quatre jours en moyenne par enfant. Vu le succès de ce projet-pilote, le SPF a décidé d’organiser à nouveau les Kids’ Days en 2013.

Carpoolplaza: déplacements durables

En 2011, une enquête était réalisée pour savoir comment les collaborateurs des Finances se rendent chaque jour au travail. D’après les résultats, 43% des collaborateurs utilisent la voiture, dont 0,9% en covoiturage. A l’échelle nationale, le covoiturage est pratiqué par 4% des salariés. Le même sondage révèle qu’un tiers des bâtiments du SPF dispose d’un nombre insuffisant de places de stationnement.

En 2011, une enquête était réalisée pour savoir comment les collaborateurs des Finances se rendent chaque jour au travail. D’après les résultats, 43% des collaborateurs utilisent la voiture, dont 0,9% en covoiturage. A l’échelle nationale, le covoiturage est pratiqué par 4% des salariés. Le même sondage révèle qu’un tiers des bâtiments du SPF dispose d’un nombre insuffisant de places de stationnement.

Aussi le SPF a décidé de s’affilier à Carpoolplaza, la première banque de données de covoiturage en Belgique. Avec plus de 10.000 candidats covoitureurs, il n’est jamais difficile de trouver un compagnon de route.

L’inscription est très simple. Celui qui souhaite covoiturer spécifie son trajet et les jours où il effectue ce parcours. Un simple clic et le système affiche les meilleurs partenaires.

Il ne s’agit naturellement pas de convertir au covoiturage ceux qui empruntent déjà les transports publics pour aller travailler. La participation s’adresse surtout aux collaborateurs qui font quotidiennement la navette seuls au volant de leur voiture. Cela dit, l’inscription peut aussi être intéressante pour les usagers des transports en commun: grâce au «tableau d’affichage», en cas de grève des transports publics, ils pourront trouver un compagnon de route de dernière minute.

- www.carpoolplaza.be
- [Portail de covoiturage pour les collaborateurs des SPF Finances](#)

Journée Développement Durable 2012: pour une mobilité alternative

A travers des mises en situations réelles, des débats et des activités plus ludiques, le SPF Finances a visé lors de sa neuvième «Journée Développement Durable» la sensibilisation de tous à une mobilité plus respectueuse de la planète et de ses habitants. Cela s’est déroulé du 20

septembre au 4 octobre 2012.

A travers des mises en situations réelles, des débats et des activités plus ludiques, le SPF Finances a visé lors de sa neuvième «Journée Développement Durable» la sensibilisation de tous à une mobilité plus respectueuse de la planète et de ses habitants. Cela s’est déroulé du 20 septembre au 4 octobre 2012.

En plus des moyens de locomotion verts habituels, des alternatives à l’usage classique de la voiture ont été évoquées en long et en large via l’ensemble des activités organisées partout en Belgique: les cours de conduite écologique, l’autopartage (achat d’un véhicule en copropriété), la voiture partagée en sont des exemples. Ainsi que le covoiturage, une piste concrétisée au SPF Finances.

Egalement au programme de cette dernière édition: entre autres une conférence de presse, la découverte des coins verts et des sites architecturaux de Bruxelles sur deux roues, la pratique de la trottinette, une expérience renversante dans la «voiture tonneau», des cours de vélo dans la circulation. Au final, ce ne sont pas moins de 200 collaborateurs qui ont exploré leur région avec un autre mode de transport. En espérant que ces pratiques d’un jour aient suscité des idées à plus long terme.

- [Carpoolplaza: déplacements durables](#)
- [Rapport Annuel 2011: Vers un service plus accessible...](#)

Restaurants: étendue de la Charte et du coaching «durables»

Etes-vous prêt(e) à payer un peu plus cher pour un repas plus «durable» au mess? A la question posée fin 2012 dans le Fininfo, le magazine interne du SPF Finances, 2.564 collaborateurs ont partagé leurs impressions. La tendance parmi les participants du sondage était claire: 59% ont répondu oui. Fedorest (la structure de gestion des restaurants au niveau fédéral) au courant de ces résultats, a commencé à étudier la possibilité de créer un menu 100% «durable». En attendant, deux décisions ont déjà été prises.

Etes-vous prêt(e) à payer un peu plus cher pour un repas plus «durable» au mess? A la question posée fin 2012 dans le Fininfo, le magazine interne du SPF Finances, 2.564 collaborateurs ont partagé leurs impressions. La tendance parmi les participants du sondage était claire: 59% ont répondu oui. Fedorest (la structure de gestion des restaurants au niveau fédéral) au courant de ces résultats, a commencé à étudier la possibilité de créer un menu 100% «durable». En attendant, deux décisions ont déjà été prises.

La Charte «Déclaration d’engagement vers un restaurant durable» instaurée en 2011 par le SPP Développement Durable, a été étendue à sept restaurants Fedorest supplémentaires du SPF Finances (deux à Bruxelles, deux en Wallonie et trois en Flandre).

Parallèlement à la charte, le programme de coaching a lui aussi été reconduit pour ces mêmes restaurants. Des spécialistes de l’asbl Vredeseilanden encadrent les cuisiniers et leur personnel durant une année afin de les aider à proposer des repas répondant mieux aux critères de l’alimentation durable et du Plan National Nutrition et Santé. Concrètement, à travers des ateliers de cuisine, des séances de formation et de dégustation, les participants sont sensibilisés entre autres à la découverte de nouveaux produits, à la cuisine végétarienne, aux légumes de saison et au calcul de l’impact environnemental et sanitaire.

- [Rapport Annuel: Vers un service plus accessible...](#)

Collecte à grande échelle pour deux associations

Des centaines de vêtements et de chaussures pour enfants ont été généreusement récoltés par des collaborateurs du SPF Finances. Répartis dans près de 40 cartons, ils ont été distribués à «l’Association Luxembourg Enfance maltraitée» (ALEM) et «Moeders voor Moeders».

Des centaines de vêtements et de chaussures pour enfants ont été généreusement récoltés par des collaborateurs du SPF Finances. Répartis dans près de 40 cartons, ils ont été distribués à «l’Association Luxembourg Enfance maltraitée» (ALEM) et «Moeders voor Moeders».

Le Service pour le Développement Durable est, pour la première fois, lui-même parti à la recherche de collaborateurs du SPF impliqués dans des actions sociales. Via le bouche à oreille, il a appris que Philippe Collet, Directeur intérimaire de l’Enregistrement, et Bernard Laurant, Inspecteur principal TVA, s’impliquent tout deux bénévolement depuis des années à l’[ALEM](#).

Il a alors été décidé de leur donner un coup de main. Pour respecter l’équité, il s’agissait aussi de trouver une association dévouée à la protection de l’enfance en Flandre: [Moeders voor Moeders](#)».

Les occupants de la Tour des Finances (y compris entre autres l’AFSCA, le SPP Développement Durable) se sont joints aux collaborateurs du SPF Finances des bureaux d’Arlon, d’Anvers et du North Galaxy à Bruxelles. Ensemble, ils se sont mobilisés et ont retournés leurs armoires pendant une dizaine de jours.

Une soirée pour remercier les volontaires

Le samedi 16 juin 2012, le Président du Comité de Direction, Hans D’Hondt, avec le soutien du Service pour le Développement Durable, a invité à une soirée tous les participants de la Journée du Volontariat du 24 mars 2012. 160 bénévoles ont répondu favorablement à cette invitation et ils ne l’ont pas regretté!

Un groupe de musiciens «100% made in Finances» a été créé spécialement pour l’occasion. Une seule répétition, deux jours avant, leur a permis de mettre le feu.

Le samedi 16 juin 2012, le Président du Comité de Direction, Hans D’Hondt, avec le soutien du Service pour le Développement Durable, a invité à une soirée tous les participants de la Journée du Volontariat du 24 mars 2012. 160 bénévoles ont répondu favorablement à cette invitation et ils ne l’ont pas regretté!

Un groupe de musiciens «100% made in Finances» a été créé spécialement pour l’occasion. Une seule répétition, deux jours avant, leur a permis de mettre le feu.

Cette soirée, un peu en dehors du temps et des habitudes du boulot, a également permis à ces volontaires de partager leur expérience respective et d’échanger leurs idées pour des actions futures. Cela allait dans tous les sens: environnement, société, coopération au développement,... A suivre en 2013.

- [Journée du Volontariat 2012: un exemple concret de responsabilité sociétale](#)
-