

Commission de l'Intérieur, des Affaires générales et de la Fonction publique du mardi
24 avril 2012 après-midi

07 Questions jointes de

- Mme Valérie Warzée-Caverenne au secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics, adjoint au ministre des Finances et du Développement durable, chargé de la Fonction publique, sur "la diminution de productivité due aux problèmes informatiques" (n° 10631)

- M. Peter Dedecker au secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics, adjoint au ministre des Finances et du Développement durable, chargé de la Fonction publique, sur "les coûts d'opportunité des TIC au sein des services publics" (n° 10931)

07.01 **Valérie Warzée-Caverenne** (MR): Monsieur le président, monsieur le ministre, il y a quelques semaines, une étude néerlandaise intitulée Ctrl Alt Delete a été rendue publique. Celle-ci a pu démontrer que les problèmes liés aux TIC et les lacunes de leur maîtrise par le personnel coûtent relativement cher aux entreprises des Pays-Bas. Ces 19 milliards à l'échelle de ce pays représentent, selon les chercheurs de l'Université de Twente, 8% du coût de productivité.

Les recommandations de cette étude vont de l'investissement dans l'optimisation du fonctionnement d'un helpdesk à l'identification au sein des services d'une personne mieux "formée" en informatique et dont les missions seraient formalisées dans le prolongement de ce helpdesk.

Compte tenu du haut niveau d'informatisation de nos différents services publics fédéraux et du principe selon lequel il n'y a aucune raison pour que ce qui est vérifiable dans les entreprises privées ne le soit pas dans les entreprises publiques, j'aurais donc aimé vous demander ce qui suit.

Le Service public fédéral Personnel et Organisation a-t-il eu l'occasion d'observer le même phénomène du manque de productivité dû aux problèmes liés aux technologies de l'information et de la communication au sein de leurs services? Dans la négative, pensez-vous utile d'investiguer en la matière pour une optimisation des services rendus au public?

Comment sont organisés les systèmes d'aide et/ou d'accompagnement du personnel à l'usage des TIC? Existe-t-il des formations?

Des helpdesks sont-ils mis en place dans chacun de vos départements? Dans l'affirmative, disposez-vous d'un "monitoring" ou d'un système d'évaluation de leurs interventions? Dans la négative, pourquoi et dans lequel doit-il encore être implémenté?

Que pensez-vous de l'idée d'identifier une personne en particulier au sein des services comme évoqué dans l'étude ci-dessus?

De **voorzitter**: De heer Dedecker heeft helaas de zaal verlaten en is dus niet meer aanwezig voor het stellen van zijn vraag.

07.02 **Hendrik Bogaert**, secrétaire d'État: Chère collègue, d'abord, concernant la question sur l'observation du même phénomène qu'aux Pays-Bas, c'est-à-dire un manque de productivité dus aux problèmes liés au TIC et à leur coût.

Je tiens à souligner que cette étude néerlandaise identifie les pertes de productivité liées au manque de connaissances bureautiques et aux problèmes techniques des ordinateurs pour l'ensemble des secteurs d'activité. Je ne dispose pas en ce moment d'une vue détaillée concernant ces données dans l'administration fédérale belge.

Néanmoins, nous pouvons souligner que l'introduction des technologies de l'information et de la communication dans l'administration, un secteur dont une des missions est justement le traitement de l'information, a fortement accru la productivité de manière globale depuis une dizaine d'années. Je pense notamment au développement des différentes sources authentiques et aux échanges électroniques en *backoffice*.

Le SPF P&O réalise chaque année un *quick scan* des départements et a entrepris un nombre d'actions visant à promouvoir l'utilisation des nouvelles technologies de l'information, de communication et de collaboration auprès des personnels. Outre les actions de sensibilisation et les démonstrations pratiques, il soutient les organisations à l'introduction de ces technologies. Enfin, il propose une plate-forme de partage de documents *biconnected* disponibles pour l'ensemble des organisations.

De FOD P&O neemt tevredenheidsenquêtes af bij het personeel en heeft begin 2012 vastgesteld dat 84 % van het personeel tevreden was over het materiaal en de informaticatools die het ter beschikking heeft. Dit percentage van tevredenheid is reeds goed, maar het zou goed zijn als wij dit niveau nog meer zouden kunnen optrekken.

De FOD P&O ondersteunt de organisaties om een concreet actieplan in te voeren om tegemoet te komen aan de behoeftes van de gebruikers, maar ook om de nadruk te leggen op de permanente opleiding van het personeel.

De barometer Fed-e-View A analyseert het informatiseringsniveau van de verschillende administraties vanuit het standpunt van de back office beheerd door de ICT-afdeling. Om de hele waardeketen op het vlak van e-government te kunnen meten, zou het ook mogelijk moeten kunnen zijn om het gebruiksniveau te meten van de verschillende tools en toepassingen die het ICT-departement ter beschikking stelt.

Verder zou ook de impact van die dienst bij de verschillende soorten gebruikers - ambtenaren, burgers, bedrijven - moeten worden gemeten. Daarom zal ik mijn departement vragen om vanuit het oogpunt van de gebruikers - front office - en de behoeftes van de medewerkers te komen tot een meer geïntegreerde impact van de ICT door de opleiding van het personeel centraal te stellen.

En ce qui concerne la question sur l'existence de systèmes d'aide du personnel à l'usage des TIC, l'IFA propose une offre de formation relative aux logiciels les plus répandus dans les organisations. Les participants peuvent ainsi choisir la formation qui correspond le mieux à leur niveau. Si cela devait s'avérer insuffisant, il est possible d'organiser à la demande des organisations des formations sur mesure.

En ce qui concerne la question relative à l'existence des *helpdesks*, chaque département est responsable de son organisation ICT. Dans la plupart d'entre eux, un *helpdesk* est en place.

Dans mes départements, les SPF P&O et Fedict assurent un suivi des interventions et un SLA établit l'ensemble des prestations liées à l'utilisation des TIC par le personnel de l'administration.

Pour ce qui est de l'idée d'identifier une personne en particulier comme prolongement du *helpdesk*, l'entraide spontanée entre les membres du personnel est une réalité et fait partie du comportement attendu. Je plaide pour la formation de chaque collaborateur et la mise en

place de programmes de transfert de connaissances plutôt que la désignation d'un membre du personnel en particulier.

Welke aanbevelingen uit de Nederlandse studie worden binnen de overheidsdiensten toegepast en welke acties worden er ondernomen? Ik heb reeds verschillende acties aangehaald, zoals de opleidingen en het gebruik van helpdesks.

Elk departement is verantwoordelijk voor zijn eigen ICT-organisatie en is vrij om die aanbevelingen toe te passen als het dat nodig acht.

Over het algemeen spoort de FOD P&O de organisaties aan om in het globaal ontwikkelingsplan van de organisatie en in de persoonlijke ontwikkelingsplannen van de medewerkers de technische competenties op te nemen die nodig zijn om hun functie uit te oefenen.

07.03 **Valérie Warzée-Caverenne** (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie pour cette réponse très claire. Je constate que vous avez pris des mesures. Dans un service, s'il y a une personne de référence, cela coupera peut-être les liens entre les différents collaborateurs mais, souvent, quand on est seul devant son ordinateur, on a plutôt envie de l'envoyer par la fenêtre plutôt que demander à son voisin.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.