

CoperfinFlash

Edition n° 5 - Juillet 2002



Coperfin en visite...

... une campagne sans précédent !

Au travers de ce numéro spécial, je tiens à souligner l'engagement des communicateurs locaux, leur enthousiasme; en un mot, à leur exprimer ma reconnaissance. Mais aussi à vous dire merci, à vous qui êtes venus nombreux assister à ces séances en communiquant votre scepticisme, vos inquiétudes, vos attentes, votre engagement, vos espoirs, ...

Une nouvelle campagne s'annonce pour la rentrée. D'ici là, je vous souhaite à tous d'excellentes vacances !

Grégoire Brouhns,
Secrétaire général

Lancer une opération d'une telle envergure sans avoir encore de réponse aux questions fondamentales que vous vous posez (quel type de travail vais-je devoir effectuer ? où vais-je travailler ? combien vais-je gagner ?) n'était pas sans risque ! Mais dans un souci de transparence et pour couper les ailes à certaines rumeurs, il était primordial de faire un premier bilan des structures et méthodes de travail qui se dessinent.

Organiser et animer ces séances a nécessité l'étroite collaboration des teams centraux de communication et des communicateurs locaux. Sans ces derniers, point de séances d'information de proximité ! Un précédent numéro de CoperfinFlash (décembre 2001) vous annonçait la naissance du réseau de communicateurs locaux, dont la première grande mission fut la tenue des stands d'information, dans 31 bâtiments, dans le cadre du «resto-info». Et, ils n'ont pas terminé leurs missions fin juin. Invités à confirmer leur engagement, ils reprendront leur «bâton de communicateur» prochainement afin de vous faire part des nouvelles décisions, entre autres en ce qui concerne la «mise en compétition» générale, les mesures de compétence, les «carrières» Finances, ...

Coperfin à la TV

L'émission télévisée, diffusée le 1^{er} juin dernier sur LA DEUX (11h) et sur VRT (12h), a connu un franc succès d'audience ! 16.812 téléspectateurs francophones et 41.900 néerlandophones étaient installés devant leur téléviseur ce 1^{er} juin.



Malmédy

« C'est une très bonne idée de faire des séances d'information, mais il manque encore du concret ».

AFER

Auvelais

« Il y a beaucoup de scepticisme par rapport à la nouvelle restructuration vu l'échec des deux précédentes ».



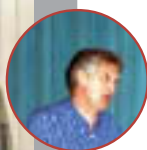
Saint-Hubert

« On a dit depuis longtemps aux fonctionnaires itinérants ce qui n'allait pas ; mais rien n'a changé ! »

Portrait des communicateurs locaux



Marcel BODSON, communicateur local AFER pour le Luxembourg, s'est plus particulièrement intéressé au monde de la communication il y a 3 mois en préparant une sélection de promotion (tous les communicateurs ne sont pas tombés dans la marmite « communication » quand ils étaient petits !). Ses lectures, dans le cadre de Coperfin, ont renforcé ses convictions quant à l'importance de la communication orale aussi bien entre agents du Département que dans les relations avec le citoyen. Lorsque la mission de communicateur local lui a été proposée, il a décidé de relever le défi afin de mettre en pratique notamment les méthodes développées au cours qu'il a suivi à l'IFA et intitulé « mieux communiquer dans ses relations professionnelles ».

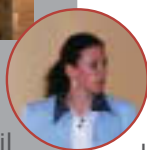


Jean-Claude VANDEREST, communicateur local AFER pour la province de Namur, a posé sa candidature parce qu'il s'agissait d'un nouveau défi à relever. Expérience qui se révéla très enrichissante au niveau personnel et professionnel. Si l'administration a fait un effort considérable pour informer ses agents, force était de reconnaître que certains étaient peu informés et que surfer sur Internet n'est peut-être pas un sport aussi répandu qu'on le croit. Bien conscient de ne pas animer ces séances pour faire de la propagande ni pour défendre les intérêts du personnel, il était soucieux de relater ce qui était connu au moment de ses exposés et de faire remonter vers les services centraux les questions et les inquiétudes de ses collègues.



Bernard Maréchal

« Si on veut des agents motivés, il faut les responsabiliser »



Mireille METZMACHER, communicateur local AFER pour la province de Liège, aime tout simplement communiquer et a toujours attaché une grande importance à la communication dans ses propres services. Soucieuse d'apporter quelque chose aux autres, l'expérience des « resto-info » et de Coperfin en visite ne pouvait que répondre à ce souhait. Elle a trop souvent constaté le manque de trait d'union entre la hiérarchie, l'administration centrale et les agents de terrain. La communication, à ses yeux, ne doit pas être uniquement descendante (pratique fort répandue...), mais aussi latérale et ascendante ; rien ne remplace la communication orale, c'est un procédé interactif qui permet aux participants de poser leurs questions. Sa passion du théâtre l'a plus que certainement aidée au cours des nombreuses séances qu'elle a animées.



Ghislain Vandercapellen « Les agents devront désormais être perçus comme assistant les citoyens et non plus comme des agents ne pensant qu'à taxer à tout prix. L'accent sera mis sur le service aux citoyens ».



« Avec la multiplication des tests, ne sera-t-on pas plus préoccupé par la défense de notre rémunération et de notre statut que par nos dossiers ? »



Mélinda Servais « Il ne faut pas confondre les mesures de compétences et le nouveau système d'évaluation ».

Vos questions

- Pourquoi pas des mesures de compétences pour les niveaux D ?
- Que va devenir le personnel contractuel ?
- Des moyens budgétaires suffisants seront-ils alloués ?
- Moi, je ne connais que les amendes pénales, où vont-elles se situer dans la nouvelle structure ?
- Comment vont se présenter les nouvelles compétences des agents de l'Enregistrement et des Domaines ?
- On parle d'ETP, mais aura-t-on le personnel suffisant pour exercer nos missions ?
- Le manager est désigné pour 6 années, cela ne signifie-t-il pas que l'on va désormais travailler à moindre coût ?
- Lors de la postulation générale, va-t-on mêler TVA et CD ?
- Sur quelle base va-t-on déterminer les tâches ? Sur l'évaluation et/ou sur les mesures de compétences ?
- Est-ce que le fait de postuler va impliquer un retour à Bruxelles ?
- La postulation générale portera-t-elle atteinte aux droits acquis pour les agents des DA qui sont aujourd'hui en fonction à l'AFER ?
- Les anciens douaniers pourront-ils postuler comme tous les autres agents ?
- Au niveau du call center : qu'est-il prévu pour les germanophones ? Pourra-t-on s'y adresser en allemand ?
- Quel est le rôle des consultants externes ?
- Quels vont être les critères de sélection dans le cadre de la postulation générale ?
- Va-t-on devoir étudier le contenu de toutes nos circulaires pour répondre aux tests de compétences ?
- Quelle sera la situation des stagiaires au moment de la postulation générale, vont-ils postuler comme les statutaires ?
- Le nouveau système d'évaluation ne va-t-il pas encore alourdir nos tâches ?
- Lorsqu'on devra choisir sa nouvelle fonction, aura-t-on les informations nécessaires pour le faire en connaissance de cause ?
- Y aura-t-il autant de niveaux 3 et 4 qu'auparavant ?
- Postulera-t-on pour une direction ou un emploi ?
- La responsabilisation plus grande des agents ne va-t-elle pas entraîner le choix de dossiers plus faciles afin d'éviter des difficultés plus tard ?

Trois axes ont été retenus pour ces séances : les nouvelles structures (générale et propre à chaque entité), les nouvelles méthodes de travail et les nouveautés en matière de politique du personnel. Ce choix a été dicté par les questions que vous vous posiez, même si certaines réponses faisaient défaut.

CoperfinFlash



9h00 : arrivée sur le parking et sortie du matériel



PREPARATIFS DE L'OPERATION

Une lettre de mission a été envoyée à chaque communicateur local et leurs administrations respectives ont été informées en détail du projet.

Une réunion de rédaction a été organisée par administration. La présentation utilisée au cours des séances y fut préparée sur base des questions que se posaient les agents.

Une liste des questions les plus fréquemment posées avec leur réponse (Q/R) par administration fut également élaborée en plus d'une liste de Q/R commune à l'ensemble des agents.

Une triple formation fut dispensée aux communicateurs locaux portant sur le contenu des futurs exposés, sur les lignes de force de la nouvelle politique de gestion du personnel et sur les techniques appropriées en matière de communication.

LES COU

AU COU L'OPER

Les communicateurs localement informés des nouveaux développements afin de coller le plus près possible...

Ils sont restés en contact avec les centres centraux des administrations pour faire remonter les questions utiles. Les formulaires complétés furent utilisés pour être présentés au COMDIR.



12h00 : sur le parking, on range tout dans la voiture et on reprend la route...



11h40 : c'est terminé : on replie, on remballage le matériel et on complète le formulaire de feedback ainsi que le cahier d'écolier consignants les questions posées au cours de la séance



10h30 : tissage du matériel de la hotte

CoperfinFlash



9h15 : installation du matériel



9h20 : on révise encore un peu avant de démarrer la séance

ULISSES

COURS DE OPERATION

teurs locaux ont été réguliè-
des nouvelles décisions et nou-
ent validés (par fax et e-mail)
près possible à l'actualité.

contact permanent avec les teams
érations et l'équipe centrale afin de
estions posées et toute autre infor-
ulaires de feed-back qu'ils ont com-
pour établir le rapport final pré-

QUELQUES CHIFFRES

617 séances

du 14 mai au 28 juin

320 bâtiments



9h30 : tout le monde est présent : la séance peut débuter



10h30 : la préparation du repas de midi commence...Des odeurs appé-
tissantes emplissent la pièce. L'exposé se trouve bercé par le grésille-
ment du beurre dans les grandes poêles et par le ronflement insistant de
la hotte. Difficile de rester attentifs quand des odeurs délicates viennent
« chatouiller » un estomac affamé !



Michel Fosty « Quand il s'agit de développer ce que l'on sait de l'AIP, être fonctionnaire-enseignant peut faciliter les choses ».

ACED «Charleroi et Perwez»



Geneviève Bouvier « Dans le cadre de Coperfin, tout a été décomposé et repensé pour travailler de manière plus moderne. Il faudra que chacun se remette en cause mais de toute façon, je ne peux pas m'imaginer que l'on ne se remette jamais en cause ! »

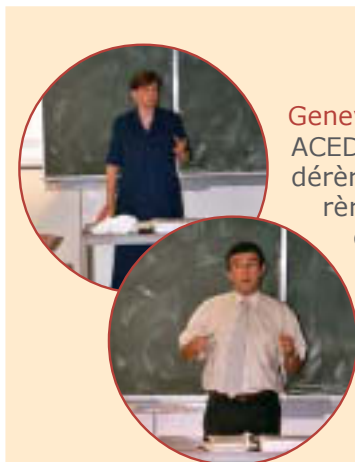


Alex Franklemon « En tant que communicateur local, certains peuvent penser que je retiens de l'information, ce n'est pas du tout le cas. Je communique les informations validées tout en tenant compte aussi de ce que j'entends. Chaque jour, je me pose de nouvelles questions ; je ne sais pas non plus ce que va devenir ma propre place ».



André Detienne « Tout ne se fera pas en un mois, des délais importants seront nécessaires ! »

Des consignes strictes avaient été données aux communicateurs locaux : ils devaient s'en tenir à diffuser l'information validée et à ne pas communiquer leur interprétation des faits; ce qui rendait tout de même parfois l'exercice périlleux.



Geneviève Bouvier et Bernard Martin, communicateurs locaux ACED pour la province de Hainaut. Si, au début, ils se considéraient un peu comme des volontaires chinois, ils se déclarèrent rapidement prêts à continuer car « le métier de communicateur est un chouette job ! ». Une condition primordiale à leurs yeux cependant : poursuivre dans le même type d'engagement ! C'est-à-dire avoir de l'information à donner, mais aussi continuer à parler vrai. L'honnêteté intellectuelle constitue à leurs yeux une valeur non négociable !



AREC «Verviers et Charleroi»

Claude Parisis « Il va y avoir une réorientation vers certains travaux que l'on ne fait pas ou plus aujourd'hui et les formations nécessaires seront données ».



Eric Poncin « Avec l'accent mis par la réforme Copernic sur un meilleur service à assurer au citoyen, il serait illusoire de penser que l'on va éloigner les services du client ».



Même s'il faisait chaud cet après-midi-là, l'attention est demeurée soutenue.

Vos réactions

- ☹️
 - A propos des tests de compétences: « on ne peut pas être compétent toute sa vie, ce sont des méthodes américaines ça ! »
 - En tant que 22 B, on n'a plus d'avenir !
 - La nouvelle philosophie, c'est une diminution du nombre des agents de l'Etat.
 - Le processus de dégraissage des Ministères est en cours : moi, je ne suis pas dupe, il ne faut pas me prendre pour un crétin.
 - Nous avons beaucoup d'expérience et celle-ci risque de ne pas être reconnue.
 - On va désormais avoir une carrière basée sur la politique.
 - On a l'impression que plus on informatise, moins ça va.
 - Que l'on paie des consultants informatiques pour remettre de l'ordre plutôt que de payer des consultants externes dans le cadre de Copernic.
 - La création de l'AFER était une bonne idée, mais la restructuration n'a pas abouti !
 - Cela ne me dérange pas de changer, je suis prête mais avec du matériel et une bonne formation.
 - Moi, je suis sceptique par rapport à Coperfin, on nous demande de bien travailler, mais on ne nous donne pas le matériel.
- 😊
 - Le langage utilisé dans le cadre des BPR est souvent incompréhensible mais au cours des séances d'information on s'est compris et merci pour cela.
 - C'est bien de venir au combat sans avoir de réponse à toutes les questions.
 - On doit toujours se déplacer, c'est vraiment bien que les communicateurs locaux viennent chez nous.
 - Nous avons besoin d'être rassurés, c'est bien de venir nous voir.
 - C'est bien d'être déjà venus nous dire ce que vous savez.
 - On n'a pas toujours le temps de lire, on lit en diagonale, par conséquent, on apprécie que l'on vienne nous faire un exposé.

DOUANES ET ACCISES «Bierset»

Thierry Heynen

« Coperfin, ce n'est pas le scénario de 1993 qui avait laissé un souvenir amer à certains ».



Francis Hubert « Le choix d'une fonction sera, demain plus, orienté vers les compétences requises. Il faudra réfléchir à ce que l'on a envie de faire, à ce que l'on sait faire et à ce que l'on peut apporter à l'organisation ».

« Un des défis de l'avenir sera d'équiper correctement le Département en matière informatique ».

ET DEMAIN

D'autres démarches sont clairement attendues par les agents pour être mieux armés avant la postulation générale et avant les premiers tests de compétences.

Un conseil pratique : restez attentifs aux actions de communication qui seront organisées après les grandes vacances.



MERCI A TOUS LES MEMBRES DU SERVICE SOCIAL ! Sans eux, ni café ni boissons fraîches par des températures parfois caniculaires...



Francis Hubert et Thierry Heynen étaient déjà tous les deux membres depuis 10 ans de l'équipe de communication des Douanes et Accises. Il était dès lors tout à fait logique, à leurs yeux, de devenir « communicateurs locaux Coperfin ». Membre d'un BPR, Thierry Heynen, convaincu du bien-fondé de la réforme en cours, souhaitait faire partager son engagement à ses collègues : « on ne fera pas la réforme contre les agents » soulignait-il, « mais avec eux ! ». Les séances d'information constituent une occasion remarquable d'y faire adhérer le plus grand nombre.

En guise de conclusion, encore quelques réflexions des communicateurs locaux :

- Les agents ont eu l'occasion de parler de leur vécu, de leurs conditions de travail qui, dans certains cas, sont loin d'être confortables.
- Les agents ne lisent pas l'information qu'ils reçoivent ; grâce à ces séances, il se peut que désormais les journaux d'entreprise soient abordés différemment.
- Il importait de rassurer les agents et de les écouter.
- Nous avons tout de même rencontré beaucoup de scepticisme et de résistance.
- Il y a eu des pressions pour que certains services n'assistent pas aux séances ou pour que d'autres se sentent obligés d'y aller ; mais il faut souligner la bonne collaboration générale des chefs de service.
- Coup de chapeau au Service social.

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