

CoperfinFlash

Edition n° 6 - Novembre 2002

Bonne nouvelle dans ce sixième numéro de CoperfinFlash qui vous informe régulièrement de l'évolution de la réforme Copernic aux Finances : Coperfin a obtenu l'indispensable feu vert budgétaire !

Ceci constitue une reconnaissance pour la qualité de nos travaux. Merci encore à toutes celles et tous ceux qui ont eu le courage de s'y investir.

La balle est à présent dans notre camp, pour réaliser la modernisation dont nous avons tracé les plans.

A nous de la saisir au bond. Car c'est maintenant ou jamais !



Jean-Claude LAES,
Président du Comité de direction
du Service Public Fédéral
Finances

Quelques dates...

- 19 juillet : remise des conclusions-recommandations du BPR (Business Process Reengineering) au Ministre des Finances
- Août : élaboration d'un ambitieux plan d'investissement
- 16 septembre :
 - lancement des brochures d'information présentant les projets pour l'avenir des Finances
 - publication du texte complet des rapports finaux des exercices BPR sur le site Coperfin
- Début octobre (conclave budgétaire) : feu vert budgétaire

Dans ce numéro :

- p. 1: Nous avons obtenu les budgets
- p. 2-3: Quick Wins ou améliorations rapides. Qu'ont-ils changé ?
- p. 4: Les nouvelles carrières et les nouveaux salaires

Feu vert budgétaire pour Coperfin

Dans le courant du mois de septembre, nous vous avons adressé une **brochure d'information** présentant nos projets pour l'avenir des Finances.

Depuis lors, une même question a fusé de toute part au sein de notre Département : allait-on obtenir les moyens budgétaires nécessaires pour passer à l'action et réaliser Coperfin ?

A défaut, cela aurait sans doute été la fin de Coperfin, voire de tout Copernic.

Tel ne sera fort heureusement pas le cas puisque **les nouvelles sont bonnes**. Excellentes, même !

Concrètement,

- la collaboration avec les consultants est prolongée jusqu'à juin 2003 ;
- le Service Public Fédéral Finances obtient de **très importants moyens budgétaires**, principalement dans le domaine de l'ICT (Technologies de l'Information et de la Communication).

Le montant des crédits accordés pour 2003 s'élèvera à 70 millions EUR (en ordonnancement) et à 110 millions EUR (en engagement).

Il s'agit là d'une **progression remarquable**. Pour mémoire, les crédits n'étaient, jusqu'il y a peu, que de 45 millions EUR et avaient été portés à 65 millions EUR dans le cadre du plan quinquennal informatique.

Dès l'année 2003, ce seront des **investissements de 110 millions EUR** (soit plus de 4,4 milliards de BEF) qui pourront être lancés. **Du jamais vu aux Finances !**

Coperfin 2

Fort de ces nouveaux moyens, le SPF Finances peut donc passer à l'action en lançant Coperfin 2.

Cette nouvelle opération nous conduira à :

- opérer le passage du Ministère des Finances au Service Public Fédéral Finances ;
- lancer de nouveaux BPR pour les services d'encadrement et la Trésorerie ;
- entamer la réalisation de Coperfin 1 (plan 2003-2008), grâce aux moyens budgétaires obtenus.

Communiquer

Communiquer sera bien sûr essentiel pour mener tous ces projets à bien.

Comme vous pourrez le constater, les nouvelles campagnes d'information veilleront à vous informer davantage sur des sujets vous concernant directement dans votre vie de tous les jours, comme la mise en compétition générale ou les nouvelles carrières.

L'année passée, on avait demandé aux 16 groupes de travail BPR de proposer des **Quick Wins** ou **améliorations rapides**. Après une analyse de faisabilité approfondie et la décision de la commission d'experts, 24 quick wins ont été choisis. Pour chacun d'eux, un chef de projet a été désigné. Ces chefs de projet ont disposé de 4 mois pour élaborer des propositions d'améliorations et pour les appliquer concrètement.

Voici 2 de ces améliorations.

Quick Win n° 2 : Traitement rapide des erreurs et rectifications

Quoi ? Il s'agit de mesures tendant à accélérer au moyen d'enrôlements négatifs, la rectification des cotisations erronées.

Qui ? Le chef de projet est Daniël Loockx, Directeur à l'Administration centrale de l'AFER à Bruxelles.

Comment ? Ce sont les services extérieurs qui sont à la base de ce projet.



Avant

Les erreurs matérielles - commises par le contribuable ou l'administration - dans la déclaration d'impôts, ne pouvaient pas être rectifiées rapidement. Pour faire une rectification, le contribuable devait déposer une réclamation. Il fallait attendre entre deux et six mois pour voir la rectification aboutir. En 1999, le délai de la réclamation fut réduit à trois mois par la loi. L'administration fut dès lors obligée de traiter ces réclamations plus rapidement afin d'éviter l'augmentation du nombre de litiges inutiles et d'allonger la liste des citoyens mécontents.

Après

Un exemple : Madame Dupont est venue le 16 juillet 2002 annoncer que le revenu cadastral de son habitation 2002 avait été incorrectement complété sur sa déclaration. Le 9 août, l'avertissement-extrait de rôle corrigé et la lettre avec le montant d'impôts après rectification partaient à l'imprimerie via le système BETAX. (Le système BETAX est une banque de données dans laquelle le service de taxation introduit les données des déclarations des indépendants et des employés avec validation directe des données)

Quelques réactions :

Au **bureau de taxation** d'Ostende, après la diffusion de la circulaire du 12 juillet 2002, le traitement accéléré des dégrèvements d'office (cotisations négatives) fut introduit directement. Les rectifications sont réalisées maintenant chaque vendredi par rôle individuel au service de mécanographie, où elles sont traitées en priorité. Pour le système BETAX, il existe également un traitement accéléré.

Yves Cappelier, Inspecteur principal : « Avec ce Quick Win, nos services sont devenus plus accessibles. Le contribuable ne doit plus écrire une lettre, mais simplement passer au bureau ou téléphoner. La même semaine, nous communiquons au contribuable que l'erreur a été rectifiée et qu'il recevra très rapidement son avertissement-extrait de rôle corrigé. Le contribuable est donc désormais dispensé du pénible travail administratif (la réclamation), mais il reçoit également son argent plus rapidement. Coperfin a gagné avec ce projet une forte crédibilité ! »

Bert Vercauteren, **receveur** à Temse, est très satisfait que les services de taxation prennent leurs responsabilités et que les autres services ne soient désormais plus chargés de rectifier des erreurs matérielles. « Les services de taxation nous mettent très vite au courant des rectifications. Avant, des différends apparaissaient, sans exagérer, pour une faute de frappe ou d'orthographe ! »

Quick Win n°18 : Annuaire des administrations fiscales

Quoi ? En bref, il s'agit de la mise à disposition des coordonnées de tous les services (adresse, téléphone, télécopieur, e-mail) et de leurs compétences, à la fois sur l'Intranet (pour les fonctionnaires) et sur l'Internet (pour le public).

Qui ? Les chefs de projet de ce Quick Win sont Arlette Henrotte, Directeur à l'Administration centrale des douanes et accises et Luc Bael, Inspecteur principal à l'Administration centrale de l'ACED.

Comment ? Arlette Henrotte vous l'explique.

1) Ce Quick Win concerne à la fois le fonctionnement du Ministère et le service que celui-ci rend au citoyen. Qu'attendez-vous comme résultats aux deux niveaux ?

Certainement une information très complète et la facilité offerte, d'abord au fonctionnaire. Jusqu'à présent, nous avons toujours travaillé avec des annuaires très lourds à manipuler (une farde pour chaque administration). Maintenant, toute l'information est disponible sur l'Intranet ce qui permet au fonctionnaire de visualiser très rapidement les déménagements éventuels de collègues d'autres services ainsi que tous les renseignements dont il a besoin sur chaque administration. Quant au contribuable, il peut désormais identifier directement tous les services qui sont compétents pour sa commune, puisque nous travaillons sur base, non seulement des compétences et des administrations mais également sur base des codes postaux. C'est-à-dire qu'en introduisant le code postal ou le nom de la commune, il peut identifier le service compétent pour résoudre le problème auquel il est confronté.

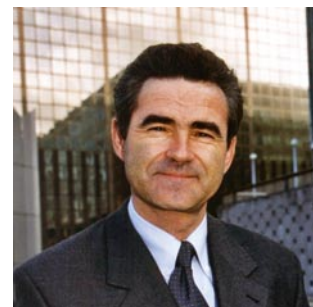
2) Toutes ces informations sont donc disponibles aujourd'hui ?

Sur Intranet, l'annuaire est disponible depuis le 1^{er} octobre. Et je conseille d'ailleurs à chaque fonctionnaire d'aller y jeter un œil pour tester les possibilités que cet outil offre. En ce qui concerne l'Internet, l'annuaire sera opérationnel le 1^{er} janvier.

3) Pourriez-vous établir un avant/après Quick Win ? Autrement dit, est-ce que cette mise à disposition pour toutes les administrations de l'annuaire a déjà modifié la manière de travailler des fonctionnaires ?

L'avantage de ce Quick Win, c'est de pouvoir retrouver le service compétent pour telle ou telle matière. En pratique, les choses se déroulaient plus ou moins comme suit :

Avant, le receveur d'Ostende qui, suite au déménagement d'un contribuable d'Esneux à Middelkerke souhaitait obtenir du collègue compétent des explications pour les anciennes dettes dudit contribuable, devait chercher, dans la liste alphabétique des communes des circonscriptions des services extérieurs, reprise dans le répertoire des contributions directes, à quelle page du répertoire il pouvait trouver les services des contributions directes compétents pour Esneux. A la page 147, dans la colonne « bureaux de recette », il devait identifier dans la liste des communes face à chaque bureau de recettes celui qui était compétent pour Esneux, à savoir Comblain-au-Pont.



Désormais, la recherche se fait par mot-clé, commune, code postal ou compétence. Ce qui constitue une grande facilité et un gain de temps énorme.

A présent, dans le nouvel annuaire, après avoir cliqué sur « Mots clés » dans Recherche, le fonctionnaire introduit, par exemple, le mot « perception ». Dans la liste de choix, il clique sur « perception impôts des personnes physiques » ce qui lui permet d'introduire le code postal d'Esneux ou les premières lettres du nom de la commune. Dans ce dernier cas, en cliquant sur le nom de la commune, le code postal s'affichera dans la case ad hoc ce qui lui permettra d'avoir toutes les coordonnées du bureau des recettes de Comblain-au-Pont. Certains auront peut-être du mal à se retrouver dans cette description. Mais une visite de l'annuaire leur permettra de juger directement de l'efficacité de cet outil.

The screenshot shows a web browser window with the title 'Recherche par Mots clés'. The search input field contains 'perception'. Below the search bar, there is a table of results with columns 'Relevé' and 'Intitulé'. The results include various tax categories such as 'Perception taxe de circulation véhicules automatisés', 'Perception impôt des personnes physiques', and 'Perception TVA assujettis étrangers'. The bottom part of the screenshot shows a detailed view of the 'Perception impôt des personnes physiques' entry, including contact information for the 'Recouvrement - Bureau de recette Contributions Directes (2444098) Comblain-au-Pont'.

Relevé	Intitulé	Info
1	Perception taxe de circulation véhicules automatisés	?
2	Perception taxe de circulation véhicules non automatisés	?
3	Perception taxe de mise en circulation	?
4	Perception taxe compensatoire sur les accises	?
5	Perception taxe complémentaire	?
6	Perception eurovignette	?
7	Perception impôt des personnes physiques	?
8	Perception impôt des sociétés	?
9	Perception impôt des personnes morales	?
10	Perception impôt des non-résidents	?
11	Perception TVA	?
12	Perception TVA assujettis étrangers	?
13	Perception taxe sur les amusements automatiques de divertissement - personnes physiques	?

Perception impôt des personnes physiques

Compétences | Hiérarchie

Recouvrement - Bureau de recette Contributions Directes (2444098) Comblain-au-Pont

Adresse: Rue d'Esneux 53, 4171 POULSEUR, Tel: 04/ 380 23 27 -- Fax: 04/ 380 03 43, Compte: 679-2002594-29, Horaire: LU-VE de 9h à 12h

La mise en compétition générale et les mesures de compétences : encore un peu de patience !

Aussi bien pour la mise en compétition générale que pour les mesures de compétences, aucune décision définitive n'a été prise au moment de la publication de ce CoperfinFlash.

Le groupe de travail chargé d'organiser la mise en compétition générale est toujours occupé à l'élaboration des modalités et des règles à suivre. Ce que nous savons déjà, c'est que cette opération n'aura rien de commun avec ce que nous connaissions dans le passé aux Finances.

En ce qui concerne les mesures de compétences, les négociations pour les Finances sont toujours en cours.

Pendant Coperfin en Visite II, vous recevrez de plus amples informations sur ces deux derniers points. Les sessions d'information auront lieu entre le 25 novembre et le 20 décembre 2002.

Editeur responsable:
Jean-Claude Laes,
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

Les nouvelles échelles barémiques et carrières : où en sommes-nous ?

Point de départ

A la fin de l'année dernière, le nouveau système de carrière pour les agents fédéraux des **niveaux B, C et D ayant un grade commun** a été ratifié. Un grade commun est un grade que l'on retrouve dans chaque administration fédérale comme, par exemple, celui d'assistant administratif. Au début de cette année, vous avez reçu à votre domicile une documentation à ce propos.

En juillet de cette année, les lignes de force de la carrière de **niveau A** ont été définies. Cette information a également été envoyée au domicile des fonctionnaires concernés.

Où en sont les négociations actuelles ?

Les carrières aux Finances sont **spécifiques** à plusieurs égards : compléments de traitement, prime de formation etc. qui n'existent pas dans d'autres administrations fédérales. De plus, la plus grande partie des fonctionnaires des Finances ont un grade particulier. C'est un grade que l'on ne retrouve dans aucune autre administration fédérale.

En raison de ces spécificités, des négociations sont actuellement en cours avec les organisations syndicales représentatives pour adapter les nouvelles échelles barémiques et carrières aux Finances.

On remarque auprès des fonctionnaires des signes d'inquiétude quant à leur future situation, même si **les négociations sont encore en cours**. Nous voulons donc jouer franc jeu et vous informer dès à présent des propositions qui, aujourd'hui, se trouvent sur la table des négociations.

Plus d'informations concernant les propositions relatives à votre niveau

- Les propositions relatives à votre situation peuvent être consultées dans la rubrique « Nouveautés » sur la page d'accueil du **site web Coperfin**. De là, vous pouvez cliquer jusqu'à ce que vous trouviez l'information propre à votre niveau/grade/échelle barémique. L'adresse pour accéder au site est la suivante : <http://www.copernic-us.be/coperfin> ou via le site web du Département : <http://www.minfin.fgov.be>
- Récemment vous avez reçu (ou vous allez recevoir bientôt) à **votre domicile** un document sur lequel vous pourrez retrouver les éléments les plus importants concernant votre niveau/grade/échelle barémique. Il s'agit du même document que celui que vous pouvez trouver sur le site. Si, par erreur, vous receviez un document qui ne correspond pas à votre situation, vous pouvez nous le renvoyer par fax au 02/233.87.58 avec mention de vos coordonnées (téléphone ou fax), niveau et grade. Nous ferons le nécessaire pour vous procurer un document correct.
- Pendant les sessions d'information de **Coperfin en Visite II**, les communicateurs locaux, accompagnés de collaborateurs issus des services du personnel, pourront vous fournir des explications supplémentaires et répondre à vos questions.
- Bien entendu, de **nouvelles actions de communication** seront envisagées lorsque les négociations seront terminées et que des décisions définitives seront disponibles. Ainsi, une ligne téléphonique « info » sera créée pour vous permettre de poser vos questions.