

CONSEIL D'ÉTAT, SECTION DU CONTENTIEUX ADMINISTRATIF.

LE PRÉSIDENT DE LA VIII^e CHAMBRE

A R R Ê T

n° 241.365 du 2 mai 2018

A. 220.782/VIII-10.307

En cause : **VANDERSTRAETEN** Patrick,
ayant élu domicile à
la Centrale générale des services publics (CGSP)
place Fontaines 9-11
1000 Bruxelles,

contre :

l'État belge, représenté par
le ministre des Finances.

I. Objet de la requête

Par une requête introduite le 24 novembre 2016, Patrick VANDERSTRAETEN demande l'annulation de "la décision lui attribuant la mention «à améliorer» pour le cycle d'évaluation 2015".

II. Procédure

Le dossier administratif a été déposé.

Les mémoires en réponse et en réplique ont été régulièrement échangés.

M^{me} Claudine MERTES, premier auditeur au Conseil d'État, a rédigé un rapport sur la base de l'article 12 du règlement général de procédure.

Le rapport a été notifié aux parties.

Les parties ont déposé un dernier mémoire.

Par une ordonnance du 28 mars 2018, l'affaire a été fixée à l'audience du 30 avril 2018 et les parties ont été informées qu'elle sera traitée par une chambre composée d'un membre.

M^{me} Pascale VANDERNACHT, conseiller d'État, a exposé son rapport.

M^e Monique DETRY, avocat, comparaissant pour la partie requérante, et M. Éric DE PLAEN, attaché, comparaissant pour la partie adverse, ont été entendus en leurs observations.

M. Erik BOSQUET, premier auditeur au Conseil d'État, a été entendu en son avis contraire.

Il est fait application des dispositions relatives à l'emploi des langues, inscrites au titre VI, chapitre II, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973.

III. Faits

1. Le requérant est agent statutaire et exerce les fonctions d'expert fiscal adjoint à l'administration générale de la Fiscalité, plus exactement au contrôle 10 du centre PME Charleroi à Braine-l'Alleud.

Pendant la période d'évaluation du 1^{er} janvier au 31 décembre 2015, il travaillait au centre des Contributions de Tubize. Ce service a été supprimé dans le cadre de la réorganisation des services au sein de l'administration générale de la Fiscalité (basculement).

2. Le rapport de l'entretien de fonction a été signé le 19 février 2014, lors du cycle d'évaluation précédent, par le requérant et sa supérieure hiérarchique, M.T.

3. Dans le cadre de l'application de l'arrêté royal du 24 septembre 2013 relatif à l'évaluation dans la fonction publique fédérale, M.T., supérieure hiérarchique du requérant au contrôle de Tubize, entame le 16 mars 2015 le cycle d'évaluation de ce dernier pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2015.

4. Le 20 mars 2015, le requérant et sa supérieure hiérarchique signent l'entretien de planification. Cet entretien fixe au requérant seize objectifs de prestations, un objectif de développement, un objectif de disponibilité à l'égard des usagers du service et deux objectifs de contribution aux prestations de l'équipe.

5. Le 3 juin 2015, un premier entretien de fonctionnement a lieu entre le requérant et sa supérieure hiérarchique lequel est signé respectivement par celui-ci, le 8 juin, et par sa supérieure, le 17 juin suivant.

6. Le 13 août 2015, un deuxième entretien de fonctionnement a lieu et lors de celui-ci, il est ajouté deux objectifs de prestations au requérant :

Objectif	Lien avec l'objectif stratégique	Moyen	Echéance	Indicateur	Atteint
Contentieux administratif Traiter les réclamations dans le délai imparti de 6 ou 9 mois	Plan 2012-2017 AGFisc Augmenter fortement l'EFFICACITÉ	Assurer les activités de traitement du contentieux administratif	En continu	Rapports prédéfinis correspondant à l'ICP visé : 3K2 01 01	Partiellement atteint 2015-08-13
		Prendre toutes les mesures nécessaires pour atteindre un objectif fixé ponctuellement par l'autorité	En continu	Rapports prédéfinis correspondant à l'ICP visé : 3K2 01 01	Partiellement atteint 2015-08-13
		Etablir un état mensuelle workflow	En continu	Réception inspection A pour le cinquième jour ouvrable du mois suivant	Partiellement atteint 2015-08-03

Remarque du collaborateur :

Pas formation pour cette tâche. Jamais effectué. Vu la complexité de la matière et le temps restant au contrôle de Tubize, la démarche d'une formation adéquate ne serait pas pertinente. De plus ma fonction future ne correspond en rien à ce type de travail. Je manque de surcroît d'expérience dans une matière aussi délicate.

Objectif	Lien avec l'objectif stratégique	Moyen	Echéance	Indicateur	Atteint
Qualité des décisions Les décisions administratives sont rendues conformément à la procédure dans le respect des dispositions fiscales, des instructions administratives et, le cas échéant, des directives de l'autorité	Plan 2012-2017 AGFisc Augmenter fortement l'EFFICACITÉ	Recherche de la documentation utile et nécessaire et interrogation auprès du chef hiérarchique ou expert pour vérifier la qualité des décisions rendues	En continu	Workflow Les décisions sont motivées en droit et en fait	Partiellement atteint 2015-08-13

[...]

Chef

Monsieur M. est disposé à transmettre son expérience en matière de contentieux.

Collaborateur

Vu la complexité de la matière et du système informatique, mon manque total d'expérience en la matière, le peu de temps qu'il me reste ici.... les dossiers que je dois terminer ... la logistique et autres problèmes à résoudre dû à la fin du contrôle, il est non pertinent et non rentable de me demander d'accomplir cette tâche. De plus, cette contrainte supplémentaire n'apportera en rien une plus-value à ma fonction future et imminente (+/- 04 mois) de contrôle. De plus vu le travail qui arrive, Monsieur M. aura d'autres priorités que de former partiellement et non officiellement une matière juridique complexe à une personne non douée pour celle-ci et non motivée pour les raisons déjà exposée ici et ailleurs (Voir Mails du 12/08/2015)".

Cet entretien est signé par le requérant, le 8 septembre 2015, et par M.T. le 21 septembre suivant.

7. Le requérant conteste l'ajout de ces deux objectifs dans un document intitulé "Réponse à l'annexe 02 du crescendo daté du 18/8/2015". Ce document a été ajouté par le requérant à son cycle d'évaluation le 9 septembre 2015.

8. L'entretien d'évaluation se déroule le 13 janvier 2016.

9. Le 9 février 2016, le rapport d'évaluation avec la mention finale "à améliorer" est signé électroniquement par M.T. et contresigné électroniquement par I.B., directeur dans le cadre du cycle d'évaluation. Le 27 février 2016, le requérant signe, à son tour, électroniquement l'évaluation.

Objectif	Lien avec l'objectif stratégique	Moyen	Echéance	Indicateur	Atteint
1. Accueil professionnel du public Réception du public	Augmenter l'efficacité Améliorer substantiellement le niveau de la prestation de service	Attitude positive vis-à-vis des citoyens et des demandes Réception du public durant les heures d'ouverture.	En continu	Tous les citoyens se présentant à Tubize sont reçus correctement Les déclarations sont remplies correctement Les informations données sont correctes, rapides et conformes aux positions de l'administration Aucune plainte des contribuables stipulant une absence au bureau supérieure à 15 minutes	Partiellement atteint 0000-00-00

		Envoi des attestations demandées endéans les 3 jours ouvrables	En continu	Mention dans Taxi (+ initiales) avec la date de réception de la demande et l'envoi de l'attestation	Partiellement atteint 0000-00-00
--	--	--	------------	---	-------------------------------------

Remarques chef

Voir objectif "disponibilité à l'égard des usagers du service" (double emploi)

Objectif	Lien avec l'objectif stratégique	Moyen	Echéance	Indicateur	Atteint
2. Traitement des DO (= dégrèvement d'office)	Plan 2012-2017 AGFisc Augmenter fortement l'EFFICACITE	Assurer le traitement des DO dans les délais prévus	En continu	Rapports prédéfinis correspondant à l'ICP visé : (ICP = Indicateur la performance) 3K2_02_02	Partiellement atteint 0000-00-00

Remarques chef

Il est arrivé à l'agent de refuser de traiter des demandes de dégrèvement d'office et d'inviter les redevables à introduire réclamation.

C'est le cas pour les litiges 012-01-15/025577 et 012-01-15/033016, le travail s'est reporté sur un autre agent. Il y a également des dossiers problématiques pour lesquels le travail n'a pas été fait tels [...] et les dossiers [...] pour lesquels l'agent a essayé de refiler le travail à quelqu'un d'autre (voir détails dans fichiers joints).

Objectif	Lien avec l'objectif stratégique	Moyen	Échéance	Indicateur	Atteint
3. Assurer le classement correct des dossiers et documents	Plan 2012-2017 AGFisc Augmenter fortement l'EFFICACITÉ	Classement dans un délai raisonnable des documents	En continu	Max 1/2 armoire de classement	Atteint 0000-00-00
		- Archivage correct des dossiers à éliminer	En continu	Pouvoir retrouver 100 % des dossiers archivés	Atteint 0000-00-00
		- Réalisation des mutations	En continu	Les listes de mutations seront clôturées fin avril 2015	Atteint 0000-00-00

Remarques chef :

Durant l'année, les dossiers et la documentation ont été reclassés au fur et à mesure. Cependant, lors de l'entretien d'évaluation, l'agent affirme avoir remis avant son départ à Braine-l'Alleud des fardes de courriers à reclasser à deux agents du service.

Durant les dernières semaines, l'agent n'a plus permis l'accès à son armoire "dossiers" car celle-ci était fermée à clé. De ce fait, l'objectif est difficilement appréciable pour les 2-3 derniers mois de l'année.

Objectif	Lien avec l'objectif stratégique	Moyen	Echéance	Indicateur	Atteint
4. Traitement des déclarations	Plan 2012-2017 AGFisc Augmenter fortement l'EFFICACITÉ	Renvoi des retours (déclaration et pds)	En continu	Les déclarations et pds seront renvoyées dans les 15 jours	Atteint 0000-00-00

Remarques chef :

Pas de remarque

Objectif	Lien avec l'objectif stratégique	Moyen	Echéance	Indicateur	Atteint
7. Qualité du traitement des déclarations 7.a. Vérifier que la taxation est correcte 7b. corriger les erreurs matérielles dans les 7 jours ouvrables de sorte que le contribuable reçoive son AER endéans le mois	Plan 2012-2017 AGFisc Augmenter fortement l'EFFICACITÉ	-Traiter les filtres post-enrôlement	En continu	Taxi	Atteint 0000-00-00
		Traiter les Quick-wins	En continu	Échéance = Dans les 7 jours ouvrables à compter de la réception de la demande Rapports prédéfinis correspondant à l'ICP visé Fisc_3K2_02	Partiellement atteint 0000-00-00

Remarques chef

Voir fichier travail joint, plusieurs dossiers pour lesquels l'agent n'apporte aucune correction [...]

Objectif	Lien avec l'objectif stratégique	Moyen	Echéance	Indicateur	Atteint
8. Qualité de la gestion des déclarations	Plan 2012-2017 AGFisc Augmenter fortement l'EFFICIENCE	- corriger les messages d'erreurs/ effectuer les tâches TAXI - respecter la procédure - compléter les codes statistiques conformément aux directives administratives	En continu	Taxi Rapports prédéfinis correspondant à l'ICP visé Fisc _1P2_01_01 Le % de contrôles qualité qui ont conduit à au moins une remarque ne peut dépasser 10 %	Partiellement atteint 0000-00-00

Remarques chef

L'agent a respecté les instructions en matière de codes statistiques.
Par contre, la correction des messages d'erreurs dans Taxi n'a pas été systématique - des avis 279 ou 332 ont été rédigés, les réponses n'ont pas été examinées. (voir fichier [...]).

Objectif	Lien avec l'objectif stratégique	Moyen	Echéance	Indicateur	Atteint
10. Respect de l'état d'avancement fixé par les ICP et adapté par le chef de service pour la clôture des dossiers Stirco	Plan 2012-2017 Augmenter l'efficacité	Planification mensuelle des activités de contrôle en tenant compte du temps imparti eu égard à la nature de la mission	En continu	Stirco Fichier permanent à tenir par l'agent reprenant l'état d'avancement de chaque dossier	Pas atteint 0000-00-00

Remarques chef :

Voir fichier joint (fichier stirco) avec copie des mails dont question ci-après :

Mail du 08.05.2015 pour rappeler le rythme d'avancement.

Entretien de fonctionnement du 03.06.2015.

Mail du 26.08.2015 et copie du tableau de la situation des dossiers de P. V. au 26.08.2015.

Objectif	Lien avec l'objectif stratégique	Moyen	Echéance	Indicateur	Atteint
13. Parmi les fiches de résultats complétées dans Stirco, au moins 90 % ne doivent comporter aucune erreur	Plan 2012-2017 Augmenter l'efficacité	Concentration nécessaire pour compléter sans erreur l'information statistique dont l'importance n'est plus à rappeler	En continu	Stirco Taxi	Atteint 0000-00-00

Remarques chef :

L'agent a correctement complété les données 1071 dans Taxi, et il y a correspondance avec les montants repris dans les fiches de résultat.
 Cependant pour les dossiers clôturés à partir du mois de septembre, quelle que soit la mission, l'agent a repris sans discernement 8 heures de prestation par volet. (cela concerne 11 dossiers)
 Lorsque la remarque a été faite lors de l'entretien d'évaluation, l'agent a reconnu ne pas faire très attention au nombre d'heure dans les fiches de résultats.

Objectif	Lien avec l'objectif stratégique	Moyen	Échéance	Indicateur	Atteint
14. L'encodage Taxi d'au moins 90 % des supports de données ne doit comprendre aucune erreur (code 1071 mais également correspondance entre les données Taxi et les infos de la fiche de résultats dans Stirco)	Plan 2012-2017 Augmenter l'efficacité	Concentration nécessaire pour compléter sans erreur l'information dans Taxi	En continu	Stirco Taxi	Atteint 0000-00-00

Remarques chef :

L'agent a correctement complété les données 1071 dans Taxi, et il y a correspondance avec les montants repris dans les fiches de résultat.

Objectif	Lien avec l'objectif stratégique	Moyen	Échéance	Indicateur	Atteint
15. Dans 100 % des dossiers, présence dans Stirco d'un rapport de contrôle ou à tout le moins d'une description précise et compréhensible des activités menées durant le contrôle au travers des différents documents joints	Plan 2012-2017 Augmenter l'efficacité	Soin donné à la qualité du dossier de contrôle et aux documents joints dans les volets de contrôle Stirco	En continu	Stirco	Partiellement atteint 0000-00-00

Remarques chef :

L'agent estime que le «rapport» accompagnant chaque dossier est «clair et complet». Il estime également que chaque agent qui lit le dossier comprend aisément le travail qui a été fait et quels sont les points modifiés. Cela fait 19 ans qu'il travaille comme ça, il se définit comme étant un taxateur performant car il y a des suppléments dans les dossiers;
 Il estime être en progrès et faire des rapports nettement plus complets et plus détaillés que ceux qu'il faisait les années antérieures.

(Voir fichier stirco)

Objectif	Lien avec l'objectif stratégique	Moyen	Echéance	Indicateur	Atteint
Corriger les déclarations valables et introduites dans les délais pour qu'elles puissent être enrôlées clans un délai de 8 mois à dater de leur dépôt.	Plan 2012-2017 AGFisc Augmenter fortement l'EFFICACITÉ	Traiter le solde des dossiers ex 2014 bloqués pour vérification dans TAXI, dans le respect de la procédure et selon l'ordre suivant: - - 1)-Tow-citoyen - -Tow-mandataire - - Scan - - bases forfaitaires - - 2) les corriger dans l'ordre chronologique de leur réception et avant les déclarations tardives	30-04-2015	Rapports prédéfinis correspondant à l'ICP visé FISC_PME_1R4_01_01 % d'enrôlement ISR d'indépendants qui dépassent le délai fixé - plan de travail établi par le chef de service pour la période du 1 ^{er} juillet au 30 avril-où le rythme de traitement des déclarations est exprimé en % mensuel	Atteint 0000-00-00
		Traiter les déclarations de l'exercice 2014 spécial	30-06-2015	Liste «départs à l'étranger» TAXI	Partiellement atteint 0000-00-00
		Traiter les déclarations ex 2015 à corriger, selon les mêmes priorités (sauf si modifications au plan de gestion 2014	01-07-2015	Taxi À partir du 01.07.2015	Pas atteint 0000-00-00

Remarques chef

Pour l'exercice 2014, pas de remarque particulière.

Pour le traitement de l'exercice 2014 spécial, j'ai demandé lors de l'entretien d'évaluation la suite donnée au dossier [...]. L'agent a affirmé n'avoir pas reçu cette déclaration. Or, mon successeur m'a signalé avoir trouvé dans une farde confiée à Monsieur M., la déclaration papier rentrée le 22.11.2015, non encodée dans Taxi. (voir fichier travail).

Pour l'exercice d'imposition 2015, voir mail du 15.09.2015 signalant le non respect de l'ordre d'encodage des déclarations (fichier Taxi)

Objectif	Lien avec l'objectif stratégique	Moyen	Echéance	Indicateur	Atteint
Tolérance zéro. 100 % des déclarations IPP doivent être déposées, soit faire l'objet d'une taxation d'office	Plan 2012-2017 AGFisc Augmenter fortement l'EFFICACITÉ	Exercice 2014 : - Gérer l'application 'amendes' dans TAXI - Introduire le rang de l'infraction pour toute déclaration non introduite après l'envoi d'une lettre de rappel	02-01-2015	Dès janvier 2015	Atteint 0000-00-00
		Exercice 2014 Traiter les impositions d'office pour absence effective de déclaration	30-06-2015	Du 01.03.2015 au 30.06.2015	Atteint 0000-00-00
		Exercice 2014 - Suivre et apurer les listes de prescription	30-06-2015	Listes préventives de la prescription ex 2014	Atteint 0000-00-00

Remarques chef :

Pas de remarque

Objectif	Lien avec l'objectif stratégique	Moyen	Echéance	Indicateur	Atteint
Tolérance zéro. 100 % des déclarations IPP doivent être déposées, soit faire l'objet d'une taxation d'office	Plan 2012-2017 AGFisc Augmenter fortement l'EFFICACITÉ	Exercice 2013 Suivre et apurer les listes de prescription	22-12-2015	Listes préventives de la prescription ex 2013 de début octobre 2015 au 22.12.2015	Atteint 0000-00-00

Remarques chef :

Pas de remarque

Objectif	Lien avec l'objectif stratégique	Moyen	Echéance	Indicateur	Atteint
Clôture de la totalité des dossiers prévus au plan de travail moyennant les adaptations dues aux absences en cours de réalisation	Plan 2012-2017 AGFisc Augmenter fortement l'EFFICACITÉ	Planification des activités de contrôle en tenant compte du temps imparti eu égard à la nature de la mission	22-12-2015	Stirco	Atteint 0000-00-00

Remarques chef :

Tous les dossiers Stirco ont été clôturés au 31.12.2015

Objectif	Lien avec l'objectif stratégique	Moyen	Échéance	Indicateur	Atteint
Sélection d'un montant minimum de dossiers indicatifs en fonction de la capacité de contrôle et du nombre d'agents affectés au contrôle	Plan 2012-2017 AGFisc Augmenter fortement l'EFFICACITÉ	Répartition de la liste des dossiers B du service entre les différents agents contrôleurs dans Taxi Sélection des indicatifs par chacun de ces agents dans la liste ainsi reçue sur base des données de la déclaration, des annexes, ...	31-08-2015	Stirco	Partiellement Atteint 0000-00-00

Remarques chef :

Sans objet

L'agent n'a proposé aucun dossier

Objectif	Lien avec l'objectif stratégique	Moyen	Echéance	Indicateur	Atteint
Parmi les dossiers indicatifs sélectionnés par l'agent, au moins 80 % doivent être productifs	Plan 2012-2017 AGFisc Augmenter fortement l'EFFICACITÉ	Sélection minutieuse basée sur les constatations faites en cours de contrôle ou par la lecture des déclarations et annexes reprises dans Taxi	22-12-2015	Stirco	Partiellement Atteint 0000-00-00

Remarques chef :

Sans objet

L'agent n'a proposé aucun dossier

Objectif	Lien avec l'objectif stratégique	Moyen	Échéance	Indicateur	Atteint
Contentieux administratif Traiter les réclamations dans le délai imparti de 6 ou 9 mois.	Plan 2012-2017 AGFisc Augmenter fortement l'EFFICACITÉ	assurer les activités de traitement du contentieux administratif	En continu	Rapports prédéfinis correspondant à l'ICP visé : 3 K2 01 01	Pas atteint 2015-08-13
		prendre toutes les mesures nécessaires pour atteindre un objectif fixé ponctuellement	En continu	Rapports prédéfinis correspondant à l'ICP visé : 3K2 01 01	Pas atteint 2015-08-13

		par l'autorité - établir un état mensuel workflow	En continu	Réception Inspection A pour le cinquième jour ouvrable du mois suivant	Pas atteint 2015-08-13
--	--	--	------------	--	------------------------

Remarques chef :

Afin d'intégrer cette tâche dans son cycle d'évaluation, j'ai organisé un entretien de fonctionnement en date du 13.08.2015.

Lors de celui-ci, l'agent n'a pas daigné écouter, il est sorti en plein entretien sans me donner la possibilité d'expliquer ce que j'attendais de lui. Il n'y a eu aucune participation positive à l'objectif, l'agent a refusé de faire le travail.

Le travail a été reporté sur d'autres agents du service.

Objectif	Lien avec l'objectif stratégique	Moyen	Echéance	Indicateur	Atteint
Qualité des décisions Les décisions administratives sont rendues conformément à la procédure dans le respect des dispositions fiscales, des instructions administratives et, le cas échéant, des directives de l'autorité	Plan 2012-2017 AGFisc Augmenter fortement l'EFFICACITE	-recherche de la documentation utile et nécessaire, et interrogation auprès du chef hiérarchique ou expert pour vérifier la qualité des décisions rendues	En continu	Workflow Les décisions sont motivées en droit et en fait	Pas atteint 2015-08-13

Remarques chef :

Refus de faire le travail, aucune participation positive à l'objectif

Objectifs de développement

Objectif	Moyen	Echéance	Indicateur	Atteint
Développement en lien avec la fonction S'auto-développer Actualiser ses connaissances	Inscription à des cours de formation organisés par l'administration des finances, l'IFA	Suivre des formations (cours, e-learning, ...)	En continu	Atteint 0000-00-00

Remarques chef :

Formation suivies en cours d'année (cours IFA et actualités fiscales)

Disponibilité à l'égard des usagers du service

Objectif	Lien avec l'objectif stratégique	Moyen	Echéance	Indicateur	Atteint
Accueil professionnel du public Réception du public	Augmenter l'efficacité Améliorer substantiellement le niveau de la prestation de service	Réception du public durant les heures d'ouverture	En continu	Aucune plainte des contribuables stipulant une absence au bureau du front office supérieure à 15 minutes	Atteint 0000-00-00
		Envoi des attestations demandées endéans les 3 jours ouvrables	En continu	Mention dans Taxi (+ initiales) avec la date de réception de la demande et l'envoi de l'attestation	Atteint 0000-00-00
		Attitude positive vis-à-vis des citoyens et des demandes	En continu	Tous les citoyens se présentant à Tubize sont reçus correctement Les déclarations sont remplies correctement Les informations données sont correctes, rapides et conformes aux positions de l'administration	Atteint 0000-00-00

Remarques chef :

L'agent reçoit le public durant la période de rentrée des déclarations. En dehors de celle-ci, au lieu de recevoir les gens et traiter le motif de leur passage au bureau, l'agent recherche l'agent taxateur en charge du dossier et redirige la personne vers celui-ci.

Contribution aux prestations d'équipe

Objectif	Lien avec l'objectif stratégique	Moyen	Echéance	Indicateur	Atteint
Garantir un établissement correct et équitable des impôts dus par le particulier	Augmenter l'efficacité et améliorer l'efficience et le niveau de prestations de service	En stimulant le consentement à l'impôt	En continu	Tendre vers 100 % de déclarations déposées	Atteint 0000-00-00
		Optimaliser les contrôles	En continu	Envoi systématique d'avis pour les amendes et pour les impositions d'office	Atteint 0000-00-00

		Approche de la prestation de service orientée groupe cible Attribution automatique maximale du droit	En continu	Terminer les dossiers Stirco dans les délais et selon les instructions reçues	Atteint 0000-00-00
--	--	---	------------	---	---------------------------

Remarques chef :

Pas de remarque

Objectif	Lien avec l'objectif stratégique	Moyen	Échéance	Indicateur	Atteint
Travailler en équipe	Augmenter l'efficacité et améliorer l'efficience et le niveau de prestations de service	Aide et collaboration dans diverses tâches Partage de l'information Développer un esprit d'équipe	En continu	Absence de conflit Bonne ambiance de travail	Pas atteint 0000-00-00

Remarques chef :

- Depuis le mois d'août 2015, période du 2^{ème} entretien de fonctionnement et mail de rappel pour l'avancement des dossiers Stirco, l'agent a fait preuve d'un manque de respect à mon égard, il ne m'a plus adressé la parole jusqu'à la fin de l'année excepté le 15 septembre, date à laquelle il m'a agressée physiquement dans les escaliers pour ensuite me crier dessus. Depuis lors, la relation est devenue conflictuelle, voire très problématique pour travailler. Je n'ai plus souhaité notamment me retrouver seule dans un/son bureau.

- L'agent a partiellement participé à l'envoi des dossiers permanents à scanner (période avant la rentrée des déclarations) et durant le mois d'août a entamé le pilon avec d'autres agents.

- Lors de l'entretien d'évaluation, j'ai demandé à l'agent de me dire le contenu des fardes confiées à M. et F., il a clos la discussion par sa réponse, "C'est du courrier à classer". N'ayant pas insisté au vu de l'ambiance et ne voulant pas amorcer des débats plus houleux, je n'ai pas discuté du comportement de l'agent qui consiste à reporter son travail sur les autres agents du service, chef de service inclus. Tenant compte des faits illustrés ci-après, j'estime que l'agent n'a pas contribué de manière satisfaisante aux prestations de l'équipe le fait de reporter son travail sur les autres ne cadre pas avec un esprit d'équipe, et entrave sérieusement l'organisation du travail.

Son comportement face au travail est illustré par les dossiers suivants :

- fichier travail n° 1 - [...] - je demande de faire un rôle manuel ce que l'agent n'a pas fait. L'enrôlement d'urgence a été fait par moi-même.

- fichier travail n° 1 - litiges [...] et [...], en n'examinant pas les demandes des contribuables, l'agent a généré du travail par la création de réclamations. Au final, le travail a été réalisé par A. M.

- Fichier travail n° 1 [...], l'agent refuse de me soumettre un désaccord et m'adresse un mail me disant de clôturer le dossier moi-même, ce que j'ai fait en recevant la contribuable et en établissant un 279 T. Normalement, le chef de service n'a pas à faire le travail de l'agent.

- Fichier travail n° 2 [...], une erreur s'est glissée dans la déclaration et l'agent se contente de mettre une remarque dans le Taxi. J'ai moi-même corrigé le record dans Taxi 2015.

- Fichier travail n° 2 [...], la redevable demande la révision de son dossier (code 1030 déclaré = 3). L'agent m'affirme avoir résolu le problème par téléphone alors que dans mon dos, les mails adressés à la contribuable l'invite[nt] à aller en réclamation. En plus de nombreuses heures passées au téléphone avec Monsieur V. H. du contrôle de Nivelles et moi-même, la contribuable nous a adressé de nombreux mails. Cela représente beaucoup d'énervement pour la contribuable, l'image donnée du service n'est pas positive et des collègues sont interpellés car l'agent a tenté de reporter le travail sur les autres.

- Fichier travail n° 2 [...], l'agent reçoit une réponse en date du 05.12.2015 et celle-ci n'est pas traitée. L'agent qui a hérité du dossier a fait le travail.

- Fichier travail n° 3 [...] et [...] sont deux dossiers pour lesquels il y a des désaccords. Ceux-ci n'ayant pas été examinés, le travail a été reporté sur l'agent qui hérite des dossiers.

- Fichier travail n° 3 [...], la contribuable demande la prise en considération d'un forfait spécial pour gardienne d'enfant. Vu que le dégrèvement n'a pas été fait, le travail est reporté sur un autre agent, et le receveur risque de poursuivre inutilement un montant qui n'est pas dû.
- Fichier travail n° 3 [...], dans ce dossier l'agent ne prend pas en considération la demande de révision (fin du mail = revendique deux enfants à charge) et c'est M. T. qui a fait le travail.
- Fichier travail n° 3 [...], le dossier est refusé pour validation le 27.11.2015 car il doit être examiné. L'examen du dossier n'a pas été fait et le travail est reporté sur un autre agent.
- Fichier travail n° 4 [...], le contribuable demande de tenir compte d'un enfant handicapé. L'agent n'a pas fait le travail.
- Fichier travail n° 4 [...], dans un dossier de succession, il y a lieu de fusionner les dossiers pour établir une taxation commune. Au lieu de fusionner les dossiers, c'est-à-dire de faire le travail, l'agent fait une remarque dans Taxi et reporte le travail sur un autre.
- Fichier travail n° 4 [...], la déclaration exercice spécial rentrée le 22.11.2015 devait être encodée. Cette déclaration a été retrouvée dans la farde "courrier à classer de Monsieur V.", non encodée dans Taxi.
- Fichier travail n° 4 [...], l'agent devait créer un exercice spécial et encoder les données. Ce travail n'a pas été fait.
- Fichier travail n° 4 [...], l'agent reçoit un désaccord en date du 09.12.2015, et celui-ci n'a pas été examiné, Le dossier est resté sous le statut à corriger et sera traité par un autre agent.
- Fichier travail n° 4 [...], l'agent transmet un mail relatif à un avis d'amende à M. T. Le travail a été reporté sur cet agent et exécuté en date du 22.12.2015.
- Fichier n° 4 [...], le receveur en date du 16.12.2015 demande de compléter un certificat. La demande a été «classée» et le travail n'étant pas fait, le receveur a fait un rappel en date du 05.01.2016. Le travail est reporté sur un autre agent.
- Fichier Contentieux, par son refus de travail, j'ai sollicité d'autres agents à faire sa tâche, notamment des agents de niveaux C et D. J'ai clôturé personnellement les 4 dossiers afin de ne pas surcharger mes collaborateurs.

Fonctionnement général

Chef

La première partie de l'année s'est passée plus ou moins normalement.

À partir du mois d'août, l'agent a refusé d'exécuter une tâche pour laquelle j'estime qu'il avait les compétences et qu'un cadre avait été mis en place pour l'aider en cas de besoin (aide de Monsieur M.). Depuis cette période l'agent a fait preuve d'un manque de respect à mon égard, il ne m'a plus adressé la parole jusqu'à la fin de l'année excepté le 15 septembre où il m'a agressée physiquement dans les escaliers pour ensuite me crier dessus. Depuis lors, la relation a été altérée et je n'ai plus souhaité fonctionner comme avant notamment plus question de me retrouver seule dans un/son bureau.

Durant l'année, l'agent ne tient pas beaucoup compte des directives données (par exemple pour le rythme d'avancement des dossiers stirco - l'ordre de traitement des déclarations 2015 dans Taxi.)

Collaborateur

Vu la complexité de la matière et du système informatique, mon manque total d'expérience en la matière, le peu de temps qu'il me reste ici ... les dossiers que je dois terminer... la logistique et autres problèmes à résoudre dû à la fin du contrôle, il est non pertinent et non rentable de me demander d'accomplir cette tâche. De plus, cette contrainte supplémentaire n'apportera en rien une plus-value à ma fonction future et imminente (+/- 04 mois) de contrôle. De plus, vu le travail qui arrive, Monsieur M. aura d'autre priorité que de former partiellement et non officiellement une matière juridique complexe à une personne non douée pour celle-ci et non motivée pour les raisons déjà exposée ici et ailleurs (Voir Mails du 12/08/2015).

Mention finale

À Améliorer

Motivation

Objectifs de prestation

Une partie des objectifs est atteint.

Pour les objectifs relatifs au traitement du contentieux administratif l'agent a refusé de faire la tâche et pour les dossiers Stirco, les rythmes d'avancement et de clôture n'ont pas été respectés.

Durant l'année, j'ai constaté que l'agent a tendance à reporter son travail sur d'autres agents.

Objectifs de développement

L'agent dispose des compétences nécessaires pour exercer la fonction

Disponibilité à l'égard des usagers du service

Pas de plainte des usagers qui se sont présentés au bureau.

Contribution aux prestations d'équipe

Outre son comportement peu respectueux à l'égard du chef de service (= source de conflit), j'estime que l'agent n'a pas contribué suffisamment aux prestations de l'équipe.
Le fait de reporter son travail sur les autres ne cadre pas avec un esprit d'équipe, et cela entrave sérieusement l'organisation du travail (génère du travail supplémentaire et crée des difficultés dans la gestion des dossiers).

Remarques éventuelles

Collaborateur

Voir la réponse au rapport en fichier joint. 17 annexes jointes.

En tout désaccord avec les propos tenus. Un recours est déposé. Ma signature ne compte qu'à titre de réception.

10. Par une lettre recommandée du 29 février 2016, adressée au président du comité de direction, le requérant introduit un recours contre la mention d'évaluation qui lui a été attribuée pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2015.

11. Par un courrier électronique du 7 mars 2016, le *Shared Service Center* - Intégrité et Fin de carrière du service d'encadrement Personnel et Organisation, en accuse réception. Par des courriers électroniques des 10 et 11 mars 2016, ce service transmet le recours et une copie du dossier d'évaluation individuel à la commission interdépartementale des recours en matière d'évaluation, ci-après dénommée "la commission".

12. Le 7 septembre 2016, le requérant, assisté de son conseil, est entendu par la commission qui, au terme de la séance, émet, à l'unanimité des voix, l'avis de maintenir la mention d'évaluation "à améliorer".

Par un courrier recommandé du 27 septembre 2016, l'avis de la commission est notifié au requérant. Par une lettre distincte du même jour, l'avis de la commission est également notifié au président du comité de direction.

13. Par une lettre recommandée du 18 octobre 2016, le président du comité de direction informe le requérant que la mention "à améliorer" devient définitive vu l'avis de la commission de maintenir la mention attribuée. Il s'agit de l'acte attaqué.

IV. Moyen unique

IV.1. Thèse de la partie requérante

Le moyen unique est pris de la violation de l'arrêté royal du 24 septembre 2013 relatif à l'évaluation dans la fonction publique fédérale, spécialement ses articles 13 et 14, de l'erreur manifeste d'appréciation et de l'excès de pouvoir.

Après avoir cité les articles 13 et 14, le requérant indique ce qui suit :

- " Les objectifs de prestation ont reçu les notations suivantes :
- | | |
|--|-----------------------|
| - Accueil professionnel du public : | Partiellement atteint |
| - Traitement des dégrèvements d'office : | Partiellement atteint |
| - Assurer le classement correct des dossiers : | Atteint |
| - Traitement des déclarations : | Atteint |
| - Qualité du traitement des déclarations : | Partiellement atteint |
| - Qualité de la gestion des déclarations : | Partiellement atteint |
| - Respect état d'avancement fixé par ICP : | Pas atteint |
| - Au moins 90 % de fiches Stirco sans erreur : | Atteint |
| - Encodage Taxi au moins 90 % sans erreur : | Atteint |
| - Rapport de contrôle dans 100 % des Stirco : | Partiellement atteint |
| - Corriger les déclarations dans les délais : | Partiellement atteint |
| - Tolérance zéro IPP plan 2012-2017, ex 2014 : | Atteint |
| - Tolérance zéro IPP plan 2012-2017, ex 2013 : | Atteint |
| - Clôture de la totalité des dossiers : | Atteint |
| - Sélection d'un montant minimum de dossiers : | Partiellement atteint |
| - Parmi les dossiers sélectionnés, au moins 80 % : | Partiellement atteint |
| - Traiter les réclamations dans les 6 à 9 mois : | Pas atteint |
| - Décisions administratives conformes : | Pas atteint" |

Le requérant souligne que les deux derniers objectifs de prestation, rajoutés par l'évaluatrice lors de l'entretien de fonctionnement du 13 août 2015, ont été contestés dès ce moment, étant donné qu'il n'avait plus bénéficié de formation en la matière et n'avait aucune expérience en contentieux administratif à la différence d'autres collègues. À cet égard, il relève que selon l'article 8 de l'arrêté royal susmentionné, à défaut de modification du régime de travail et d'accord entre lui et l'évaluatrice, elle n'était pas fondée à modifier ses objectifs de prestation en sorte que les deux derniers objectifs de prestation ne peuvent être pris en considération pour son évaluation. Il indique encore que les deux objectifs intitulés "sélection d'un montant minimum de dossiers indicatifs" et "parmi les dossiers indicatifs sélectionné par l'agent, au moins 80 % doivent être productifs" ont été mentionnés comme "sans objet" par l'évaluatrice, de sorte que ces objectifs réputés partiellement atteints ne peuvent être pris en considération. Il en déduit que, sur les dix-huit objectifs de prestation, seuls quatorze pouvaient être pris en considération et que parmi ceux-ci sept sont atteints, un seul n'est pas atteint et six sont partiellement atteints.

Selon lui, à chaque fois que l'évaluatrice a indiqué que l'objectif était partiellement atteint, elle ne s'est pas prononcée sur celui-ci de sorte qu'on ne peut déterminer si l'objectif est ou non réalisé. Il fait ainsi valoir que ne doivent être pris en considération que les sept objectifs atteints et l'objectif non atteint. Ce faisant, il estime qu'il a donc atteint sept des huit objectifs retenus c'est-à-dire 87,5 %, soit plus des 70 % de ses objectifs de prestation, de sorte que la partie adverse ne pouvait lui attribuer la mention "à améliorer".

En réplique, le requérant souligne qu'il ne peut être tenu responsable des insuffisances de moyens du service au regard des nécessités de celui-ci, dès lors que

la simple occurrence d'une nécessité de service ne pouvait servir de justification à l'ajout, sans son accord, et donc en violation de l'article 8 de l'arrêté royal du 24 septembre 2013 précité, des nouveaux objectifs pour lesquels il n'avait plus reçu de formation depuis longtemps.

Quant aux objectifs "sélection d'un montant minimum de dossiers indicatifs" et "parmi les dossiers indicatifs sélectionnés par l'agent, au moins 80 % doivent être productifs", mentionnés sans objet par l'évaluatrice, il répète que s'il n'a proposé aucune sélection de dossiers, c'est en raison du fait que les dossiers traités au cours du cycle d'évaluation ne permettaient pas d'y procéder. Il ajoute que les remarques d'insatisfaction formulées au sujet de ses objectifs de prestation ne signifient pas nécessairement que l'évaluatrice aurait considéré que l'objectif n'était pas atteint mais apportent seulement un bémol à l'appréciation de l'objectif. Il relève, par ailleurs, que dans le cas de huit objectifs sur seize, l'évaluatrice ne s'est pas prononcée et que les indications révèlent qu'elle a considéré que l'objectif était atteint au moins en partie. Quant aux considérations relatives à l'avis de la commission interdépartementale de recours en matière d'évaluation, elles sont, à son estime, dénuées de tout fondement étant donné que cette commission a traité les objectifs partiellement atteints comme étant non atteints. Enfin, il ajoute encore qu'à supposer les remarques de l'évaluatrice fondées, il n'en demeure pas moins que celles-ci n'ont pas amené l'évaluatrice à considérer que les objectifs correspondants n'étaient pas atteints.

Dans son dernier mémoire, le requérant réitère l'ensemble de ses arguments.

IV.2. Appréciation

Les articles 13 et 14 de l'arrêté royal du 24 septembre 2013 relatif à l'évaluation dans la fonction publique fédérale mentionnent ce qui suit :

" Art. 13. § 1^{er}. La mention «répond aux attentes» est attribuée au membre du personnel qui répond aux quatre critères suivants :

- 1° avoir réalisé la grande majorité de ses objectifs de prestation;
- 2° disposer des compétences nécessaires à exercer sa fonction de manière satisfaisante ou avoir développé ces compétences si un tel objectif avait été fixé lors de l'entretien de planification;
- 3° avoir été disponible à l'égard des usagers du service;
- 4° avoir contribué correctement aux prestations de l'équipe.

Lorsque le membre du personnel répond aux trois premiers critères, il a droit à la mention «répond aux attentes» sauf si les manquements au dernier critère sont de

telle nature qu'ils nuisent gravement au bon fonctionnement ou à l'image du service sans faire l'objet d'une procédure disciplinaire.

§ 2. S'il s'agit d'un membre du personnel chargé de l'évaluation d'autres membres du personnel, la mention «répond aux attentes» n'est attribuée que si en outre 90 % au moins des évaluations, et le cas échéant des entretiens de fonctionnement obligatoires de stage, ont été réalisées, dans les délais impartis et conformément aux dispositions du présent chapitre.

Art. 14. § 1^{er}. La mention «à améliorer» est attribuée au membre du personnel qui :

- 1° soit n'a réalisé qu'entre 50 et 70 % de ses objectifs de prestation;
- 2° soit n'a pas développé les compétences nécessaires à pouvoir continuer à exercer sa fonction de manière satisfaisante alors que cet objectif lui avait été assigné lors de l'entretien de planification;
- 3° soit a été peu disponible à l'égard des usagers du service.

La contribution aux prestations de l'équipe est appréciée comme un élément aggravant ou atténuant. Elle peut toutefois à elle seule justifier la mention «à améliorer» si les manquements à ce critère sont de telle nature qu'ils nuisent gravement au bon fonctionnement ou à l'image du service. Toutefois, si le membre du personnel fait l'objet d'une procédure disciplinaire pour des faits relevant de ce domaine, ces faits ne peuvent pas être pris en compte ici.

§ 2. S'il s'agit d'un membre du personnel chargé de l'évaluation d'autres membres du personnel, sauf si la mention «insuffisant» s'impose, la mention «à améliorer» est d'office attribuée si moins de 90 % des évaluations, et le cas échéant des entretiens de fonctionnement obligatoires de stage, ont été réalisées ou si les évaluations ont été réalisées hors des délais impartis ou de manière non conforme aux dispositions du présent chapitre".

En l'espèce, l'entretien de planification a assigné seize objectifs de prestation au requérant :

- Accueil professionnel du public
- Traitement des dégrèvements d'office
- Assurer le classement correct des dossiers et documents
- Traitement des déclarations
- Qualité du traitement des déclarations
- Qualité de la gestion des déclarations
- Respect de l'état d'avancement fixé par les ICP
- Au moins 90 % de fiches Stirco sans erreur
- Encodage Taxi au moins 90 % sans erreur
- Rapport de contrôle dans 100 % des Stirco
- Corriger les déclarations dans les délais
- Tolérance zéro IPP plan 2012-2017, ex 2014
- Tolérance zéro IPP plan 2012-2017, ex 2013
- Clôture de la totalité des dossiers prévus au plan de travail
- Sélection d'un montant minimum de dossiers indicatifs

- Parmi les dossiers sélectionnés, au moins 80 % productifs

L'entretien de planification n'opère aucune gradation entre les différents objectifs, de sorte qu'il faut considérer que, aux yeux de l'autorité, chaque objectif revêt une importance égale.

Lors du second entretien de fonctionnement, le 13 août 2015, l'évaluatrice du requérant ajoute deux nouveaux objectifs non prévus lors de l'entretien de planification. Le requérant conteste immédiatement l'adjonction de ces deux nouveaux objectifs.

À cet égard, l'article 8 de l'arrêté royal du 24 septembre 2013, précité dispose ce qui suit :

" Pendant la période d'évaluation, chaque fois que c'est nécessaire, un entretien de fonctionnement est tenu entre l'évaluateur et le membre du personnel.

Durant l'entretien de fonctionnement peuvent notamment être abordés :

- 1° des solutions aux problèmes qui concernent le fonctionnement du membre du personnel;
- 2° des solutions aux problèmes qui entravent la réalisation des objectifs convenus; ceux-ci peuvent concerner aussi bien l'organisation et le fonctionnement du service, l'accompagnement par l'évaluateur que des facteurs externes;
- 3° le développement du membre du personnel au sein de sa fonction actuelle;
- 4° les perspectives et aspirations de carrière du membre du personnel et le développement de compétences qui sont souhaitables à cette fin.

Les objectifs de prestation et de développement peuvent être adaptés de commun accord durant l'entretien de fonctionnement.

Le cas échéant, les objectifs de prestation doivent être compatibles avec l'exercice des prérogatives syndicales telles qu'elles sont définies par la loi du 19 décembre 1974 organisant les relations entre les autorités publiques et les syndicats des agents relevant de ces autorités et l'arrêté royal du 28 septembre 1984 portant exécution de la loi.

Les objectifs de prestation et de développement sont adaptés en cas de modification du régime de travail.

Le membre du personnel peut demander un entretien de fonctionnement. L'évaluateur lui accuse réception de sa demande, de préférence par courriel.

Si un membre du personnel est absent pendant plus de cinquante jours ouvrables sans interruption, l'évaluateur l'invite à un entretien de fonctionnement lors de sa reprise de travail. [...]"

Il résulte de cette disposition que les objectifs d'un agent ne peuvent être modifiés que de commun accord ou en raison d'une modification du régime de

travail. Or, il ressort du dossier administratif que le requérant n'a jamais marqué son accord sur l'ajout de ces deux objectifs ("Traiter les réclamations dans les 6 à 9 mois" et "Décisions administratives conformes") étant donné qu'il estimait ne pas être formé pour les mener à bien et qu'en raison du basculement, il ne lui restait que quatre mois pour tenter d'accomplir cette tâche. Ces deux objectifs ne peuvent dès lors être pris en considération dans le décompte des objectifs de prestation du requérant. L'avis de la commission de recours laisse d'ailleurs penser qu'elle ne les a pas pris en considération pour émettre son avis puisqu'elle indique notamment "qu'il ressort du dossier d'évaluation que l'évaluateur a considéré que Monsieur VANDERSTRAETEN n'a pas atteint deux objectifs de prestation, n'a que partiellement atteint neuf objectifs de prestation et a atteint quatorze objectifs de prestation sans compter les objectifs liés au contentieux administratif, considérés comme non atteints".

Quant aux objectifs "sélection d'un montant minimum de dossiers indicatifs" et "parmi les dossiers indicatifs sélectionnés par l'agent, au moins 80 % doivent être productifs", ils sont annotés comme étant sans objet dans le rapport d'évaluation. La partie adverse considère qu'il ne faut pas perdre de vue la mention indiquée par la supérieure hiérarchique selon laquelle "L'agent n'a proposé aucun dossier" et que puisque le requérant n'a proposé aucune sélection de dossiers indicatifs permettant de procéder à une quelconque évaluation, ce n'est pas la mention "partiellement atteint" qui devait lui être attribué mais "non atteint".

Le requérant, dans son mémoire en réplique, ne conteste pas qu'il faille lier les deux remarques de la supérieure hiérarchique mais précise qu'il n'a proposé aucune sélection de dossiers indicatifs étant donné que les dossiers qu'il a traités, au cours du cycle d'évaluation, ne permettaient pas d'y procéder.

L'évaluatrice se borne à indiquer que le requérant n'a proposé aucun dossier sans cependant mentionner si, parmi les dossiers traités, certains pouvaient être sélectionnés comme dossiers indicatifs. En l'absence d'une telle précision, il est effectivement permis de considérer que la thèse développée par le requérant est fondée et qu'il convient dès lors de ne pas prendre en compte les deux objectifs susmentionnés dans l'ensemble des objectifs de prestation.

Ceci porte dès lors à quatorze et non plus à dix-huit, l'ensemble des objectifs de prestation du requérant.

- | | |
|--|-----------------------|
| - Accueil professionnel du public : | Partiellement atteint |
| - Traitement des dégrèvements d'office : | Partiellement atteint |
| - Assurer le classement correct des dossiers : | Atteint |

- Traitement des déclarations :	Atteint
- Qualité du traitement des déclarations :	Partiellement atteint
- Qualité de la gestion des déclarations :	Partiellement atteint
- Respect état d'avancement fixé par ICP :	Pas atteint
- Au moins 90 % de fiches Stirco sans erreur :	Atteint
- Encodage Taxi au moins 90 % sans erreur :	Atteint
- Rapport de contrôle dans 100 % des Stirco :	Partiellement atteint
- Corriger les déclarations dans les délais :	Partiellement atteint
- Tolérance zéro IPP plan 2012-2017, ex 2014 :	Atteint
- Tolérance zéro IPP plan 2012-2017, ex 2013 :	Atteint
- Clôture de la totalité des dossiers :	Atteint

Parmi ces quatorze objectifs (dont sept atteints, six partiellement atteints et un pas atteint), il convient encore d'observer ce qui suit :

a) concernant "l'accueil professionnel du public" : l'évaluatrice attribue la mention "partiellement atteint" et formule la remarque suivante "voir objectif «disponibilité à l'égard des usagers du service» (double emploi)". Or, pour ce qui concerne cet objectif de disponibilité, l'évaluatrice a attribué la mention "atteint". Il en résulte donc que, soit le présent objectif doit être considéré comme atteint, soit comme "sans objet" en raison du double emploi. La mention "partiellement atteint" est, dans ces circonstances, ambiguë.

b) concernant "le traitement des dégrèvements d'office" considéré comme "partiellement atteint", il ressort du dossier administratif suffisamment d'éléments qui démontrent que le requérant a refusé de traiter certaines demandes de dégrèvement d'office en invitant les redevables à introduire une réclamation ou pour lesquels il n'a pas fait le travail. Dans ses écrits de procédure, le requérant ne remet pas en cause ces constats et ne démontre pas que la partie adverse a commis une erreur manifeste d'appréciation en estimant que cet objectif n'était que "partiellement atteint".

c) concernant la "qualité du traitement des déclarations" : cet objectif se divise en deux sous-objectifs dont le premier est atteint et le second est partiellement atteint. Selon son évaluatrice, le requérant n'aurait pas apporté des corrections dans plusieurs dossiers ce qu'il ne conteste pas dans ses écrits de procédure. Il ne peut donc être conclu que l'objectif est atteint dans sa globalité.

d) concernant la "qualité de la gestion des déclarations" considéré comme partiellement atteint, l'indicateur prévoit entre autres que "le pourcentage de contrôles qualité qui ont conduit à au moins une remarque ne peut dépasser 10 %".

Or, ni la remarque de l'évaluatrice, ni le dossier administratif ne permettent de savoir si tel a bien été le cas pour le requérant.

Il ressort de ce qui précède que :

- l'objectif "Accueil professionnel du public" doit être considéré comme atteint ou sans objet;

- la mention "partiellement atteint" n'est pas compréhensible au regard des indicateurs pour ce qui concerne l'objectif "qualité de la gestion des déclarations" et ne peut donc pas être prise en considération, de sorte qu'il faut considérer qu'il n'y a plus que douze objectifs de prestation à prendre en considération (au lieu de quatorze).

Dès lors, sur les douze objectifs, sept doivent être considérés comme atteints, un comme pas atteint et quatre comme partiellement atteints.

Au regard de ce qui précède, il apparaît que l'évaluation du requérant, pour certains objectifs de prestation, recèle des lacunes et des imprécisions qui ne permettent pas de toujours comprendre la notation attribuée à celui-ci.

Quant à l'objectif de contribution aux prestations de l'équipe, l'entretien d'évaluation indique :

Objectif	Lien avec l'objectif stratégique	Moyen	Echéance	Indicateur	Atteint
Garantir un établissement correct et équitable des impôts dus par le particulier	Augmenter l'efficacité et améliorer l'efficience et le niveau de prestations de service	En stimulant le consentement à l'impôt	En continu	Tendre vers 100 % de déclarations déposées	Atteint 0000-00-00
		Optimaliser les contrôles	En continu	Envoi systématique d'avis pour les amendes et pour les impositions d'office	Atteint 0000-00-00
		Approche de la prestation de service orientée groupe cible Attribution automatique maximale du droit	En continu	Terminer les dossiers Stirco dans les délais et selon les instructions reçues	Atteint 0000-00-00

Objectif	Lien avec l'objectif stratégique	Moyen	Echéance	Indicateur	Atteint
Travailler en équipe	Augmenter l'efficacité et améliorer l'efficience et le niveau de prestations de service	Aide et collaboration dans diverses tâches Partage de l'information Développer un esprit d'équipe	En continu	Absence de conflit Bonne ambiance de travail	Pas atteint 0000-00-00

Sur les deux objectifs concernant la contribution aux prestations de l'équipe, un a été considéré comme atteint et l'autre comme non atteint. À cet égard, si les remarques de l'évaluatrice se fondent essentiellement sur l'attitude du requérant à son encontre depuis le mois d'août 2015, soit depuis le second entretien de fonctionnement lors duquel deux nouveaux objectifs lui ont été imposés, il apparaît cependant que ce comportement a eu des répercussions sur le travail des autres agents et qu'à plusieurs reprises, ils ont dû suppléer aux carences du requérant comme en témoignent les nombreux exemples donnés par l'évaluatrice et qui ne sont pas remis en cause par le requérant, dans ses écrits de procédure. Au vu de l'article 14 de l'arrêté royal du 24 septembre 2013, précité il apparaît que la contribution aux prestations de l'équipe est appréciée comme un élément aggravant ou atténuant et qu'elle peut toutefois à elle seule, justifier la mention "à améliorer" si les manquements à ce critère sont de telle nature qu'ils nuisent gravement au bon fonctionnement ou à l'image du service. Dès lors que l'évaluation du requérant fait apparaître que son comportement a eu des répercussions sur la charge de travail d'autres agents de l'équipe en refusant ou en s'abstenant d'accomplir certaines tâches, la partie adverse a pu, sans commettre une erreur d'appréciation, juger que l'objectif "travailler en équipe" n'était pas atteint. Quand bien même le requérant aurait un conflit personnel avec sa supérieure, cela ne justifie pas qu'il puisse adopter un comportement qui nuit au bon fonctionnement de l'équipe.

Il s'ensuit que le moyen unique n'est pas fondé.

**PAR CES MOTIFS,
LE CONSEIL D'ÉTAT DÉCIDE :**

Article 1^{er}.

La requête est rejetée.

Article 2.

Les dépens, liquidés à la somme de 200 euros, sont mis à charge de la partie requérante.

Ainsi prononcé à Bruxelles, en audience publique de la VIII^e chambre, le deux mai deux mille dix-huit, par :

Pascale VANDERNACHT,	conseiller d'État, président f.f.,
Florence VAN HOVE,	greffier.

Le Greffier,

Le Président,

Florence VAN HOVE.

Pascale VANDERNACHT.