

CoperfinFlash

Édition n° 3 - Février 2002

Voici le troisième numéro de CoperfinFlash, le bulletin qui vous informe régulièrement de l'évolution de Coperfin et donc de la modernisation de notre Département.

Dans ce numéro, vous trouverez un reportage détaillé sur le Resto-Info et les réponses à quelques questions posées lors de cet événement. Comme promis dans le numéro précédent, un volet important est consacré aux principes directeurs ou stratégiques qui serviront de base au fonctionnement futur de notre Département.



Grégoire Brouhns,
Secrétaire général

Dans ce numéro :

- p. 1: Resto-Info
Visitez le site Coperfin
- p. 2: La première pierre de notre avenir est posée !
Les principes stratégiques "Particuliers"
- p. 3: Les principes stratégiques "Mesures et Evaluations"
- p. 4: Reportage Resto-Info

Editeur responsable :

Grégoire Brouhns,
Rue de la Loi 14 - 1000 Bruxelles

Vous avez des questions sur Coperfin ?

Ecrivez ou faxez à l'équipe centrale de communication Coperfin
Arts Center
Avenue des Arts 19H - bte 2
1000 Bruxelles
fax : 02/233.87.58

CoperfinFlash est une publication de l'équipe centrale de communication Coperfin

Resto-Info

Les 18 et 19 décembre 2001, une trentaine de restaurants du Ministère des Finances ont accueilli le Resto-Info. Ces stands d'information un peu particuliers avaient été installés à Alost, Anvers (Italiëlei et Kattendijkdok), Arlon, Ath, Beringen, Bruges, Bruxelles (Tour des Finances, Avenue des Arts, Rue des Palais, Marché aux Poulets, Avenue Louise et Place Jean Jacobs), Charleroi, Dendermonde, Eupen, Gand, Hasselt, Ypres, Courtrai, Lier, Liège, Mons, Namur, Nivelles, Ostende, Tirlemont, Saint-Hubert, Saint-Vith, Verviers et Waregem. Les membres du réseau de communicateurs locaux et des volontaires issus des groupes de travail occupaient les stands de 11h30 à 14h, prêts à répondre aux questions de leurs collègues sur Coperfin. Même si certaines questions sont restées sans réponse, la plupart des restaurants ont été le théâtre de vives discussions autour des changements que la réforme entraînera.

Au total, les stands ont reçu la visite d'environ 2000 fonctionnaires. La communication y était très directe et intensive ! De nombreux visiteurs se sont attardés pour discuter, parfois plus d'une heure.

En page 4, vous en apprendrez davantage sur le déroulement de ce Resto-Info et sur le type de questions posées.

Visitez le site Coperfin

Vous y découvrirez la structure et le timing de Coperfin, le contenu des 16 programmes et des 4 réseaux ainsi que le nouvel organigramme du SPF Finances. Vous pourrez également faire connaissance avec tous les collaborateurs de Coperfin.

L'accès à ce site peut se faire de deux manières :

1. Via <http://www.copernic-us.be> : Choisissez Copernic pour le fonctionnaire et cliquez ensuite sur "Votre SPF". Vous trouverez alors un lien vers « SPF Finances ». En cliquant sur ce lien vous arrivez directement sur le site Coperfin.
2. Via <http://www.minfin.fgov.be> : Allez à la page d'accueil pour voir apparaître le menu principal. Cliquez alors sur le bouton Copernic-Coperfin. Vous arrivez alors sur une page à partir de laquelle vous pouvez sélectionner directement le site Coperfin.



Suivez-vous toujours ?

Administration générale ?

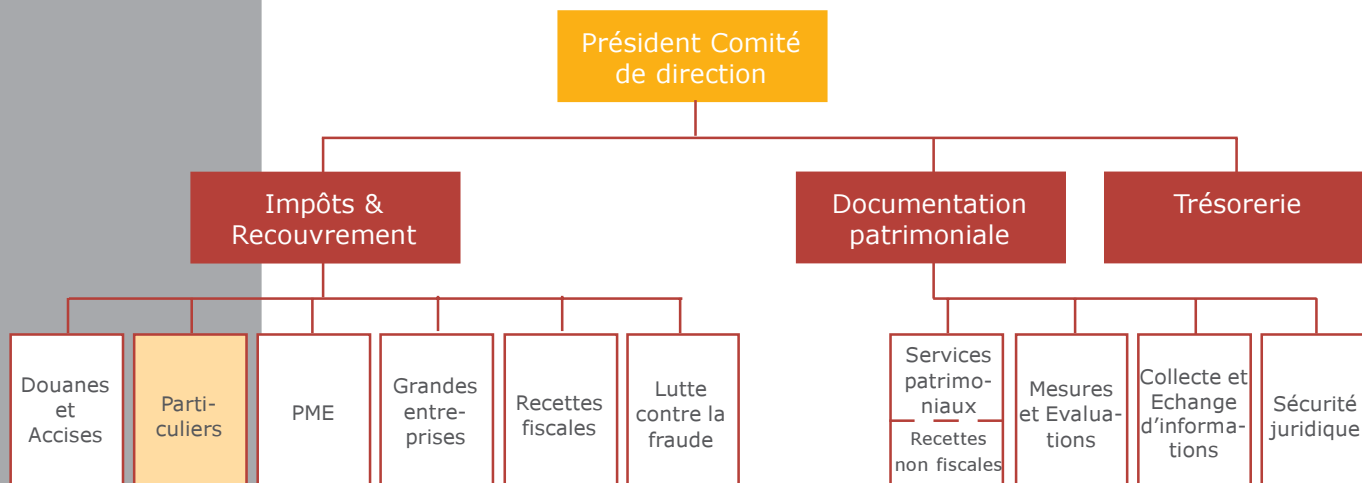
Les Administrations générales sont les trois «parties» qui composent les Finances. On les retrouve dans le nouvel organigramme sous les noms de «Impôts et Recouvrement», «Documentation patrimoniale» et «Trésorerie».

Direction générale ?

Les Administrations générales se composent de plusieurs Directions générales. Ainsi par exemple, l'Administration générale Documentation patrimoniale se compose de 4 Directions générales : Services patrimoniaux, Mesures et Evaluations, Collecte et Echange d'informations, Sécurité juridique.

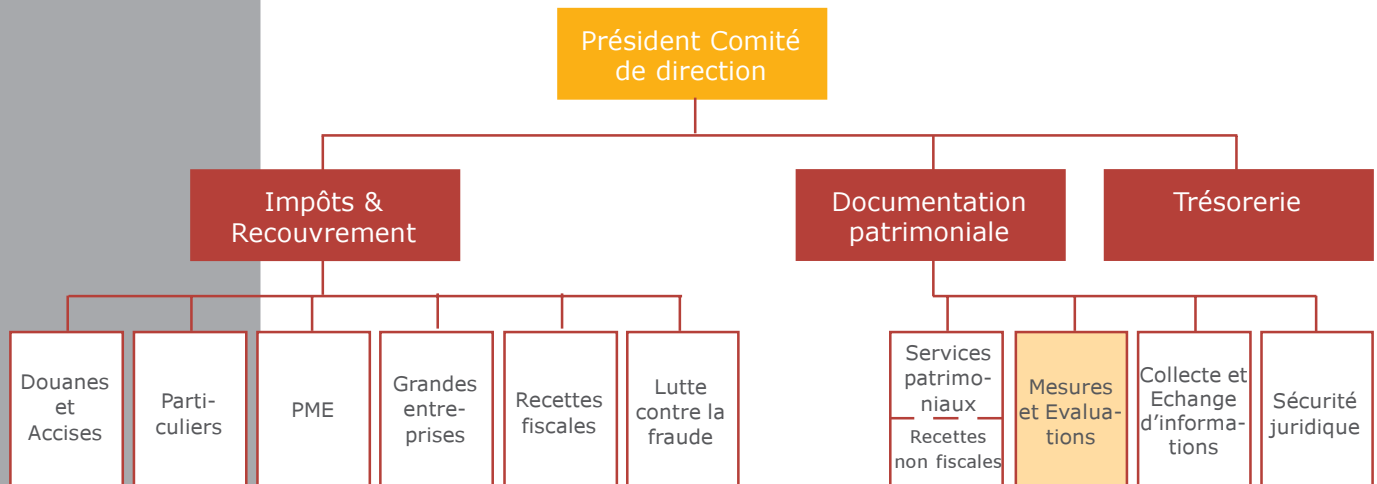
La première pierre de notre avenir est posée !

Le première pierre du fonctionnement futur du SPF ou Service Public Fédéral Finances a été posée. Les différents groupes de travail ont en effet rédigé leurs principes stratégiques. Ces principes définissent les grandes lignes du fonctionnement des futures Directions générales et balisent les relations futures avec les citoyens, les entreprises, les autres types d'organisations, ... Il serait fastidieux de vous présenter les principes stratégiques de tous les groupes. Nous avons choisi 2 exemples : les Directions générales Particuliers et Mesures et Evaluations.



Dans la nouvelle structure, le fonctionnement de la Direction générale «Particuliers» sera basé sur ces 5 principes stratégiques :

- Une administration qui prend des initiatives – Par exemple : les particuliers et les pensionnés recevront une déclaration fiscale pré-remplie. Ils ne devront donc plus compléter qu'un minimum d'informations.
- Une administration transparente qui traite chaque contribuable de manière identique – Par exemple : les particuliers seront informés de leurs droits et de leurs obligations dans un langage compréhensible. Ainsi le particulier sera au courant des avantages prévus par la loi et l'imposition sera effectuée de la manière la plus correcte possible.
- Une administration et une information accessibles – Par exemple : une plus grande accessibilité des services pour le citoyen. Plusieurs canaux, tels un accueil, une adresse e-mail, ... seront mis en place pour permettre l'échange d'informations et l'entretien des relations avec le citoyen.
- Une administration plus rapide qui facilite la vie du contribuable – Par exemple : la rapidité et la simplification du traitement des dossiers, requêtes, contrôles, contentieux et procédures.
- Une administration qui se concentre sur les activités importantes – Par exemple : le personnel de la Direction générale «Particuliers» se mobilisera sur les tâches qui apportent la plus grande valeur ajoutée pour les particuliers et pour le Trésor. Ceci implique également que les contrôles seront effectués de manière plus ciblée.



Dans la future structure, le fonctionnement de «Mesures et Evaluations» sera basé sur ces 4 principes stratégiques :

- **Garantir la sécurité juridique et la transparence de l'administration** - Par exemple en fournissant au public une documentation patrimoniale (plan cadastral ...) fiable et juridiquement correcte. Ceci implique également que le cheminement nécessaire pour arriver à une décision soit aussi expliqué et justifié (par exemple la fixation du revenu cadastral).
- **Gérer la prestation de service «en bon père de famille»** - Par exemple par un meilleur suivi et une meilleure gestion des coûts. Ainsi la Direction générale Mesures et Evaluations compte développer des produits payants en complément à sa mission de service public.
- **Développer un service orienté vers le client** - Par exemple la Direction générale Mesures et Evaluations souhaite tenir compte des besoins de ses clients internes et externes, en créant un partenariat et un dialogue continu avec sa clientèle. Ceci passe notamment par la création d'un point de contact unique aussi bien pour les questions à poser que pour les missions à confier à «Mesures et Evaluations».
- **Professionnaliser la prestation de services** - Par exemple en développant sans cesse son expertise technique notamment par une formation permanente des membres du personnel.

Vous voulez en savoir plus sur les principes stratégiques ?

Les principes stratégiques des 16 groupes de travail ont été approuvés par le comité de pilotage et le Comité directeur des administrations fiscales :

- Particuliers
- PME
- Grandes entreprises
- Perception
- Recouvrement
- Lutte contre la fraude
- Services patrimoniaux
- Mesures et Evaluations
- Sécurité juridique
- Douanes et Accises
- Enquêtes et recherches
- Gestion des risques
- Réglementation et procédures (2)
- CRM (2)
- + ICT (réseau)

Si vous voulez en savoir plus, il vous suffit d'écrire ou de faxer une demande à l'adresse ci-dessous. N'oubliez pas de mentionner le nom du ou des groupes de travail dont vous souhaitez obtenir le détail.

Equipe centrale de communication Coperfin
Principes stratégiques
Arts Center
Avenue des Arts 19 H - bte 2 - 1000 Bruxelles
Fax : 02/233.87.58

Vous pouvez également visiter le site Coperfin.

Comment ces principes ont-ils été établis ?

Les groupes de travail ont consulté plusieurs sources pour rédiger ces principes :

- des discussions avec leurs collègues des Finances
- des documents stratégiques propres aux administrations comme par exemple le Plan stratégique de l'ACED
- des documents stratégiques d'autres autorités publiques comme par exemple le Rapport annuel des médiateurs fédéraux
- des discussions avec des organisations étrangères comme par exemple le Ministère des Finances néerlandais
- des échanges avec différents groupements d'intérêt, comme par exemple Test-Achats.



Nivelles



Alost



Arlon



Tirlemont



Bruxelles

Nivelles, Boulevard des Archers 71

"Disposons-nous réellement des moyens budgétaires pour réaliser ce beau projet ? Nous avons déjà été déçus si souvent. Vous devez comprendre que nous soyons sceptiques."

Les groupes de travail ont clairement reçu la mission d'être créatifs mais aussi réalistes. Les propositions qui demandent à la fois plus d'argent, plus de moyens et plus de personnel, ne pourront pas être acceptées. Il existe donc dès le début un contrôle destiné à éviter que des budgets exorbitants ne soient nécessaires pour pouvoir mettre en œuvre les propositions. Des budgets seront néanmoins nécessaires. Actuellement, les coûts liés au soutien fourni par les consultants externes sont supportés par le budget Copernic, étant donné que Coperfin s'insère dans la réforme Copernic. A partir de juin 2002, il faudra libérer un budget aux Finances pour pouvoir financer la mise en œuvre des propositions de Coperfin.

Etant donné que le Ministre Reynders et la haute direction de l'administration supportent Coperfin à 100%, ceux-ci mettront tout en œuvre pour disposer du budget nécessaire.

Alost, Graanmarkt 1

"Quand recevrons-nous nos nouveaux PC's?"

Le marché public pour le «roll-out» de 6.000 nouveaux PC a été attribué à la firme Compaq. Le «roll-out» comprend bien plus que la simple distribution ou livraison des PC dans nos bâtiments. Pour pouvoir installer un nouveau PC sur un bureau, il faut d'abord créer l'«image» avec la configuration correcte des logiciels (Windows 2000, Office 2000, une application antivirus,...), mais il faut aussi créer la liaison avec les ordinateurs centraux.

Entre le 15 mars et fin mai, les nouveaux PC seront livrés dans les différents services de notre Département. Quelques jours après la livraison, la firme Compaq viendra installer les PC à l'aide d'une feuille de configuration établie par l'administration. Compaq est également chargé du transfert des données des anciens vers les nouveaux PC.

Les services informatiques des différentes administrations finalisent en ce moment le planning détaillé pour les différents services. Les administrations qui s'occupent elles-mêmes de l'installation (ISI, Trésorerie) seront livrées en premier lieu.

Arlon, Place des Fusillés 7

"Pourquoi Coperfin aboutirait-elle et pas les réformes précédentes ?"

Plusieurs raisons peuvent être invoquées pour les échecs précédents: une attitude

sceptique, un manque de moyens, une approche globale insuffisante,... Cette fois, on désire s'y prendre différemment et éviter les pièges dès le début. Coperfin bénéficie du soutien de l'ensemble du gouvernement. Tous les moyens nécessaires sont rassemblés pour redessiner totalement l'organisation sur tous ses aspects (personnel, ICT, procédures, etc), et pas uniquement sur certains aspects isolés comme c'était le cas auparavant. Une autre différence importante réside dans le fait que les changements sont initiés et dirigés par les fonctionnaires eux-mêmes: les propositions viennent donc de la base, des personnes qui peuvent faire parler leur expérience ! Le fonctionnaire aussi occupe une place centrale dans la réforme : l'objectif premier est de créer un environnement de travail plus agréable pour notre personnel.

Tirlemont, Goossensvest 3-11

"Que va devenir mon service ? Où vais-je travailler ?"

Les réponses aux questions relatives au futur seront déterminées en grande partie par les résultats du BPR et les moyens qui seront engagés pour leur réalisation.

A la question «Où vais-je travailler», nous pouvons déjà répondre ceci :

- D'une part, il est clair qu'une décentralisation des services des Finances sera maintenue. Il y aura donc toujours une certaine garantie de pouvoir travailler dans sa région.
- D'autre part, sur base des résultats des BPR, le personnel sera affecté dans les différents services sur base des préférences qu'il aura exprimées dans le cadre de la mise en compétition générale.

Nous avons reçu beaucoup de questions sur les nouvelles rémunérations et carrières.

Vous trouverez une partie des réponses à ces questions dans :

- la lettre et le dépliant d'information du Ministre Van den Bossche sur les grades communs des niveaux 2+, 2, 3 et 4
- la lettre que vous recevrez prochainement des Ministres Reynders et Van den Bossche sur les rémunérations et les carrières spécifiques à notre Département.

Vous pouvez également trouver des informations complémentaires sur le site Coperfin. Dans la rubrique «Bibliothèque» sont repris :

- un document exposant les questions les plus fréquentes et leurs réponses
- un lexique présentant une définition des termes utilisés fréquemment dans le cadre de Coperfin