



FISCONETplus

Fisconetplus, un portail de connaissances multilingues dans le cloud

Fisconetplus est la banque de connaissances fiscales et juridiques du SPF Finances, le service public fédéral qui administre les aspects financiers de l'Etat belge.

«À la fois portail et base de données documentaire, Fisconetplus a pour premier objectif de soutenir le travail des agents du département Finances, soit environ 21.000 fonctionnaires, en mettant à leur disposition l'ensemble des éléments documentaires nécessaires, soit environ 180.000 documents majoritairement en français et en néerlandais. Des contenus sont également accessibles en allemand et en anglais.», explique Luc Joosten, Conseiller – chef de direction et responsable de projets Intelligence artificielle, SPF Finances. Ces éléments proviennent de la législation, des services techniques de l'Administration, mais aussi de sources extérieures légales ou documentaires.

Par extension, une partie de ces informations est proposée à une série de publics externes sous forme de e-services, comme les notaires, les avocats et autres professionnels du chiffre dont les fiscalistes et les comptables devant accéder à des documents fiscaux et juridiques. Soit plus de 30.000 citoyens.

La mission de Fisconetplus

Fisconet*plus* est une des directions de l'Administration générale Expertise et Support stratégiques du SPF Finances. Globalement, le portail est accédé plus de 200.000 fois par mois. Le SPF Finances attache une importance particulière à la protection des données personnelles. C'est pourquoi il ne demande que les données nécessaires pour offrir un service de qualité. Et prend les dispositions nécessaires pour garantir la protection des données personnelles.

Pour les fonctionnaires comme pour les publics ciblés, Fisconet*plus* peut aujourd'hui livrer une information lisible, fiable et à la pointe de l'actualité.



LUC JOOSTEN, CONSEILLER – CHEF DE DIRECTION ET RESPONSABLE DE PROJETS INTELLIGENCE ARTIFICIELLE, SPF FINANCES.

Le e-service se distingue notamment par :

- une interface plus conviviale
- une navigation plus intuitive, une consultation et une recherche de l'information beaucoup plus aisée et performante grâce à des filtres, des liens, un affichage simultané des différentes versions d'un document, etc.
- un espace de travail personnalisé permettant de stocker les publications favorites pour les ouvrir directement, créer des alertes automatiques pour rester informé de toute nouveauté ou modification effectuée sur un document, dans un domaine précis de la fiscalité ou selon des critères de recherche que vous avez vous-même personnalisés
- un accès à toute la documentation informative produite par le SPF Finances.

Le projet Fisconetplus

Le projet, qui s'est écoulé entre juin 2016 et février 2018, a eu pour objectif de créer l'outil d'édition à proprement parler, de migrer les documents existants et mettre à jour la base documentaire.

Fisconet*plus* repose sur Microsoft SharePoint, service basé dans le cloud permettant aux entreprises et aux organisations de partager et de gérer du contenu, des

connaissances et des applications pour encourager le travail d'équipe, trouver rapidement des informations et collaborer de façon transparente.

Globalement, pour le service en charge de Fisconet*plus*, soit une trentaine de fonctionnaires, l'objectif a été de faciliter le processus pre-press, en le rendant plus accessible, plus efficace et plus sûr via le portail SharePoint. Outre l'ajout de services personnalisés, le projet a réclamé une révision des processus de création, de validation et d'édition des documents.

«Outre le volet technique, la part de Change Management était importante. Aussi, l'accompagnement des utilisateurs a été décisif. Il y avait une obligation de résultat, note Luc Joosten. Qui plus est, il s'agissait du premier grand projet du SPF Finances dans le cloud !»

Luc Joosten, SPF Finances.

«Fisconetplus est un système vivant, en perpétuel enrichissement, ne serait-ce qu'à travers la jurisprudence, commente Luc Joosten. Il ne s'agissait pas de créer un nouveau système, au départ d'une page blanche, mais de mettre à jour un système existant sur base d'une technologie éprouvée dans le cloud.»

L'expérience d'IRIS

Le projet a été mené par IRIS Professional Solutions dans le cadre de l'appel d'offres ouvert pour le renouvellement de la plateforme Fisconet*plus* par une solution intégrée.

L'expérience d'IRIS Professional Solutions dans l'environnement SharePoint a pesé lourd dans la balance. Outre le transfert technologique, il s'agissait d'un portage de données sans précédent. En clair, migrer et améliorer sans rien perdre de l'existant. Toute la connaissance est aujourd'hui rassemblée dans un seul et même système.

«Outre le volet technique, la part de Change Management était importante. Aussi, l'accompagnement des utilisateurs a été décisif. Il y avait une obligation de résultat, note Luc Joosten. Qui plus est, il s'agissait du premier grand projet du SPF Finances dans le cloud !»

A la pointe de l'innovation, IRIS Professional Solutions a pu garantir un fort engagement de résultat, à la fois sur la qualité des services délivrés ainsi que sur le respect des échéances définies en amont du projet. Les différentes étapes de migration, paramétrage et déploiement se sont déroulées selon un processus normé.

Enfin, l'expérience a joué. IRIS, à travers ses différentes filiales, et le SPF Finances se connaissent bien. IRIS Professional Solutions est un partenaire de longue date. Parmi d'autres projets d'envergure, IRIS Professional Solutions a mis en œuvre le traitement automatisé des déclarations fiscales de TVA et des déclarations fiscales des particuliers avec son logiciel de reconnaissance et sa solution de gestion de documents.

Contactez-nous si vous souhaitez recevoir plus d'informations sur nos services.

IRIS PROFESSIONAL SOLUTIONS

Rue du Bosquet, 10
1348 Louvain-la-Neuve
Belgique
Marketing.PS@iris corporate.com

www.irisprosolutions.com