

CoperfinFlash

Edition n° 1 - Octobre 2001

Voici le premier numéro de CoperfinFlash, qui a pour ambition de vous tenir régulièrement informé de l'évolution de la Réforme Copernic aux Finances et donc de la modernisation de notre Département. Comme vous le savez peut-être déjà, ce processus de modernisation a été baptisé 'Coperfin'.

CoperfinFlash est un des nombreux canaux que nous utiliserons pour vous éclairer sur les derniers développements en la matière. Bientôt, un site internet, entièrement consacré à Coperfin, sera consultable au départ du site de notre Département. Bien sûr, vous pourrez toujours lire les articles de Fininfo et participer aux séances d'information qui seront organisées un peu partout dans le pays à plusieurs reprises. Vous pourrez y poser vos propres questions. Il ne s'agit là que de quelques exemples de la manière dont nous souhaitons vous documenter.



Grégoire Brouhns,
Secrétaire général

Dans ce numéro :

- p. 1 : Coperfin : qui, quoi, comment ?
- p. 2 : Copernic aux Finances, maintenant et dans les 10 prochains mois
- p. 3 : Vos collègues s'expriment
- p. 4 : Le Comité de pilotage décide !

Qu'est-ce que Coperfin ?

Coperfin est le nom donné au projet de modernisation du Ministère des Finances, mené par le personnel de notre propre Département dans le cadre de la Réforme Copernic.

Qui est Coperfin ?

Nous sommes tous Coperfin. Certains d'entre nous sont déjà concrètement mobilisés dans des projets de modernisation, par exemple la nouvelle gestion du personnel, les programmes de réorganisation, ... Ils sont issus des administrations centrales et des services extérieurs. Ils ont été choisis pour leur expérience, leur expertise et leur sensibilité du terrain. Peut-être feront-ils appel à vous d'ici peu afin de se faire une idée encore plus précise de la réalité de votre travail et de la manière dont vous vous y prenez pour l'accomplir. Donnez-leur un maximum d'informations afin de leur permettre d'améliorer réellement vos méthodes et conditions de travail. Coperfin est en effet un processus de modernisation mené par et pour l'ensemble de nos agents. En page 3, venez découvrir quelques-uns de nos collègues qui collaborent au dernier-né des projets de modernisation.

A quoi ressemble Coperfin ?

Coperfin a son style propre, une touche particulière qui incarne la réforme Copernic au sein des Finances et identifie l'ensemble du processus de modernisation de notre Département. Après mûre réflexion, notre choix s'est porté sur la solution la plus évidente : " Coperfin ", en référence à " Copernic " et aux " Finances ". Vous reconnaîtrez immédiatement toutes les communications relatives à Coperfin à ce logo :



Faisons le point

Quelques dates :

● avril 1999
Approbation du Plan Copernic

● décembre 2000
Approbation de la Structure du SPF Finances

● juin 2001
Accord entre le Ministre Reynders et le Ministre Van den Bossche pour le lancement des programmes de réforme (ou BPR) dans le cadre de Copernic au sein du Ministère des Finances

● 24 septembre 2001
Lancement officiel de ces réformes au sein du Ministère des Finances : Coperfin est né

● juin 2002
Les plans des différents groupes de travail de Coperfin seront prêts

Où en sommes-nous ?

La Réforme Copernic prend forme au Ministère des Finances.

Le 1^{er} décembre 2000, le Conseil des Ministres approuvait la structure du futur Service Public Fédéral Finances.

Le SPF Finances sera dirigé par le **président du Comité de direction**, qui sera assisté par **6 services généraux** :

- ✓ Budget et contrôle de gestion
- ✓ Personnel et organisation
- ✓ ICT (Technologie de l'Information et de la Communication)
- ✓ Secrétariat et logistique
- ✓ Etudes et recherches
- ✓ Cellule stratégique

En fonction du type de tâches à assurer, les missions de base du Département ont été réparties en 3 grands groupes ou entités (v. aussi p. 4) :

- ✓ Impôts et Recouvrements
- ✓ Documentation patrimoniale
- ✓ Trésorerie

Le 24 septembre dernier, notre Ministre Didier Reynders et le Secrétaire général Grégoire Brouhns ont lancé officiellement **16 programmes BPR (Business Process Reengineering)**, en présence de Luc Van den Bossche, Ministre de la Fonction publique et de la Modernisation de l'Administration et du Commissaire du Gouvernement Alain Zenner.

Chaque programme est confié à un groupe de travail composé de fonctionnaires de notre Département. Chaque groupe de travail se concentre sur la réforme d'une division spécifique (par exemple les Douanes et Accises) ou d'un aspect particulier de notre organisation (par exemple le 'Citizen Relationship Management'). En page 4, vous trouvez un aperçu des groupes de travail des entités " Impôts et Recouvrements " et " Documentation patrimoniale ". Aucune réforme n'a été lancée, pour le moment, au sein de la Trésorerie.

Que va-t-il se passer au cours des 10 prochains mois ?

Coperfin doit donner corps, concrètement et pratiquement, à la nouvelle structure et doit veiller à ce que tous les fonctionnaires des Finances puissent, à l'avenir, accomplir leur travail dans de meilleures conditions et avec des méthodes de travail plus efficaces.

Dans le cadre de la nouvelle structure, les 16 groupes de travail tenteront de :

- ✓ définir la manière optimale de travailler
- ✓ délimiter les compétences et les responsabilités des différents niveaux
- ✓ déterminer les profils de fonction de ces niveaux
- ✓ décrire l'infrastructure et les moyens adéquats

Pour ce faire, ils seront assistés par 3 groupes de travail qui leur apporteront le soutien nécessaire en matière :

- ✓ d'ICT (Technologie de l'Information et de la Communication) : quel matériel faut-il, quels systèmes, ... ?
- ✓ de personnel : de quelles compétences devons-nous disposer à l'avenir, comment allons-nous former le personnel, ... ?
- ✓ d'infrastructure : qui occupera quel bâtiment, comment les bureaux devront-ils être aménagés, ... ?

Au cours des 10 prochains mois, une base solide sera ainsi jetée pour le fonctionnement futur de notre Département. Le " plan de réalisation " définitif sera présenté en juin 2002. Il sera ensuite progressivement mis en oeuvre afin de ne pas compromettre le fonctionnement du ministère.

Voici 3 de nos collègues impliqués dans un programme BPR. Soit ils dirigent un groupe de travail (manager de programme), soit ils en font partie. Ils nous livrent leurs premières impressions et réactions.

Pour la première fois, chacun peut participer



Il est temps d'en finir avec cette période d'incertitude, surtout pour le personnel. Avec les réformes précédentes, nous avons principalement progressé sur le plan des structures. En réalité, il ne s'est pas passé grand chose. Je pense que les BPR sont les dernières lignes droites. Quelque chose de concret doit absolument en sortir.

Maintenant, les 'grands' ne sont plus les seuls à décider. Plus de 250 personnes participent activement. Nombre d'entre elles sont issues des services extérieurs. C'est donc la première fois que l'on consulte vraiment la " base ". Chaque membre de BPR se doit d'être à l'écoute de ses collègues. Pour la première fois, chacun peut faire des propositions.

Bernard Dautour, Audit conseil, Cellule d'audit interne, membre du programme «Citizen Relationship Management - Entités fiscales», depuis 25 ans aux Finances.

Plus qu'un simple changement de nom

En qualité de membre du groupe de travail, je prépare les réunions et je participe activement aux discussions. Chaque membre du groupe est en outre tenu d'approfondir un sujet particulier. En ce qui me concerne, il s'agit du contentieux et des aspects liés au recouvrement. Pour ce faire, j'interroge actuellement tous les services afin de me faire une idée de ce qu'ils font et de réfléchir avec eux à la manière dont ils pourraient améliorer leurs méthodes de travail.

A mon avis, le mouvement de réforme actuel diffère du précédent parce que, cette fois, on ne se limite pas à un changement de nom et à une modification de la structure, mais on ose toucher à tous les aspects de l'organisation. L'objectif actuel est d'aller au cœur des choses.

Katlijn Perneel, Inspecteur, Service contentieux, ISI Bruxelles I, membre du programme «Lutte contre la fraude», depuis 10 ans aux Finances.



On ne pouvait pas rêver mieux



Nous sommes impliqués depuis des années dans des projets d'amélioration. Nous les avons entrepris parce que l'Europe l'exigeait, mais nous aboutissions toujours dans une impasse car les moyens faisaient défaut.

Je n'ai jamais connu une volonté politique aussi forte de moderniser les services publics.

Je pense qu'il s'agit d'une opportunité unique, j'y crois. Je suis vraiment heureux de ce qui se passe actuellement.

Noël Colpin, Auditeur général des finances à l'Administration centrale des douanes et accises, manager du programme «Douanes et Accises», fête cette année ses 30 ans de service au Département.

Suivez-vous toujours ?

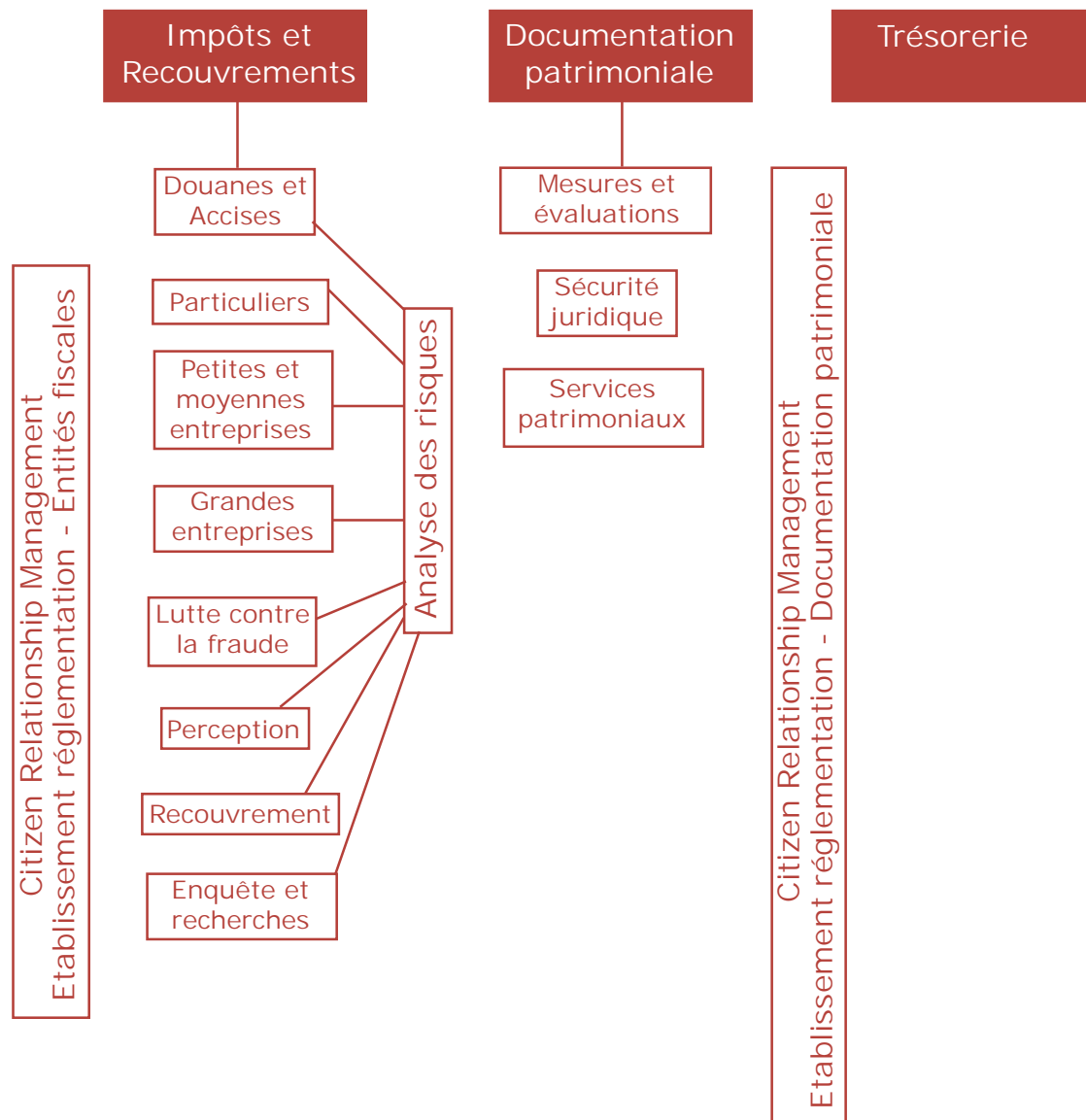
BPR = Business Process Reengineering. Un «Business Process Reengineering» définit l'ensemble des changements liés au personnel, aux moyens et aux méthodes de travail utiles à la création d'un meilleur environnement de travail et à la réalisation de meilleurs résultats. CRM = Citizen Relationship Management : vise la gestion des relations avec le citoyen. Avec Coperfin, notre organisation souhaite également améliorer ses relations avec les citoyens et les entreprises. Leurs besoins les plus urgents en la matière et la façon d'y répondre au mieux seront examinés. ICT = Technologie de l'Information et de la Communication. L'ICT englobe tout ce qui se rapporte aux systèmes, aux matériels et aux logiciels informatiques.

Editeur responsable :
Grégoire Brouhns,
Rue de la Loi 14 - 1000
Bruxelles

Vous avez des questions sur Coperfin ?
Ecrivez ou faxez au groupe central de communication Coperfin
Arts Center
Avenue des Arts 19H - bte 2
1000 Bruxelles
fax : 02/233.87.58

CoperfinFlash est une publication du groupe central de communication Coperfin

SPF FINANCES



Le Comité de pilotage décide !

Les groupes de travail qui collaborent à Coperfin soumettront régulièrement leurs plans au " Comité de pilotage ". Ce dernier se compose du Secrétaire général, de différents directeurs généraux et de représentants du Ministre Reynders, du Commissaire du Gouvernement Zenner, du Ministre Van den Bossche et de FEDICT. Il se prononce sur l'approche suivie par chaque groupe de travail. Par le biais de CoperfinFlash, nous vous tiendrons au courant des décisions prises par ce Comité de pilotage.

Le 8 octobre dernier, le premier Comité de pilotage a approuvé les plannings des différents groupes de travail. De manière générale, chaque groupe devra avoir terminé, pour la mi-avril 2002, l'établissement du nouveau profil de son domaine d'activités. Les plans seront ensuite complétés par des propositions en matière d'ICT, de personnel et d'infrastructure. En juin 2002, des plans réalisables devront alors être prêts à être mis en oeuvre.