

Ce lexique a été conçu comme aide à la compréhension des termes utilisés le plus fréquemment dans le cadre de la réforme Coperfin. Cette liste n'est pas exhaustive et est susceptible de modifications

Termes	Catégorie	Explication
A		
ACED	Organigramme Finances	Administration du cadastre, de l'enregistrement et des domaines.
Acteur d'un processus	Terminologie BPR	Personne interne ou externe à l'organisation qui joue un rôle opérationnel dans le déroulement d'un processus.
Activité	Terminologie BPR	Groupe logique de tâches qui produisent des résultats identifiables. Un processus consiste en plusieurs (blocs d') activités.
Administration générale	Organigramme Finances	Les Administrations générales se situent au niveau hiérarchique N-1 du nouvel organigramme du SPF Finances, et rapportent au Président du SPF (niveau N). Il existe 3 Administrations générales: "Impôts et Recouvrement", "Documentation patrimoniale", et "Trésorerie".
AFER	Organigramme Finances	Administration de la fiscalité des entreprises et des revenus.
Analyse "As Is"	Terminologie BPR	"As Is" signifie "existant". Analyse de la situation comme elle se présente aujourd'hui.
Analyse de risque	Gestion des risques	Etape de la procédure de gestion des risques qui analyse à moment fiscal donné chaque indicateur de risque en terme de probabilité (quelle « chance » a le risque de se réaliser), de fréquence (risque permanent, sporadique, saisonnier, etc.) et d'ampleur (risque financier important, risque pour la santé des personnes, etc.).
Analyse "To Be"	Terminologie BPR	"To Be" signifie "futur". Analyse de la situation comme elle devrait se présenter demain.
ASAP	Abréviation anglophone	"As soon as possible" signifie "Aussi vite que possible".
Aspects organisationnels	Gestion des risques	L'élaboration de profils de risque nationaux à un niveau central par un service spécialisé permet d'uniformiser le processus de gestion des risques. L'application pratique des profils de risque est réalisée à un niveau déconcentré, le traitement de la situation de l'opérateur se fondant sur une approche individualisée. Par niveau déconcentré, on entend un niveau d'organisation locale approprié pour le contrôle administratif ou pour certains aspects de celui-ci.
Assessment	Autre	"Assessment" signifie "évaluation, estimation" Méthode qui permet d'évaluer les candidats à une fonction sur base de leurs compétences, en utilisant des critères bien définis. L'assessment constitue un outil de diagnostic permettant de mettre en lumière les forces et les faiblesses des personnes évaluées, et se base souvent sur des tests de simulation et des exercices liés à la fonction future du candidat.
B		
Back office	CRM	Partie de l'organisation qui fournit des services sur le plan du contenu (en soutien du Front Office - voir ci-dessous). Cette unité travaille uniquement pour des "clients" internes et entre peu ou pas en contact avec les "clients" externes.
Benchmark	Terminologie BPR	"Benchmark" signifie "point de référence".

Termes	Catégorie	Explication
Benchmarking	Terminologie BPR	Technique utilisée pour comparer un aspect d'une organisation avec un point de référence. On peut appliquer le benchmarking aux processus d'une organisation, à la performance des infrastructures, à la performance du personnel ainsi qu'à d'autres aspects d'une organisation.
Bloc d'activités	Terminologie BPR	Groupe d'activités qui ont un lien logique entre elles. Plusieurs blocs d'activités forment ensemble un processus.
Blueprint	Terminologie BPR	"Blueprint" signifie "Schéma, plan". Concept à la base des programmes BPR qui identifie les éléments de la "Business integration" (voir ci-dessous) et leurs relations. Ces éléments (stratégie, culture, performance, organisation, compétences, processus, facilités et layout, équipement, applications, et plate-forme) doivent être pris en compte afin de parvenir à des performances supérieures durables pour l'organisation. (Réfère au "Business Integration Blueprint", TM & Copyright Accenture 2001, tous droits réservés).
BPR (Business Process Reengineering)	Terminologie BPR	Un projet "Business Process Reengineering" détermine l'ensemble des changements nécessaires au niveau du personnel, des moyens (informatiques) et des méthodes de travail pour créer un meilleur environnement de travail et pour atteindre de meilleurs résultats. Le BPR regroupe l'ensemble des programmes et des réseaux chargés de dessiner l'image future du fonctionnement du Ministère des Finances. Ils vont proposer des améliorations concrètes pour les procédures et les méthodes de travail des entités fiscales des Finances.
Brainstorming	Terminologie BPR	"Brainstorming" signifie littéralement "Remue-méninges". Terme appliqué à une séance de réflexion de groupe lors de laquelle les idées de tous les participants concernant le sujet traité sont notées sans critique.
Business Case	Terminologie BPR	"Business case" signifie "Etude de cas". Modèle qualitatif, reprenant les bénéfices et les coûts, utilisé pour décider de l'approbation d'un investissement ou d'un changement à réaliser. Les Business Cases sont souvent utilisés lors d'un trajet de changement.
Business Integration	Terminologie BPR	L'alignement du personnel, des processus et de la technologie d'une organisation avec sa stratégie. La "Business Integration" est nécessaire pour atteindre des performances supérieures durables. (Réfère au "Business Integration Blueprint", TM & Copyright Accenture 2001, tous droits réservés).
C		
Call center	CRM	"Call center" signifie "Centre téléphonique". Canal d'interaction centralisé (pas nécessairement à un endroit) destiné à recevoir les appels téléphoniques des citoyens et à y répondre. Un contact physique entre le citoyen et l'organisation n'est pas possible par ce biais.
Canal d'interaction	CRM	Canal ou chemin par lequel a lieu l'interaction ou le contact entre le citoyen et le Ministère - c'est via ce canal que les services et l'information sont fournis au client ou que le client peut demander de l'information.
Canal d'interaction décentralisé	CRM	Canal d'interaction non centralisé - par exemple, le réseau local du bureau - où les lettres, fax, appels téléphoniques, e-mail et contacts physiques peuvent être traités.
Carte des processus	Terminologie BPR	Aperçu de l'ensemble des processus d'une organisation, ici les Entités fiscales du SPF Finances.

Termes	Catégorie	Explication
CCFF	informatique	Acronyme de Centre de Communication de la Fiscalité fédérale ; futur point de contact unique entre le SPF Finances et ses clients
Centre	Organigramme Finances	Une entité opérationnelle aux compétences bien définies. Cette délimitation s'effectue au niveau géographique et fonctionnel. Une fonction de management de type N-3 est à la tête d'un centre. Ce N-3 est chargé de la réalisation d'une série d'objectifs au sein de sa circonscription. Les N-3 rapportent hiérarchiquement directement aux N-2 respectifs et s'occupent de la gestion opérationnelle des travaux dans leur circonscription. Les services qui forment le centre peuvent être répartis dans un ou plusieurs endroits.
Change Agent	Structure Coperfin	"Change Agent" signifie "Agent de changement". Individu (ou groupe) responsable de la mise en oeuvre du changement. L'agent de changement crée la dynamique afin de rendre le changement effectif. L'agent de changement fait partie du réseau de changement.
Change Assessment	Terminologie BPR	"Change Assessment" signifie "Evaluation du changement". Examen de l'adoption et de l'appropriation par l'organisation de ses nouvelles capacités (ici, procédures, structure, culture, méthodes de travail, etc). Cette évaluation a lieu après la mise en oeuvre du changement.
Change Journey	Terminologie BPR	"Change Journey" signifie "Trajet de changement". Ensemble d'initiatives stratégiques mises en oeuvre par une organisation afin d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés.
Change Management	Terminologie BPR	"Change Management" signifie "Gestion du changement". L'accompagnement d'un changement afin de parvenir à une meilleure acceptation de ce changement par le public-cible.
Change Network	Structure Coperfin	"Change Network" signifie "Réseau de changement". Structure hiérarchique composée d'agents de changements et qui encourage le "sponsorship" et l'appropriation du changement dans l'organisation.
Change Readiness Assessment	Terminologie BPR	"Change Readiness Assessment" signifie "Evaluation de l'ouverture au changement". Evaluation de l'ouverture d'une organisation face au changement avant la mise en oeuvre de celui-ci.
Citoyen	Terminologie BPR/CRM	Dans le cadre de CRM Entités Fiscales, personne physique ou morale dans leur qualité de contribuable.
Client	Terminologie BPR	<i>Dans le cadre d'un processus</i> : Personne ou groupe de personnes bénéficiaire de l'output et de l'effet d'un processus. <i>Dans le cadre de Coperfin</i> : les groupes de travail liés à l'Administration générale Documentation patrimoniale font souvent appel à la notion de "client". Le groupe CRM entend par "client" tant les personnes physiques que les personnes morales, les clients professionnels que les autorités mandataires.
Comité de pilotage	Structure Coperfin	Le comité de pilotage dirige et suit les travaux de Coperfin et est chargé de valider tous les résultats. Il détermine si le chemin emprunté par chaque groupe de travail est correct. Si nécessaire, le comité prend les décisions pour régler les problèmes. Dans le cadre de Coperfin, le comité de pilotage 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.

Termes	Catégorie	Explication
Comité directeur	Organigramme Finances/ Structure Coperfin	Le Comité directeur est l'organe hiérarchique le plus élevé dans la structure fiscale du SPF Finances. Le Comité prend toutes les décisions finales pour Coperfin. Il est présidé par le Secrétaire général et se compose des Directeurs généraux des administrations fiscales, du Directeur général des Services Généraux et des représentants du Cabinet.
Communicateur local (réseau)	Structure Coperfin	Personne faisant partie des Centres de Formation Professionnelle ou inscrites au trajet de formation "Communication Interne" organisé par le SPF Personnel et Organisation. L'ensemble de ces personnes est organisé en réseau, réparti sur tout le pays. Leur rôle consiste à servir de relais privilégié de l'information auprès de leurs collègues directs et principalement à participer aux activités de communication mises sur pied par l'équipe de communication centrale.
Compétence	Terminologie BPR	Savoir-faire et connaissances nécessaires à l'exécution d'une fonction définie.
Compliance	Terminologie BPR/Gestion des risques	"Compliance" signifie "Docilité, soumission, obéissance". Par compliance d'un opérateur fiscal ou d'un groupe d'opérateurs fiscaux, l'on comprend <i>le meilleur respect de ses obligations fiscales</i> . Par obligation fiscale, on entend toutes les obligations fiscales prévus par les différents Codes fiscaux, communautaires et nationaux, et leurs instruments d'exécution, ainsi que les obligations découlant des législations non fiscales dont le contrôle est conféré aux Administrations fiscales.
Compréhension du client	CRM	A l'aide de méthodes d'analyse, les données brutes des clients sont transformées en données qui procurent une compréhension et une connaissance de la situation, des besoins du client. Sur base de ces données, les clients sont répartis en groupes-cibles.
Connecteur	Terminologie BPR	Lien entre les différents processus ou, au sein d'un processus, entre les blocs d'activités, les activités ou les tâches.
Consolider	Terminologie BPR	Assembler différents éléments dans le but de parvenir à une ensemble cohérent.
Contact Center	CRM	"Contact Center" signifie "Centre de contact". Canal d'interaction centralisé (pas nécessairement à un endroit) destiné à recevoir les appels téléphoniques, les fax, le courrier et les e-mails des citoyens et à y répondre. Un contact physique entre le citoyen et l'organisation n'est pas possible par ce biais.
Content Management	CRM	"Content Management" signifie "Gestion du contenu". Ceci consiste à s'assurer que toutes les personnes de l'organisation qui sont chargées du même sujet propagent le même message lors d'une interaction avec le client.
Contribuable	Terminologie BPR	Personne physique ou morale qui paye des contributions, des impôts directs.
Coordinateur	Structure Coperfin	Le coordinateur veille à la concertation et à la cohérence entre les programmes. Seuls les programmes fonctionnels des entités fiscales disposent d'un coordinateur. Les groupes Particuliers, PME et Grandes Entreprises ont le même coordinateur, vu leur nombre important de points communs. La même approche est d'application pour les programmes Perception et Recouvrement.

Termes	Catégorie	Explication
Coperfin	Structure Coperfin	Coperfin est le nom donné à la modernisation du ministère des Finances, mise en œuvre par les fonctionnaires des Finances. Coperfin ne peut être vu séparément des autres initiatives déjà en cours: nouvel organigramme, management de la performance, contrôle et audit internes. Coperfin renvoie en premier lieu aux 16 programmes BPR qui dessinent la nouvelle image future du ministère des Finances pour les Administrations générales Impôts et Recouvrement et Documentation patrimoniale. Ces programmes vont de pair avec la modernisation au niveau de l'infrastructure, de l'ICT et du personnel.
CoperfinFlash	Autre	CoperfinFlash est le bulletin d'information destiné à tenir l'ensemble des fonctionnaires des Finances au courant des avancées des travaux de la réforme Coperfin.
Core Business	Terminologie BPR	"Core Business" signifie "Activité, occupation principale".
CRM	Abréviation anglophone/ Terminologie BPR/CRM	"Citizen Relationship Management" signifie "Gestion des relations avec le citoyen". Le Ministère désire améliorer la qualité de ses relations avec les citoyens/contribuables et être capable de mieux répondre à leurs attentes.
Culture	Terminologie BPR	Les croyances, comportements et suppositions acquises au fur et à mesure par les membres d'une organisation. La culture est un des éléments du "Blueprint".
D		
Déclencheur	Terminologie BPR	Element qui provoque le démarrage d'un processus (par exemple, un contribuable qui se pose des questions à propos de sa déclaration et appelle pour cela un fonctionnaire du Ministère: l'appel est le déclencheur du processus).
Deliverable	Terminologie BPR	Information documentée et connaissance produite comme résultat d'un processus méthodologique qui doit généralement être présentée dans un délai déterminé à l'avance.
Delivery vehicle architecture	Informatique	Ensemble des moyens matériels et logiciels mis en œuvre pour assurer le transport des informations
Description fonctionnelle d'une application	Informatique	Les capacités ou comportements d'un programme, partie d'un programme, ou système, vu comme la somme de ces caractéristiques. En bref, c'est ce que le système devrait être capable de faire, les fonctions qu'il devrait remplir.
Direction générale	Organigramme Finances	Les Directions générales se situent au niveau hiérarchique N-2 du nouvel organigramme du SPF Finances, et rapportent aux Administrations générales (niveau N-1). Chaque Administration générale se divise en plusieurs Directions générales. Par exemple, l'Administration générale "Documentation patrimoniale" est composée de 4 Directions générales: "Services patrimoniaux", "Mesures et Evaluations", "Collecte et échange d'informations" et "Sécurité juridique".
Dossier fiscal unique	Terminologie BPR	Rassemblement dans un dossier, accessible de manière automatisée, de tous les éléments disponibles (aussi bien fiscaux que non-fiscaux) qui se rapportent à un contribuable.
E		
Effectif	Terminologie BPR	Qui atteint (produit) le résultat désiré. "Faire les bonnes choses".
Efficace	Terminologie BPR	Capable de produire le maximum de résultats avec le minimum d'efforts, de dépense. "Faire bien les choses".
Enabler	Informatique	Se dit d'une entité, d'un organisme qui propose des solutions pour que ses clients soient en mesure d'optimiser leurs processus

Termes	Catégorie	Explication
Etape du processus	Terminologie BPR	Une étape d'un processus représente une action exécutée par une personne ou un groupe de personnes bien défini, et composée d'une série d'étapes individuelles qui sont accomplies en parallèle ou de manière séquentielle pour atteindre un objectif.
ETP	Terminologie BPR	Voir FTE
Expertise	Terminologie BPR	Compétence accrue dans un domaine défini.
F		
Fair-play	Terminologie BPR/Gestion des risques	Attitude proactive de l'Administration pour la prise en compte loyale, correcte, adéquate, organisée et juste des droits matériels des opérateurs fiscaux.
FAQ	Abréviation anglophone	"Frequently Asked Questions" signifie "Questions fréquemment posées". Liste des questions les plus fréquemment posées avec leurs réponses.
FEDICT	Informatique	Acronyme de FEDeral ICT ; SPF horizontal chargé de la coordination générale informatique
FEDPKI	Informatique	Système de signature électronique mis en place au sein du gouvernement fédéral
Flowchart	Terminologie BPR	Schéma qui peut être utilisé pour représenter graphiquement un organigramme, un processus, etc.
Focus	Terminologie BPR	Point d'attention particulier.
Fonction	Terminologie BPR	Groupe de tâches qui peuvent être exécutées par une personne.
Front office	CRM	Partie de l'organisation qui interagit directement avec le citoyen. Elle représente la première ligne de contact quand le citoyen désire entrer en contact avec l'administration. Cette partie reçoit le soutien du back office.
FTE	Abréviation anglophone	"Full Time Equivalent" signifie "Equivalent Temps Plein" (ETP). Equivalent d'une unité de ressource utilisée à temps plein pour l'accomplissement d'une ou de plusieurs tâches.
FYI	Abréviation anglophone	"For Your Information" signifie "Pour votre information".
G		
Gestion des risques	Terminologie BPR	Ensemble de la procédure permettant à l'Administration d'organiser ses activités en fonction des profils de risque. On entend par activités notamment: - La collecte et le traitement de données et information - L'analyse de risque - Les activités de sélection - Les actions d'assistance, de contrôle et de recouvrement - La mesure, l'analyse et intégration des résultats - Les propositions d'adaptations législatives ou réglementaires, et les actions préventives Le processus de gestion des risques doit permettre néanmoins l'intégration de décisions de l'autorité politique ou de décisions de politique administrative.

Termes	Catégorie	Explication
Groupe de contact	Structure Coperfin	Le groupe de contact central de Coperfin se compose de l'ensemble des sponsors, des coordinateurs, d'un représentant des Services Généraux et des organisations syndicales représentatives. Il est présidé par le Secrétaire général. Le groupe se réunit après chaque série de sous-groupes pour discuter, sans concertation ni négociation, des travaux des réseaux et des programmes génériques, ainsi que des points non abordés en sous-groupes de contact.
Groupe de travail	Structure Coperfin	Le groupe de travail est composé de fonctionnaires issus tant des services centraux qu'extérieurs. Les membres ont été sélectionnés sur base de leur expertise fonctionnelle ou sur base de leur connaissance approfondie de certains aspects des processus centraux, ainsi que pour leur sensibilité du terrain. Les groupes de travail dessinent le fonctionnement futur des différentes administrations.
Guichet unique	Terminologie BPR/CRM	Au sein d'une organisation, point de contact unique pour le client pour toutes les affaires qui tombent sous la compétence de cette organisation.
H		
HR/HRM	Abréviation anglophone	"Human Resources (Management)" signifie "(Gestion des) Ressources humaines". Gestion de l'ensemble du personnel d'une organisation.
I		
ICT	Abréviation anglophone	"Information and Communication Technologies" signifie "Technologies de l'Information et de la Communication" (TIC). L'ICT regroupe le matériel, les systèmes et les applications informatiques.
Implémentation	Terminologie BPR	L'exécution (ou encore la mise en oeuvre) d'un plan, d'un nouveau système dans une organisation.
Indicateur de risque	Gestion des risques	Facteur ou type d'information qui expriment le(s) risque(s) et qui, pris isolément ou mis en corrélation avec d'autres indicateurs, après analyse et évaluation, permet de déterminer le niveau de risque.
Infrastructure	Terminologie BPR	Immobilier, c'est à dire bâtiment, avec toutes ses caractéristiques (principalement espaces de bureau, salles de réunion, parking, endroit de stockage, équipement de communication et réseau IT,...). Dans le cadre du groupe de travail "Infrastructure", l'analyse ne porte pas sur les éléments suivants: les meubles, les équipements de bureau, le matériel informatique (software et hardware),...
Input	Terminologie BPR	Dans le cadre d'un processus, produit ou élément d'information nécessaire à l'accomplissement d'une tâche.
Intention	CRM	Action (par ex, achat d'une maison) ou événement (par ex, mariage) qui mène directement à un contact entre le citoyen et le SPF Finances.
Interface	Terminologie BPR	Lien avec un autre processus au sein-même du programme ou avec un processus d'un autre programme.
Interopérabilité	Informatique	Capacité de plusieurs systèmes à coopérer harmonieusement.
J		
Job Aid	Terminologie BPR	"Job Aid" signifie "Aide au travail". Information détaillée et structurée portant sur la manière d'effectuer un ensemble de tâches. Ceci comprend notamment des directives et des techniques qui aident la personne à accomplir ses tâches.
K		
L		
Life event	Terminologie BPR	Événement dans la vie d'une personne physique ou morale qui a des conséquences sur sa situation fiscale et/ou patrimoniale (ex: mariage, naissance, décès, divorce, adoption, ...).

Termes	Catégorie	Explication
M		
Manager de client	CRM	Membre de l'administration qui joue le rôle de personne de contact unique et fixe pour un groupe (portefeuille) de clients déterminé.
Manager de programme	Structure Coperfin	Le manager de programme endosse la responsabilité finale du planning et de la direction des travaux au sein du programme.
N		
Niveau N	Organigramme Finances	Niveau hiérarchique le plus élevé du SPF Finances (Président du SPF).
Niveau N-1	Organigramme Finances	Niveau hiérarchique du SPF Finances qui rapporte au niveau N (Administrateur général).
Niveau N-2	Organigramme Finances	Niveau hiérarchique du SPF Finances qui rapporte au niveau N-1 (Directeur général).
Niveau N-3	Organigramme Finances	Niveau hiérarchique du SPF Finances qui rapporte au niveau N-2 (Directeur de Centre).
Niveau de risque	Gestion des risques	Sur base de l'analyse de risque, il s'agit de l'évaluation du degré de risque inhérent à toute activité fiscale ou non fiscale, - en matière de recouvrement, plus précisément l'évaluation du degré de risque de toute créance fiscale - évaluation destinée à permettre la définition des priorités notamment en matière d'assistance, de contrôle ou de recouvrement, mais également en ce qui concerne les mesures préventives ainsi que les propositions de modifications législatives ou réglementaires. Cette évaluation est effectuée pour chaque indicateur de risque et pour l'ensemble des indicateurs de risque dans un secteur de risque.
O		
Objet fiscal	Gestion des risques	Le terme objet fiscal couvre notamment les notions de marchandises (D/A), revenus (ISR), charges (ISR), spécificités fiscales (ISR/TVA/DA), livraison de biens (TVA), prestation de services (TVA).
On the job training	Terminologie BPR	"On the job training" signifie "Apprentissage sur le terrain". Technique qui consiste à apprendre directement sur le terrain, en travaillant et en étant supervisé par une personne plus expérimentée.
Opérateur fiscal (=sujet fiscal)	Gestion des risques	Le terme opérateur fiscal couvre les notions d'opérateur (D/A), contribuable (ISR), assujetti (TVA), redevable (Précomptes, débiteurs).
Output	Terminologie BPR	Dans le cadre d'un processus, produit ou élément d'information qui est le résultat d'une tâche.
P		
Plage libre	Gestion des risques	Conception de sélection de dossiers basée sur d'autres critères que la proposition de sélection, dans le but de laisser une liberté d'action aux services locaux afin de pouvoir répondre aux phénomènes locaux ou aux connaissances spécifiques des fonctionnaires des services locaux. L'importance de cette plage est réduite par rapport aux dossiers résultant de la proposition de sélection fruit de la mise en œuvre de profils de risque. Les dossiers sélectionnés par le biais de la plage libre font également l'objet d'un feed-back en ce qui concerne notamment les risques identifiés ; les indicateurs retenus, l'évaluation du degré de risque, les motifs de la sélection et les résultats du contrôle, ce conformément à la définition du processus de gestion des risques.
PMO	Informatique	Acronyme de Program Management Office ; structure ou cellule, composée de représentants d'ICT et des unités opérationnelles clientes, chargée de suivre et coordonner les différents projets ICT et de faire rapport au haut management.

Termes	Catégorie	Explication
Point de décision	Terminologie BPR	Dans un processus, un point de décision est utilisé lorsqu'il y a plus d'une possibilité pour passer d'une étape à l'étape suivante. Des règles déterminent quelle est l'étape suivante dans le processus. Les points de décisions apparaissent généralement au niveau le plus détaillé de description du processus.
Portail	Informatique	Site internet, catalogue de liens vers d'autres sites concernés par un même sujet.
Poste de travail	Organigramme Finances	Un poste de travail est la plus petite unité au sein du nouvel organigramme du SPF Finances. Il dépend d'un centre. Les postes de travail d'un centre peuvent être répartis sur plusieurs endroits.
Prestation de services	Terminologie BPR	Le fait de rendre un service (produit, information, ...) à une contrepartie (client, citoyen, contribuable).
Principes stratégiques	Terminologie BPR	Principes qui serviront de base, de fil rouge, au fonctionnement des futures Directions générales du SPF Finances.
Proactif	Terminologie BPR	Adopter un certain comportement, avant qu'un événement se produise, en anticipation de celui-ci
Processus	Terminologie BPR	Ensemble d'activités répétitives liées entre elles qui apportent de la valeur pour l'organisation et ses clients. Un processus se compose de plusieurs blocs d'activités
Produit	CRM	Données physique, tangible qui est délivrée à un client interne ou externe (ex: attestation, brochure d'information, plaque d'immatriculation,...).
Profil de risque	Gestion des risques	Le profil de risque est la mise en œuvre de la gestion des risques et contient l'identification du secteur de risque, des risques encourus, des indicateurs de risque y afférents ainsi que le niveau de risque. En outre, le profil de risque contient la description, éventuellement la prescription de certaines procédures d'assistance, certains types de contrôles ou certaines procédures de recouvrement au sens large en vue de couvrir les risques identifiés. Par ailleurs, il forme une des bases les plus importantes pour l'établissement du programme et des plans d'assistance, de contrôle et de recouvrement, et pour la répartition des ressources disponibles. Il est transmis au moyen d'un support documentaire ou informatique complet et adapté.
Progiciel	Informatique	Elément de logiciel "prêt-à-porter" (par opposition aux applications "sur mesures" développées spécifiquement pour un client donné).

Termes	Catégorie	Explication
Proposition de sélection	Gestion des risques	<p>Résultante de la confrontation du profil de risque avec les données relatives à un objet ou sujet, appelé opérateur fiscal, à un moment fiscal donné.</p> <p>La mise en œuvre de profils de risques aboutit soit à une proposition d'assistance, notamment en ce qui concerne la correction des erreurs matérielles, soit à une proposition de contrôle ou de recouvrement consistant notamment en une proposition de sélection impérative, indicative ou de non-sélection qui influence les programmes de contrôle et de recouvrement. Les niveaux déconcentrés de contrôle administratif doivent tenir compte des profils de risques qui les concernent pour établir leurs sélections et leurs priorités.</p> <p>Les profils des risques ont une influence sur:</p> <p>A. Le choix :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des opérateurs fiscaux ou catégories d'opérateurs à contrôler ; des marchandises ou des prestations à contrôler ; des revenus ou des charges à contrôler ; des régimes fiscaux, ou des secteurs, des professions ou des spécificités fiscales à contrôler; - Des opérateurs ou catégories d'opérateurs pour lesquelles des procédures d'assistance sont à mettre en œuvre ; - Des créances fiscales, des opérateurs ou des catégories d'opérateurs pour lesquels des procédures de recouvrement sont à mettre en œuvre. <p>B. Le type de procédure d'assistance, de contrôle et de recouvrement à mettre en œuvre;</p> <p>C. La fréquence ou le taux des procédures d'assistance, des contrôles ou des procédures de recouvrement à mettre en œuvre.</p> <p>Les caractéristiques propres à chaque impôt permettent de sélectionner pour chacun des impôts les différents niveaux d'influence énumérés ci-avant.</p>
Q		
Quick Wins	Terminologie BPR	<p>"Quick Wins" signifie "Améliorations rapides".</p> <p>Améliorations rapides de la situation actuelle qui rentrent dans le cadre stratégique du BPR, qui mènent à des résultats concrets, à court terme et à moindres frais. Les Quick Wins contribuent à augmenter la confiance de l'organisation dans le trajet de changement.</p> <p>Ces améliorations se situent soit au niveau du fonctionnement interne du Ministère, soit au niveau du service fourni aux contribuables, clients ou citoyens.</p>
Q&A	Abréviation anglophone	<p>"Questions & Answers" signifie "Questions-Réponses".</p> <p>Voir FAQ</p>
R		
Réactif	Terminologie BPR	Adopter un certain comportement, après qu'un événement se soit produit, en réaction à celui-ci.
Reengineering	Terminologie BPR	Voir Business Process Reengineering
Release	Informatique	Etape intermédiaire, version d'un logiciel.
Responsable du processus	Terminologie BPR	Personne ayant la responsabilité finale du déroulement d'un processus; elle a pour tâches de surveiller l'efficacité, l'efficacité et la qualité de ce même processus.
Résultat	Terminologie BPR	Ce sur quoi un processus débouche. Ceci signifie que l'objectif du processus est atteint. Un processus peut avoir plusieurs résultats.

Termes	Catégorie	Explication
Risque	Gestion des risques	<p>Possibilité qu'un dispositif légal ou réglementaire ne soit pas appliqué, ou soit appliqué de manière incomplète ou inexacte, tant par l'Administration que par un opérateur fiscal ou un groupe d'opérateurs fiscaux, que ce soit en faveur ou en défaveur soit du trésor, soit de l'opérateur ou du groupe d'opérateurs.</p> <p>En matière de recouvrement, possibilité qu'une créance fiscale ne soit pas recouvrée pour ce qui est recouvrable, en fonction de la solvabilité telle qu'elle apparaît du dossier unique recouvrement.</p>

Termes	Catégorie	Explication
Roll-Out	Informatique	"Roll-out" signifie au sens large "déploiement". Le roll-out est une approche globale qui consiste non seulement à livrer aux utilisateurs des nouveaux outils informatiques modernes et performants, mais également d'installer ces ordinateurs et de les munir des logiciels nécessaires à la personne pour effectuer son travail quotidien. Ce roll-out peut également s'appliquer aux imprimantes et autres périphériques (scanner,...).
S		
Schéma des flux	Terminologie BPR	Dans un processus, représentation graphique de l'ordre chronologique dans lequel se déroulent les différentes activités ou tâches.
Schéma des processus	Terminologie BPR	Vue d'ensemble des processus.
Scope	Terminologie BPR	"Scope" signifie "Etendue, portée". Délimitation d'un projet au niveau de son contenu.
Secteur de risque	Gestion des risques	Tout domaine dans lequel l'Administration exerce sa compétence, et dans lequel un risque peut se présenter.
Segment	CRM	Sous-groupe d'un groupe entier de clients dont les membres présentent de fortes similarités au niveau de leur situation, de leurs besoins, etc, similarités qui les distinguent des autres segments.
Sélection aléatoire	Gestion des risques	Pourcentage de dossiers sélectionnés aléatoirement à un niveau central dans le but d'assurer l'identification de nouveaux risques ainsi que la vérification de la pertinence de la proposition de sélection. Cet aspect ne vaut pas pour le recouvrement.
Services	Terminologie BPR	Produit non physique qui est délivré à un client interne ou externe (ex: information).
Service provider	Informatique	En français : fournisseur de services ; se dit d'une entité fournissant des services dans le but de favoriser et/ou garantir le bon fonctionnement de ses clients.
SLA	Informatique	Acronyme de Service Level Agreement ; accord entre l'ICT et les entités opérationnelles clientes, sur un niveau de service à garantir (par exemple : taux de disponibilité, taux de panne, temps de réparation, etc.).
Sous-groupe de contact	Structure Coperfin	Les sous-groupes de contact de Coperfin sont au nombre de 3 (1 pour les Entités Fiscales, divisé en 2 groupes parallèles - P, PME, GE, Fraude et Perception et Recouvrement -, 1 pour la Documentation patrimoniale et 1 pour les Douanes et Accises). Ils se composent respectivement des sponsors et des coordinateurs des programmes concernés et des représentants des syndicats représentatifs. Le groupe se réunit généralement après les comités de pilotage pour discuter, sans concertation ni négociation, des documents qui ont été validés lors de ces comités de pilotage.
SPF	Organigramme Finances	Service Public Fédéral. Les ministères fédéraux vont tous progressivement passer vers la nouvelle structure de Service Public Fédéral. Pour le SPF Finances, l'organigramme a déjà été dessiné jusqu'au niveau N-3.
SPOC	Abréviation anglophone	"Single Point of Contact" signifie "Point de contact unique". Point ou personne de contact unique où s'adresser pour toute question relative à un sujet précis.

Termes	Catégorie	Explication
Sponsor	Terminologie BPR	Le sponsor soutient le trajet de changement et le réseau formé par les agents de changement. Il a l'autorité hiérarchique pour prendre des décisions pour forcer l'implémentation du changement. Chaque programme BPR bénéficie du soutien d'un sponsor. Le sponsor est responsable de l'application des décisions prises par le comité de pilotage, dont il fait partie. Il encouragera les changements et les actions à prendre au niveau du ou des programmes dont il est responsable.
Stakeholder	Terminologie BPR	Personne ou groupe de personnes internes ou externes à un processus ou à un changement ayant un intérêt dans le déroulement de ce processus ou ce changement.
Swimlanes	Terminologie BPR	"Swimlanes" signifie "Groupement des tâches par fonctions". Ceci consiste à regrouper, au niveau le plus détaillé d'un processus, l'ensemble des tâches qui peuvent être exécutées par une fonction.
T		
Tâche	Terminologie BPR	L'unité logique de travail la plus basse dans la décomposition d'un processus.
Template	Terminologie BPR	Document (électronique) standard dans lequel les styles, les polices et la mise en page sont pré-définis.
Typologie des contrôles	Gestion des risques	Inventaire des descriptions de différents types de contrôle qui peuvent être mis en œuvre en vue de couvrir les risques identifiés, pour lesquels une action de contrôle est retenue. A titre exemplatif, la typologie de contrôle précise : - La nature du contrôle : mise en ordre, gestion, vérification limitée, vérification approfondie - La fréquence de contrôle : vérification régulière, procédure de suivi - L'échéance de contrôle : vérification immédiate, pré-enquête, vérification à planifier Le niveau de qualité par exemple, une vérification physique peut être réalisée à différents niveaux de qualité (contrôle de substitution = visuel, contrôle des stocks, vérification physique spécifique pour les produits agricoles).
Typologie des procédures de recouvrement	Gestion des risques	Inventaire des descriptions des différents types de procédures de recouvrement qui peuvent être mises en œuvre en vue de couvrir les risques identifiés, pour lesquels une action de recouvrement est retenue, en fonction de la solvabilité telle qu'elle apparaît du dossier unique recouvrement.
Typologies des procédures d'assistance	Gestion des risques	Inventaire des descriptions de différents types de procédure d'assistance qui peuvent être mises en œuvre en vue de couvrir les risques identifiés, pour lesquels une action d'assistance est retenue comme action de substitution pertinente ou efficace à une action de contrôle ou une action de recouvrement au cas de risque faible. A titre exemplatif, la typologie des procédures d'assistance précise: - la nature de la procédure d'assistance: informative, proactive - la fréquence de la procédure d'assistance : unique, régulière - l'échéance de la procédure d'assistance : immédiate, à planifier - le niveau de qualité de la procédure d'assistance : spontané, organisé, interactif.
U		
V		
W		
Win-Win	CRM	"Win-Win" signifie littéralement "Gagner-Gagner". Situation dans laquelle les 2 parties en présence se retrouvent gagnantes.
Work flow management	CRM	"Work flow management" signifie "Gestion des flux de travail". Gestion des dossiers courants au sein de l'organisation qui permet notamment de déterminer l'endroit où se trouve un dossier déterminé à un moment précis et le délai d'attente pour le client interne ou externe avant de disposer de son dossier clôturé.

Termes	Catégorie	Explication
Workshop	Terminologie BPR	"Workshop" signifie littéralement "atelier". Atelier de travail destiné à soulever les questions et les problèmes et à attribuer à une ou plusieurs personnes la responsabilité de leur résolution. Le workshop doit être dirigé par un facilitateur. Il constitue une des formes les plus efficaces de communication à double sens, et encourage l'intérêt et l'engagement des participants.
X		
Y		
Z		
Zero stop	CRM	"Zero stop" signifie littéralement "Zero arrêt". Le client n'a plus besoin de rentrer en contact avec un membre du personnel de l'organisation pour recevoir une réponse à sa question. Concrètement, ceci signifie que le client peut trouver tout seul la réponse à sa question dans un "FAQ" disponible sur le site.