

Rapport d'activités 2009

Service public fédéral Chancellerie du Premier Ministre

Avant-propos

En 2009, l'accent a été mis sur la mise en œuvre et la continuation de la politique de relance du gouvernement, sous la direction du Premier Ministre Herman Van Rompuy, et à la fin de l'année, du Premier Ministre Yves Leterme. Dans le cadre du budget 2010-2011, les premiers pas vers un retour à l'équilibre en 2015 ont été amorcés.

Le Premier Ministre et les Cellules de coordination générale de la politique et stratégique ont pu compter sur le soutien de notre service public fédéral Chancellerie du Premier Ministre au niveau de la coordination et de l'exécution de cette politique.

Dans ce rapport d'activités, le Comité de direction a aussi voulu mettre l'accent sur des projets importants pour le bon fonctionnement des services et la réalisation de leurs missions, et présenter des collaborateurs qui ont joué un rôle moteur dans leur réalisation.

Nous vous en souhaitons bonne lecture.

LE COMITÉ DE DIRECTION

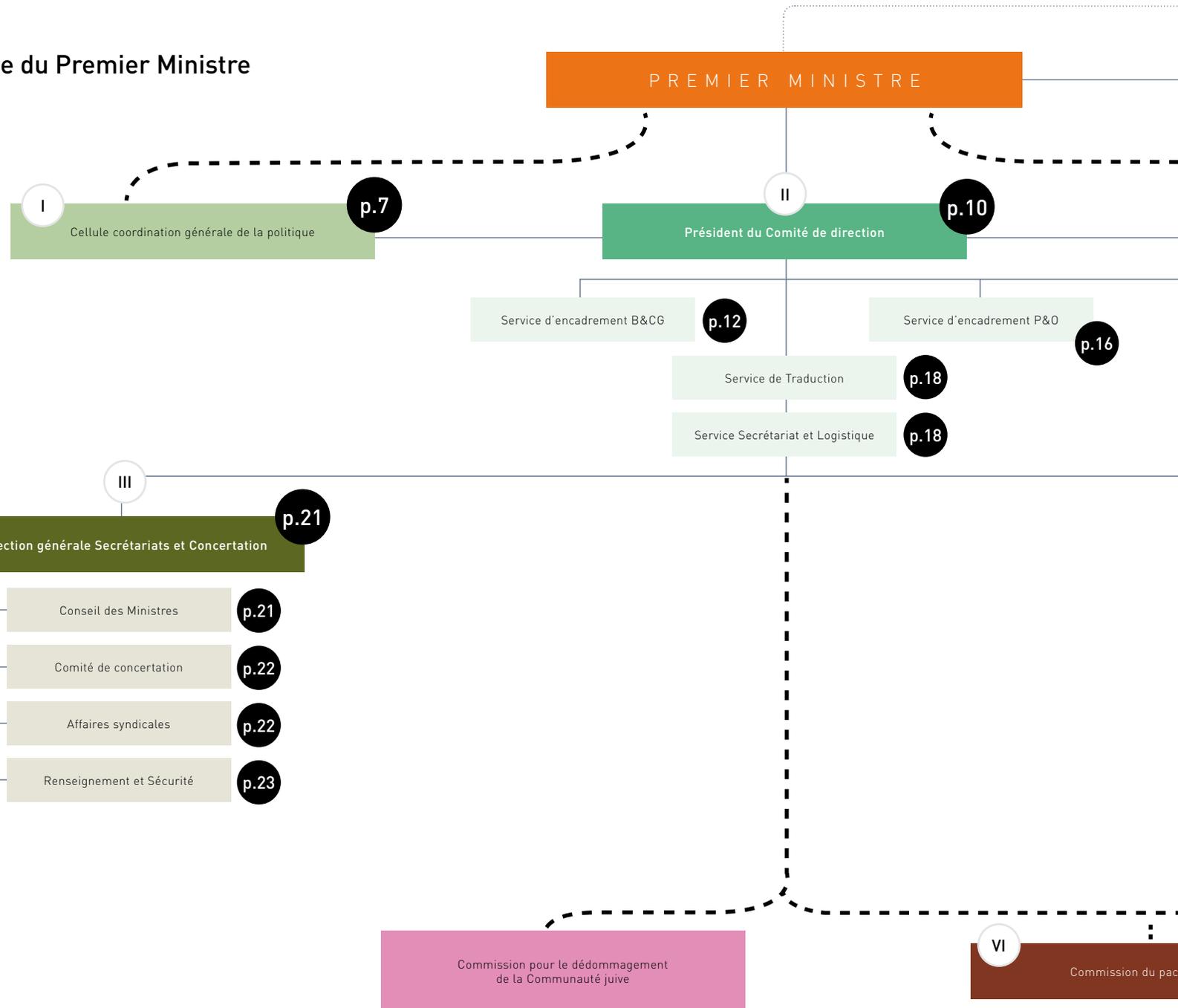
Sommaire

- p.6** | Les organes stratégiques
- p.9** || Les organes de gestion
- p.20** ||| Les directions opérationnelles ou verticales
- p.34** IV L' Agence pour la Simplification administrative
- p.36** V Les Institutions biculturelles
- p.37** VI Les Commissions
- p.38** Publications

INTERVIEWS :

- Patricia Vercruysse attachée au Service B&CG . . p. 12
- Veronique Heynssens assistante administrative au Service ICT . . p. 14
- Isabelle Meulemans attachée au Service P&O . . p. 16
- Ronny Bert chef cuisinier, Service Secrétariat & Logistique . . p. 18
- Tom Poelman et Laura Thomaes attachés au Service Marchés publics . . p. 26
- Catherine Lombard attachée au Service Création & Distribution . . p. 30
- Kris Blancke attaché à l'Agence pour la Simplification administrative . . p. 34

Organigramme de la Chancellerie du Premier Ministre



Tâches essentielles

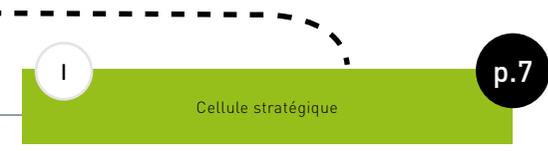
Le Service public fédéral Chancellerie du Premier Ministre, **ci-après nommé Chancellerie**, symbolise de la direction du pays. Les principales décisions politiques passent par le Conseil des Ministres ou par le Comité de concertation, tous deux hébergés au « 16 ».

La Chancellerie soutient le Premier Ministre pour la direction et la coordination de la politique gouvernementale. Elle apporte ce soutien au niveau de la logistique, de l'administration, des aspects juridiques et de la communication.

Fort de sa position centrale dans le paysage politique, ce service public fédéral a suscité une tradition d'expertise, de qualité, de mobilisation et d'expérience.

Il informe en outre les citoyens et les organisations du pays sur les activités politiques du gouvernement et des services publics fédéraux.

Enfin, la Chancellerie transmet une image de qualité de la Belgique dans le monde et ce, en recourant aux techniques de communication de pointe.



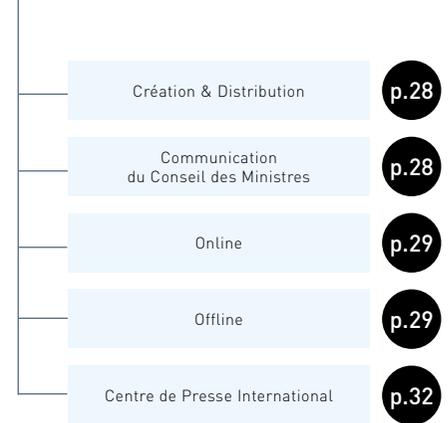
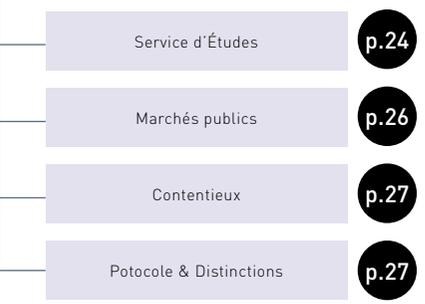
Mission

La Chancellerie a pour mission d'assurer le soutien du Premier Ministre, au niveau de la logistique, de l'administration, du contenu, des aspects juridiques et de la communication, pour la direction et la coordination de la politique gouvernementale. La politique gouvernementale est définie dans l'accord de Gouvernement, qui est élaboré au début de chaque législature et qui se traduit chaque année par la déclaration de politique fédérale et par le budget de l'année civile suivante.



Structure

Au sein de la Chancellerie, on distingue des organes stratégiques, des organes de gestion et des directions opérationnelles. La Chancellerie est également compétente pour un certain nombre de missions particulières et de commissions. L'Agence pour la Simplification administrative (ASA) a été créée en 1998 au sein de la Chancellerie et vise à soutenir la politique de simplification du gouvernement et, plus particulièrement, celle du ministre pour l'Entreprise et la Simplification.





Les organes stratégiques

Les organes stratégiques

La Cellule stratégique

La Cellule stratégique est composée d'un directeur et de conseillers qui suivent avec les ministres compétents concernés les dossiers qui doivent être négociés au sein du gouvernement.

En concertation avec le président du Comité de direction, la Cellule stratégique se charge de la préparation au niveau du contenu et de l'assistance technique des dossiers du Conseil des ministres, de la planification et de la réalisation des intentions stratégiques reprises dans la déclaration de politique annuelle du gouvernement.

Une collaboration étroite avec les Régions et les institutions internationales doit permettre de réaliser ces objectifs stratégiques.

Le Secrétariat

Le Secrétariat du Premier Ministre comprend ses porte-parole, son secrétariat personnel et un certain nombre de collaborateurs d'exécution.

Le Secrétariat assure le soutien direct du chef du gouvernement au niveau politique et logistique.

La Cellule de coordination générale de la politique

La Cellule de coordination générale de la politique, placée sous la direction du président du Comité de direction de la Chancellerie, comprend les conseillers et les collaborateurs chargés de la préparation, de la coordination et de l'évaluation de la politique du gouvernement.

Cette Cellule s'occupe de la coordination et du suivi de la politique du Gouvernement, à partir de la préparation et l'élaboration de dossiers spécifiques, leur approbation en Conseil des Ministres, et la signature par le Chef de l'Etat des arrêtés royaux et les lois approuvés par le Parlement, jusqu'à leur publication finale au Moniteur Belge.

La Cellule de coordination générale de la politique est également responsable pour les réformes institutionnelles, les relations avec le Parlement et le Comité de concertation entre le gouvernement fédéral et les gouvernements des Communautés et des Régions.

Important en 2009

En 2009, l'accent a été mis sur la mise en œuvre et l'ajustement de la politique de relance du gouvernement ainsi que sur le budget 2010-2011.

Les mesures de stabilisation du secteur financier ont été une condition essentielle à la restauration de la confiance. La politique de relance visait aussi à soutenir l'économie réelle par le biais de nombreuses mesures qui ont donné de l'oxygène aux entreprises, assuré l'emploi, renforcé le pouvoir d'achat des citoyens et investi en croissance et en durabilité. Une première série de mesures a été approuvée dans le cadre du plan de relance de début janvier qui s'articulait autour de l'exécution de l'accord interprofessionnel 2009-2010. Au mois de mai, des mesures supplémentaires ont été prises pour étendre la mesure du chômage temporaire aux employés.

Dans le cadre du budget 2010-2011, les premiers pas vers un retour à l'équilibre en 2015 ont été amorcés. Ainsi, des mesures structurelles ont été prises pour un montant de 3,4 milliards à l'horizon 2011 et quelques nouvelles initiatives ont été décidées, telles que la prolongation jusqu'en juin 2010 d'une série de mesures de relance pour renforcer l'économie. Le coût de ces nouvelles initiatives a été entièrement compensé par des mesures supplémentaires.

Enfin, le renforcement durable de l'économie a été poursuivi.

Matières sociétales

Les différents conseillers compétents pour le suivi de la Sécurité et de l'Intérieur, de l'Asile et de la Migration, de la Justice,... opèrent en étroite concertation avec les ministres compétents pour assurer le suivi des dossiers qui doivent faire l'objet de discussions au sein du gouvernement.

Pour ce qui est de la Sécurité et de l'Intérieur, les activités les plus remarquées en 2009 ont été les réunions au Centre de crise relatives à la coordination de la sécurité dans le cadre d'événements à risques ou du détournement du Pompéi. Pour l'Intérieur, les principaux dossiers portaient sur la réforme de la sécurité civile (réforme des services d'incendie et le projet 112) et sur l'évaluation de la réforme des polices. La préparation des dossiers de renseignement et de sécurité pour le Collège et le Comité ministériel du Renseignement et de la Sécurité était également importante. Elle requiert, en effet, une coordination poussée avec l'ensemble des partenaires concernés.

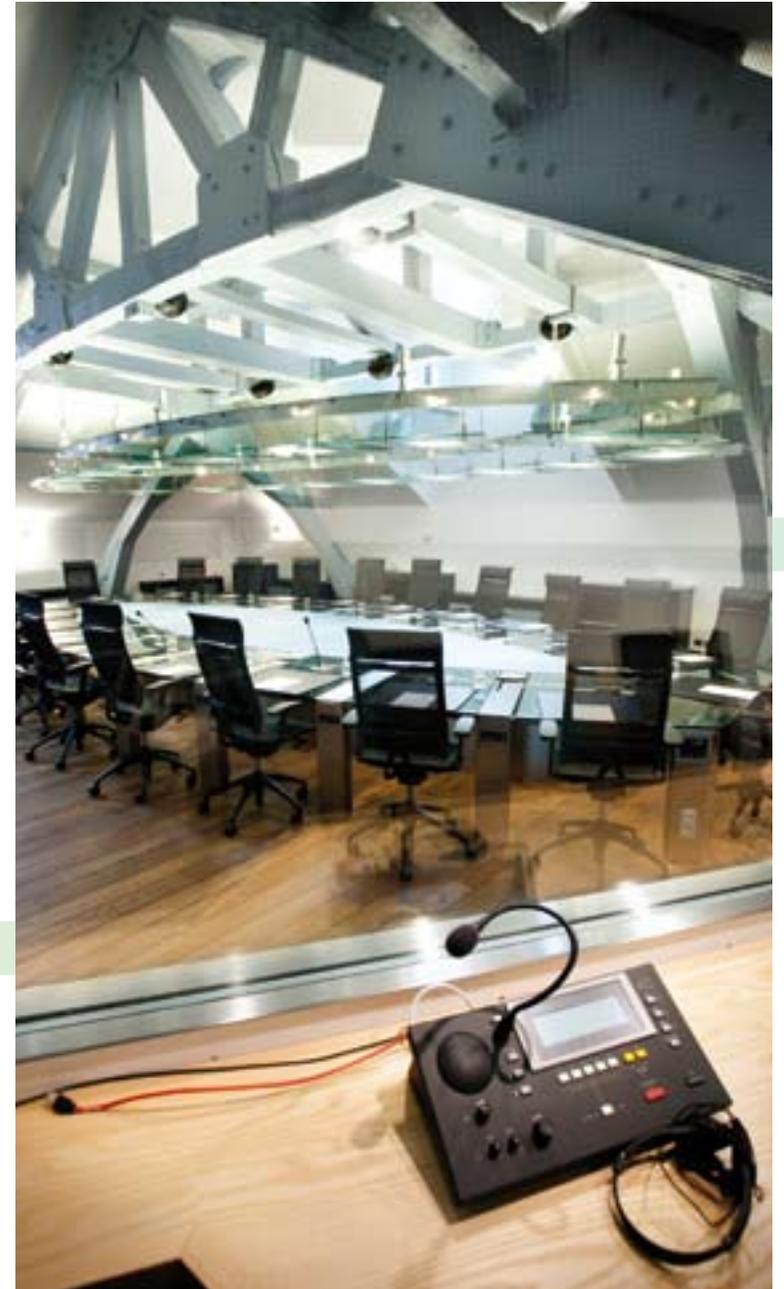
En outre, en 2009, un accord politique global a été conclu sur une série de mesures en matière d'asile et de migration avec, notamment, la politique de régularisation, les conditions du regroupement familial, la réforme de la législation sur la nationalité, l'approche réservée aux demandes multiples d'asile. Il convient d'y ajouter la priorité importante de faire face à la saturation du réseau d'accueil des demandeurs d'asile.

Missions à l'étranger

La Cellule stratégique assure les contacts avec les ministères des Affaires étrangères et de la Défense. Ainsi, elle a soutenu les visites de l'étranger et à l'étranger du Premier ministre, en mettant principalement l'accent sur la poursuite de l'ancrage de la coopération européenne, de l'approche conjointe internationale de la crise économique et de l'intensification des relations transatlantiques. En 2009, une attention particulière a également été accordée aux missions de paix de la Belgique. Ainsi, des militaires belges ont été déployés dans le cadre de missions de paix de l'ONU, de l'OTAN et de l'UE au large des côtes somaliennes, en Afghanistan, au Kosovo, au Liban et au Congo.

Politique européenne

Outre une approche poussée et conjointe de la crise économique et la réforme du régime financier mondial, figuraient également parmi les principaux points d'attention de la politique européenne de la Belgique en 2009, l'anticipation de l'entrée en vigueur du Traité de Lisbonne et le rôle de pionnier de l'Union européenne dans la préparation d'un accord international sur le climat. En outre, les bases ont été jetées pour la Présidence belge de l'Union européenne lors du second semestre de 2010. A l'occasion de la Présidence belge de l'Union européenne, notre pays devra, en effet, créer un précédent qui permette à l'Union d'améliorer son fonctionnement interne et externe sur la base du nouveau Traité de Lisbonne.



La nouvelle salle ultramoderne du Conseil des Ministres au 4^e étage



Les organes de gestion



II/1 Le président du Comité de direction

Le président du Comité de direction est le chef de la Chancellerie. Il est responsable de la gestion opérationnelle.

Les points de départ pour toutes les activités des services de la Chancellerie sont le plan stratégique et le calendrier du président.

Le président fixe, en concertation avec le Premier Ministre, le calendrier des activités pour la prochaine année politique.

Dans ce calendrier sont planifiées toutes les activités prévues, tant sur le plan national que sur le plan international. Ce calendrier est bien évidemment adapté en permanence en fonction des circonstances.

II/2 Le Comité de direction

Le Comité de direction est présidé par le président et est composé des personnes suivantes :

- les chefs des services opérationnels
- les directeurs fonctionnels des services d'encadrement
- le directeur de la Cellule stratégique

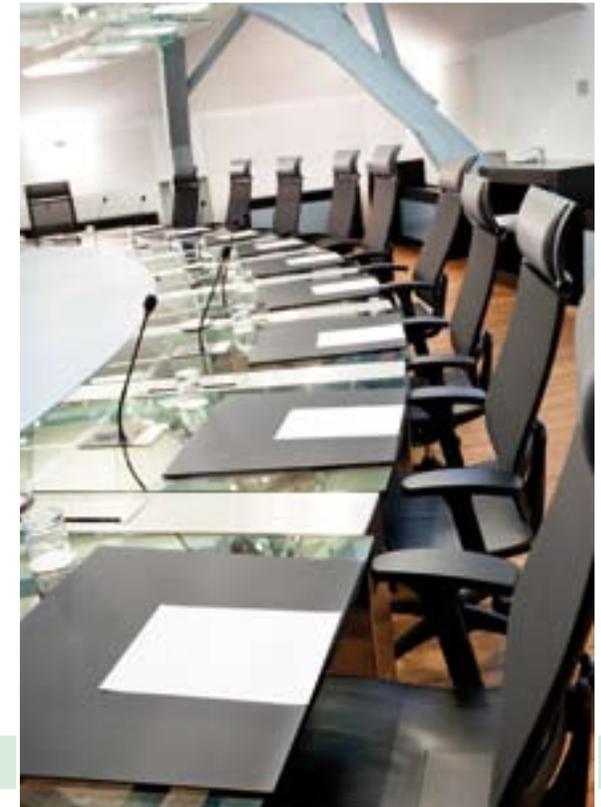
Le Comité est chargé de la gestion de la Chancellerie. Lors des réunions mensuelles, le Comité formule toute proposition utile pour optimiser le fonctionnement du SPF et assure la coordination entre les différents services. Le Comité de direction a également pour mission de présenter le projet de budget et de veiller à son exécution.



Espace de réunion convivial au 4^e étage

II/3 Services communs

Pour optimiser le fonctionnement des services publics fédéraux horizontaux, dont la Chancellerie, les présidents ont décidé en 2003 d'organiser les services d'encadrement autant que possible de manière commune, d'où le nom de « Shared Services » ou « Services communs ». Ces services communs assurent les missions en matière de Budget et Contrôle de la Gestion et ICT pour les SPF Chancellerie, Budget et Contrôle de la Gestion et Fedict.



B&CG

Budget et Contrôle de la Gestion

Le Service d'encadrement B&CG gère le processus financier de la Chancellerie et est responsable du contrôle interne et du contrôle de gestion qui s'y rapportent. Les départements B&CG au sein des quatre SPF horizontaux, à savoir, la Chancellerie, B&CG, P&O et Fedict, sont dirigés par un seul directeur d'encadrement (installé à la Chancellerie). Le service soutient le Comité de direction et le management de ligne de la Chancellerie en matière de planification financière, de suivi et d'évaluation. Il encourage l'utilisation du budget en tant qu'instrument de planification et en tant qu'aide dans la prise de décision. L'optimisation des différents processus constitue également une préoccupation permanente.

Le Service d'encadrement B&CG élabore une proposition de budget sur la base des objectifs stratégiques et opérationnels du SPF et tient la comptabilité. Le service informe le Comité de direction de l'évolution du budget et de la planification. Ainsi, tous les mois, le service d'encadrement établit des tableaux de bord qui permettent de suivre avec exactitude l'évolution des dépenses. B&CG dépose les comptes annuels et évalue le budget exécuté. Le service est également responsable du contrôle de la gestion des processus budgétaires. Pour les tâches quotidiennes, le service entretient des contacts réguliers avec l'Inspection des Finances, le SPF Budget et Contrôle de la Gestion, la Cour des comptes et le Contrôleur des engagements. Enfin, le service d'encadrement B&CG joue un rôle important dans la sensibilisation au thème de l'intégrité.

interview avec Patricia Vercruyssen

FEDCOM, un rôle de pionnier



Patricia, au sein de la Chancellerie vous êtes le premier point de contact concernant FEDCOM. Pouvez-vous nous expliquer ce qu'est FEDCOM exactement ?

FEDCOM est le nom donné au nouveau programme de gestion comptable de l'administration fédérale. Il s'agit d'un programme ERP (Enterprise Resource Planning), c'est-à-dire un programme intégrant toutes les transactions ayant une implication financière pour un SPF : de la commande auprès d'un fournisseur jusqu'au paiement de la facture correspondante, de la constatation d'un droit (par exemple la commande par e-mail, en provenance d'une école, d'un portrait du couple royal, disponible auprès de notre infoshop) à l'enregistrement de l'extrait bancaire (justifiant le paiement de la photo). FEDCOM est un programme mobilisant en parallèle trois systèmes comptables : la comptabilité budgétaire, la comptabilité générale et la comptabilité analytique.

Pourquoi la Chancellerie, parmi d'autres, a-t-elle été choisie pour participer au projet pilote ? Avez-vous contribué à corriger les maladies de jeunesse qu'une telle application présente ou a présentées inévitablement ?

La Chancellerie a été désignée comme pilote pour ce projet en même temps que les trois autres SPF horizontaux de par leur taille plus réduite que les SPF verticaux. La Chancellerie est une organisation présentant à la fois de nombreux cas de figures différents et un volume de

transactions maîtrisable sur une base annuelle. Il est clair que notre rôle, en tant que pilote, était de déceler les maladies de jeunesse du système, mais je dois dire que le bébé était en excellente santé et que nous avons eu très peu de mauvaises surprises.

Quels sont les avantages de FEDCOM ? Y voyez-vous aussi des inconvénients ?

Les avantages de FEDCOM sont nombreux : traçabilité quasi parfaite de toutes les transactions et plus grande transparence des données financières, circuit de paiement raccourci, harmonisation de la comptabilité des différents SPF, meilleures possibilités de contrôle, etc. Des inconvénients en tant que tels, je n'en vois pas. Je dirais plutôt que l'ambition du projet est en même temps son plus grand challenge : c'est une petite révolution, dans la manière de comptabiliser les activités des SPF, impliquant plus que les seuls services B&CG et, de ce fait, il y a un énorme effort de formation et de réorganisation à fournir avant d'avoir le sentiment que « ça tourne parfaitement ».

Dans quelle mesure FEDCOM simplifie-t-il votre tâche au sein du Service Budget et Contrôle de la Gestion ?

Les recherches sont plus simples que dans le système comptable précédent. Les possibilités d'interprétation analytique des données financières sont énormes. L'information (fiable !) est disponible en temps réel.

La mise en service de FEDCOM

a-t-elle des conséquences directes pour chaque travailleur au sein des autorités fédérales ?

Comme déjà évoqué précédemment, tous les fonctionnaires concernés par des achats, des ventes, la gestion budgétaire sont directement concernés dans leur travail quotidien par FEDCOM. Par contre, FEDCOM ne modifie pas la gestion du personnel de l'administration fédérale.

Est-on dans les temps en ce qui concerne le roll-out ?

Oui, pour autant que je sache, le projet FEDCOM respecte les échéances prévues pour les différentes phases du roll-out.

Une question difficile en provenance du réseau des services de communication : mesurer les résultats de la communication officielle n'est pas chose aisée. Pensez-vous que FEDCOM permet d'avoir une image globale des dépenses totales par instrument de communication (internet/intranet/campagnes/brochures/événements/ ...) de manière à ce que le rapport prix/qualité puisse être mieux évalué pour l'ensemble des autorités fédérales ?

Tout à fait, c'est là un des grands avantages de FEDCOM : les possibilités d'interprétation analytique des données financières sont immenses. Cependant, cet aspect de FEDCOM n'a été que peu développé jusqu'à présent, n'étant pas directement nécessaire à l'établissement des comptes de l'Etat. Mais l'outil existe et sera très certainement utilisé à ces fins dans un avenir proche.

Important en 2009

PILOTE POUR FEDCOM

Sur la base de la nouvelle loi budgétaire de 2003, le budget fédéral est profondément réformé. L'un des principaux piliers est la comptabilité complète (comptabilité en partie double). Ce passage à la comptabilité en partie double se fera progressivement. Il a commencé en 2009 et se terminera en 2012. La Chancellerie fait partie du groupe pilote qui est passé à la nouvelle comptabilité en 2009. Les collaborateurs du Service d'encadrement B&CG font donc figure de pionniers. Grâce aux formations données à tous les utilisateurs dans les différents services de la Chancellerie, le roll-out de FEDCOM a été un succès. Toutes les opérations ont pu être introduites sans délai et certains avantages du système se sont immédiatement manifestés, comme le raccourcissement considérable du processus de paiement.

SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Le respect de l'environnement est une préoccupation ancienne à la Chancellerie. Les actions qu'elle a entreprises pour améliorer ses impacts environnementaux sont, depuis des années, nombreuses et variées.

C'est dans ce cadre que le Premier Ministre a souhaité en 2005 que son département montre plus explicitement l'exemple en matière de bonne gestion environnementale. La Chancellerie a ainsi obtenu le 26 mars 2007 la certification ISO 14001:2004 et elle est enregistrée depuis le 2 avril 2007 dans la liste européenne du système communautaire de management environnemental et d'audit (EMAS).

Les audits effectués en avril 2008 et avril 2009 ont confirmé ces reconnaissances internationales. Ils ont également souligné les progrès réalisés.

En 2009, le Comité de direction de la Chancellerie a retenu sept objectifs environnementaux :

- Développer la communication environnementale.
- Réduire la consommation d'énergie.
- Acheter des produits durables.
- Améliorer le tri des déchets.
- Évaluer l'impact environnemental de la simplification administrative.
- Améliorer l'impact environnemental de la communication externe.
- Favoriser la mobilité durable.

2009 représente certainement une nouvelle étape franchie sur le chemin du « développement durable ».



ICT

Technologie de l'Information et de la Communication

Les applications de ICT Shared Services sont de plus en plus nombreuses. Les ICT Shared Services rendent des services d'exploitation ICT prioritairement aux SPF Chancellerie, Budget et Contrôle de la Gestion et Fedict mais aussi aux entités suivantes :

- le Corps interfédéral de l'Inspection des Finances
- le Selor
- l'Institut de Formation de l'Administration fédérale
- certains organes stratégiques fédéraux (Premier Ministre, Entreprise et Simplification, Mobilité, Coordination de la lutte contre la fraude, Budget)

Il va de soi que cette croissance a nécessité un modèle de gestion budgétaire adapté. Outre l'Inspection des Finances, la cellule de politique générale du ministre du Budget et chacun des membres des ICT Shared Services souhaitaient, en effet, avoir une vue transparente et opposable sur leur apport annuel (en termes de moyens financiers et d'effectifs) et l'utilisation respective des services ICT proposés par les ICT Shared Services.

C'est la raison pour laquelle, en 2009, les ICT Shared Services ont développé et rendu opérationnel, sous la direction de la Chancellerie, un schéma de calcul générique qui permet, sur la base des données de Fedcom, de faire ces calculs pour chaque membre des ICT Shared Services. Etant donné la complexité et l'absence jusqu'ici de schémas comptables analytiques officiels au sein des autorités fédérales, un schéma de calcul analytique a tout d'abord été élaboré comme « proof of concept », à l'aide de simples feuilles de calcul. Ce schéma de calcul porte le nom de SSIOCOM ou Shared Services Input Output Contribution Model. Tous les engagements réalisés en ICT par les membres des Shared Services pour les exercices budgétaires 2008 et 2009, ont été chargés dans l'application SSIOCOM et portés en compte avec les frais pour leur utilisation des services ICT. Le résultat final est un tableau clair reprenant pour chaque membre des Shared Services sa contribution budgétaire, ses frais d'utilisation et sa position nette en plus ou en moins. A terme, ce schéma de calcul analytique devrait être repris dans Fedcom.

SSIOCOM, un schéma de calcul analytique

interview avec Veronique Heynssens



Pouvez-vous décrire le projet qui vous a occupé une grande partie de l'année 2009 ? Quelle en est la valeur ajoutée ?

SSIOCOM est l'instrument de mesure pour tous les moyens ICT que les membres des Shared Services mettent à la disposition des Shared Services. Il permet d'évaluer la part dans l'utilisation de chaque SPF ou service qui fait appel aux Shared Services. Le résultat final donne un aperçu des contributions et de l'utilisation par les différents membres.

Comment a-t-il vu le jour ?

Il y a eu tout d'abord un énorme travail de réflexion pour déterminer la méthode de répartition. Il fallait trouver des réponses à des questions telles que :

Comment répartir un coût de manière logique entre les différents membres ?
Quelle est la base utilisée pour déterminer les clés de répartition pour l'utilisation par SPF ou par service ?

De quoi avons-nous besoin pour connaître le coût d'une application, par exemple ? Car il faut non seulement tenir compte du coût du développement mais aussi des coûts

de gestion et d'exploitation. Plusieurs étapes de calcul étaient dès lors nécessaires.

Quels codages doivent être attribués à un coût pour pouvoir exécuter ces étapes de calcul ? Après avoir apporté une réponse à ces questions et bien d'autres encore, une première version de listes de catégories de coûts, de codes analytiques, etc. a été établie. Ces listes ont été appelées les « standing data ». Par ailleurs, différents tableaux ont été rédigés reprenant des clés de répartition. Ensuite, chaque bon de commande d'ICT a reçu les codes nécessaires. Ceci a été fait pour les SPF Chancellerie, Fedict et B&CG qui faisaient tous partie de ce projet pilote.

Un schéma de calcul a été élaboré en Excel, avec pour résultat final un tableau clair reprenant par membre des Shared Services un aperçu de sa contribution budgétaire, de ses frais d'utilisation et de sa position nette en plus ou en moins.

Quelle a été votre responsabilité dans ce projet ?

J'étais chargée de rédiger les « standing data » en concertation avec

différents consultants et de rechercher les données pour la détermination des clés de répartition.

J'étais aussi responsable de l'exécution des processus et chargée du transfert des contributions ICT de la Chancellerie vers SSIOCOM, de l'attribution de tous les codes et de la répartition des coûts d'exploitation et de gestion. J'ai aussi rassemblé ou consolidé toutes les contributions de tous les membres des Shared Services en un tableau et assuré la répartition finale des contributions sur les différents SPF.

Par ailleurs, j'étais la personne de contact pour les autres SPF participants et j'ai effectué le contrôle de qualité sur leurs contributions et codes. J'ai aussi pris en charge la répartition de ces contributions.

Enfin, j'étais responsable de la gestion de SSIOCOM, dont la mise à jour des standing data (exemple, un nouveau SPF rejoint les Shared Services), la gestion des clés d'attribution, la confection de nouveaux tableaux Excel pour les nouveaux exercices budgétaires, etc.



Dispositif de réunion au 4^e étage



La salle réservée aux réunions hebdomadaires du Conseil des Ministres

Important
en
2009

P&O Personnel et Organisation

COMMUNICATION INTERNE

La communication interne est un pilier majeur dans la mise en place d'une politique stratégique des ressources humaines. Il convient non seulement d'attirer des collaborateurs de talent, mais aussi de les garder. Une bonne communication interne motive les collaborateurs et augmente leur implication dans le fonctionnement de la Chancellerie.

En 2009 des initiatives pour améliorer la communication interne furent nombreuses.

GESTION DES CONNAISSANCES ET DES COMPÉTENCES

Le développement des connaissances et des compétences constitue un deuxième pilier important dans la mise en place d'une politique stratégique des ressources humaines. En 2009 aussi, le Service d'encadrement P&O a investi dans une politique de formation solide pour ses collaborateurs. Grâce à une collaboration efficace entre les coordinateurs des ressources humaines et les gestionnaires de dossiers P&O, les collaborateurs ont été invités à s'inscrire à des formations nécessaires aux besoins de leur service. Ils ont ainsi pu appliquer rapidement les nouvelles compétences acquises dans leur travail quotidien.

Une fois acquises, les compétences doivent aussi être entretenues et développées. C'est à cela que servent les cercles de développement. Leur importance a été soulignée lors de plusieurs sessions d'information. Il incombe aux dirigeants d'appliquer la méthodologie des cercles de développement avec leur équipe. C'est

une garantie d'investissement à long terme dans le processus de croissance de chaque collaborateur.

UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION

Une enquête de satisfaction a été menée auprès des collaborateurs en novembre 2009. À l'aide d'une cinquantaine de questions, cette enquête sondait leur satisfaction sur des thèmes tels que le contenu du travail, l'accompagnement de la carrière, la reconnaissance, et leur permettait aussi de donner leur avis sur les dirigeants.

Les résultats de cette enquête aboutiront à un plan d'action P&O 2010-2011.

Fin 2011, une enquête sera à nouveau menée afin de mesurer l'évolution de la satisfaction du personnel, après exécution du plan d'actions P&O 2010-2011.

GESTION EFFICACE ET e-HR

En 2009, de nouvelles initiatives ont permis un traitement encore plus efficace des dossiers du personnel. Chaque membre du personnel est payé à temps, les congés et les absences sont suivis de manière efficace et les demandes de télétravail sont traitées dans les meilleurs délais. La Chancellerie fait partie des administrations pilotes du projet e-HR. Les gestionnaires de dossiers actualisent en permanence la base de données du personnel, ce qui permet de fournir à tout instant des données exactes pour les statistiques du personnel. Ceci garantit également une communication qualitative à destination des parties prenantes concernées. Le résultat peut être consulté, entre autres, sur www.pdata.be.

ENQUÊTE DE SATISFACTION, un taux de participation de 64%



interview avec Isabelle Meulemans

Une enquête de satisfaction? Dans quel but?

C'était une excellente occasion pour interroger les membres du personnel au sujet d'un grand nombre de facettes qui ont une influence sur leur travail quotidien telles que le contenu du travail, les conditions de travail, la communication, les dirigeants, etc. Cette enquête permet également au Service d'encadrement P&O de rédiger un plan d'actions 2010-2011, basé sur une analyse approfondie des réponses.

Quelles ont été les étapes majeures pour la mise en place de ce projet ?

Evidemment, il fallait d'abord obtenir le soutien du Comité de direction. Ensuite, un plan de communication interne a suivi. Nous avons comme ambition d'inciter un maximum de nos collaborateurs à participer à cette enquête, afin de la rendre représentative de l'organisation entière. Impliquer les membres du personnel était donc indispensable. Très spontanément, par le biais d'affiches, les membres du personnel invitaient, avec une pointe d'humour, leurs collègues à compléter l'enquête. Cela a tout de suite donné une autre dimension à cette initiative et a assuré le soutien interne.

Last but not least, le rapport des résultats ainsi que le plan d'actions qui en résulte seront publiés.

Comment ce projet a-t-il été accueilli?

Comme déjà évoqué, l'association maximale de tous les services a fait en sorte que le projet a été bien accueilli et ce à tous les niveaux de pouvoir, que ce soit au niveau de la direction ou du comité de concertation de base. Pour certains collègues, cela a été l'occasion de nous faire part de leurs bonnes idées. Nous les en remercions ! Pour d'autres, il y a eu un effet cathartique, c'était l'occasion de nous signaler les faiblesses de leur service.

Et le résultat ?

Plus de 64% de taux de participation ! Le Service d'encadrement P&O est donc particulièrement satisfait de ce résultat. D'abord, cela montre que nos collaborateurs sont intéressés par et impliqués dans nos projets. Ensuite, ces résultats représentatifs permettent d'élaborer un plan d'action pour optimiser le fonctionnement interne de la Chancellerie.



Images de la campagne Enquête de satisfaction

II/4 Services d'appui

Le Service de Traduction

Le Service de Traduction est chargé des traductions de textes et des traductions simultanées. Les textes sont très divers et abordent bon nombre de domaines. Des collaborateurs assurent également la traduction simultanée lors des réunions du Conseil des ministres, du Cabinet ministériel restreint (Kern), du Comité de concertation, du Comité A, du Comité de secteur, des réunions de la Commission du pacte culturel, des conférences de presse et d'autres réunions formelles et informelles. Les services peuvent aussi faire appel au Service de Traduction pour des questions et des difficultés d'ordre linguistique. Les activités du Service de Traduction, qui est étroitement lié au fonctionnement du gouvernement, suivent donc l'actualité de très près. Le Service de Traduction est disponible 24h/24 et ce toute l'année. A cet effet, les collaborateurs assurent un service de garde qui est joignable à tout moment pour des traductions urgentes ou des réunions.

Important en 2009

Secrétariat et Logistique

Dans des bâtiments historiques, il y a toujours l'un ou l'autre projet de rénovation ou de transformation en cours. C'est maintenant le tour du bâtiment situé au 14, rue de la Loi. Dans la résidence officielle du Premier Ministre, le « Lambermont », la cour intérieure ainsi que les plantations ont été réaménagées. Le nouveau cabinet Van Rompuy s'est installé début 2009. Ceci a nécessité des aménagements et des transformations pour répondre aux souhaits des nouveaux venus.

Le Service Logistique est toujours soucieux de trouver des solutions respectueuses de l'environnement. Ainsi, en juin, un nouveau véhicule de service, équipé de la technologie hybride, a été mis à la disposition du Premier ministre. D'autres véhicules de service à faible émission de CO₂ ont également été achetés, portant l'émission moyenne de CO₂ pour leur utilisation par les organes stratégiques du Premier Ministre à 129 g/km. Ce parc automobile atteint dès à présent la norme de 130 g/km, qui sera obligatoire dès 2012, selon la circulaire « Parc automobile des Secrétariats et Organes stratégiques ». Par ailleurs, dans un souci de gestion durable, des fontaines d'eau ont été installées pour le personnel et des poubelles PMC ont envahi tous les étages du 16 et du 14 rue de la Loi. L'installation d'un deuxième abri pour vélos au profit du personnel s'est également avérée nécessaire. L'introduction de viande bio et de préparations végétariennes au menu du restaurant d'entreprise s'inscrit dans ce même souci de gestion environnementale.

Le Service de Traduction

Secrétariat et Logistique

interview avec Ronny Bert



Depuis combien d'années êtes-vous chef cuisinier à la Chancellerie ?

Presque 20 ans, j'ai commencé en 1990.

Avez-vous constaté une évolution pendant toutes ces années ? Dans l'offre ? Dans la manière de travailler ? Dans les règles ?

Beaucoup de choses ont changé, à tous points de vue. Nous avons déménagé et quitté la cave pour le grenier. Sur le plan professionnel, nous sommes également au top pour le moment. Dans nos toutes nouvelles cuisines, nous disposons du confort le plus moderne et de matériel ultraprofessionnel, comme par exemple trois fours à vapeur et un réfrigérateur à bas refroidissement. Cela nous facilite le travail.

C'est-à-dire ?

La répartition des tâches et le planning du travail sont nettement plus efficaces. Au début de la journée de travail, vers 7h30 du matin, je rédige avec Els, notre responsable HACCP et Food&Beverage, le planning et la liste d'ingrédients pour d'une part, les plats froids, et d'autre part, les plats chauds. A partir de ce moment-là, chaque personne de l'équipe sait ce que l'on attend d'elle. Un environnement spacieux et propre et des appareils performants : tout ce dont une brigade de cuisine a besoin pour travailler de manière motivée et efficace.

Cette cuisine hypermoderne implique aussi des 'contrôles hypermodernes' ?

Oui, nous sommes soumis aux règles HACCP ou Hazard Analysis Critical Control Points. Il s'agit d'un système de contrôle visant à garantir l'hygiène alimentaire. Les normes d'hygiène auxquelles sont soumis la préparation, le service et la présentation de nos plats sont très sévères.

Cela ne gâche-t-il pas un peu votre joie de travailler ?

En fait, non. Préparer à manger est un travail humain. Grâce à ce contrôle de qualité permanent, nous sommes désormais beaucoup plus attentifs à la manière dont nous utilisons les ingrédients et aux éventuels gaspillages. Le système de codage ingénieux qui nous est imposé en ce qui concerne la conservation et la traçabilité des aliments permet également une meilleure gestion du stock. Nous ne prenons dans les réfrigérateurs que ce dont nous avons besoin pour préparation immédiate. Le fait que nous puissions à tout moment être contrôlés par l'AFSCA (Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire) a renforcé la conscience professionnelle et le sens des responsabilités de toute l'équipe. Dans la chaîne alimentaire, le danger de contamination est en effet réel. Il vaut donc mieux prévenir que guérir. Nous servons 90 à 100 repas par jour. C'est dire si la santé des collègues est sacrée.

Votre cuisine en sous-sol ne vous manque pas ?

Pour être tout à fait honnête ... ma cuisinière au gaz me manque. Tout cuisinier ne jure que par une plaque de cuisson au gaz. Mais je respecte les consignes de sécurité.

Vous avez résolument opté pour l'alimentation durable : utilisez-vous des produits bio ? Proposez-vous des plats végétariens ?

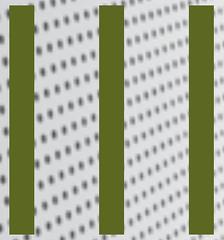
En effet, nous n'utilisons que de la viande bio, du moins pour ce qui concerne la viande non transformée. Toutes nos viandes peuvent être tracées jusqu'à l'animal. Il s'agit d'une directive du Comité de direction. A la demande générale, nous utilisons aussi beaucoup plus de légumes frais que par le passé. Et chaque semaine, nous proposons un plat végétarien fait maison. Nous tenons également compte des plats qui ont du succès. Je n'ai pas à proprement parler de plat favori. Tout doit être bon. C'est aussi simple que cela.



4^e étage, la nouvelle cuisine super équipée



4^e étage, le nouveau restaurant du personnel



Les directions opérationnelles ou verticales



III/1 La Direction générale Secrétariats et Concertation

La direction Secrétariats et Concertation compte quatre services de secrétariat : le Secrétariat du Conseil des ministres, le Secrétariat du Comité de concertation, le Secrétariat des deux comités de négociation syndicale (Comité A et Comité de Secteur I) et le Secrétariat du Collège et du Comité ministériel du renseignement et de la sécurité.

Le Secrétariat du Conseil des ministres

Ce Secrétariat assure toutes les activités administratives et logistiques liées aux réunions du Conseil des ministres :

- Instruire et archiver, tant électroniquement que physiquement, les dossiers.
- Rédiger et envoyer l'ordre du jour.
- Organiser la réunion.
- Communiquer, dans les meilleurs délais, les résultats des décisions (notifications) prises au sein du Gouvernement fédéral. Malgré le transfert important de compétences du niveau fédéral aux entités fédérées, le Conseil des ministres reste un des lieux clés de la politique belge.



Important en 2009

Le 28 septembre 2008, à minuit, au bout de trois années d'intense préparation, l'ancienne application « Regedoc » a été abandonnée, après des années de bons et loyaux services, au profit de « e-premier ».

Malgré de multiples tests, une préparation et des formations (internes et externes) approfondies, des dysfonctionnements et éléments imprévus ont surgi dans la pratique. Les Secrétariats ont été confrontés à des demandes supplémentaires émanant des Cellules stratégiques. L'installation, le 30 décembre 2008, d'un nouveau gouvernement avec Herman Van Rompuy comme nouveau Premier Ministre, a également eu une incidence sur les procédures de fonctionnement du Conseil des ministres et du Comité de concertation ainsi que sur les ajustements et adaptations envisagées pour l'application « e-premier ».

2009 a dès lors été l'année pendant laquelle tout a été mis en œuvre, en étroite concertation avec le Service d'encadrement ICT, pour éliminer tous les défauts et imperfections de l'application. Si le passage peut désormais être considéré comme un grand succès, la vigilance et la flexibilité restent de mise, vu la nature fort évolutive des procédures et du fonctionnement de nos institutions. En tout état de cause, à l'avenir, il faudra poursuivre les investissements en formation (interne et externe) ainsi qu'au niveau de la rapidité des connexions en ligne.

Le Secrétariat du Comité de concertation

Le Comité de concertation est composé de ministres du gouvernement fédéral et des gouvernements des Communautés et Régions. Cette assemblée débat des différents dossiers qui, dans le cadre d'une bonne gouvernance, nécessitent une collaboration entre les différents niveaux de pouvoir et doivent être vérifiés en ce qui concerne les différentes compétences. Le Comité de concertation se réunit habituellement une fois par mois.

Son Secrétariat assure toutes les activités administratives et logistiques des réunions :

- Instruire les dossiers introduits.
- Rédiger et envoyer l'ordre du jour.
- Organiser la réunion.
- Communiquer rapidement les résultats des décisions prises tant au sein du gouvernement fédéral qu'au sein des gouvernements des entités fédérées, sous forme de notifications.

Outre ses activités directement liées aux réunions, le Secrétariat du Comité de concertation est également chargé du suivi de l'état d'avancement des accords de coopération entre les diverses entités, et de la publication des accords de coopération dont l'Etat fédéral fait partie.

Il centralise aussi toutes les informations liées aux dix-huit Conférences interministérielles, que ce soit au niveau des données, des réunions ou des rapports. Ces Conférences sont une émanation du Comité de concertation et travaillent sur des thèmes précis qui peuvent être directement fonction de l'actualité.

Le Service des Affaires syndicales

Le Service des Affaires syndicales

Ce service assure le secrétariat des deux comités de négociation syndicale : le Comité A et le Comité de Secteur I « Administration générale ». Les deux comités sont composés d'une délégation de l'autorité et des organisations syndicales représentatives dans le secteur public. Ils sont présidés par le Premier Ministre.

Les délégations négocient notamment :

- le statut administratif
- le régime pécuniaire
- les pensions
- la durée et l'organisation du travail

LE COMITÉ A

Le Comité commun à l'ensemble des services publics.

Ce Comité est compétent pour des matières qui concernent tous les fonctionnaires (niveaux local, provincial, entités fédérées, fédéral). La délégation de l'autorité se compose des ministres fédéraux ainsi que des représentants des entités fédérées.

Au sein du Comité A, des accords intersectoriels sont également conclus. Ce sont des « accords-cadres » dans lesquels l'autorité s'engage à réaliser certains aspects concernant notamment l'emploi, les conditions de travail, les pensions et les relations sociales.

NOMBRE DE RÉUNIONS

2009

Comité de concertation :

14

Comité de Secteur 1 :

3

Comité A :

5

LE COMITÉ DE SECTEUR I « ADMINISTRATION GÉNÉRALE »

Ce Comité est compétent pour des matières qui concernent des fonctionnaires travaillant auprès :

- de la Chancellerie
- du SPF Personnel et Organisation
- du SPF Budget et Contrôle de la Gestion
- du SPF Technologie de l'Information et de la Communication
- des établissements scientifiques fédéraux
- de l'Orchestre national de Belgique
- du Théâtre royal de la Monnaie
- du Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme
- de la Régie des bâtiments
- du Centre d'Etudes et de Documentation « Guerre et Sociétés contemporaines » (CEGES)
- du Palais des Beaux-Arts
- du Corps interfédéral de l'Inspection des Finances

Le Service des Affaires syndicales met aussi du personnel à la disposition de deux commissions de contrôle pour le soutien administratif et logistique :

- la Commission de contrôle de la représentativité des organisations syndicales dans le secteur public ;
- la Commission des primes syndicales.

Ces commissions sont indépendantes et autonomes.

Le Secrétariat du Collège et du Comité ministériel du renseignement et de la sécurité

Le Secrétariat du Collège et du Comité ministériel du renseignement et de la sécurité

Le Comité ministériel du renseignement et de la sécurité est un organe politique. Il décide de la politique à mener en matière de renseignement. Il conseille sur les initiatives politiques et législatives en matière de renseignement et de sécurité.

Le Premier Ministre préside le Comité, dans lequel siègent d'office les ministres :

- de l'Intérieur
- de la Justice
- de la Défense
- des Affaires étrangères

D'autres membres du gouvernement peuvent aussi être invités ou désignés comme membre permanent.

Le Collège du renseignement et de la sécurité est un organe administratif. Il sert de relais entre le Comité ministériel et les services qui appliquent la politique du renseignement sur le terrain. Le Secrétariat assure la préparation et le suivi des réunions du Collège et du Comité ministériel.

III/2 La Direction générale Coordination et Affaires juridiques

Cette direction regroupe bon nombre de sous-divisions différentes ayant chacune leur propre spécialisation : le Service d'Études, le Service des Marchés publics, le Service du Contentieux, le Service Protocole et Distinctions honorifiques, le Service Réformes institutionnelles. La direction comprend également une cellule de traduction spécialisée dans les matières juridiques.

Le Service d'Études

Le Service d'Études est chargé d'apporter un soutien technique et juridique lors de la préparation, de la coordination et du suivi de projets gouvernementaux. Il fournit une expertise juridique et technique en matière de techniques et de procédures législatives. Il assure le suivi des travaux parlementaires et la coordination des réponses aux questions parlementaires.

Ce service s'occupe aussi des compétences et du statut des membres du gouvernement, du statut des services et institutions créés auprès du Premier Ministre ainsi que de la réglementation et de la composition des organes stratégiques des membres du gouvernement.

Important en 2009

FORMATION DU GOUVERNEMENT

Si l'on compte également le lancement du gouvernement Van Rompuy, fin 2008, cela signifie qu'une aide a été apportée à deux reprises pour la formation d'un gouvernement. A ce moment-là, un scénario spécifique s'enclenche dans différents services de la Chancellerie. Pour le Service d'Études, qui travaille en étroite collaboration avec le Secrétariat du Conseil des ministres, une formation de gouvernement implique, entre autres, les tâches suivantes :

- Après l'élaboration de l'arrêté de démission et de l'arrêté de nomination du nouveau gouvernement, les arrêtés concernant la composition ou la désignation des membres du gouvernement fédéral sont rédigés au sein de différents comités ministériels.
- Une traduction officielle des titres des membres du gouvernement est réalisée en allemand et en anglais.
- Les compétences ministérielles sont en premier lieu déterminées par l'arrêté de nomination mais sont ensuite précisées dans une « note compétences ministérielles » et un « arrêté royal fixant certaines attributions ministérielles ».
- La taille, la composition (et dans certains cas, le logement) des secrétariats, des cellules stratégiques et des cellules de politique générale des membres du gouvernement sont également déterminées.
- On détermine également quel ministre dépend administrativement et budgétairement de quel service public fédéral.
- Les membres du gouvernement reçoivent un dossier d'information global concernant leur statut, les circulaires du Premier Ministre ainsi qu'un vade-mecum mis à jour pour la composition des organes stratégiques.



Gouvernement Van Rompuy (30.12.2008-24.11.2009)

OCDE – ENQUÊTE ÉCONOMIQUE

Le Service d'Études a également été étroitement associé à l'enquête économique 2009 de la Belgique par l'OCDE.

Le service s'est chargé de l'organisation de deux visites d'une délégation de l'OCDE à la Belgique en vue de récolter des informations. Ensuite, il a consacré du temps à la préparation, à la participation et à la finalisation de l'enquête au siège principal de l'OCDE, à Paris.



Gouvernement Leterme II (25.11.2009-26.04.2010)

HOLOCAUST ERA ASSETS CONFERENCE

En 2009, sous la présidence tchèque de l'Union européenne, une conférence internationale, « The Holocaust Era Assets Conference » a été organisée. Cette conférence, qui se tenait à Prague, avait plusieurs objectifs dont l'évaluation des progrès accomplis par les pays participants en ce qui concerne le dédommagement et la restitution aux survivants ou éventuels ayants droit et le renforcement du fonctionnement de la « Task Force for International Cooperation on Holocaust Education, Remembrance and Research » (ITF). Par le passé, le Service d'Études a déjà été étroitement associé aux initiatives belges en matière de dédommagement des membres de la Communauté juive de Belgique (cf. la loi du 20 décembre 2001) et à l'ITF. Le Service d'Études a participé à la préparation de cette conférence et à l'organisation de la participation belge tant sur le plan pratique que du contenu. Plusieurs personnes ont ainsi assisté à des réunions préparatoires en Belgique et à l'étranger. Un des principaux résultats de cette

conférence est la « déclaration de Terezin ». Cette déclaration exprime la volonté des pays participants de consacrer l'attention nécessaire et de prendre les initiatives appropriées en matière de bien-être des survivants de l'Holocauste, de restitution des biens mobiliers et immobiliers, de gestion des archives, de conservation et d'entretien des lieux de commémoration et des cimetières, d'enseignement, de la mémoire et de l'enquête sur ces événements tragiques.

INTERNATIONAL

La DG Coordination et Affaires juridiques représente le Premier Ministre à la Commission interministérielle Droit humanitaire (CIDH). Le représentant y préside les groupes de travail « Communication », qui a finalisé la version française du site internet de la CIDH, et « Protection des biens culturels », qui a organisé une conférence de presse et une diffusion ciblée mais large de la brochure relative à la protection des biens culturels en Belgique. Il a également collaboré activement aux autres groupes de travail de la CIDH dont il est membre et plus particulièrement au groupe de travail « Législation » qui, à la demande du Ministre de la Justice, a produit un rapport sur le négationnisme et ensuite un projet d'avant-projet de loi sur le négationnisme.

Il a également représenté le Premier Ministre et la CIDH au 10^e anniversaire du Second Protocole de la Convention de La Haye (juin, La Haye), à la huitième réunion des Hautes Parties Contractantes à la Convention

de La Haye de 1954 pour la protection des biens culturels en cas de conflit armé et à la troisième Réunion des Etats Parties au Deuxième Protocole relatif à la Convention de la Haye de 1954 (novembre, Paris).

Enfin, il a pris part à la délégation belge qui a préparé, déposé et défendu devant la Cour internationale de Justice la requête introductive d'instance devant la Cour internationale de Justice contre le Sénégal, concernant l'obligation de poursuivre ou d'extrader dans le cadre de l'affaire Hissène Habré, et plus particulièrement la demande en indication de mesures conservatoires, plaidée en avril à La Haye.

Le Service des Marchés publics

Le Service des Marchés publics est chargé de la préparation, de la coordination et du suivi de la législation relative aux marchés publics et, en particulier, de la transposition du droit européen en droit national. Outre la participation aux réunions européennes, le service assure le secrétariat de la Commission des marchés publics, à laquelle il apporte également une assistance sur le plan du contenu. Enfin, le service donne des avis juridiques en matière de marchés publics au Premier Ministre et à ses collaborateurs mais aussi, dans la mesure du possible, à d'autres services publics. La législation relative aux marchés publics est une matière fédérale. Elle vaut comme une sorte de « code » qui doit être respecté par les autorités fédérales et par les autres pouvoirs et services adjudicateurs (Communautés et Régions, autorités locales, entreprises publiques,...) lors de l'attribution des marchés de travaux, de fournitures ou de services. Pour souligner l'importance de cette matière : quelque vingt milliards d'euros sont investis chaque année dans des marchés publics.

Interview avec Tom Poelman et Laura Thomaes



Ces « Statistiques annuelles sur les marchés publics pour la Commission européenne », que sommes-nous censés en retirer ?

Chaque année, tous les Etats membres de la Commission européenne doivent établir un rapport statistique détaillé concernant les marchés publics de l'année précédente. Concrètement, cela signifie que nous contrôlons tous les marchés publics publiés au Journal officiel de l'Union européenne en fonction d'une série de données telles que l'objet du marché, la procédure suivie, le montant d'attribution, les données de classification, etc. En outre, nous contrôlons les autorités centrales et les services adjudicateurs, tout comme les entreprises publiques actives dans les secteurs de l'eau, de l'énergie, des transports et des services postaux, s'agissant de leurs dépenses inférieures au seuil européen (à savoir les marchés n'étant pas obligatoirement publiés au Journal officiel de l'Union européenne) et ce, selon une distinction en travaux, livraisons et services. Ce rapport permet à la Commission européenne

de comparer entre elles les données des différents Etats membres et de vérifier la mesure dans laquelle ces derniers respectent les dispositions du Droit communautaire en matière de marchés publics. De plus, sur la base de ces rapports, la Commission européenne peut vérifier si l'Union européenne respecte ses engagements à l'égard des pays tiers qui ont signé l'Accord sur les marchés publics au niveau de l'OMC (Organisation mondiale du Commerce).

En effet, cela ne semble pas évident de prime abord, mais le Service des Marchés publics y accorde vraisemblablement de l'importance ?

Nous sommes confrontés à une augmentation annuelle du nombre de marchés publics publiés au Journal officiel de l'Union européenne, ce qui se traduit par une charge de travail accrue pour notre service. Afin de compenser cette augmentation, nous faisons à présent appel à un nouveau système de données automatisé que nous perfectionnerons encore à l'avenir.

Expliquez-nous ça !

Chaque avis de marché et d'attribution de marché publié est automatiquement introduit dans le système de données, chose qui nous est permise grâce aux licences de Tenders Electronic Daily (TED) que nous avons achetées à cet effet. TED est à la fois la version électronique du Journal officiel de l'Union européenne et un site faisant partie du portail de l'Union européenne. Ce site permet à chacun, moyennant

un enregistrement rapide et gratuit, de consulter les archives des cinq dernières années et, grâce à un écran de recherche unique, d'introduire ou de sélectionner plusieurs critères de recherche, tels que les données géographiques, le type de document ou de marché, des mots clés, etc. Lors de la vérification des marchés, nous examinons tous les paramètres. Si les informations nécessaires sont manquantes ou qu'il existe des doutes quant à leur validité, le système envoie automatiquement un e-mail à la personne de contact pour lui demander de compléter ces données. Le gain de temps est très important car, auparavant, nous devions à chaque fois rédiger un e-mail personnalisé ou contacter la personne par téléphone, alors qu'à présent, un seul clic suffit pour la contacter et lui transmettre toutes les données nécessaires. En outre, nous avons rédigé une brochure à l'intention de la personne de contact qui fait l'objet de la demande, lui expliquant pas à pas les éléments à compléter et la manière de régler les problèmes les plus fréquemment rencontrés. L'avantage majeur de ce nouveau système est qu'il permet de générer automatiquement les différents rapports et de les réunir en un seul.

Les utilisateurs s'en sortent-ils bien ou devez-vous jouer le rôle de « helpdesk » ?

Les premières expériences du nouveau système sont positives. Si des problèmes se présentent, les personnes interrogées peuvent toujours s'adresser à stat16@premier.fed.be.

Important en 2009

En 2009, le projet le plus important du Service des Marchés publics a été, sans aucun doute, la transposition de la directive européenne 2007/66/CE en matière de protection juridique dans le cadre des marchés publics. Cette directive impose aux Etats membres l'obligation de prendre des mesures supplémentaires en vue de protéger les entreprises lors de l'attribution de marchés publics. Un groupe de travail, composé du Service des Marchés publics et de représentants du Conseil d'Etat et du SPF Justice, a préparé un avant-projet de loi qui a donné lieu à la loi du 23 décembre 2009 introduisant un nouveau livre relatif à la motivation, à l'information et aux voies de recours dans la loi du 24 décembre 2009, relative aux marchés publics et à certains marchés de travaux, de fournitures et de services (Moniteur Belge, 28 décembre 2009).

En deuxième lieu, une dernière série de modifications a été apportée par arrêté royal du 29 septembre 2009 (Moniteur Belge, 2 octobre 2009) à la législation en vigueur relative aux marchés publics, à savoir la loi du 24 décembre 1993 et ses arrêtés d'exécution, afin de rendre ces textes conformes aux directives européennes 2004/17/CE et 2004/18/CE.

Enfin, des avancées importantes ont été réalisées en 2009 dans l'élaboration des arrêtés d'exécution dans le cadre de la révision globale de la législation relative aux marchés publics, basée sur la nouvelle loi de base du 15 juin 2006.

Outre les initiatives précitées, l'optimisation des statistiques relatives aux marchés publics a été poursuivie sur la base d'un nouveau système de données automatisé (voir interview avec les responsables de projet Tom Poelman et Laura Thomaes.

Contentieux Protocole et Distinctions honorifiques

Le Service du Contentieux

Le Service du Contentieux coordonne principalement les interventions du gouvernement fédéral devant la Cour constitutionnelle. Il reçoit et distribue aux membres du Conseil des ministres les documents que la Cour constitutionnelle fait parvenir au Premier Ministre et assure le secrétariat en ce qui concerne la défense des intérêts de l'Etat fédéral belge devant cette juridiction. Le Service traite également les recours devant d'autres tribunaux et cours dans lesquels le Premier Ministre est concerné, ou les renvoie aux membres du gouvernement compétents en la matière.

Le service veille au respect des règles de procédure et des délais en rapport avec les interventions mentionnées ci-dessus : renvoi aux membres du Gouvernement concernés, désignation d'avocats, dépôt des mémoires...

Il prépare un document, le « Bulletin », qui reprend une liste des affaires introduites devant la Cour constitutionnelle. Chaque semaine, ce Bulletin est soumis au Conseil des ministres pour approbation.

Important en 2009

En 2009, 223 nouvelles affaires relatives à la Cour constitutionnelle ont été introduites, dont 146 questions préjudicielles et 76 recours en annulation.

Le Service Protocole et Distinctions honorifiques

Le Service Protocole et Distinctions honorifiques est chargé des questions relatives au protocole, principalement des questions relatives aux plaques d'immatriculation A et du respect de l'ordre de préséance, ainsi que des questions relatives aux distinctions honorifiques ou de décorations civiles. Le Service peut conseiller en matière de réglementation et assure le suivi des dossiers qui ont été introduits dans ce cadre auprès du Premier Ministre ou du Conseil des ministres, principalement par les entités fédérées. Des demandes de distinctions individuelles sont également introduites par des particuliers.

Le service collabore étroitement avec le Service des Ordres du Service public fédéral Affaires étrangères, qui est compétent pour cette matière.

III/3 La Direction générale Communication externe

En matière de communication, la Chancellerie doit garantir une diffusion professionnelle et efficace des informations auprès des citoyens et des organisations du pays. L'objectif est de les informer sur les activités politiques du gouvernement et des services publics fédéraux. Ceci nécessite une bonne coordination entre les services concernés. A cette fin, la Direction générale Communication externe dirige et stimule (en collaboration avec la Direction générale Communication interne au sein de P&O) le réseau des communicateurs fédéraux, à savoir le COMMnet, le COMMnetKern et le COMMnetKern Portail. Ainsi, une synergie est générée en matière d'initiatives de communication fédérales, ce qui augmente l'impact de la communication fédérale.

Cette direction assure aussi la promotion de l'image de marque de la Belgique à travers le monde, à l'aide des techniques de communication les plus modernes.

Lors de l'exécution de ses missions, la Direction générale Communication externe s'adresse à des groupes-cibles internes et externes :

- les porte-parole politiques et les autres responsables de la communication des organes stratégiques
- les responsables de la communication des SPF et SPP
- les responsables de la communication des institutions et organismes publics fédéraux qui dépendent des SPF et SPP
- les ambassades belges à l'étranger (en collaboration avec le SPF Affaires étrangères)
- la population belge dans son ensemble
- des groupes-cibles au sein de la population belge
- la presse nationale et internationale
- les autres autorités du pays, plus particulièrement les Communautés et les Régions

Pour remplir ses missions, la Communication externe s'appuie sur les six services suivants, qui ont chacun leur spécificité.

Appui et Coordination Création et Distribution Communication du Conseil des ministres

Le Service Appui et Coordination

Le Service Appui et Coordination apporte à la direction un soutien administratif et logistique dans ses projets de communication, et plus particulièrement dans les nombreux événements de relations publiques dont se charge la Direction générale. Il y a une étroite collaboration avec le Service d'encadrement B&CG pour la gestion du budget du service.

Le Service Création et Distribution

Le Service Création et Distribution s'occupe des publications propres de la Chancellerie (voir la liste des publications 2009 à la page 38. Il contribue à la fourniture de services et à la diffusion de connaissances en rapport avec la communication aux groupes-cibles internes (services fédéraux de communication) et est actif dans bon nombre de groupes de travail interdépartementaux qui œuvrent de manière transversale pour une meilleure communication des autorités fédérales.

Le Belgopocket est devenu un concept. Voir la description détaillée pp. 30 et 31. L'infoshop.be a également été rénové et a retrouvé un nouvel élan.

Voir aussi www.infoshop.belgium.be

Le Service Communication du Conseil des ministres

Le Service Communication du Conseil des ministres est chargé d'informer les médias, les entreprises et les citoyens de toutes les décisions prises par le gouvernement lors du Conseil des ministres hebdomadaire. Le Service assure donc la transparence et la publicité du travail gouvernemental. Les communiqués sont rédigés de manière standardisée et objective et sont ensuite diffusés par mailing vers une base de données de centaines de journalistes et de particuliers intéressés par ces décisions. Ils sont également consultables sur les sites www.presscenter.org et www.premier.be à l'issue de chaque Conseil des ministres. Toutes les informations relatives aux décisions du Conseil des ministres peuvent y être recherchées sur la base de dates, de sources et de mots-clés. Ces sites constituent dès lors une des principales sources d'information sur les décisions et réalisations du gouvernement. Par ailleurs, le Service Communication du Conseil des ministres gère le contenu du site internet du Premier Ministre, www.premier.be. Ce site reprend l'agenda du Premier Ministre, des communiqués de presse, des reportages, des photos et vidéos ainsi que les principaux discours prononcés par le Premier Ministre. Il regroupe en outre toute une série d'informations relatives au fonctionnement du gouvernement et aux compétences du Premier Ministre. Le Service Communication du Conseil des ministres assure la rédaction et la publication journalière de l'information dans les différentes rubriques du site.



Deux campagnes officielles efficaces menées en 2009

Online et l'équipe Portail Offline

Le Service Online et l'équipe Portail

Le Service Online et l'équipe Portail ont pour mission d'améliorer et de simplifier la communication internet des autorités fédérales. Le service formule des recommandations, assure des formations et soutient bon nombre de projets web de l'administration. Orienté résolument vers l'avenir, le service conçoit des « bonnes pratiques », définit des lignes de conduite et développe des méthodes de travail qui peuvent être utiles pour tous les « webmasters » et communicateurs internet fédéraux. <http://webguide.fgov.be>

En collaboration avec Fedict, le service se focalise sur le portail de la Belgique fédérale. Sa tâche est de coordonner le contenu et de veiller à une bonne fonctionnalité du site. L'objectif de www.belgium.be est de présenter toutes les informations et tous les services en ligne des autorités belges de manière conviviale et axée sur le citoyen.

Le Service Offline

Le Service Offline a une fonction consultative en matière de campagnes d'information fédérales et assure la gestion et la coordination de ces campagnes afin d'harmoniser la demande et l'offre d'information des différentes parties concernées (autorités, citoyens, entreprises, médias) et de les convertir en une politique de communication efficace et rentable. Ce service entreprend des actions qui visent à améliorer la qualité et le professionnalisme des campagnes d'information et des moyens mis en œuvre. Grâce à l'acquisition centralisée d'espaces médias, les autorités fédérales bénéficient d'importantes réductions. Du fait de ces prix attractifs, le Service Offline peut, en collaboration avec les autres services publics fédéraux, mener des campagnes créatives sur des mesures publiques qui influencent la vie quotidienne en Belgique.

Belgopocket Un exemple réussi d'une collaboration entre différents SPF

Création et Distribution

BELGPOCKET, LE LIVRE ET LE SITE

Un coup dans le mille

Le citoyen n'est pas nécessairement intéressé de savoir quelle administration exerce quelle compétence. En revanche, il souhaite savoir à quelle administration il peut s'adresser pour obtenir des informations et une aide concrète : comment on calcule sa pension, ses impôts, l'indexation de son loyer, quand et comment il peut obtenir son permis de conduire, sur quel soutien il peut compter en cas de maladie, de chômage, de maltraitance d'enfants et tant d'autres questions encore. L'objectif du Belgopocket était de répondre à ce besoin. Les deux éditions du Belgopocket, en 2005 et 2009, ont été un véritable coup dans le mille. Il a suscité un grand intérêt. C'est pourquoi une troisième édition, prévue pour 2011, est en préparation.

Les objectifs

Les objectifs sont clairs :

- Fournir, sous la forme de questions-réponses, des informations concernant les services offerts par l'autorité du point de vue du citoyen dans sa vie de tous les jours.
- Formuler les textes de manière claire et concise, en évitant au maximum le jargon administratif.
- Tenter d'atteindre les citoyens qui ont peu ou pas d'accès aux informations par voie électronique.

Une collaboration intense

Le Belgopocket a vu le jour grâce à la collaboration très intense d'experts de tous les SPF, qui ont tout de suite perçu et soutenu la valeur ajoutée que représentait un tel moyen de communication. Un comité de pilotage, coaché par le Service Création et Distribution, cherche également, avec

succès, à obtenir la collaboration des Communautés et des Régions pour les matières qui les concernent conjointement. Ce service est également celui qui assure dans son intégralité la coordination du projet. Le Belgopocket est un livre pratique, au format de poche, divisé en 11 chapitres. Petit détail sympathique, chaque chapitre dispose d'une couleur en guise de signet :

- **santé**
- **emploi et travail**
- **logement**
- **mobilité et transport**
- **environnement**
- **famille**
- **protection des consommateurs**
- **justice**
- **pension**
- **impôts et fiscalité**
- **citoyenneté et démocratie**

Le site www.belgopocket.be

Bien que Belgopocket soit tout d'abord destiné à être un livre, le site www.belgopocket.be fait partie intégrante du projet. Il permet aux internautes de consulter le Belgopocket en ligne. Les couleurs et le lay-out sont reconnaissables ; la structure est quant à elle identique. Les lecteurs habitués s'y retrouvent rapidement.

Le site permet au comité de pilotage de faire mettre immédiatement en ligne les modifications relatives au contenu, qui sont nombreuses et fréquentes car les services évoluent rapidement. www.belgopocket.be est constamment mis à jour. En 2009, plusieurs collaborateurs de la Direction générale Communication externe ont, pour ainsi dire, créé de toute pièce un nouveau site Internet pour le Belgopocket. Son lancement sur la toile est prévu au printemps 2010.

interview avec Catherine Lombard



Qu'est-ce qui continue à vous passionner dans le projet Belgopocket ? Vous en êtes maintenant à la troisième édition ?

C'est un projet très intéressant sous bien des aspects. Il l'est particulièrement du point de vue du contenu. Cela m'a permis de maintenir à jour mes connaissances en droit pénal, judiciaire, civil et même de les étendre à des domaines juridiques comme le droit social ou fiscal.

Comment expliquez-vous le succès du Belgopocket ?

Nous nous sommes rendu compte qu'il répondait à une série de besoins spécifiques de nos lecteurs. En fait, le marché manquait réellement d'un tel livret pratique, sous forme de questions-réponses et comprenant des informations précises provenant d'une source officielle. Nous donnons au citoyen ce qu'il est en droit de recevoir. Le fait que nous structurons les informations en fonction de la vie quotidienne du citoyen et des questions auxquelles il est confronté, permet d'expliquer les nombreux témoignages spontanés de gratitude que nous avons reçus. Les lecteurs nous disent aussi que les nombreux

points de contact repris dans le Belgopocket leur sont bien utiles pour s'y retrouver dans la complexité des administrations.

Quel est le public cible du Belgopocket ?

Notre principal public cible est le citoyen qui n'est pas familier avec Internet. Avec le Belgopocket, nous souhaitons quelque peu combler la fracture numérique, du moins en ce qui concerne la communication émanant des services fédéraux. Le Belgopocket est utilisé par des CPAS, des bibliothèques, des maisons de justice, des greffes de tribunaux, des entités de la police, des ASBL. Il y a des enseignants qui l'utilisent en classe, des journalistes qui l'exploitent comme source d'informations. On a aussi des demandes venant de départements de la Commission européenne. Le lectorat est vraiment très diversifié. On a aussi de plus en plus de demandes pour une version en anglais.

Comment le projet se concrétise-t-il ?

C'est un fantastique travail d'équipe. Des collègues du comité de pilotage Belgopocket et des représentants des SPF rédigent des textes. J'écris

moi-même une partie des textes. Les contenus sont validés par des experts étant donné que chaque SPF est responsable in fine de l'exactitude du contenu pour les matières relevant de ses compétences. Dans le comité de pilotage, il y a aussi des représentants des Communautés et des Régions qui se chargent de faire valider les matières qui dépendent de leur niveau de pouvoir. Je me charge de la rédaction finale (en français) pour la plupart des textes, afin d'uniformiser le style rédactionnel et la présentation. Pour les traductions français / néerlandais et néerlandais / français, on peut compter sur la traductrice de notre service, qui connaît bien le style rédactionnel du Belgopocket. Pour la version allemande, des collègues de la Communauté germanophone relisent et corrigent les textes. Une fois que les textes sont mis en pages, il y a encore des relectures pour traquer les dernières fautes d'orthographe ou de style.

Ma chef prend en charge les nombreux marchés publics qu'entraîne le Belgopocket : pour la mise en pages, l'impression, la distribution, la campagne de promotion,...

Quelle est votre plus belle expérience dans le cadre du Belgopocket ?

Je suis très heureuse de m'occuper d'un projet d'information pour les citoyens. La réaction des citoyens qui nous disent que, grâce au Belgopocket, ils réalisent le nombre d'administrations fédérales auxquelles ils peuvent faire appel pour obtenir une réelle assistance, ça met vraiment du baume au cœur.

LE BELGPOCKET EN QUELQUES CHIFFRES

320_{pages}
format 13x18_{cm}
16_{mm} d'épaisseur
pèse 260_{gr.}

Première édition 2005 :
500.000_{ex.}

Deuxième édition 2009 :
600.000_{ex.}

Un stock épuisé en quelques mois.

- 400.000_{ex.} ont été diffusés par le biais des bureaux de poste
- 200.000_{ex.} par d'autres institutions fédérales, communes, ONEM, Région wallonne, maisons de justice, mutualités, services de police, bibliothèques, syndicats, etc.

Le Belgopocket sort de presse



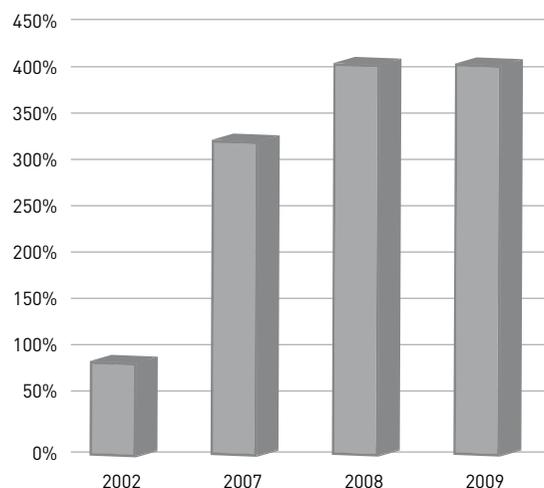
RP-IPC Le Centre de Presse international au Résidence Palace

Le Centre de Presse international au Résidence Palace (RP-IPC) en 2009

Le Centre de Presse international est un service de l'Etat à gestion séparée, situé dans le bâtiment magnifiquement restauré qu'est le Résidence Palace au 155, rue de la Loi. Il héberge plusieurs organisations professionnelles de la presse nationale et étrangère. Il offre aux autorités, instances et entreprises nationales et internationales un centre de congrès professionnel pourvu de toutes les facilités audiovisuelles et de catering. Il propose un service global pour toutes sortes d'événements.

Ces dernières années, un nombre considérable de VIP se sont rendus au RP-IPC. Parmi ceux-ci : différents chefs d'Etat et de gouvernement, des ministres et des secrétaires d'Etat, des commissaires et des parlementaires européens, des chefs d'industrie et plusieurs autres personnalités des milieux politiques, des affaires et du secteur non-marchand.

EVOLUTION DU TAUX D'OCCUPATION DES SALLES



En 2009, les travaux en vue de doter le bloc C du Résidence Palace, où est installé l'IPC, d'une installation technique propre se sont poursuivis. Etant donné que cette installation est prévue sur le toit, d'autres bureaux ont été recherchés pour les occupants de l'étage en dessous. La fin de ces travaux, de même que l'aménagement d'une terrasse au 9^e étage, sont attendus pour la mi-2010, ce qui représente un retard d'environ 6 mois sur l'échéancier initial. Ce n'est qu'à partir de ce moment-là que la zone libérée sera à nouveau occupée par l'IPC.

Les autres chantiers, comme les travaux au bloc A du Résidence Palace en vue d'héberger le Conseil européen, ou encore l'aménagement de la nouvelle gare Schuman, seront source de problèmes pendant quelques années encore. Des conditions de circulation et d'accès changeantes, les nuisances propres à des travaux d'une telle envergure seront constamment au centre de l'attention. Dans les années à venir, le RP-IPC devra toujours tenir compte, dans son fonctionnement, de facteurs environnementaux en constante évolution.

En 2009, le développement d'un nouveau site web pour le centre de presse a été lancé. Une attention particulière a été accordée au perfectionnement de la diffusion des communiqués de presse et, plus globalement, aux services fournis à la presse et aux organisations officielles qui souhaitent entrer en communication avec la presse.

Puisque la plate-forme comprend un certain nombre de fonctionnalités qui peuvent également être utilisées pour le site web de la Présidence belge du Conseil de l'Union européenne il a été décidé de développer une seule plate-forme d'où les deux sites pourront fonctionner.

EVOLUTION DU TAUX D'OCCUPATION DES SALLES

Les circonstances difficiles dans lesquelles il a fallu travailler ont, dans une certaine mesure, freiné la croissance de l'occupation. La crise financière et les conditions économiques difficiles se sont également fait ressentir, principalement au niveau des services supplémentaires, à l'instar du catering.

Occupation des espaces de travail

La crise économique et financière a également donné lieu à une concentration accélérée et à des mesures d'économie contraignantes dans le secteur des médias. Dans certains cas, il en a découlé une réduction du nombre de collaborateurs, voire des mesures plus drastiques telles que l'arrêt complet de leurs activités en Belgique. Il y a ainsi été mis fin à un nombre limité de contrats de bail. Dans d'autres cas, une diminution de la surface louée a été demandée. Heureusement, ces facteurs n'ont pas eu d'impact significatif sur le taux d'occupation en 2009. Dans la plupart des cas, un autre locataire a été trouvé dans un délai raisonnable.

Réagir sans relâche de manière vigilante, afin de continuer à assurer le fonctionnement optimal du centre et rester garant d'une bonne prestation de services sont un défi constant pour le RP-IPC.

Important en 2009



Le site www.belgium.be a bénéficié d'une plus grande notoriété

Les rédacteurs web de l'équipe Portail assurent la mise à jour constante du portail fédéral www.belgium.be. En 2009, l'équipe Portail a publié pas moins de 442 nouvelles sur ce site et a mis en exergue 115 sujets importants. Ainsi, le portail souhaite concrétiser pleinement son rôle de portail d'accès convivial à toutes les informations et services publics officielles.

Connaissez-vous déjà Belgium.be ?

Le concours « Eté 2009 », qui s'est déroulé du 15 juillet au 16 août 2009, avait pour objectif d'associer plus étroitement au site les visiteurs de Belgium.be, et plus particulièrement les photographes amateurs. Les photos gagnantes ornent désormais plusieurs pages du portail.

En décembre 2009, plusieurs grands sites médiatiques ont diffusé la campagne promotionnelle de Belgium.be, basée sur des slogans absurdes tels que « Simone, Eglantine... Puis-je épouser les deux ? », ce qui a permis d'attirer des internautes sur le site.

L'objectif du « Flash Mob Dance », organisé le 26 décembre 2009 sur la Grand-Place de Bruxelles, au cours duquel 140 danseurs ont interprété une chorégraphie surprise sur un medley de mélodies célèbres, était également de promouvoir Belgium.be. Après la danse, des flyers ont été distribués et la vidéo du spectacle a été diffusée sur le portail.

Un certain nombre de projets importants pour 2010, qui

influenceront également la renommée de la Belgique de manière positive, ont été mis en chantier : le site business.belgium.be, à l'intention du milieu des affaires, et le site de la Présidence belge de l'UE et du Centre de presse international.

Les communes belges à la loupe

Une à une, les communes belges ont fait l'objet d'une attention particulière sur www.belgium.be, avec une description des particularités de chacune d'entre elles. Fin 2009, 75 de ces textes ont ainsi été publiés.

Au service d'autres services publics

L'équipe Web et l'équipe Portail n'hésitent pas à mettre leur savoir-faire à la disposition d'autres services publics. Ainsi, ils ont développé les sites internet de plusieurs ministres.

Nouveaux sites

- En décembre 2009, la nouvelle version de www.monarchie.be a été mise en ligne. Ce site consacré à la famille royale a donné une place centrale à l'actualité et aux photos.
- L'équipe Web et l'équipe Portail ont également aidé à l'élaboration du site de la Commission nationale pour les Droits de l'enfant : www.cnde.be.
- Une petite vidéo a été tournée pour le SPF Finances en vue de promouvoir la déclaration fiscale par internet via Tax-on-web.
- Plusieurs sites et services sont communs à plusieurs SPF : mybelgium.be offre un accès direct et personnalisé aux services en ligne du gouvernement, search.belgium.be est un moteur de recherche permettant de passer au crible tous les sites de l'autorité fédérale et webguide.belgium.be donne des

directives et des conseils pour une communication par internet efficace, à l'intention des responsables en communication, des webmasters et des collaborateurs ICT de l'autorité fédérale.
→ Le site www.premier.be a aussi subi une rénovation complète à l'arrivée d'Herman Van Rompuy comme nouveau Premier Ministre.

Tout le monde sur le pont pour la préparation de la Présidence belge de l'UE

La Présidence belge de l'UE, au second semestre de 2010, requiert de nombreux préparatifs.

Fin 2008, le site forum2010.belgium.be a vu le jour. Sur ce forum, les internautes ont pu débattre de divers sujets de l'actualité européenne. Les résultats de ce forum ont été rassemblés début 2009 et ont participé à l'élaboration des priorités de la présidence.

En janvier 2009, un concours de design en vue de concevoir le logo de la présidence en trio (Espagne – Belgique – Hongrie) a été organisé. Son suivi était assuré par le site logo2010.belgium.be.

Dans le courant de 2009, de nombreux projets ayant pour objectif de rehausser l'éclat de la Présidence belge ont été lancés. Il s'agissait d'un travail important en vue du déferlement attendu en 2010.

Important en 2009

ASA Agence pour la Simplification administrative

En 2009, l'Agence pour la Simplification administrative a publié son premier rapport annuel sur l'évolution des charges administratives découlant de la réglementation de l'autorité fédérale et sur les principaux projets d'e-government, et ce pour ce qui concerne l'année 2008.

Ce rapport est le résultat des mesures réalisées par le Bureau de mesure de l'ASA. Chacune des réglementations fédérales publiées au Moniteur belge au cours de l'année 2008 et ayant un impact sur les charges administratives des citoyens et des entreprises a été passée au crible. Les mesures ont été réalisées selon le modèle de mesure Kafka, la variante belge de la méthode des coûts standard qui, dans l'intervalle, a été adoptée dans toute l'Europe.

Le rapport présente un aperçu des mesures classées par SPF ainsi qu'un certain nombre de recommandations adressées aux services publics dans le but de diminuer ou de restreindre des charges administratives imposées aux entreprises et aux citoyens.

Les mesures révèlent une diminution des charges administratives en 2008, estimée à près de 93 millions d'euros : un peu plus de 70,5 millions d'euros sont le résultat de l'adaptation de la réglementation, les 22,5 millions d'euros restants proviennent des projets d'e-government et de la facturation électronique.

L'ASA clôture également son rapport par cinq recommandations :

- Ne prenez pas le citoyen ou l'entreprise pour un facteur entre les services publics.
- Optez pour des règles claires et faciles à appliquer.
- Percez les murs des compétences administratives.
- Remplacez les charges administratives par la prestation de services.
- Simplifiez et promouvez les applications d'e-government.

Outre l'évolution des charges administratives, nous avons cartographié l'impact sur l'environnement : en 2008, la simplification administrative s'est traduite par une réduction de 13.129.925 kilomètres s'agissant des déplacements imposés aux citoyens et aux entreprises pour remplir des formalités administratives. Cela représente une réduction des émissions de CO₂ de 2.100 tonnes. L'objectif est de produire chaque année un rapport de ce type. C'est ainsi que l'on pourra étudier l'évolution sur plusieurs années. En outre, les rapports permettront d'illustrer comment l'autorité fédérale contribue à la réalisation de l'objectif de réduction des charges administratives de 25 % d'ici à 2012 (cet objectif est partagé par l'autorité fédérale, les Communautés et les Régions).

Interview avec Kris Blancke



Qu'est-ce qu'un rapport d'évaluation ? S'appuie-t-il sur le modèle de mesure Kafka ? Pouvez-vous nous expliquer en quelques mots ?

Un rapport d'évaluation est un compte rendu des résultats des évaluations. Chacune des réglementations fédérales publiées au Moniteur belge au cours d'une année déterminée, en l'espèce l'année 2008, et qui a un impact sur les charges administratives est mesurée selon le modèle de mesure Kafka. Tant les augmentations que les réductions de charges font l'objet d'évaluation. Cela nous donne un montant total exprimé en euros des progrès réalisés par l'autorité fédérale sur la voie des réductions des charges administratives.

Que mesure-t-on précisément et pourquoi ?

La majorité de la réglementation entraîne des charges administratives pour les citoyens et les entreprises. Au sein de l'ASA, nous sommes partis du principe que bon nombre de ces charges pouvaient être évitées. Mais, pour ce faire, il nous fallait avant tout les cartographier, les « mesurer » donc.

Que considère-t-on comme des charges administratives ? Pourriez-vous donner un exemple concret et parlant ?

Celui qui a participé dans le passé à des marchés publics sait par exemple que, pour chaque offre, il fallait fournir toute une série de documents, lesquels devaient être réclamés auprès des différentes administrations. Autrement dit, l'autorité se sert des citoyens et des entreprises comme d'une boîte aux lettres pour l'échange d'attestations et d'informations dont elle dispose de surcroît. Cela s'avère plutôt pesant pour les entreprises. La même procédure est requise pour les demandes de primes émanant des citoyens, pour les allocations destinées aux personnes handicapées, pour les pensions et dans bien d'autres cas encore. L'ASA entend y mettre le holà.

Quel est votre apport spécifique dans ce projet ? Quels sont les points névralgiques ?

En tant que chef de projet, je coache une équipe qui réalise les mesures (= le bureau de mesure). Je discute des résultats des mesures avec le membre de l'équipe concerné et

les résultats sont ensuite validés. J'assure également le suivi administratif du projet : les membres de l'équipe sont tous des consultants externes et je dois donc contrôler les budgets alloués ainsi que la facturation, établir le planning et en assurer le suivi,... C'était et cela reste une foire d'empoigne quand il s'agit d'obtenir les données requises, surtout auprès d'autres services publics. Pour chaque procédure que nous mesurons, nous devons, par exemple, connaître le nombre de citoyens/d'entreprises qui sont tenus de suivre cette procédure ainsi que la fréquence à laquelle ils y sont contraints sur une année. Il arrive souvent que les services publics concernés ignorent quelles sont les personnes soumises à cette procédure ainsi que leur nombre (citoyens/entreprises). Nous avons également rencontré de la réticence de la part de certains services publics à l'égard du fait que nous passions au crible leur réglementation et leurs procédures. Une certaine nervosité est palpable s'agissant de la quantification des charges liées à leurs réglementation et procédures, alors que l'exercice peut justement les aider à les rendre plus efficaces.

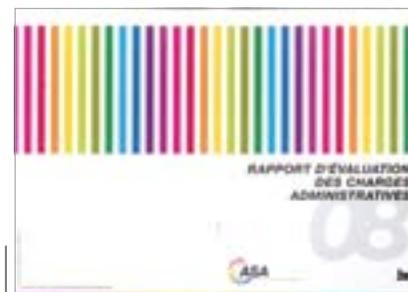
Comment décririez-vous les avantages d'un tel rapport d'évaluation ?

Un tel rapport donne d'abord un aperçu de l'évolution de la hauteur des charges administratives en Belgique pour les citoyens et les entreprises. Etant donné que les charges administratives sont synonymes de coût direct ou indirect pour les entreprises, la réduction de celles-ci peut contribuer à l'amélioration de la compétitivité de l'entreprise ainsi que de la compétitivité de la Belgique. Par ailleurs, le rapport peut aussi s'avérer un instrument intéressant pour les services publics. A la lumière des résultats, ils peuvent constater les performances d'autres services publics et en tirer les leçons pour réduire leurs propres charges. Le rapport contient également cinq recommandations que peuvent appliquer les services publics pour limiter les charges. Chacune d'elles est illustrée par un ou plusieurs exemples.

Comment pensez-vous que le « projet d'évaluation » va évoluer ?

Selon le planning, le bureau actuel de mesure devrait poursuivre ses activités jusqu'au début de

l'année 2013. Nous produirons systématiquement des rapports annuels qui permettront de suivre l'évolution des charges administratives. Nous remettrons également des rapports thématiques dédiés par exemple aux charges administratives imposées aux généralistes, ou encore une brochure décrivant les efforts réalisés par le SPF Mobilité et Transports depuis 2003 en vue de réduire les charges administratives... Nous poursuivons notre action !



V Les institutions biculturelles

La Chancellerie possède une responsabilité particulière à l'égard d'un nombre d'institutions. Depuis l'exercice 2004, les institutions biculturelles dépendent de la Chancellerie : le Théâtre royal de la Monnaie, l'Orchestre national de Belgique et le Palais des Beaux-Arts (Bozar). La Chancellerie assure le suivi administratif et budgétaire et exerce une fonction d'appui au niveau de la gestion.

Ces trois institutions disposent chacune de leur propre conseil d'administration, nommé par le gouvernement fédéral. Le conseil d'administration prend toutes les décisions importantes. Un commissaire du gouvernement pour chaque rôle linguistique assure la surveillance. Les dotations accordées doivent permettre à ces temples de la culture de poursuivre leur rôle créatif dans la société.



BO
ZAR
HO
ME

www.bozar.be



www.nob-onb.be



La Monnaie
De Munt

www.lamonnaie.be

VI Les Commissions

Commission nationale permanente du Pacte culturel

La loi du Pacte culturel du 16 juillet 1973 contient des règles essentielles en ce qui concerne la politique culturelle de notre pays. Les autorités sont tenues d'impliquer les particuliers et les associations dans leurs projets culturels. Les institutions culturelles publiques doivent faire en sorte de ne pas discriminer les tendances idéologiques ou philosophiques, ni les associations d'utilisateurs. Ceci vaut non seulement pour la gestion et l'utilisation des infrastructures, mais aussi pour l'octroi de subventions en espèces ou en nature. Le Pacte culturel garantit ainsi la démocratisation du secteur culturel.

La loi du Pacte culturel engendre donc davantage de participation, mais prévoit également une Commission permanente du Pacte culturel, laquelle est chargée de veiller à la bonne exécution de cette loi. Toute personne ou association qui estime que le Pacte culturel a été violé peut saisir la Commission du Pacte culturel.

Celle-ci instruira la plainte et tentera de concilier les deux parties. En cas d'échec, elle rendra un avis motivé.

Une commission nationale

La Commission du Pacte culturel est une commission nationale qui comprend un groupe linguistique francophone, néerlandophone et germanophone. Sa compétence couvre l'ensemble du territoire national. Les membres de la Commission du Pacte culturel sont nommés par les trois parlements communautaires, selon le principe de la représentation proportionnelle. Les membres participent aux délibérations et aux décisions concernant les plaintes, pour autant qu'ils aient voix délibérative. Le bureau de la Commission du Pacte culturel se compose du collège des présidents et des sous-présidents. Ce bureau organise les activités et prépare les réunions de l'assemblée générale.

Une commission de conciliation

Une commission de conciliation

La Commission du Pacte culturel est en premier lieu un organe de conciliation. Elle a pour mission principale d'obtenir une conciliation entre les parties. Pour ce faire, elle dispose d'un certain nombre de fonctionnaires qui examinent chaque plainte et accompagnent la procédure de conciliation.

Si aucune conciliation n'est possible, la Commission émet un avis motivé indiquant le cas échéant les dispositions qui ont été violées. La Commission du Pacte culturel y joint habituellement des recommandations adressées à l'autorité concernée et à l'autorité de tutelle, afin de faire respecter les avis prononcés. Ces avis sont votés en assemblée générale de la Commission, à laquelle peut assister toute personne intéressée.

En trente ans, la Commission nationale permanente du Pacte culturel a reçu 1295 plaintes, dont 479 francophones, 809 néerlandophones et 7 germanophones. Les plaintes sont formulées par des tendances politiques représentées dans les organes publics d'une part et par des personnes ou des organisations culturelles de la société civile d'autre part.

Outre ces plaintes, les services administratifs de la Commission du Pacte culturel reçoivent, ces derniers temps, de plus en plus de questions juridiques émanant d'autorités publiques, de citoyens et d'associations. L'administration est de plus régulièrement sollicitée pour apporter des solutions préventives ou examiner les propositions politiques.

Au fil des ans, la Commission nationale permanente du Pacte culturel a développé une excellente collaboration avec les administrations provinciales et les Communautés, qui en tant qu'instances de tutelle sont responsables du suivi des avis émis par la Commission.

Le rapport annuel circonstancié de la Commission nationale permanente du Pacte culturel peut être consulté sur www.pacteculturel.be.

Les publications de la Chancellerie 2009

- Belgopocket 2009
- La Monarchie belge
- De Belgische Monarchie
- Die Monarchie in Belgien
- The Belgian Monarchy
- Lisbon Strategy – National Reform Programme 2008 – Belgium
- Lissabon strategie – Nationaal hervormingsprogramma 2008 – België
- Stratégie de Lisbonne – Programme national de réforme 2008 – Belgique



COLOPHON

Publication

Chancellerie du Premier Ministre
Direction générale Communication externe
16, rue de la Loi - 1000 Bruxelles

Editeur responsable

Françoise Audag-Dechamps
Présidente du Comité de direction a.i.

Coordination

Service Création & Distribution
communicationexterne@premier.belgium.be

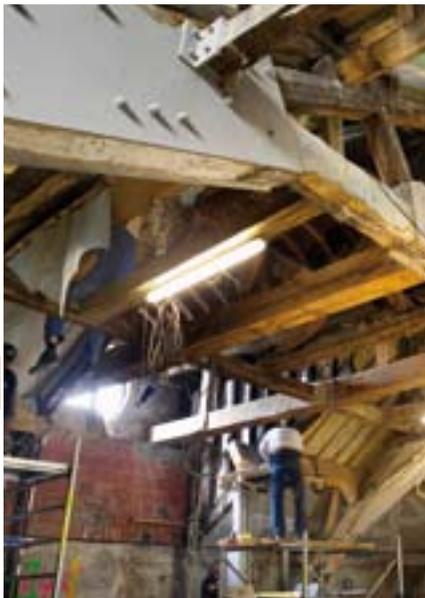
Photographie

Carl Vandervoort (photos du « 16 »)
Ellen Lorang (photos des chefs de projet)

Concept et mise en pages

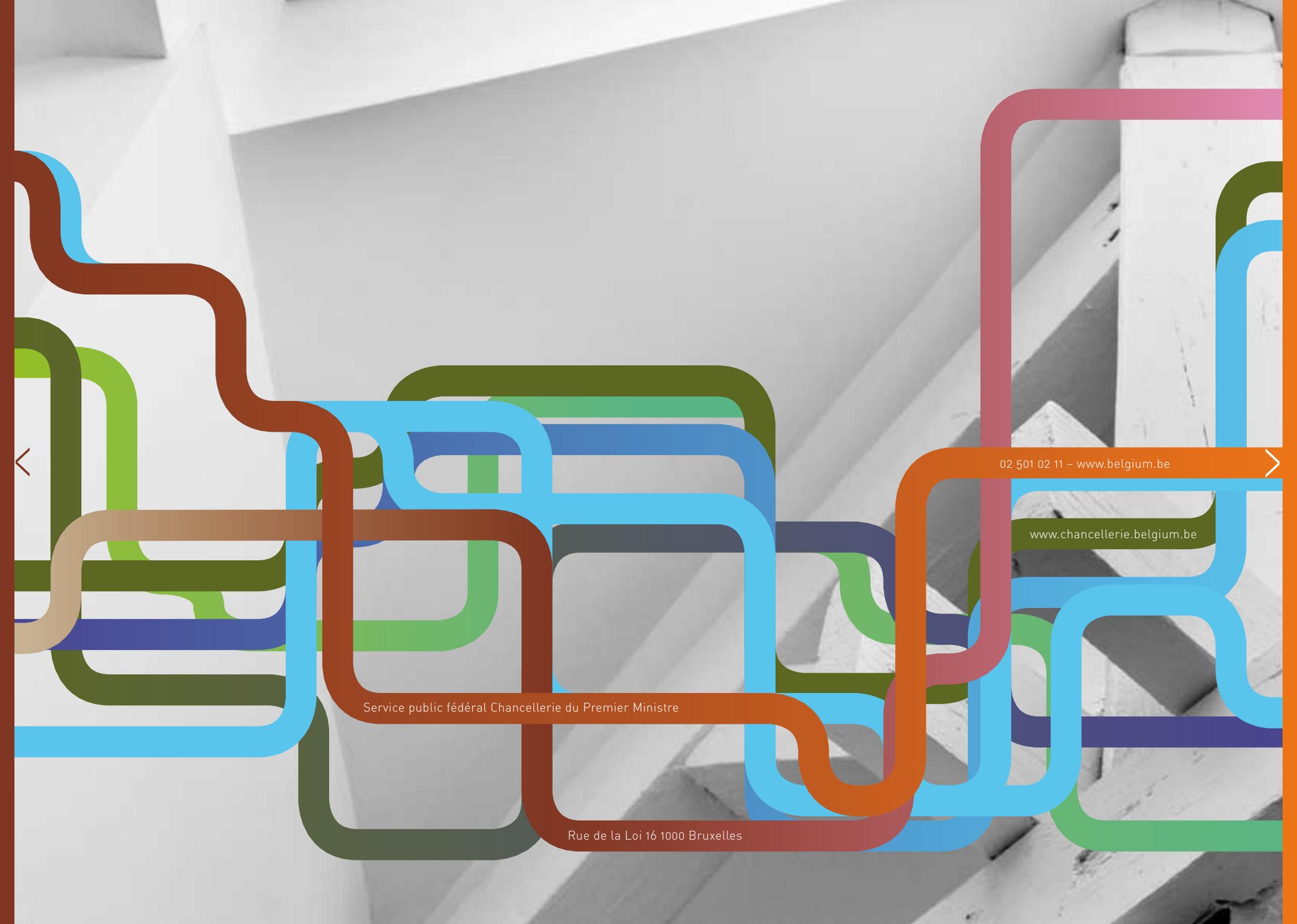
CIBE communication au service du secteur public
www.cibecomunicatie.be

Aucun élément de cette publication ne peut être utilisé sans l'autorisation écrite préalable de la Direction générale Communication externe.
E-mail : communicationexterne@premier.belgium.be



Travaux de transformation au « 16 » → AVANT

→ APRÈS



02 501 02 11 – www.belgium.be



www.chancellerie.belgium.be

Service public fédéral Chancellerie du Premier Ministre

Rue de la Loi 16 1000 Bruxelles