

# CoperfinFlash

Edition n° 2 - Décembre 2001

Voici le deuxième numéro de CoperfinFlash, le bulletin qui a pour ambition de vous tenir régulièrement informé de l'évolution de Coperfin et donc de la modernisation de notre Département.

Le précédent CoperfinFlash vous expliquait l'approche, la structure et le timing de Coperfin. Dans ce Flash, nous vous mettons au courant des dernières évolutions et du programme pour les mois à venir. Ici aussi, nous donnons la parole à nos collègues pour vous permettre de vous faire une meilleure idée du fonctionnement de Coperfin.

Nous préparons également toute une série d'actions de communication pour l'année prochaine. Notamment au programme : un événement d'information du Ministre en Wallonie, à Bruxelles et en Flandre, une émission télévisée sur Coperfin, les prochaines éditions du CoperfinFlash, et bien sûr, le site internet Coperfin !

L'équipe Coperfin vous souhaite de Joyeuses Fêtes !



Grégoire Brouhns,  
Secrétaire général

## Dans ce numéro:

- p. 1: Où en est Coperfin aujourd'hui ?  
Plus de 60 communicateurs locaux en renfort !
- p. 2: AFER et Coperfin  
Courrier des lecteurs
- p. 3: Vos collègues parlent de Coperfin
- p. 4: Le BPR «Analyse de risque» change de nom  
Le comité de pilotage décide !

## Où en est Coperfin aujourd'hui ?

Cela fait maintenant plus de 3 mois que Coperfin a été lancé! Les groupes de travail ont proposé ces dernières semaines les principes stratégiques sur lesquels se basera le fonctionnement futur des différentes administrations. La validation de ces principes est déjà largement entamée. Une fois validés, ils seront publiés sur notre site internet.

Chaque groupe de travail a également cherché à identifier des améliorations très concrètes qui peuvent être réalisées rapidement et à moindres frais («améliorations rapides»). Le comité de pilotage est appelé à donner le feu vert à la mi-décembre.

Dans le prochain numéro, nous reviendrons en détails sur les principes stratégiques des différents groupes de travail et sur les «améliorations rapides» qui seront entreprises.

## Plus de 60 communicateurs locaux en renfort !

Plus de 60 de nos collègues renforcent dès à présent l'équipe de communication Coperfin. Ces volontaires sont issus de toutes les administrations. Ils ont répondu positivement à l'appel lancé auprès des fonctionnaires-enseignants des Centres de Formation Professionnelle et auprès des personnes inscrites au trajet de formation «Communication Interne» organisé par le SPF Personnel et Organisation (l'ancienne Fonction Publique).

Notre réseau de communicateurs locaux est donc né !

Leur rôle principal consiste à servir de relais privilégié de l'information auprès de leurs collègues, en favorisant les relations informelles et le contact direct. Pour ce faire, les communicateurs ont bénéficié d'une formation portant sur le contenu de Coperfin et sur la manière de communiquer dans un contexte de changement. Ils sont également tenus au courant de manière régulière des dernières nouvelles sur Coperfin.

Ce réseau de communicateurs, ce sont vos collègues proches ! Vous les avez notamment rencontrés lors du Resto-Info... Vos questions et vos idées à propos de Coperfin les intéressent et seront transmises aux personnes adéquates.

## Suivez-vous toujours ?

Les termes anglais deviennent incontournables, tant dans les médias que dans notre travail quotidien. Beaucoup d'entre eux trouvent leur origine dans le monde de l'entreprise. Notre intention est de les expliquer et non de les passer sous silence, de manière à ce que chaque personne qui utilise ces termes parle de la même chose.

«Quick Wins» : En page 1 de ce CoperfinFlash, nous parlons des «améliorations rapides». Celles-ci sont également appelées «Quick Wins» dans le jargon. Il s'agit ici des améliorations rentrant dans le cadre des programmes de réforme et qui :

- peuvent être rapidement mises en place (en 3 mois),
- ne coûtent pas cher et
- mènent à des résultats très concrets et directement visibles.

Ceci peut concerner des améliorations au niveau du fonctionnement interne du Ministère (améliorations pour le fonctionnaire) et des améliorations au niveau du service (améliorations pour le contribuable).

## L'AFER devient P, PME et GE suite à Coperfin

La réforme Copernic poursuit un double objectif : faire des services publics un meilleur employeur pour le fonctionnaire et fournir un meilleur service au citoyen. Il s'agit de deux défis majeurs à relever par les administrations fiscales. Fort heureusement, l'idée de la réforme a déjà fait son chemin auprès des fonctionnaires de l'Administration de la fiscalité des entreprises et des revenus (AFER). Il est important de se rendre compte du fait que Coperfin (la réforme Copernic aux Finances) nous offre la possibilité de poursuivre l'harmonisation des méthodes de travail des services de la T.V.A. et des impôts sur les revenus.

En effet, les plans de restructuration précédents des administrations fiscales et Coperfin ont de nombreux points communs :



- ✓ développer le fonctionnement commun des services de la T.V.A et des impôts sur les revenus
- ✓ réaliser le projet du point de contact fiscal unique pour le citoyen
- ✓ mieux distinguer la gestion et le contrôle fiscal
- ✓ établir de nouvelles structures adaptées et abandonner les structures actuelles dépassées
- ✓ créer un dossier fiscal unique
- ✓ travailler sur base d'une sélection efficace des dossiers à examiner
- ✓ utiliser un bon support informatique
- ✓ responsabiliser les fonctionnaires
- ✓ tenir compte des caractéristiques spécifiques du contribuable dans l'organisation du travail

Chacun de ces éléments sera utile tant au fonctionnaire fiscal qu'au contribuable. En tant que coordinateur du passage de l'AFER aux trois nouvelles entités opérationnelles, à savoir les Particuliers, les Petites et Moyennes Entreprises et les Grandes Entreprises, je m'investis activement, avec les membres des groupes de travail et les consultants qui nous assistent, dans la réalisation du projet. Je souhaite vraiment que ce projet aboutisse et je suis persuadé que bon nombre de nos membres du personnel le souhaitent également. Grâce à Coperfin, chacun a la possibilité de participer à la construction de son avenir professionnel !

Carlos SIX  
Directeur général à l'AFER  
Coordinateur 'Coperfin' pour les Particuliers, les Petites et Moyennes Entreprises et les Grandes Entreprises

## Courrier des lecteurs

Sous cette rubrique nous publions dans chaque numéro une question d'un lecteur.

Question d'un lecteur : Que vont devenir les niveaux 3 ?

La rumeur d'une suppression des emplois de niveau 3 circule : rien n'est plus faux. Tant les niveaux 3 que les niveaux 4 seront maintenus mais ils seront regroupés dans un nouveau niveau, le niveau « D ». Le niveau 1 devient le niveau « A », 2+ devient « B » et 2 devient « C ». La pension n'est pas menacée non plus.

En ce qui concerne le travail, des changements pourront avoir lieu à

terme. Notre ministère va en effet être transféré vers le SPF Finances, qui aura une structure différente (voir Fininfo 2001/1). Coperfin poursuit précisément l'objectif d'améliorer encore notre manière de travailler. Ceci ne signifie pas que ces changements vont avoir lieu du jour au lendemain. Non. Vous y serez bien préparé et vous bénéficierez de l'accompagnement nécessaire.

Dès que nous aurons plus d'information, vous en serez mis au courant le plus vite possible. Entre temps, nous informerons régulièrement les organisations syndicales sur l'état de la situation de Coperfin et ses implications pour le personnel.

Voici 3 de nos collègues qui collaborent à Coperfin. Deux d'entre eux font partie d'un groupe de travail et le troisième est membre du réseau de communicateurs locaux. Ils nous font part de leurs impressions et de leur vision de Coperfin.

Participer est la meilleure option



Accepter de participer à Coperfin relève d'un choix réfléchi. Je pouvais refuser et me lancer dans le rôle de critique public, ce qui aurait été beaucoup plus confortable !

A tous ceux qui veulent prendre leur avenir en main, je dirais : défendez votre vision, communiquez vos idées, investissez les forums de discussion, osez la critique constructive, guidez-nous, cela vous concerne aussi ! Cette période de modernisation est le moment privilégié pour ce genre de démarche.

Certaines évolutions ne nécessitent pas de grands moyens, elles dépendent de l'imagination et de la volonté de chacun. Rien que ces avancées valent déjà la peine d'être réalisées.

Personnellement, je pense qu'accepter le changement et y participer est aujourd'hui la meilleure option.

Daniel Vandenhoofden, Inspecteur principal au bureau de l'Enregistrement de Jodoigne, 11 ans de service aux Finances. Membre du groupe Sécurité Juridique.

Le fonctionnaire aussi occupe une place centrale

La différence par rapport aux réformes précédentes est que, cette fois, nous avons une stratégie à long terme qui tient suffisamment compte du renouvellement et des changements de la société. En juin 2002, la phase de planning sera terminée et le plus important pourra alors commencer : la mise en place de la nouvelle structure et des propositions de Coperfin.

Le fait que Coperfin veuille créer un environnement de travail meilleur et plus agréable pour les fonctionnaires constitue une autre différence importante avec le passé. Ce sont en effet les fonctionnaires en personne qui collaborent à Coperfin.

Dans le groupe de travail, toutes nos idées sont écoutées et suivies de manière effective. La collaboration avec les consultants externes représente une nouvelle expérience qui se déroule très bien.



Hilde Aerts, Inspecteur principal chef de service, Centre de contrôle de Louvain, 13 ans de service aux Finances. Membre du groupe Particuliers.

La dernière chance



J'ai proposé mes services comme communicateur local parce que, si personne ne prend ses responsabilités, il n'y a aucune chance d'avancer. Autrement, il n'y aurait pas eu de communicateur germanophone. Les spécificités de notre situation sont souvent négligées. Si on a une voix, un lien avec l'équipe centrale de communication, c'est mieux.

Je pense qu'un bon communicateur doit avoir des capacités d'écoute, d'analyse et doit pouvoir transmettre et encourager les échanges positifs d'information.

Honnêtement, pour le moment, je ne vois que des désavantages au fait d'être associé, dans l'esprit de mes collègues, au projet Coperfin : plus de travail et d'ennuis, ainsi que le risque de devenir la cible de leurs moqueries en cas d'échec du projet. Mais je prends ce risque parce que si je devais définir ce projet en deux mots, je dirais : «dernière chance».

Edgar Andres, Receveur au bureau de l'Enregistrement de St.-Vith, 10 ans de service aux Finances. Communicateur local.

## Analyse de risque ? Non, gestion des risques !

La mission première du BPR Analyse de risque était d'intégrer la notion de risque dans les activités de l'Administration fiscale. L'expérience acquise notamment en Douanes & Accises, ainsi que les évolutions européennes, ont permis de définir une approche générale pour aborder et traiter le risque.

L'«analyse de risque» n'est qu'une étape de cette approche. La «gestion des risques» par contre vise l'ensemble du processus lié à l'intégration du risque dans les activités exercées au sein de l'Administration fiscale. Afin d'éviter les amalgames en parlant d'analyse de risque, nous avons donc rebaptisé le BPR du nom de «gestion des risques», mettant l'accent sur l'approche générale du risque.

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

## Erratum édition n° 1 - Octobre 2001

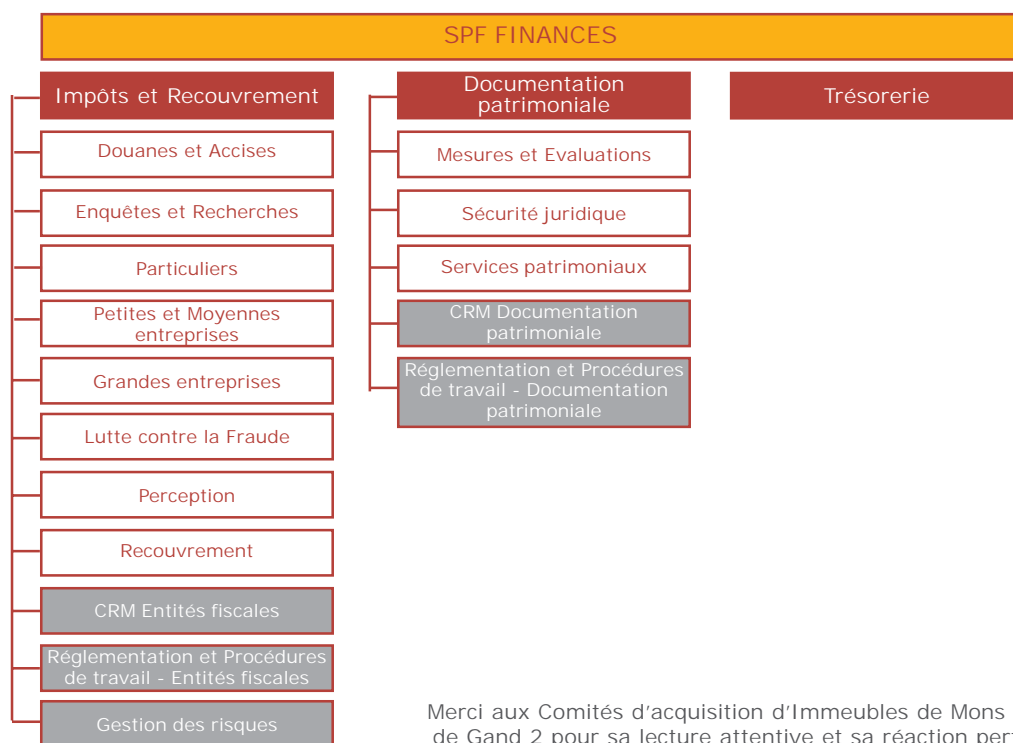
Une erreur s'est glissée dans la première édition du CoperfinFlash.

Dans le schéma de la page 4, le programme «Créances, gestion des biens mobiliers et immobiliers» relève de l'entité «Documentation patrimoniale» et non de l'entité «Impôts et Recouvrement» comme présenté.

De plus ce programme a été, dans un souci de simplification, rebaptisé «Services patrimoniaux».

En ce qui concerne le programme «gestion des risques» (voir ci-contre), il n'a de lien qu'avec l'entité «Impôts et Recouvrement» et non avec l'entité «Documentation patrimoniale» comme présenté.

Voici le nouveau schéma correct :



Merci aux Comités d'acquisition d'Immeubles de Mons et de Gand 2 pour sa lecture attentive et sa réaction pertinente.

## Le comité de pilotage décide !

Le comité de pilotage prend les décisions importantes pour Coperfin. Le comité 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. Ils suivent de près l'ensemble des travaux afin de s'assurer que tout se déroule comme il se doit.

Au cours de différentes réunions du comité, qui ont eu lieu du 5 au 12 novembre, les groupes de travail ont présenté les résultats des travaux accomplis jusque là. Plus particulièrement, une partie des groupes de travail ont fait valider leurs 'principes stratégiques', qui déterminent la direction dans laquelle notre ministère veut s'engager dans le futur. Les groupes de travail doivent veiller à ce que les nouvelles méthodes de travail soient en accord avec ces principes.

Les principes stratégiques ne sont pas de vagues théories. Ils influenceront très concrètement notre travail. Au moment de l'impression de ce CoperfinFlash, tous les groupes de travail n'ont pas encore présenté leurs principes au comité de pilotage. Etant donné leur importance, nous y reviendrons en détail dans notre prochaine édition.