

Livre de Processus :

Le livre des Processus comprend l'ensemble des propositions d'amélioration relatives aux processus. Mais qu'entend t'on par processus ? Un processus est un ensemble d'activités répétitives, liées entre elles, effectuées par une personne, une équipe, un service, voire une organisation toute entière et qui apportent de la valeur à l'organisation et ses clients. Ce document est donc une description du futur schéma des processus du SPF Finances, de toutes les futures activités de base et du mode de fonctionnement du SPF Finances et de ses administrations fiscales. En le lisant, vous obtiendrez un aperçu du déroulement des processus, et non de la future structure de l'organisation. En effet, les processus sont plus constants que les structures qui, quant à elles, sont susceptibles de changer suite à l'évolution d'un même processus.

Livre Organisation 1 :

Le livre d'organisation présente un aperçu de l'organisation future du SPF Finances, en ce compris l'effectif nécessaire. Ce document comprend deux parties. La première partie, « Structure d'organisation », présente la future structure des services de ligne du SPF Finances, en ce compris les processus et fonctions qui apparaissent dans cette structure. Ce livre d'organisation est lié aux autres rapports finaux de Coperfin 1. Il est donc conseillé de le lire en parallèle avec le livre des processus et le livre des fonctions si l'on souhaite avoir une compréhension totale. En effet, dans les schémas d'organisation (organigrammes) des futurs services de ligne, il est d'ailleurs indiqué chaque fois quels processus et fonctions apparaissent dans les entités organisationnelles concernées. La description détaillée de ces processus et fonctions se retrouve donc respectivement dans le livre des processus et le livre des fonctions.

Livre Organisation 2 :

Le livre d'organisation présente un aperçu de l'organisation future du SPF Finances, en ce compris l'effectif nécessaire. Ce document comprend deux parties. La deuxième partie, « Effectif », présente le personnel nécessaire à l'exécution des processus futurs pour les services opérationnels. Ce document indique donc le nombre d'emplois à temps plein (les ETP) que le fonctionnement futur du SPF Finances, tels que prévu dans Coperfin 1, demandera. Cependant, les nombres indiqués dans ce document ne représentent pas le nombre total de personnes qui travailleront dans le futur pour tout le SPF Finances. En effet, premièrement, les processus concernant la Gestion du personnel, l'Informatique, la Coordination, le Budget et le Contrôle de Gestion, la Communication ... ne sont pas compris dans la première phase de Coperfin. Les effectifs liés à ces derniers processus sont quant à eux déterminés lors de la deuxième phase de Coperfin ayant débutée en novembre 2002, Coperfin 2, ayant pour objectif de dresser l'image des futurs services d'encadrement du SPF Finances ainsi que de l'Administration Générale de la Trésorerie. Deuxièmement, ces chiffres ne tiennent pas encore compte des besoins en effectif de la gestion des risques au sein de la Documentation Patrimoniale. Finalement, les ETP doivent encore être convertis en personnes physiques, afin de tenir compte des personnes ne travaillant pas à temps plein (mi-temps, trois quarts temps...)

Livre de Fonctions :

Le livre de fonctions présente les résultats de la définition des futures fonctions telles qu'elles ont été identifiées à l'issue de la redéfinition des processus et de la structure organisationnelle du SPF Finances par les différents groupes de travail BPR. Au moyen d'une fiche par fonction identifiée au moyen des schémas de processus, ce document indique le groupe de tâches qui sont attribuées à chaque fonction. De plus, des fonctions ont été définies pour les dirigeants (chefs de division et d'équipe des services opérationnels). Si, en lisant ce livre des fonctions, vous souhaitez mieux comprendre le contexte et les détails relatifs aux tâches, domaines de résultat et compétences de certaines fonctions, nous vous conseillons de vous référer aux schémas de processus respectifs. Ces documents présentent une description détaillée des tâches, domaines de résultat et compétences pour chaque fonction individuelle dans un contexte de processus spécifique.

Livre ICT :

Le livre ICT contient les exigences, les besoins en matière d'architecture et d'applications informatiques, de techniques de communication ... càd en Technologies de Communication et d'Information (ICT). Ces besoins en ICT résultent de la redéfinition des processus, ainsi que des objectifs de modernisation et d'informatisation du SPF Finances. En lisant ce document, vous obtiendrez une description des techniques ICT sur lesquelles seront bas es certains processus mais aussi votre méthode de travail.

Livre de Réalisation 1 :

Le livre de Réalisation est compos e de deux parties. La première partie peut être considérée comme un rapport à la direction. En effet, celle-ci comprend une introduction de l'ensemble du livre de réalisation, un aperçu du planning de réalisation et une description de la structure de gestion du programme nécessaire pour assurer l'orientation et le suivi de Coperfin. En d'autres termes, cette première partie donne une brève description des 7 thèmes Coperfin. Mais en quoi consistent ces thèmes Coperfin ? Afin de répondre à cette question, il est bon de savoir que la réalisation des BPR prendra plusieurs années, sera très hétérogène et couvrira différents aspects de l'organisation. Les réalisations ne suivront pas une ligne droite menant à un objectif précis d etermin e auparavant, mais devront constamment être corrigées pendant le processus de changement, en fonction du contexte, du budget, des priorités, ... Afin de faire comprendre en interne et en externe la direction à suivre dans le planning des réalisations, l'ensemble du changement est traduit en 7 grands thèmes Coperfin :

- Dossier unique
- Système de traitement int egr e
- Prestation de services au citoyen via plusieurs canaux
- Assistance et Contrôle
-  tudes de cas
- R eglementation cohérente et procédures de travail
- Image

En lisant ce document, vous obtiendrez une meilleure compréhension des 7 thèmes Coperfin et donc au final de la manière dont la réalisation globale de Coperfin aura lieu

Livre de Réalisation 2 :

Le livre de Réalisation est compos e de deux parties. La deuxième partie donne une vue plus détaillée des projets pour chacun des 7 thèmes Coperfin. Les projets étant les fondements de la réalisation de Coperfin. Ce sont eux qui introduisent les changements au niveau concret, c'est-à-dire au niveau du terrain. Ce document comprend d'une part les fiches de réalisation par thème et d'autre part la liste provisoire (en annexe) des législations à modifier. Les fiches de réalisation mentionnent les propositions de changement par thème dans les programmes et dans les projets. Un planning y est également joint pour une mise en oeuvre correcte et efficace des changements. En lisant ce document, vous obtiendrez donc une meilleure connaissance de la réalisation concrète de Coperfin, des changements visibles sur le terrain.

Plan de gestion et op eracionnel :

Au cours des deux dernières années, il s'est pass e de nombreuses choses au sein des Finances. En bref, l'ancien Ministère des Finances se prépare pour le futur. Mais à quoi ressemble ce futur? Notre président, Jean-Claude Laes, a mis sur papier sa vision du futur du SPF Finances dans le Plan de Gestion et Op eracionnel des Finances. Dans ce document, la vision de la future organisation des Finances est traduite en un nombre d'objectifs qui doivent être chacun r ealis es afin que le SPF Finances puisse réaliser sa future mission. Afin d'atteindre ces objectifs, chacun d'entre eux a été divis e en plusieurs projets. La réalisation de ces différents projets, à savoir aussi bien des initiatives d'amélioration rapides que des projets à long terme, est étalée sur plusieurs années et dépend bien entendu des moyens financiers mis annuellement à disposition par le Gouvernement. La majorité de ces projets porte sur des améliorations dans le domaine de l'informatique et qui soutiendront et simplifieront notre

travail quotidien. Ces projets seuls ne suffisent cependant pas à préparer les Finances pour le futur. La réussite de ces changements n'est possible qu'avec la collaboration et l'enthousiasme de tous les agents des Finances. Depuis un certain temps, un important vieillissement est constaté au sein des Finances entraînant de départs en pension dans les années à venir. Dans le Plan de Gestion, une grande attention est donc apportée à la manière dont le SPF Finances essaiera de remplacer ces collègues par de nouveaux collaborateurs. Vu qu'il ne sera pas possible de trouver sur le marché du travail un remplaçant qualifié pour chaque agent s'en allant, il est investi en même temps dans un meilleur soutien du travail quotidien. Seulement de cette manière, le nouveau SPF Finances deviendra il une véritable réussite.

Lexique :

Le lexique explique les termes qui sont fréquemment utilisés dans le cadre de Coperfin. Il s'agit donc en quelque sorte d'un dictionnaire des termes le plus souvent utilisés dans la méthodologie employée par les groupes de travail Coperfin. Ce document vous permettra, si nécessaire, de comprendre certains termes présents dans les rapports finaux de Coperfin 1

Brochure Info ISI :

brochure d'information pour Lutte contre la fraude. Elle présente les conclusions les plus importantes de Coperfin pour la Direction générale Lutte contre la fraude.

Brochure Info AFER :

brochure d'information pour Particuliers, PME et Grandes Entreprises. Elle présente les conclusions les plus importantes de Coperfin pour les Directions générales Particuliers, PME et Grandes entreprises

Brochure Info Douanes :

brochure d'information pour Douane et Accises. Elle présente les conclusions les plus importantes pour la Direction générale Douane et Accises.

Brochure Info ACED :

brochure d'information pour Documentation Patrimoniale. Elle présente les conclusions les plus importantes de Coperfin pour les Directions générales Recette non fiscale, Services patrimoniaux, Mesures et Evaluations, Collecte et Echange d'informations et Sécurité Juridique.

Brochure Info AREC :

brochure d'information pour Recouvrement. Elle présente les conclusions les plus importantes de Coperfin pour la Direction générale Recouvrement

Brochure Info Autres :

brochure d'information pour le Secrétariat Général et la Trésorerie. Elle présente les conclusions les plus importantes de Coperfin ainsi que les actions à venir pour le Secrétariat Général et la Trésorerie.