



Service public fédéral
Chancellerie du Premier Ministre

Rapport d'activités **2011**



Contenu

Avant-propos	3		
● La passation de pouvoir en mots et en images	4		
Organigramme	6		
Mission et tâches essentielles de la Chancellerie du Premier ministre	7		
1. Politique	8		
1.1. Cellule de coordination générale de la politique	9		
1.2. Cellule stratégique	9		
1.3. Secrétariat	9		
● 2011, une année pas comme les autres	10		
2. Gestion			
2.1. Président du Comité de direction	12		
2.2. Comité de direction	12		
2.3. Services communs	12		
2.3.1. Budget et Contrôle de la gestion	13		
2.3.2. Technologie de l'Information et de la Communication	16		
●●● Le helpdesk ou le 555	18		
2.3.3. Personnel et Organisation	20		
●●● Intranet	21		
Gender mainstreaming	22		
2.3.4. Services d'appui	23		
Traduction	23		
Cellule Développement et Green Team	24		
Secrétariat et Logistique	25		
3. Directions opérationnelles	26		
3.1. Secrétariats et Concertation	27		
3.1.1. Secrétariat du Conseil des ministres	27		
●●● Les archives revisitées!	27		
3.1.2. Secrétariat du Comité de concertation	28		
3.1.3. Service des Affaires syndicales	28		
3.1.4. Secrétariat du Collège et du Comité ministériel du renseignement et de la sécurité	28		
3.2. Coordination et Affaires juridiques	29		
3.2.1. Service d'Etudes	29		
3.2.2. Service du Contentieux	29		
3.2.3. Service des Marchés publics	30		
3.2.4. Service Protocole et Distinctions honorifiques	31		
●●● Entretien avec Françoise Audag-Dechamps	32		
3.3. Communication externe	33		
3.3.1. Appui et Coordination	33		
3.3.2. Communication du Conseil des ministres	35		
●●● Entretien avec Paul Blume	36		
3.3.3. Création et Distribution	37		
3.3.4. Offline	38		
3.3.5. Online	40		
●●● Entretien avec Anne Kröther-Delandat et Cécile Cnockaert	42		
●●● Presscenter.org	43		
3.3.6. Centre de Presse international au Résidence Palace (IPC)	44		
4. Agence pour la Simplification administrative	45		
5. Institutions culturelles fédérales	46		
6. Commission nationale permanente du pacte culturel	47		
Colophon	48		



Avant-propos

Pendant cette longue période d'affaires courantes qui s'est achevée fin 2011, les travaux du Gouvernement fédéral et de la Chancellerie ont été guidés par le principe de la continuité du service public et le souci de prendre les décisions qui s'imposent dans ce cadre, mais aussi en vue de préserver les intérêts fondamentaux de notre pays.

Sur le plan interne, des projets importants ont également abouti, comme la mise en place de notre nouvel intranet, nouveau pilier d'une approche plus dynamique de notre politique RH, un plan d'action ambitieux en matière de gender mainstreaming ou la réorganisation des archives du Conseil des ministres et du Comité de concertation.

La fin de l'année 2011 a été marquée par la formation tant attendue du gouvernement Di Rupo.

Ce rapport d'activités reprend le déroulement en mots et en images du moment le plus important pour la Chancellerie du Premier Ministre en 2011 : la passation de pouvoir. Il est l'occasion de mettre en lumière le rôle central des différents services qui apportent, lors de la formation d'un gouvernement, un soutien tant sur les plans juridique, administratif et logistique qu'en matière de communication.

Le Comité de direction



2011

FORMATION DU GOUVERNEMENT



Après de nombreux mois de négociations gouvernementales, Elio Di Rupo jure fidélité au Roi, à la Constitution et aux lois du peuple belge, entre les mains du roi Albert II. Un moment solennel pour le nouveau Premier ministre.



Le nouveau gouvernement, avec au premier rang, de gauche à droite : Vincent Van Quickenborne, Laurette Onkelinx, Didier Reynders, Elio Di Rupo, le roi Albert II, Steven Vanackere, Johan Vande Lanotte et Joëlle Milquet. Au deuxième rang, de gauche à droite : Monica De Coninck, Paul Magnette, Annemie Turtelboom, Pieter De Crem, Sabine Laruelle, Olivier Chastel, Servais Verherstraeten et Hendrik Bogaert. Au troisième rang, de gauche à droite : Maggie De Block, Melchior Wathelet, Philippe Courard et John Crombez.



Le nouveau Premier ministre arrive au 16 rue de la Loi, où il est accueilli par le Premier ministre sortant Yves Leterme, qui lui remet symboliquement les clés.



Le premier Conseil des ministres du gouvernement Di Rupo

La passation de pouvoir en mots et en images

Dès qu'un nouveau gouvernement est formé, un scénario bien précis est mis en place.

Arrêté de démission du gouvernement sortant et arrêté de nomination du nouveau gouvernement

Le Roi nomme et révoque ses ministres et secrétaires d'Etat. Comme la continuité de l'autorité de l'Etat doit toujours être assurée, trois arrêtés royaux sont prévus :

- Le Premier ministre sortant cosigne l'arrêté de nomination du nouveau Premier ministre.
- Ensuite, le nouveau Premier ministre signe l'arrêté de démission des ministres et secrétaires d'Etat sortants.
- Enfin vient l'arrêté de nomination des nouveaux ministres et secrétaires d'Etat.

Prestation de serment

Dès qu'ils sont nommés, les membres du gouvernement prêtent serment entre les mains du Roi. La langue dans laquelle ils prêtent serment en premier détermine leur rôle linguistique. En effet, le Conseil des ministres est composé de manière paritaire, à l'exception éventuellement du Premier ministre.

Compétences

Les compétences principales des membres du gouvernement sont également déterminées et sont reprises dans leur titre, mentionné dans l'arrêté de nomination. La Chancellerie reprend ces compétences dans une "note des compétences ministérielles" et un "arrêté royal fixant certaines attributions ministérielles". La composition d'un certain nombre de comités ministériels (dont le Comité de concertation, le Comité ministériel du renseignement et de la sécurité, le Comité de coopération Bruxelles) est également fixée.

Déclaration gouvernementale

Le projet de déclaration gouvernementale est discuté au cours du premier Conseil des ministres. Ensuite, le Premier ministre prononce cette déclaration devant la Chambre des représentants et demande la confiance de la Chambre. En effet, seule la Chambre doit accorder sa confiance au gouvernement bien que le Premier ministre prononce également sa déclaration gouvernementale devant le Sénat.

Installation des organes stratégiques

La Chancellerie et la Régie des bâtiments sont chargées de l'installation des ministres et secrétaires d'Etat et déterminent à quel endroit les membres du gouvernement s'installeront avec leurs organes stratégiques. Lors de cette installation, il convient bien évidemment de tenir compte du nombre de collaborateurs auquel un ministre ou secrétaire d'Etat a droit et des budgets correspondants. Les applications et connexions ICT doivent également être prévues. Le réseau des coordinateurs ICT au sein des services publics fédéraux se charge de cet aspect: chaque membre du gouvernement est rattaché à un service public fédéral qui l'assiste sur le plan administratif, budgétaire et de l'ICT. La coordination est ici aussi assurée par la Chancellerie.

Les organes stratégiques reçoivent un vade-mecum qui détermine les règles et les conditions pour le recrutement de leurs collaborateurs.

Directives ministérielles

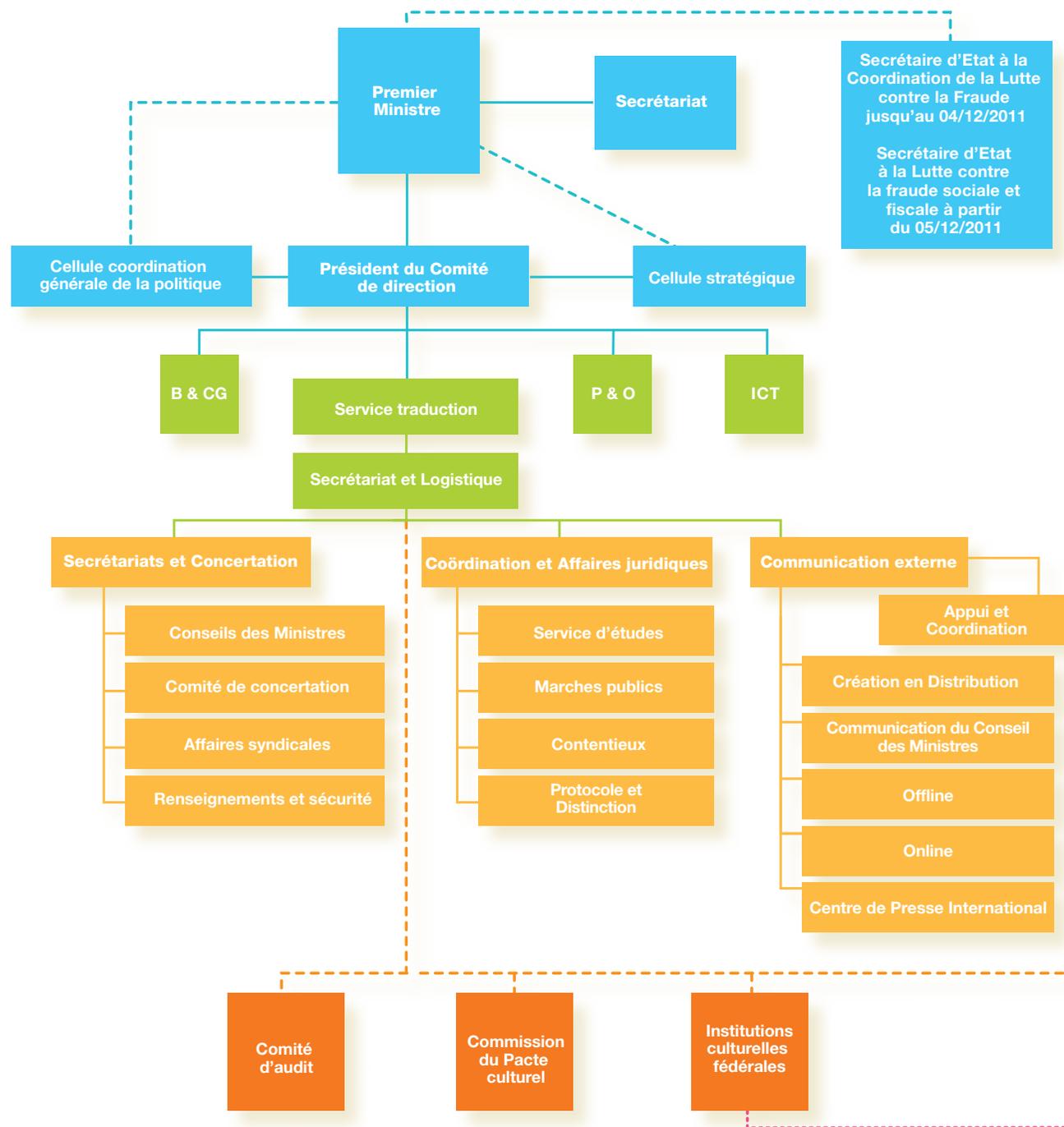
Un certain nombre de directives du Premier ministre déterminent le statut des membres du gouvernement ainsi que le fonctionnement de celui-ci. Les projets de directives sont préparés par la Chancellerie et soumis à la signature du Premier ministre.



Organigramme

Au sein de la Chancellerie, on distingue les organes stratégiques, avec les collaborateurs politiques du Premier ministre, les organes de gestion et les 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 du SPF Chancellerie et vise à soutenir la politique de simplification du gouvernement, et plus particulièrement, celle du ministre en charge de la Simplification administrative.



Secrétaire d'Etat aux
Institutions culturelles
fédérales jusqu'au
04/12/2011

Ministre chargée des
Institutions culturelles
fédérales à partir
du 05/12/2011

Ministre pour
l'Entreprise et
la Simplification
jusqu'au 04/12/2011

Ministre de
la Simplification
administrative à partir
du 05/12/2011

Agence pour
le simplification
Administrative



Mission et tâches essentielles de la Chancellerie du Premier Ministre

Le Service public fédéral Chancellerie du Premier Ministre, ci-après nommé Chancellerie, a pour mission d'assurer le soutien du Premier ministre, sur les plans du contenu, de l'administration, de la logistique, 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.

La Chancellerie incarne le symbole de la direction du pays. Les principales décisions politiques passent par le Conseil des ministres ou par le Comité de concertation, tous deux installés au "16". Elle informe 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.

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.

1. Politique



1.1. Cellule de coordination générale de la politique

La Cellule de coordination générale de la politique est composée d'un directeur-secrétaire du Conseil des ministres et de conseillers chargés de la préparation, de la coordination, du suivi et de l'évaluation de la politique du gouvernement.

Le directeur 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.

La Cellule de coordination générale de la politique est également responsable pour la politique internationale, les relations avec le Parlement, les réformes institutionnelles et le Comité de concertation entre le gouvernement fédéral et les gouvernements des Communautés et des Régions ainsi que pour les négociations syndicales (Comité A et Comité de Secteur I Administration générale).

1.2. Cellule stratégique

La Cellule stratégique est composée d'un directeur et d'un certain nombre de conseillers qui sont chargés en particulier de la politique socio-économique. Ils collaborent étroitement avec la Cellule de coordination générale de la politique.

1.3. 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.

2011, une année pas comme les autres

Le long chemin vers la prestation de serment

Le 26 avril 2010, le Roi accepte la démission du gouvernement Leterme II. Le Parlement est dissous et la date des élections est fixée au 13 juin 2010. A ce moment-là, personne ne se doutait qu'Elio Di Rupo ne formerait son gouvernement qu'après 541 jours de formation et après les missions royales de Bart De Wever, Elio Di Rupo, André Flahaut, Danny Pieters, Jean-Claude Marcourt, Jan Jambon, Johan Vande Lanotte, Didier Reynders, Wouter Beke ... Le gouvernement Di Rupo est finalement constitué le 5 décembre 2011. Le lendemain, Elio Di Rupo prête serment à Laeken et devient ainsi le premier Premier ministre francophone depuis le début des années 70.

Tout comme 2010, l'année 2011 a été presque une année complète en affaires courantes. Certes, il y a eu moins de réunions du Comité de concertation, des comités de négociation syndicale et du Comité ministériel du renseignement et de la sécurité mais le nombre de réunions du Conseil des ministres, quant à lui, n'a pas diminué et le nombre de points à l'ordre du jour a même triplé.

C'est la conséquence de l'application des circulaires sur la discipline budgétaire, sur la base desquelles chaque dossier représentant une dépense au-dessus d'un certain seuil devait être soumis au Conseil des ministres, sous réserve des autres dispositions concernant le contrôle administratif et budgétaire.

Continuité et sécurité juridique aussi en période d'affaires courantes

Comme la période en “affaires courantes” a englobé une grande partie de 2010 mais aussi 11 mois en 2011, la Chancellerie en général et le secrétariat du Conseil des ministres en particulier, toujours en concertation avec le service d'études, ont dû faire preuve d'une grande souplesse et de pragmatisme. La circulaire traditionnelle concernant les affaires courantes a dû à maintes reprises être interprétée de manière assez large, en mettant l'accent sur la continuité et la sécurité juridique.

Nécessité fait loi: un budget définitif en période d'affaires courantes

2011 a été en tous cas une année unique en son genre. Le gouvernement en affaires courantes, qui travaillait encore avec des douzièmes provisoires début 2011, a été chargé, nécessité faisant loi, de rédiger le budget définitif pour 2011. Ce même gouvernement a élaboré un accord interprofessionnel (AIP), a exécuté des contrôles budgétaires, a abouti à un accord sur le programme de stabilité, a dû affronter l'instabilité internationale et monétaire, a fait approuver le budget définitif au Parlement ... En un mot, il a posé des actes et pris des décisions politiques auxquels la Chancellerie était directement ou indirectement associée.

Le gouvernement Di Rupo a été formé début décembre 2011. Pendant les longs mois qui ont précédé et à chaque fois que l'on pensait ou que l'on espérait que les négociations en cours aboutiraient, le scénario de la formation du gouvernement a été passé en revue et contrôlé, en concertation avec le service d'études, de sorte que la Chancellerie était bien préparée lorsque le grand jour se présenta enfin.

2. Gestion



2.1. Président du Comité de direction

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

Les points de départ pour toutes les activités des services de la Chancellerie sont les missions déterminées dans l'arrêté de création (arrêté royal du 15 mai 2001) et exprimées en objectifs stratégiques et opérationnels (voir justification du Budget général des dépenses) ainsi que les plans de management des membres du Comité de direction.

2.2. 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.

2.3. Services communs

Pour optimiser le fonctionnement des quatre 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 le SPF Chancellerie du Premier ministre et pour les SPF Budget et Contrôle de la Gestion et Fedict.

2.3.1. Budget et Contrôle de la Gestion (B&CG)

Le Service d'encadrement Budget et Contrôle de la gestion est chargé de la gestion complète du budget du SPF, à savoir :

- la rédaction du budget
- le contrôle de l'exécution du budget
- le suivi des dépenses et des paiements
- le suivi des recettes
- l'exécution de la comptabilité
- la rédaction des comptes

Le service travaille en étroite collaboration avec les autres services d'encadrement.

Le service d'encadrement est en outre chargé de l'appui des cellules stratégiques dans l'exécution de leur budget.

L'application FEDCOM a été lancée le 1er janvier 2009. Elle a eu un impact considérable sur le fonctionnement du service. En 2010, ce système est devenu l'instrument de travail du service. Une attention toute particulière est accordée aux différents aspects de la formation dans le cadre de la comptabilité en partie double, de sorte que les collaborateurs puissent respecter les différentes obligations par l'intermédiaire de ce nouveau programme.

Indicateurs

Les principaux indicateurs de l'activité gérée par le Service budget et contrôle de la gestion sont résumés dans le tableau ci-dessous.

Indicateurs B&CG	2009	2010	2011
nombre de bons de commande	2.948	3.405	3.106
nombre de factures	5.511	6.298	6.167
délai moyen de paiement (jours)	20,9	28,3	26,2

Les indicateurs du volume d'activité attestent une légère baisse en 2011 due au fait que le gouvernement était en situation d'affaires courantes. Par contre, le délai moyen de paiement des factures s'est amélioré, passant de 28 jours en 2010 à 26 jours en 2011.

Contrôle de la gestion et contrôle interne

Afin d'assurer et d'améliorer la gestion du SPF, le Service d'encadrement Budget et Contrôle de la gestion vise à développer au sein des différents services de la Chancellerie un environnement de contrôle efficace. La mise en place des balanced scorecards s'inscrit dans ce cadre, tout comme l'accent mis depuis quelques années sur la maîtrise des risques et le contrôle interne.

Le Service Budget et Contrôle de la gestion soutient et assure par ailleurs le secrétariat du Comité d'audit de l'administration fédérale (CAAF) qui a été créé en 2010.

Aperçu du budget

Le budget de la Chancellerie est constitué de deux volets :

- **dépenses**: les ressources (personnel et fonctionnement), les crédits opérationnels (Communication Externe, Agence pour la Simplification administrative), les subventions (institutions culturelles fédérales, primes syndicales)
- **recettes**: principalement l'intervention au niveau des primes syndicales

Dépenses: exécution du budget en KEUR	2010	2011	
Cellule stratégique du Premier ministre	4.336	3.547	Ce poste couvre les dépenses liées aux activités du Premier ministre, de son secrétariat, de la Cellule stratégique et de la Cellule de coordination générale de la politique. Il s'agit essentiellement de dépenses de personnel et de frais de fonctionnement. Le niveau de ces dépenses est moins élevé en 2011 qu'en 2010 de par le fait que pendant 11 mois, le gouvernement a été en affaires courantes.
Cellule stratégique du secrétaire d'Etat à la Lutte contre la fraude	1.270	1.173	Ce poste couvre les dépenses liées aux activités du secrétaire d'Etat et de son secrétariat.
Personnel Chancellerie	9.074	9.164	Les effectifs de la Chancellerie s'élèvent en 2011 à 176 personnes (ETP).
Fonctionnement (+ ICT) Chancellerie	7.553	7.546	Plus de 75 % de ce poste est consacré aux frais ICT Shared Services. C'est en effet la Chancellerie qui gère le réseau mis à disposition des SPF horizontaux et des différentes cellules stratégiques des membres du gouvernement.
Total Communication externe	9.199	4.258	En 2011, les dépenses de la Direction générale Communication externe sont redevenues comparables aux années précédant 2010. Pour rappel, en 2010, l'organisation de la Présidence belge du Conseil de l'Union européenne avait nécessité des crédits supplémentaires pour l'organisation de différents événements liés à la Présidence.
Actions ASA	2.777	2.275	Ce poste reprend les dépenses engagées par l'ASA dans le cadre des actions de simplification administrative qu'elle gère.
Subventions Institutions culturelles fédérales	52.821	54.875	Bozar, le Théâtre royal de la Monnaie et l'Orchestre national de Belgique reçoivent chacun une dotation annuelle prévue au budget de la Chancellerie du budget de la Chancellerie.
Primes syndicales	21.078	21.264	Ce montant représente la participation de l'Etat fédéral dans le remboursement des primes syndicales des agents de la fonction publique. Ces sommes sont versées aux organisations syndicales responsables du remboursement auprès de leurs affiliés.
	108.108	104.102	

Recettes réellement perçues en KEUR	2010	2011	
Primes syndicales	4.339	4.518	Les organisations dépendant des entités fédérées et ne cotisant pas auprès de l'ONSSAPL versent leur contribution en matière de primes syndicales sur un compte ouvert par la Chancellerie qui reverse ces montants directement au Trésor.
Fonds organique	362	531	Sur ce fonds sont versés : <ul style="list-style-type: none"> • d'une part, les recettes des ventes réalisées à l'Infoshop.be des autorités fédérales, géré par la Direction générale Communication externe. Il s'agit principalement de brochures d'information payantes, des photos officielles de la Famille royale, d'articles promotionnels portant le logo .be ; • d'autre part, les fonds perçus de la part des pouvoirs locaux, des entités fédérées ou autres organisations non consolidées dans les comptes de l'Etat fédéral pour l'organisation de campagnes de communication.
Divers	92	81	Ce poste reprend entre autres le remboursement de personnel détaché auprès d'autres organismes.
	4.793	5.130	



2.3.2. Technologie de l'information et de la communication

Structure du service ICT

Les services fournis par la cellule ICT s'articulent autour de trois pôles : l'appui ICT des utilisateurs finaux et les relations avec ces derniers, l'exploitation technique des machines, du réseau et des applications et la gestion et le suivi administratifs. Cette répartition des activités se reflète également dans la structure organisationnelle plane composée de trois clusters :



Exploitation

Secrétariat

Appui ICT

Exploitation

L'informatique nécessite une gestion humaine importante en vue d'assurer le caractère opérationnel du réseau, des serveurs, des sauvegardes et des applications en toutes circonstances. Ces services d'exploitation sont attribués via contrat (pour une durée de 5 ans) à une entreprise privée spécialisée. Etant donné que ces services doivent être assurés 24 h sur 24 et 7 jours sur 7, la société met 10 à 15 personnes à disposition, qui travaillent en équipes, et ce parfois même la nuit et le week-end. Grâce à leur travail, les utilisateurs finaux sont assurés d'un enregistrement fiable des données. Ainsi, toutes les données utilisateurs qui se trouvent sur le réseau sont sauvegardées toutes les 60 minutes. En cas de panne de courant ou lors de la suppression par mégarde d'un document, l'utilisateur final ne perd en moyenne que les données des 30 dernières minutes.

En cas de problèmes complexes, les experts de l'équipe d'exploitation constituent en outre un appui pour le helpdesk de deuxième ligne.

Secrétariat

Les besoins des utilisateurs sont infinis. Cela se traduit par un flux quotidien de cahiers des charges, contrats, livraisons et paiements et demandes d'accès pour toutes sortes d'applications. La tâche du secrétariat consiste, dans le respect de la législation sur les marchés publics, à préparer tous ces cahiers des charges, à publier les marchés publics le cas échéant au niveau national ou au niveau européen, à taper les notes justificatives pour l'attribution, pour l'Inspection des Finances et éventuellement pour le Conseil des ministres et à en assurer le suivi, à suivre les livraisons et les paiements et à préparer et assurer le suivi des différents accès. Le secrétariat gère en outre les échéances des dizaines de contrats de maintenance afin qu'ils soient prolongés à temps et se charge enfin du travail administratif qui consiste à répondre aux nombreuses enquêtes, aux questions parlementaires, etc.





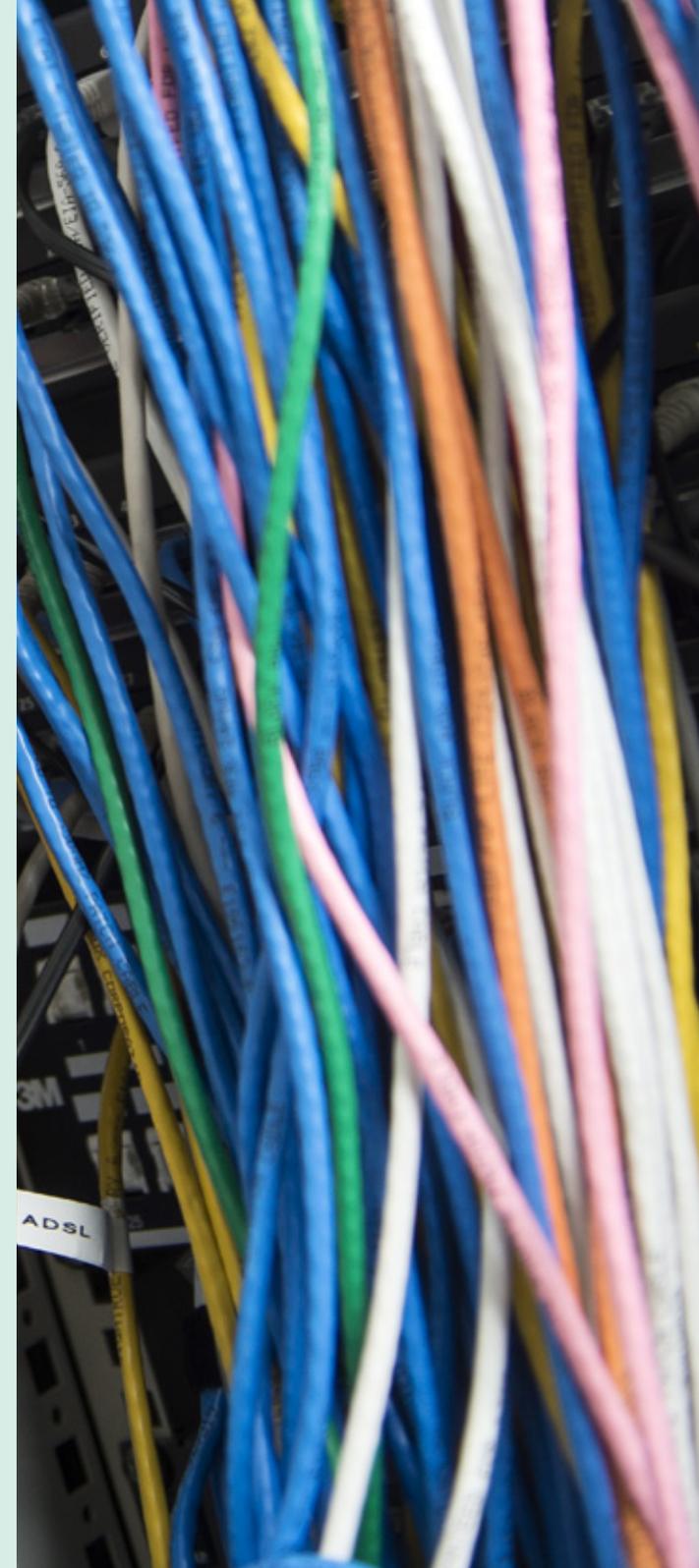
Le helpdesk ou le 555

Le système de tickets

L'appui ICT est fourni par le helpdesk et est composé de deux lignes.

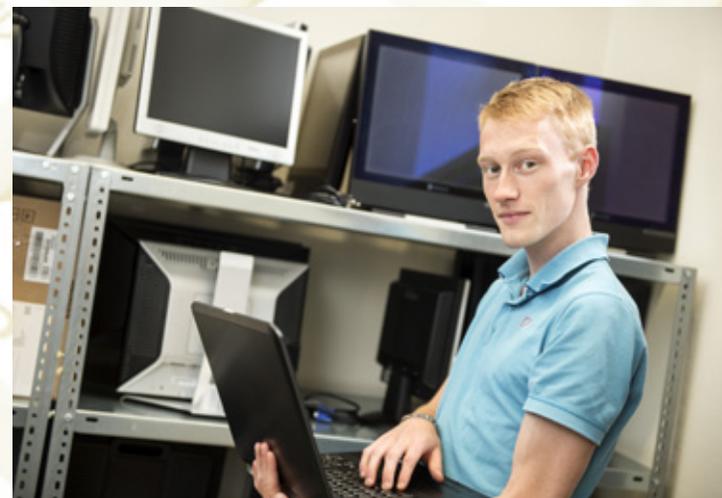
La première ligne est constituée par le service desk ou ce que l'on appelle le "555". L'objectif de ce service desk est de réceptionner toutes les demandes d'intervention et toutes les communications d'incidents, de les enregistrer dans un système de tickets et, si possible, de les résoudre immédiatement. Si le service ne trouve pas de solution, la demande est transférée à la deuxième ligne, qui est composée de spécialistes ICT internes et externes.

L'appui ICT des utilisateurs finaux a pour objectif de fournir aux collaborateurs le matériel IT (tels que ordinateurs, imprimantes, etc.) et les services nécessaires (tels que mail, internet, etc.) et de leur proposer des conseils et des solutions IT afin de pouvoir travailler le plus efficacement possible. Ces utilisateurs finaux sont en premier lieu les membres de la cellule stratégique et de l'administration de la Chancellerie et en second lieu, les collaborateurs du helpdesk ICT des autres membres des Shared Services.



Flexible, communicatif, empathique

Les services fournis par le helpdesk de la Chancellerie ne se limitent pas à l'assistance technique de 8h00 à 18h00. Ils doivent également gagner la confiance des utilisateurs finaux et la conserver. Dans la pratique, cela signifie qu'ils doivent non seulement être compétents sur le plan technique et régulièrement se recycler mais aussi faire preuve d'aptitudes communicatives et d'empathie. Enfin, ils doivent aussi être très flexibles afin d'assister les membres de la cellule stratégique du Premier ministre et les utilisateurs importants des autres Shared Services en dehors des heures de bureau.



Lors de l'installation de la nouvelle équipe gouvernementale, le 6 décembre 2011, ils ont une nouvelle fois montré tout leur savoir-faire.

2.3.3. Personnel et Organisation

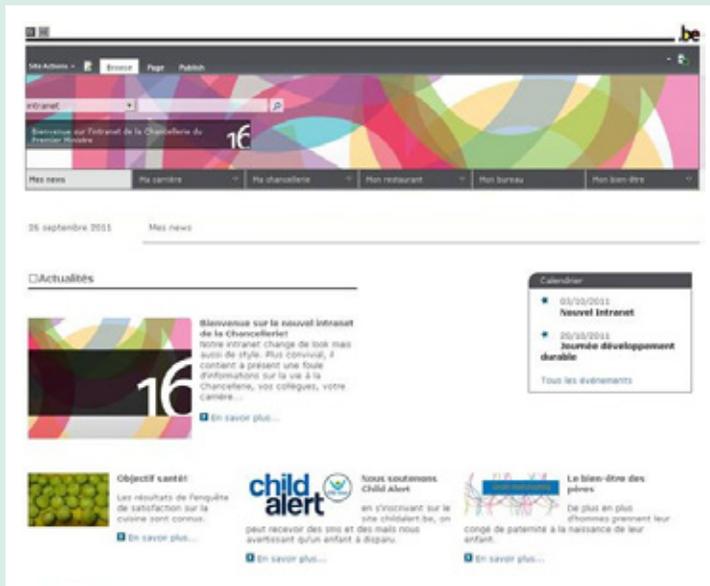
Communication interne

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. Des initiatives pour améliorer la communication interne sont donc prises en permanence.



Isabelle Meulemans : "L'une de ces initiatives majeures en 2011 est la refonte de l'intranet de la Chancellerie."





Un intranet à la hauteur de nos compétences

En octobre 2011, la Chancellerie a lancé son nouvel intranet. Piloté par le Service d'encadrement P&O, il est surtout le résultat d'une collaboration efficace entre plusieurs services: la Direction générale communication externe et le Service d'encadrement ICT.

De la couleur, de la vie et du mouvement

Voilà l'ambition poursuivie par cette nouvelle mouture de l'intranet. Des textes dynamiques, des infos pertinentes, des images, des photos, notre nouvel intranet se veut le miroir de la vie au 16 rue de la Loi. On y trouve des news sur les projets en cours, des mini-reportages, les offres d'emplois vacants, les infos pratiques du quotidien, une présentation des collègues, le menu du restaurant, les infos sur les carrières, les événements qui sont organisés...

Facile, simple et efficace

Trois mots pour définir notre nouvel intranet. Toutes les actualités sont reprises sous forme de quatre news sur la page principale. En quelques secondes et sans devoir naviguer, tout le monde peut savoir ce qui se passe quotidiennement à la Chancellerie.

Une carte de visite de nos compétences

Le projet a été intégralement réalisé en interne. Le Service d'encadrement P&O a assuré la structure, le pilotage et le contenu. La charte graphique, les images et les textes ont été pris en charge par la Direction générale Communication externe. L'implémentation et le suivi technique ont, quant à eux, été effectués par le Service d'encadrement ICT. *Chancellerie's got talent!*



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. Une fois acquises, les compétences et connaissances 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 et d'actions auprès des dirigeants et leurs équipes. C'est ainsi que la Chancellerie prend soin de son capital humain et que les connaissances peuvent être préservées et transmises.

Gender mainstreaming

Dans le cadre de la mise en œuvre du gender mainstreaming au niveau fédéral, le SPF Chancellerie du Premier Ministre s'engage à évaluer l'impact de sa politique sur l'égalité entre hommes et femmes. Sur la base des résultats de cette évaluation, des actions concrètes sont entreprises afin de gommer les éventuelles inégalités. Un plan d'action ambitieux en matière de gender mainstreaming a été approuvé par le Comité de direction le 22 mars 2011.

Quatre objectifs stratégiques du plan d'action gender mainstreaming

1. changer les mentalités au sein de la Chancellerie
2. positionner le SPF Chancellerie du Premier Ministre comme une organisation favorable à l'égalité des chances hommes-femmes
3. prêter attention à l'impact de la politique sur les femmes et les hommes
4. surveiller les actions entreprises et assurer une qualité permanente

Afin d'exécuter le plan d'action de manière efficace et qualitative, une structure de coordination interne a été créée. Les membres de cette structure travaillent chacun dans un service qui est d'une importance stratégique pour la réussite de ce projet (législation, budget, statistiques, marchés publics, ressources humaines, communication interne et externe). Fin 2011, ils ont participé à une formation de deux jours autour du gender mainstreaming, organisée par l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes. Cette formation a suscité bon nombre d'idées qui seront reprises dans le plan d'action de 2012. Les résultats avancés doivent être examinés à long terme. En effet, ils nécessitent un profond changement des mentalités. Les premiers résultats concrets sont prévus pour 2013, avec un impact visible sur l'égalité entre femmes et hommes, entre autres dans le domaine de la stratégie de communication externe des autorités fédérales.





2.3.4. Services d'appui

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.



Cellule Développement durable et Green Team

Engagement durable

L'environnement, le développement durable et la responsabilité sociétale sont des concepts particulièrement en vogue aujourd'hui. Ils recouvrent d'une certaine façon une même idée: la croissance durable de notre société.

Les aspects environnementaux nous renvoient à la biodiversité, à la déforestation, à la consommation d'énergie et de matières premières, à la pollution ... Quelles interactions avons-nous avec ce qui nous entoure? Comment pouvons-nous gérer les risques qui y sont associés?

La définition communément admise du développement durable souligne l'importance de répondre à nos besoins sans compromettre l'avenir. Comment continuer à nous développer sur le long terme? La réponse se trouve vraisemblablement dans la conciliation des trois "piliers" du développement durable: les volets économique, social et environnemental.

La responsabilité sociétale des entreprises va plus loin que les obligations purement légales et économiques vis-à-vis de son environnement social. Etant donné que cette notion tend désormais à sortir du cadre strictement économique pour intéresser l'ensemble des organisations, toute administration ne doit-elle pas se sentir concernée?

La Chancellerie vise désormais un développement de plus en plus durable. Notre Cellule de développement durable, tout comme notre Green Team, travaillent dans ce sens et l'enregistrement EMAS de notre système de management environnemental (http://chancellerie.belgium.be/fr/engagement_pour_l_environnement/) s'inscrit dans ce cadre.



TÉ-EIGE
SE - DE P
LGIQUE
LGIE
10/3

Secrétariat et Logistique

Le Service Secrétariat et Logistique est chargé de la gestion des bâtiments et des installations techniques du 16, du 14 et du 18 rue de la Loi et de la résidence de fonction du Premier ministre, située 1, rue Lambermont.

Il gère aussi la réservation de la salle de presse et des salles de réunion de la Chancellerie. Secrétariat & Logistique se charge d'acheter des biens et services et gère:

- l'accueil et le courrier externe
- le service de reprographie
- le restaurant
- le parc automobile
- l'équipe de nettoyage
- le magasin des fournitures de bureau
- le service technique

Les travaux de rénovation du bâtiment du 14 rue de la Loi, ont débuté en 2011. Dans une première phase, l'aile Warande a subi de profonds changements. Cela a entraîné de nombreux déménagements internes et externes. L'Agence pour la Simplification administrative et la Commission nationale permanente du pacte culturel ont temporairement émigré respectivement vers le 37-40 boulevard du Régent et le 18 rue de la Loi.

Dans le cadre de la gestion durable de l'environnement, les bâtiments ont été équipés d'un éclairage économique.



Après la prestation de serment du nouveau gouvernement, le Service Secrétariat et Logistique a eu fort à faire. Le Premier ministre Elio Di Rupo, son secrétariat et ses organes stratégiques ont été installés au 16 rue de la Loi. Le service assure également le suivi du parc automobile de tous les secrétariats et organes stratégiques du gouvernement fédéral. Chaque changement ou remplacement doit être soumis au préalable à l'accord du Premier ministre. Le contrôle sur les effectifs des organes stratégiques fédéraux relève également de la compétence du Service secrétariat et logistique.

3. Directions opérationnelles



3.1. 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.

3.1.1. 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 les réunions; communiquer, dans les meilleurs délais, les résultats des décisions 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.

3.1.2. 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 également les activités administratives et logistiques des réunions, comme décrites ci-dessus.



Les archives revisitées!

La réorganisation des archives du Conseil des ministres (depuis 1946) et du Comité de concertation (depuis 1980) a été menée à bonne fin en 2011. Ces trois, quatre dernières années, un travail considérable a été accompli, en collaboration avec les Archives de l'Etat. Ces archives ont été systématiquement vérifiées et les documents et pièces d'archives qui étaient conservés en double ou étaient considérés comme "archives mortes" ont été transférés aux Archives de l'Etat. Ils y sont conservés dans les meilleures conditions. Les archives des différents comités ministériels, qui étaient opérationnels jusqu'en 1992 mais ont été supprimés lors de l'installation du gouvernement Dehaene I, ont également été transférées aux Archives de l'Etat.

Pour les documents et les pièces d'archives qui sont encore régulièrement consultés et constituent donc les archives "vivantes", un archivage compact de plus de 600 mètres courants de rayonnages a été aménagé dans les caves. Le déménagement des archives vers l'archivage compact a été entamé mais ne pourra pas être finalisé en 2011, suite aux travaux prévus au niveau du 14 rue de la Loi.

Fin 2010, les procès-verbaux du Conseil des ministres belge pour la période allant de 1918 à 1979 ont en outre été rendus accessibles via le site des Archives de l'Etat, <http://www.arch.be/>. Ces documents constituent une lecture passionnante pour les personnes intéressées et sont évidemment une source d'information importante sur l'histoire politique de la Belgique. Les procès-verbaux originaux, sur papier, sont conservés à la Chancellerie.



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 auxquels l'Etat fédéral est associé.

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.

3.1.3. 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 et la durée et l'organisation du travail.

Le Comité A

Le Comité A, également appelé le Comité commun à l'ensemble des services publics, est compétent pour des matières qui concernent tous les fonctionnaires (niveaux local, provincial, entités fédérées, fédéral). La délégation de l'autorité se compose de ministres fédéraux ainsi que de 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.

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'études et de documentation "Guerre et Sociétés contemporaines", 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.

3.1.4. 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 et 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 du renseignement et de la sécurité 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.



3.2. Coordination et Affaires juridiques

Cette direction regroupe bon nombre de sous-divisions différentes ayant chacune leur propre spécialisation : le Service d'Etudes, le Service des Marchés publics, le Service du Contentieux, le Service Protocole et Distinctions honorifiques, le Service Réformes institutionnelles.

3.2.1. Service d'études

Le Service d'Etudes 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.

Fin des travaux de la Commission de dédommagement des membres de la Communauté juive de Belgique

Les travaux de la Commission de dédommagement des membres de la Communauté juive de Belgique pour les biens dont ils ont été spoliés ou qu'ils ont délaissés pendant la guerre 1940-1945 ont été clôturés fin 2011. Conformément à l'article 2, § 2, de la loi du 20 décembre 2001 relative au dédommagement le mandat de la Commission se termine au plus tard après la fin du traitement des demandes dont la décision donne lieu à une procédure de recours auprès du Conseil d'Etat. Le dernier recours contre une décision de la Commission a été rejeté par le Conseil d'Etat le 17 février 2011. La Commission a dès lors constaté la fin de ses travaux.

3.2.2. 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, etc.

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.

Le service gère par ailleurs la bibliothèque de la Chancellerie, soit environ 2800 ouvrages, codes et revues, plus une quinzaine d'abonnements à des journaux et magazines, à disposition de tous. Il traite les commandes qui lui sont soumises et gère les différents abonnements et mises à jour.

En 2011, 199 nouvelles affaires relatives à la Cour constitutionnelle ont été introduites, dont 133 questions préjudicielles et 66 recours en annulation.



3.2.3. 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 belge. Outre la participation aux réunions européennes en la matière, le service assure également le secrétariat de la Commission des marchés publics, à laquelle il apporte également une assistance intégrale. En 2011, il n'y eut pas moins de 34 réunions de la Commission.

Le service donne en outre 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.

Dans le cadre des obligations européennes dans ce domaine, le service est en outre chargé de la collecte, du traitement et du rapportage des données statistiques relatives aux marchés publics pour toutes les instances adjudicatrices belges.



Pour souligner l'importance de cette matière : quelque 20 milliards d'euros sont investis chaque année dans les marchés publics.

Révision globale de la législation

2011 a été une nouvelle fois une année cruciale sur le plan des marchés publics. Bon nombre de travaux dans le cadre de la révision globale de la législation marchés publics ont en effet été réalisés cette année-ci.

Tout d'abord, l'arrêté royal relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques du 15 juillet 2011 a été publié au Moniteur belge du 9 août 2011. Il s'agit d'un premier arrêté d'exécution important en vue de l'entrée en vigueur de la nouvelle législation marchés publics, basée sur la loi relative aux marchés publics du 15 juin 2006, qui comprend toutes les règles en matière de passation de marchés publics (de la publicité en passant par la sélection jusqu'à l'attribution et la conclusion). Cet arrêté royal constitue également une base de travail importante pour les règles de passation dans les secteurs d'utilité publique, qui seront dans une large mesure basées sur celui-ci et qui verront le jour en 2012.

Il convient toutefois de souligner que l'arrêté royal du 15 juillet 2011, tout comme la loi du 15 juin 2006, ne sont toujours pas intégralement entrés en vigueur. Cette entrée en vigueur intégrale ne pourra en effet avoir lieu qu'au moment où non seulement les règles de passation pour les secteurs d'utilité publique précitées mais aussi les règles générales d'exécution encore en préparation et les nouvelles règles de protection juridique auront été rédigées.

En 2011, les dispositions de la loi du 15 juin 2006 et de l'arrêté royal du 15 juillet 2011 relatives à la nouvelle procédure d'attribution du dialogue compétitif ont toutefois déjà été exécutées par l'arrêté royal du 12 septembre 2011, publié au Moniteur belge du 23 septembre 2011. Il s'agit d'une procédure d'exception pour des marchés particulièrement complexes.

Transposition des directives européennes

En 2011, une toute nouvelle législation marchés publics a également été rédigée, spécifiquement pour la passation de marchés dans les domaines de la défense et de la sécurité, en transposition de la directive européenne 2009/81/CE. Cette législation comprend la loi du 13 août 2011 sur les marchés publics et certains marchés de travaux, de fournitures et de services dans les domaines de la défense et de la sécurité et les arrêtés royaux du 23 et 24 janvier 2012, publiés ensemble au Moniteur belge du 1er février 2012 et entrés en vigueur le 6 février 2012.

Nouvelles règles générales d'exécution

Enfin, les travaux concernant les nouvelles règles générales d'exécution ont été poursuivis en 2011. Il s'agit des règles qui déterminent l'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics. Ce deuxième pilier important de la nouvelle législation sur les marchés publics sera promulgué dans le courant de 2012.

Dans le prolongement des travaux sur le plan législatif précités, le Service des marchés publics a également été chargé par le Conseil des ministres de donner une série de formations à l'intention des fonctionnaires fédéraux, concernant le nouvel arrêté royal du 15 juillet 2011 sur la passation des marchés publics dans les secteurs classiques. En collaboration avec l'Institut de formation IFA, deux grandes sessions de formations ont été organisées à l'automne 2011. Celles-ci ont particulièrement intéressé les acheteurs fédéraux.

3.2.4. 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 civiques. 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. Il fait de même pour les particuliers qui introduisent des demandes de distinctions individuelles. Le service collabore étroitement avec le Service des Ordres du SPF Affaires étrangères, qui est compétent pour cette matière.



International

La Direction générale Coopération et Affaires juridiques représente le Premier ministre à la Commission interministérielle Droit humanitaire (CIDH). Le représentant ou sa suppléante participe aux groupes de travail et y préside le groupe de travail « Communication » et le groupe de travail « Protection des biens culturels en cas de conflit armé ». La Commission a adopté et transmis au gouvernement en 2011 une version mise à jour de l'avant-projet de loi modifiant la loi du 4 juillet 1956 sur les emblèmes afin de la mettre en conformité avec le Protocole III additionnel aux Conventions de Genève de 1949. Elle a, d'autre part, finalisé le projet d'avant-projet de loi portant assentiment à l'amendement à l'article 8, §2, e) du Statut de Rome. Les changements, mineurs, apportés par cette mise à jour concernaient principalement l'insertion d'une référence aux nouveaux engagements pris par la Belgique relatifs à la ratification du Protocole III susmentionné lors de la XXXI^e Conférence de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

Le représentant et sa suppléante ont participé activement, au sein de la délégation belge, à la XXXI^{ème} Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Genève, novembre 2011).

La Belgique est devenue Etat partie au Second Protocole de 1999 à la Convention de La Haye de 1954 relative à la protection des biens culturels en cas de conflit armé le 13 janvier 2011. Sous l'impulsion du représentant du Premier ministre à la Commission interministérielle Droit humanitaire (CIDH), qui préside le groupe de travail consacré à ce sujet et où a lieu la concertation entre toutes les autorités concernées, la Belgique est intervenue de manière constructive à la quatrième réunion des Etats parties au Second Protocole, qui s'est tenue à Paris en décembre 2011. La Belgique a été élue non seulement membre du Comité pour la protection des biens culturels en cas de conflit armé (pour 4 ans), mais également membre de son Bureau (pour 1 an).



Entretien avec **Françoise Audag-Dechamps** présidente du Comité de direction a.i.

Début 2011, vous vous êtes subitement retrouvée à la tête de la Direction générale Communication externe. A quels défis deviez-vous faire face ?

Je connaissais déjà bien la direction mais le défi était de poursuivre les projets en cours, de me plonger dans un nouveau domaine, dans un nouveau monde, le monde de la communication !

Comment se sont déroulés les premiers mois ?

J'ai tout de suite pu compter sur le soutien et l'expertise des chefs de service et de leurs collaborateurs. Nous avons tenu des réunions de coordination régulières au niveau des chefs de service. J'ai pu compter aussi sur la collaboration d'Anne Coekelberghs, directrice générale Communication interne au SPF P&O, qui préside le réseau des responsables de la communication au sein de l'administration fédérale (le COMMnetkern) et qui a accepté de présider également le groupe de travail COMMnetkernportail.

L'image que vous aviez du "monde de la communication" a-t-elle changé depuis cette nouvelle expérience ?

Je mesure encore plus l'importance d'une bonne communication et surtout d'une bonne information du citoyen. En 2010, en raison des affaires courantes, nous n'avons pas pu publier une nouvelle version du Belgopocket, le petit livre de questions-réponses sur les services proposés par l'administration fédérale. Nous avons veillé à mettre à disposition une version téléchargeable en ligne, disponible via le site www.belgium.be. Un défi important est également la mise en place d'un point de contact téléphonique fédéral. Une étude préalable a été lancée en 2011 et j'espère

qu'elle aboutira à des propositions concrètes en 2012. Le rôle de la communication est aussi très important pour l'image de notre pays. La direction a de multiples champs d'action pour la promouvoir via le web, des publications et le soutien à des initiatives décidées par le gouvernement fédéral comme la Belgium House aux JO de Londres 2012.

Quels étaient les projets phares de 2011 ? Quels sont les moments qui sont restés gravés dans votre mémoire ?

Après une année 2010 focalisée sur la présidence européenne, une série de projets étaient en attente d'une impulsion. L'objectif était d'être prêt au moment de la mise en place d'un nouveau gouvernement. Un des projets importants était le lancement du nouveau site www.presscenter.org offrant de nouvelles fonctionnalités aux porte-parole et aux responsables de la communication. 2011 a connu également des événements marquants, comme les 10 ans du Centre de presse international.

L'événement le plus marquant a été la formation du gouvernement le 5 décembre 2011. La Direction Communication externe joue un rôle clé : photos du nouveau gouvernement, présence de la presse lors de la passation de pouvoir entre l'ancien et le nouveau Premier ministre et du premier Conseil des ministres, photos individuelles des membres du gouvernement, informations sur le site www.belgium.be, etc., adaptation du site du Premier ministre et premiers communiqués du nouveau Conseil des ministres !

Je mesure encore plus l'importance d'une bonne communication et surtout d'une bonne information du citoyen





3.3 Direction Communication externe

3.3.1. Appui et Coordination

Le Service Appui et Coordination apporte à la Direction générale Communication externe un soutien administratif dans l'élaboration et le suivi des budgets et des projets de communication. Il contribue activement à la coordination des activités au sein de la direction générale et organise les nombreux événements dont se charge la Chancellerie du Premier Ministre.

Il apporte son expertise aux autres services de la direction, ainsi qu'aux services de communication des autres SPF avec qui la direction générale coopère dans le cadre de ses missions transversales. Il collabore étroitement avec le Service d'encadrement budget et contrôle de la gestion et la cellule stratégique du Premier Ministre.

Le Service Appui et Coordination organise et soutient de nombreuses activités (conférence de presse, spectacle, concert, festival, réception, exposition, ...) et gère les subventions octroyées par la Chancellerie.

Par ailleurs, le Service appui et coordination gère le partenariat de gestion, portant sur des actions de communication sur l'Europe, liant les autorités fédérales belges et la Commission européenne.

Un soutien à l'image de la Belgique

SOIRÉE TAX SHELTER - BE FILM FESTIVAL - JEUDI 22 DÉCEMBRE 2011 - BRUXELLES

Depuis 2008, la Direction générale Communication externe et le SPF Finances mettent à l'honneur deux films belges ayant bénéficié du Tax Shelter, lors d'une soirée organisée durant le «Be Film Festival». En 2011, les films «La Fée» et «Rundskop» ont été projetés. L'objectif de cette soirée est de faire découvrir deux films belges – un francophone et un néerlandophone – en présence de membres de l'équipe de tournage et de souligner l'apport essentiel du Tax Shelter pour leur production.

BAL NATIONAL - 20 JUILLET 2011 - BRUXELLES

En prélude à la Fête nationale du 21 juillet, le désormais traditionnel Bal National a su s'imposer comme un événement incontournable. Pour sa neuvième édition, quelque 15.000 personnes s'étaient donné rendez-vous à la place du Jeu de balle. Ce grand bal populaire a été créé par la Direction générale communication externe à l'occasion des Fêtes royales de 2003 pour les 10 ans de règne du Roi Albert II.

BELGODYSSÉE 2011-2012

Co-organisé par le Fonds Prince Philippe, la RTBF, la VRT et la Chancellerie, le concours Belgodyssée offre la possibilité à des jeunes étudiants en communication, en duo bilingue, de réaliser des reportages qui sont diffusés par ces deux émetteurs, ainsi que par les journaux du groupe «Vers l'Avenir». En 2011, sur la proposition de la Chancellerie, dans le cadre de la célébration du 50e anniversaire de l'OCDE, le concours de reportages était axé sur la qualité de la vie.

ÉVÉNEMENT DE CLÔTURE DU TRIO DE PRÉSIDENCES DU CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE - 23 JUIN 2011

L'événement "Goodbye Trio" a eu lieu le jeudi 23 juin 2011, sur l'Esplanade du Parlement européen. Cet événement, organisé pour marquer la fin du trio de présidences du Conseil de l'Union européenne (Espagne, Belgique et Hongrie) a attiré des milliers de personnes.

AVANT-PREMIÈRE MONDIALE DU FILM « TINTIN » DE STEVEN SPIELBERG



Parmi les événements de l'année 2011, dont la Chancellerie du Premier Ministre était un partenaire actif avec la Région de Bruxelles-Capitale et «VisitBrussels», l'avant-première mondiale, le samedi 22 octobre, à Bruxelles du film "Les aventures de Tintin, le Secret de la Licorne" reste l'une des plus jolies réussites.

Tintin a toujours eu une place centrale dans la vie culturelle belge. C'est pourquoi il était naturel que Bruxelles accueille cet événement exceptionnel et international. En marge de la première mondiale du film de Steven Spielberg, de nombreuses animations et activités gratuites étaient prévues: parade de véhicules anciens issus des albums de Tintin, spectacle d'acrobaties aériennes, tapis rouge ...

Actions de communication dans le cadre du partenariat avec la Commission européenne

NEURODYSSÉE 2011

Suite au prix spécial du jury que le jeu a remporté lors de la 6e édition du salon Serious Game Expo à Lyon (France), la Commission européenne a souhaité soutenir de manière particulière le jeu "NeurOdyssee". Ainsi, le jeu (dans ses versions jeu de cartes et jeu en ligne multi-joueurs) est dorénavant

disponible dans les 23 langues officielles de l'Union européenne.

Le succès de ce jeu en ligne, qui permet aux jeunes de tester leurs connaissances sur l'Union européenne et ses pays membres de façon ludique et didactique ne se dément pas depuis son lancement en 2009.

Dans le cadre du processus permanent d'évolution du jeu «NeurOdyssee», une plate-forme de mutualisation du contenu accessible aux représentants des 27 Etats membres a été réalisée en 2011 et sera active en 2012.



CAPSULE RTBF-VRT: « L'EUROPE ET VOUS » - DÉCEMBRE 2011

A la fin de l'année 2011, dans le cadre du partenariat de gestion, les deux chaînes publiques belges, RTBF et VRT, ont pu lancer un programme de capsules et d'émissions de fond traitant de l'actualité européenne. Les grands thèmes tels que les finances, le budget, l'emploi et la santé y sont abordés d'un point de vue qui se veut «citoyen», de façon accessible et concrète afin de tenter de répondre aux questions que tous les Belges se posent sur l'Europe, son rôle, son avenir, le travail des institutions européennes ...

3.3.2. Communication du Conseil des ministres

Une source authentique de décisions gouvernementales

Au cours du Conseil des ministres, le gouvernement prend les principales décisions en vue d'exécuter sa politique. Il traduit la politique en projets de loi, exécute des lois par l'intermédiaire d'arrêtés royaux, prend position et prend des décisions budgétaires. Afin de rendre ces décisions publiques, le Service Communication du Conseil des ministres rédige chaque semaine des communiqués de presse qui rendent le travail gouvernemental visible de manière objective et claire. Le service assure ainsi la transparence et la publicité des décisions officielles prises par le gouvernement. Les sites officiels www.presscenter.org et www.premier.be, où l'on retrouve les communiqués de presse sur la base de dates, de sources et de mots-clés, constituent dès lors la source publique authentique en matière de décisions gouvernementales depuis le 7 juillet 1995 à nos jours.



Outre la publication des communiqués de presse sur les sites web officiels, le service envoie également, à l'issue de chaque réunion du Conseil des ministres, un bulletin d'information avec toutes les décisions du Conseil des ministres aux personnes intéressées qui se sont inscrites sur www.presscenter.org. Les informations, qui à l'origine étaient destinées à la presse, sont actuellement le plus consultées par des professionnels qui, de par leur travail, ont intérêt à être informés rapidement: services juridiques d'entreprises, associations, institutions publiques, syndicats, secrétariats sociaux...

Pour la presse, l'intérêt réside plutôt dans l'authenticité des sources et de l'information et dans l'accès facile à un aperçu exhaustif et ordonné des décisions gouvernementales. Les citoyens peuvent eux aussi suivre le travail gouvernemental de près en consultant les communiqués de presse.

Une autre source importante d'information gouvernementale, gérée par le service, est le site officiel du Premier ministre, www.premier.be. Ce site constitue, lui aussi, une source authentique d'information et propose communiqués de presse, discours, photos, vidéos et explications concernant le travail et les compétences du Premier ministre. Le Service Communication du Conseil des ministres est chargé de la rédaction finale et de la publication quotidienne d'informations officielles émanant du service de presse du Premier ministre.

Comme le gouvernement était en affaires courantes jusqu'à fin 2011, il y a eu nettement moins de communiqués de presse et de bulletins d'information.



Entretien avec **Paul Blume** responsable projet “Databases”



A l'occasion de l'installation du gouvernement Di Rupo en décembre 2011, la base de données reprenant les coordonnées de tous les nouveaux ministres fédéraux et de leurs collaborateurs dans les organes stratégiques et les secrétariats a été rapidement mise à jour.

voir: <http://databases.belgium.be/content/donnees-disponibles>.

Qu'entend-on par le projet “Databases” ?

Le service “Databases” rassemble un ensemble de données utiles et les met à jour régulièrement, une condition sine qua non pour une base de données digne de ce nom et une attention de chaque instant. Ces données sont mises à la disposition de clients internes au niveau fédéral, d'autres services publics ainsi que des citoyens. Ces données peuvent être obtenues gratuitement au format digital.

De quelles données s'agit-il précisément ?

Il s'agit, d'une part, d'un ensemble de listes disponibles en tableaux reprenant plus de 2.600 adresses : ministres d'Etat, présidents des SPF et SPP, bourgmestres (adresse de l'administration communale), CPAS, commissaires européens, parlementaires européens, gouverneurs, organisations interprofessionnelles, Chambre des représentants, sénateurs, Parlement bruxellois, Parlement de la Communauté française, Parlement de la Communauté germanophone, Parlement flamand, Parlement wallon, ministres et secrétaires d'Etat (fédéraux), ministres de la Communauté flamande, ministres de la Communauté française, ministres de la Communauté germanophone, ministres de la Région de Bruxelles-Capitale, ministres de la Région wallonne, Palais royal, partis politiques, presse belge francophone, presse belge néerlandophone, ambassades, communicateurs fédéraux.

D'autre part, il s'agit de l'ensemble des adresses et compositions des organes stratégiques fédéraux et des cabinets ministériels des Communautés et Régions, publiées en pdf. Cette publication reprend plus de 1500 noms et fonctions des 55 cabinets actuels des 6 niveaux de pouvoir.

Ces données sont également disponibles pour le citoyen. Comment peut-il commander ces listes ?

On peut commander ces listes via le site internet <http://databases.belgium.be/>, à l'onglet « données disponibles ».

Elles sont également disponibles aux adresses internet suivantes:

http://www.belgium.be/fr/publications/pub_composition_organes_strategiques.jsp

http://infoshop.preview.pr.belgium.be/fr/bases_de_donnees/

3.3.3. Création et Distribution

La longue période d'affaires courantes en 2011 a surtout été une "période d'incubation" pour un certain nombre de projets de communication transdépartementaux majeurs, dirigés par le Service Création et Distribution.

Les premiers pas ont été franchis vers un infoshop en ligne, avec une nouvelle version pour le site web et un module e-commerce.

Les procédures nécessaires ont été lancées pour l'acquisition d'une base de données photographique, qui permettra la gestion centrale de tout matériel audiovisuel au sein de la Chancellerie et d'un certain nombre de services publics fédéraux.

Il y aura une suite intéressante au Belgopocket et au site web www.belgopocket.be. En effet, ces projets ont permis de se rendre compte de la nécessité de créer un projet consolidé d'information à l'intention du citoyen, en particulier dans la perspective des changements qui découleront de la sixième réforme de l'Etat. L'objectif est de disposer d'un "catalogue de produits" des autorités fédérales, qui présente les services que le citoyen peut attendre des institutions fédérales et les rend disponibles en ligne.

L'optimisation de la communication publique reste un des soucis permanents de la Direction générale Communication externe. Dans ce contexte, le Service Création et Distribution a continué à travailler à un tableau de bord afin de mesurer un certain nombre d'aspects de la communication publique et déterminer ainsi des trajets d'amélioration. En 2012, l'objectif est de disposer d'un Balanced Scorecard en ligne pour l'évaluation d'un certain nombre de projets de communication importants au sein des autorités fédérales.

Dans ce même souci d'efficacité, on a travaillé à un projet de convention-cadre avec des agences de création. L'objectif est de rendre possible la réflexion stratégique à long terme dans les campagnes officielles et de faire admettre le développement à long terme de concepts créatifs, ce qui bénéficiera sans nul doute à l'identité fédérale. Dans ce contexte, deux groupes de projet ont été créés, qui élaboreront des propositions quant à l'usage correct du sceau de l'Etat, d'une part, et le renforcement de l'identité fédérale, d'autre part.

2011 était donc une année de préparation, à nous les livrables en 2012!

6 décembre 2011 : un nouveau gouvernement dans les starting-blocks

Le 6 décembre 2011, après la prestation de serment entre les mains du roi Albert II et la photo de groupe officielle au Parlement, la présidente du Comité de direction du SPF Chancellerie du Premier ministre Françoise Audag-Dechamps a reçu Elio Di Rupo au 16 rue de la Loi.

Dans son bureau, le Premier ministre sortant Yves Leterme a remis symboliquement les clés du 16 au nouveau Premier ministre. Ensuite, le gouvernement Di Rupo a tenu son premier Conseil des ministres dans la salle prévue à cet effet. Comme le veut la tradition, le premier Conseil des ministres a déterminé les compétences des membres du gouvernement.

Pour qu'un tel événement se déroule sans encombre, une bonne préparation est nécessaire. Lors de la passation des compétences et du premier Conseil des ministres de la nouvelle équipe, la presse photo et filmée est présente en masse. La Direction générale Communication externe était chargée de l'accueil de la presse. Elle a également organisé les prises de vues officielles au Palais royal et sur l'escalier d'honneur du Parlement. Le porte-parole du Premier ministre a été largement briefé par la Direction générale Communication externe sur le déroulement de la passation de pouvoir et le premier jour au SPF Chancellerie. En coulisses, les collaborateurs de la Direction générale Communication externe ont travaillé à l'adaptation des sites gouvernementaux officiels, www.belgium.be, www.premier.be et www.presscenter.org et se sont chargés d'informer les nouveaux collaborateurs du Premier ministre.

3.3.4. Offline

Depuis de nombreuses années, un grand nombre de services publics fédéraux font appel au Service Offline pour obtenir des conseils concernant leurs campagnes d'information et pour la coordination de celles-ci. Ils peuvent ainsi compter sur une efficacité en termes de coûts car la Chancellerie bénéficie de tarifs avantageux grâce à l'achat direct d'espaces médias. Le service assure le suivi des campagnes sur le plan administratif, budgétaire et du contenu et veille à une qualité et à une orientation résultats toujours plus grande des campagnes officielles.

En 2011, des nouvelles campagnes ont été lancées et d'autres campagnes ont été poursuivies sous la devise «la force de la répétition».

Affichage dans les bus, trams et métros : les arrondis de plafond

En 2011, le Service Offline a proposé aux autorités fédérales un support d'affichage original dans les transports en commun. Cet espace média, appelé arrondi de plafond, semblait intéressant pour attirer l'attention sur des campagnes en cours. Les utilisateurs des transports en commun (bus, tram et métro) dans 5 centres régionaux, à savoir Bruxelles, Anvers, Gand, Liège et Charleroi, ont pu lire le message suivant :



Nouvelles campagnes

En 2011, plusieurs messages clairs destinés à des groupes cibles spécifiques de la population ont été lancés sur les ondes. Voici un aperçu des campagnes les plus marquantes.



Risques nucléaires

Client: SPF Intérieur, Centre de crise et de communication

Groupe cible: La population belge, en particulier la population vivant dans les environs de Doel, Mol/Dessel, Chooz, Tihange et Fleurus

Objectif: Campagne d'information : informer la population qui habite et qui travaille dans les environs de sites nucléaires des mesures de sécurité et de la prise indispensable de comprimés d'iode lors d'un incident nucléaire

Médias: Spot télévisé, annonces dans les quotidiens et les magazines, dépliants, call center

Période: Mars-mai 2011

www.risquenucleaire.be



Elections sociales

Client: SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

Groupe cible: Les travailleuses (ouvrières, employées, jeunes travailleuses et cadres) d'entreprises qui sont tenues d'organiser des élections sociales (entreprises d'au moins 50 travailleurs)

Objectif: Interpeller les candidates féminines potentielles sur l'importance d'une plus grande représentation féminine dans les conseils d'entreprises et les comités pour la prévention et la protection au travail. Ainsi, les avis émis reflèteront plus souvent l'opinion des femmes.

Médias: Annonces dans les quotidiens et les magazines, internet (Facebook), arrondis de plafond dans les bus, trams et le métro

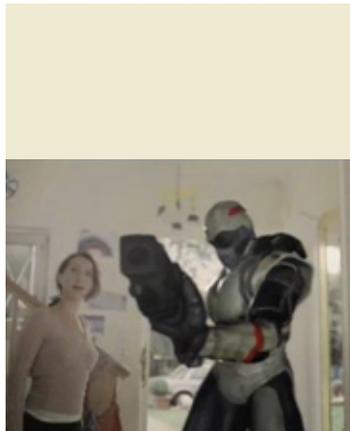
Période: Décembre 2011

www.electionssociales.belgique.be



Bon usage des médicaments

Client: Agence fédérale des médicaments et des produits de santé
Groupe cible: Un public adulte de tous âges et issu de milieux socio-économiques différents.
Objectif: Apprendre aux patients comment utiliser au mieux les informations reprises dans les notices et leur proposer quelques clés essentielles pour un usage correct et approprié des médicaments et des produits de santé
Médias: Insertions dans les quotidiens et les magazines, site web, dépliant, affiche, arrondis de plafond dans les trams, bus et dans le métro
Période: Août-septembre 2011
www.unmedicamentn'estpasunbonbon.be



Protection des enfants contre les dangers de l'internet

Client: Secrétaire d'Etat aux Familles
Groupe cible: Parents de jeunes enfants
Objectif: Campagne télévisée pour attirer l'attention des parents sur le comportement potentiellement dangereux de leurs enfants sur internet, si celui-ci n'est pas contrôlé
Médias: Télévision
Période: Août 2011

Campagnes de suivi: la force de la répétition

Tax-on-web

Pendant la période mai-juin 2011, une campagne brève mais percutante à la radio et sur internet a incité le contribuable belge à remplir sa déclaration fiscale par la voie électronique. Le succès ne s'est pas fait attendre. De plus en plus de contribuables remplissent aujourd'hui leur déclaration en ligne et apprécient la facilité d'utilisation. www.taxonweb.be



La campagne de remerciement Don d'organes s'est déroulée en octobre et novembre 2011 avec pour support les arrondis de plafond.

Beldonor

Depuis 2005, le SPF Santé publique, Sécurité de la chaîne alimentaire et Environnement mène une campagne de sensibilisation Beldonor. Cette campagne s'inscrit dans la lutte contre la pénurie de donneurs d'organes. En 2011, une campagne importante a voulu attirer l'attention des citoyens, des administrations communales, des écoles, du personnel médical et soignant mais aussi des parquets sur cette problématique. Cette campagne a remporté un franc succès. Les pouvoirs publics l'ont fait savoir aux familles des donneurs à l'aide d'un petit spot de remerciement à la télévision et une affiche claire sur les arrondis de plafond dans les trams, bus et métros. www.beldonor.be



La campagne de suivi destinée à prévenir l'utilisation abusive de somnifères et de calmants était visible en 2011 par l'intermédiaire de spots télévisés, de sites web, d'insertions dans les magazines et la presse spécialisée et, comme ici, sur les arrondis de plafond dans les trams, bus et métros.

Somnifères et calmants

La campagne qui avait déjà été menée en 2010 et souhaitait surtout attirer l'attention des utilisateurs occasionnels, des femmes et des personnes âgées sur les dangers d'accoutumance, a connu une suite en 2011. www.somniferesetcalmants.be

Enfin, un certain nombre de spots radio, réalisés à la demande de la Direction générale Sécurité et Prévention du SPF Intérieur, ont fait comprendre à la population belge que les détecteurs de fumée contribuaient considérablement à la sécurité dans la maison. Pendant la semaine du Fair Trade, un spot de la Coopération technique belge a assuré la promotion du commerce et de la production équitables.

3.3.5. Online

Nouvelle structure

Afin de mieux relever les défis du futur, la structure du Service online a été modifiée. L'équipe web et l'équipe portail ont fusionné pour former l'équipe online. Cette équipe est dirigée par un chef de service, assisté de deux coordinatrices. Le service fonctionne désormais selon une approche par projets. Les médias sociaux et les applications mobiles constituent à cet égard des projets porteurs d'avenir importants.

Le Service Online apporte de plus en plus son soutien à des campagnes d'autres services publics et lors de leur création pour ce qui concerne les objectifs spécifiques des responsables de la communication.



Entretien avec **Anne Kröther-Delandat** **et Cécile Cnockaert** adjointes au chef du Service Online



Anne (à droite) et Cécile (à gauche) travaillent depuis plus de 4 ans au sein du Service Online de la Direction générale Communication externe. Depuis juin 2011, elles sont devenues adjointes au chef de service et coordonnent les projets avec l'équipe.

Comment voyez-vous l'avenir de la communication online des autorités fédérales ?

Anne : On s'oriente de plus en plus vers un dialogue avec le citoyen, via notamment les médias sociaux. Ce sont des moyens de communication dont les autorités fédérales doivent tenir compte.

Cécile : L'avenir, c'est également le mobile. Smartphones et tablettes sont des outils de plus en plus utilisés par les citoyens pour trouver l'information dont ils ont besoin. Il faut donc penser à une communication appropriée à ces supports bien spécifiques.

Depuis ces 4 dernières années, est-ce que la place du web dans la communication a changé ?

Anne : Internet est devenu un canal incontournable de diffusion de l'information. Un bon exemple est la demande croissante de labellisation des sites web fédéraux par Anysurfer (label d'accessibilité pour les personnes avec un handicap). Internet s'est aussi démocratisé. Cela s'inscrit dans notre manière de travailler, nous fonctionnons de plus en plus par projet.

Cécile : Cela se traduit notamment lors des campagnes de communication. Elles contiennent la plupart du temps un aspect web et nous travaillons donc activement avec le Service Offline. Néanmoins, il ne faut pas oublier que le web reste un domaine bien particulier avec ses exigences et ses règles. C'est à nous, experts en communication online, de nous assurer qu'elles sont respectées.

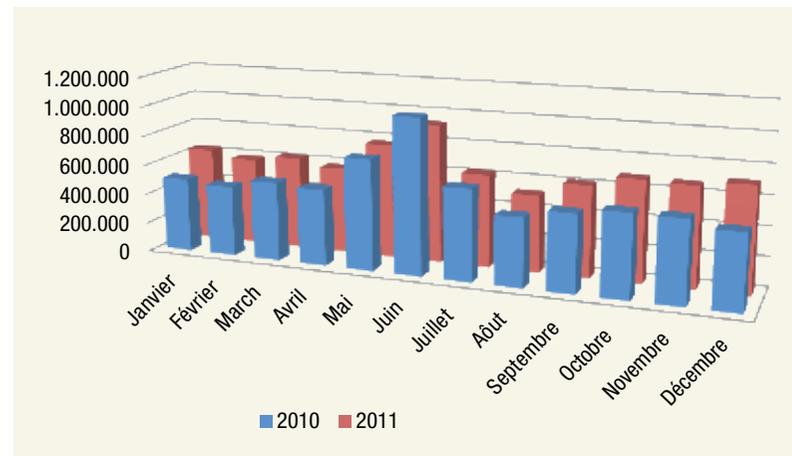
Est-ce que la réorganisation du service a eu un impact ?

Anne : On a déménagé en juillet 2011 et de ce fait, on a tous été rassemblés (auparavant, nous étions situés à des étages et dans des bâtiments différents). Cela a créé une meilleure cohésion d'équipe.

Cécile : Nous avons la chance de travailler avec une équipe jeune et dynamique au sein de laquelle règne une très bonne ambiance.

Belgium.be en 2011

En 2011, 454 actualités ont été publiées sur Belgium.be. Suite à une collaboration avec l'Institut royal météorologique, la page d'accueil du portail reprend depuis 2011 le bulletin météo du jour ainsi que les prévisions pour les deux jours à venir. La promesse de donner chaque jour une raison de visiter Belgium.be à une nouvelle fois été tenue!



Web analytics Belgium.be

En 2011, le nombre de visiteurs a encore augmenté et est passé de 5.619.561 à 6.600.060. En décembre 2011, Belgium.be a été équipé de "social buttons". Au cours de ce mois de décembre, les visiteurs ont choisi à 997 reprises de partager une page avec d'autres via Facebook, e-mail, Twitter ou autres. Cela a donné 752 nouveaux visiteurs ou un "viral lift" de 75 %.

Médias sociaux

Le Service Online met en permanence son savoir-faire à la disposition d'autres services publics, qui en font la demande.

En 2011, l'accent a été mis sur l'utilisation des médias sociaux. Le portail Belgium.be dispose désormais d'outils spécifiques qui permettent de partager des pages sur Facebook, Twitter et Google+. L'envoi par e-mail a également été rendu possible. La page Facebook, facebook.com/Belgium.be, accueille régulièrement de nouveaux "fans". Le nombre d'abonnés pour le compte Twitter, twitter.com/belgiumbe, a augmenté de manière exponentielle. Afin d'agrandir son expertise dans le domaine de l'utilisation des médias sociaux, le Service Online a fait rédiger des recommandations pour l'utilisation pratique des médias sociaux. Ces recommandations ont également été mises à la disposition d'autres services publics.

Campagnes internet

En 2011, le Service Online a activement collaboré avec le Service Offline à la réalisation de différentes campagnes. Ces campagnes étaient surtout axées sur le web. En juin, il y eut la campagne Tax-on-web. Le tournage de la vidéo qui a été utilisée comme outil de marketing viral sur le web lors de la campagne, a pris plusieurs jours. En septembre 2011, dans le cadre de la campagne de l'AFMPS "Un médicament n'est pas un bonbon", il a été fait appel à un site web, des bannières et des annonces Google Adwords.

Promotion du portail Belgium.be dans les transports en commun

Tout comme en 2010, le portail Belgium.be a été le sujet de plusieurs vagues de communication par l'intermédiaire d'affiches dans les transports en commun de l'ensemble du pays, apposées sur ce que l'on appelle les arrondis de plafond.

L'accessibilité comme fer de lance

Le Service Online peut se vanter d'une expertise sur le plan de l'accessibilité web, en d'autres termes rendre un site web accessible aux personnes souffrant d'un handicap visuel, auditif ou moteur. Le SPF Chancellerie prend en charge les frais pour la réalisation d'un audit auprès de l'association Anysurfer. En Belgique, cette association se charge d'attribuer un label de qualité. Le Service Online fournit également des conseils pratiques pour la réalisation de sites web accessibles.

Nouvelle infrastructure

Tous les sites web de notre SPF et différents sites web d'autres SPF et SPP seront centralisés. Pour la communication relative à la Présidence belge, la Chancellerie du Premier Ministre avait créé en 2010 une infrastructure performante propre. Afin de faire des économies, cette même plate-forme sera réutilisée en vue de rassembler tous les sites gérés par la Chancellerie. Outre un "contrat d'exploitation" détaillé, nous avons également mis en place un "support contract" pour tous les sites web utilisant cette infrastructure. Il s'agit principalement de services d'appui pour les clients internes et externes, le Premier ministre, les Vice-Premiers ministres, les ministres et secrétaires d'Etat.

Belgium.be goes mobile

Pendant la période des affaires courantes, nous avons travaillé sur un projet novateur important, à savoir la préparation d'un marché public pour des applications mobiles destinées aux autorités fédérales.

Formation du gouvernement

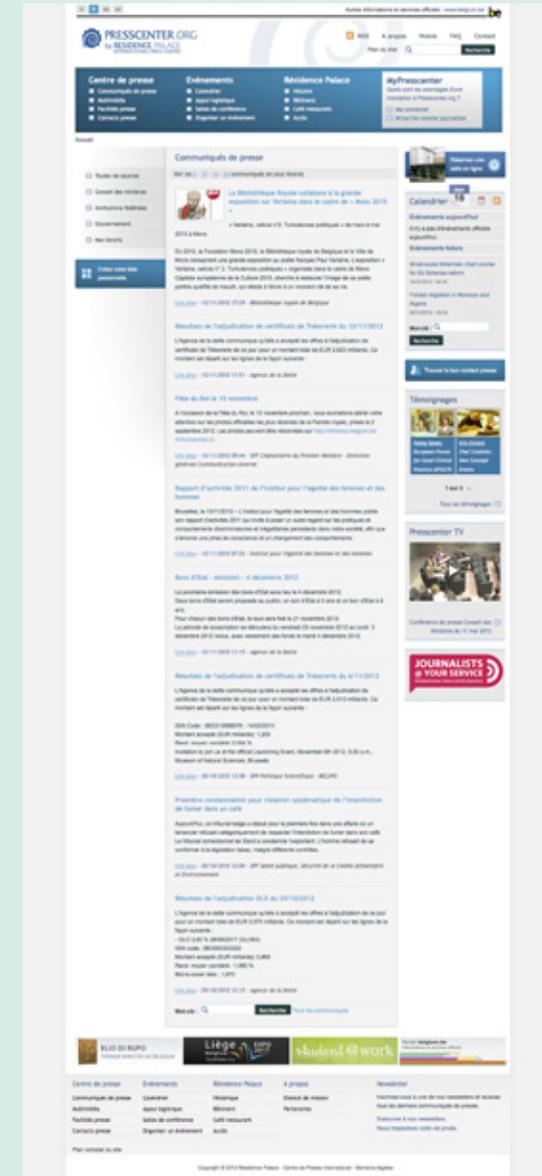
L'année 2011 a été placée sous le signe des préparatifs de la formation du gouvernement. Le Service Online a créé le nouveau site web du Premier ministre Elio Di Rupo, www.premier.be. Le fait qu'un site web soit également proposé à tous les ministres et secrétaires d'Etat est nouveau. En 2011, nous avons réussi, une semaine après la formation du gouvernement, à fournir systématiquement aux ministres et secrétaires d'Etat un instrument de communication prêt à l'emploi, à savoir un nouveau site web pour communiquer sur leur travail gouvernemental.



Presscenter.org

2011 a été une année importante pour le projet Presscenter.org. Ce projet comporte trois grands volets : la construction en 2010 du site web pour la Présidence belge du Conseil de l'UE (Eutrio.be), la réalisation d'un tout nouveau site web pour le Centre de presse international et le développement d'une plateforme web sur laquelle tournent les autres sites web de la Direction générale Communication externe.

Après les analyses fonctionnelles de 2010, le fournisseur du site a lancé la construction en 2011. Le site est appelé à devenir le portail de communication pour les pouvoirs publics et les journalistes. Les porte-parole des ministres et secrétaires d'Etat et les collaborateurs de communication des institutions fédérales peuvent y diffuser directement leurs communiqués de presse aux journalistes. Ces derniers peuvent sélectionner les communiqués de presse et les informations officielles qui les intéressent. On travaille d'arrache-pied à une nouvelle version de presscenter.org, qui sera lancée début 2012, avec une multitude de possibilités innovatrices.





3.3.6. Centre de Presse international au Résidence Palace (IPC)

La vitrine des autorités fédérales vis-à-vis de la presse internationale

“Un lieu d’information et de rencontre et un lieu de liberté de la presse, c’est ce qui a été réalisé, il y a dix ans, avec l’ouverture de l’IPC. Un lieu donc, où les pouvoirs publics et la presse jouent un rôle équivalent et se rencontrent comme des partenaires équivalents, avec un seul objectif commun: la démocratie et la liberté.” Tels furent les mots prononcés par le Premier ministre de l’époque, Yves Leterme, lors de la célébration des 10 années d’existence de l’IPC, le 22 juin 2011. Cette célébration fut un réel succès, et ce, en présence de hauts représentants du pays et des institutions européennes.

Le Résidence Palace - Centre de presse international – Bruxelles est un service de l’Etat à gestion séparée. Installé dans le bloc C du Résidence Palace, au 155 de la rue de la Loi, il se situe au cœur du quartier européen à Bruxelles. Plusieurs organes de

presse belges et étrangers y ont leurs bureaux et/ou studios. L’IPC est un centre de congrès professionnel pourvu de toutes les facilités audiovisuelles et de restauration pour différents types d’événements.

Ces dix dernières années, le Centre de presse international a accueilli nombre de chefs d’Etat et de gouvernement, de ministres, de commissaires européens et d’importants industriels.

Les travaux au bloc A de l’ancien complexe du Résidence Palace (le nouveau bâtiment pour le Conseil européen et son président) et ceux pour l’aménagement de la nouvelle gare Schuman sont toujours en cours. Pour l’IPC, ces travaux sont un souci permanent car ils compliquent les conditions de circulation et d’accès au bâtiment. Pendant quelque temps encore, le Résidence Palace – Centre de presse international – Bruxelles devra tenir compte d’un environnement qui est littéralement en perpétuel changement.

Taux d’occupation des bureaux et des salles

Malgré les conséquences de la crise économique et financière en 2011, le Centre de presse a accueilli quelques grandes agences de presse, notamment du Nord de l’Europe, tout comme une école supérieure de journalisme.

Malgré les travaux environnants et les difficultés croissantes d’accès à l’IPC, l’occupation des salles de conférence est restée globalement constante.

A l’avenir, tout en faisant face à l’intensification des chantiers aux alentours, l’IPC devra continuer à se profiler comme lieu de rencontre majeur pour les journalistes belges et étrangers à Bruxelles, en proposant un service sans faille aux agences de presse locataires et à tous ceux qui souhaitent y organiser leurs événements.



4. Agence pour la simplification administrative

L'Agence pour la simplification administrative (ASA) est chargée de projets qui facilitent les relations entre les pouvoirs publics et les entreprises, les citoyens et les associations. Pour atteindre cet objectif, des propositions de modifications de la loi sont élaborées et des procédures sont adaptées ou digitalisées. Le cas échéant, des formalités superflues sont intégralement supprimées.

L'ASA ne fait pas cela toute seule. Souvent, différents services publics sont concernés par la simplification d'un élément spécifique et certaines organisations des entreprises ou certains partenaires sociaux ont une contribution importante à apporter. C'est pourquoi l'ASA fait très tôt appel aux différentes parties concernées. Pour ne pas s'enliser dans des discussions stériles, les collaborateurs partent de la réalité : comment se déroule le contact dans la pratique et quelle est la cause de la complexité ? Grâce à ce pragmatisme, les différentes parties concernées comprennent très bien de quoi il s'agit et l'objectif que nous souhaitons atteindre est également plus clair.

L'ASA joue donc souvent un rôle de coordinateur et veille à ce que tous les acteurs concernés arrivent à suivre. Le service ne se limite toutefois pas à la coordination mais approfondit également la matière, rassemble des idées de simplification par tous les canaux possibles, analyse les législations et les procédures, propose d'éventuelles simplifications et veille à leur exécution en préparant des modifications de la loi et élaborant des solutions digitales. Outre les projets de simplification, le service informe également le gouvernement fédéral sur l'évolution des charges administratives en Belgique. Il dispose pour cela de deux instruments :

- l'enquête biennale que le Bureau fédéral du Plan effectue à la demande de l'ASA,
- le bureau de mesure qui produit chaque année un rapport sur l'impact de la législation fédérale et des initiatives d'e-government sur les charges administratives.

Modernisation de l'État civil

Le projet "Modernisation de l'État civil" montre clairement comment l'ASA aborde les projets de simplification : avec le SPF Justice, les greffiers, les fonctionnaires communaux de l'état civil et les autres parties concernées, l'ASA a montré la direction à prendre pour un état civil moderne, adapté à la société actuelle, qui informe de manière efficace les parties qui en ont besoin.

En 2011, pendant la période des affaires courantes et des négociations gouvernementales, l'ASA a préparé les premiers textes pour les modifications au code civil, a entamé les préparatifs nécessaires pour l'informatisation des actes de l'état civil, leur conservation et leur ouverture au public. L'objectif est de remettre un rapport final au gouvernement dans le courant de la seconde moitié de 2012. Ce rapport doit permettre de prendre rapidement les décisions nécessaires et de mettre en œuvre les simplifications proposées.

Forum national e-invoicing

La Commission européenne a pour objectif de veiller à ce que 50 % de toutes les factures soient envoyées et réceptionnées par la voie électronique pour 2020. Pour ce faire, la Commission a demandé aux États membres de créer un forum national qui propose et coordonne les actions visant à atteindre cet objectif.

En Belgique, l'ASA a été contactée pour lancer et accompagner ce forum. L'ASA a rapidement répondu à cette demande et en 2011, le forum national e-invoicing était un fait et un des premiers forums nationaux en Europe.

Toutes les parties concernées sont représentées dans ce forum : pouvoirs publics, organisations d'entreprises, professionnels du chiffre, développeurs de logiciels comptables, monde bancaire, organisations de consommateurs et autres.

5. Institutions culturelles fédérales

La Chancellerie possède une responsabilité particulière à l'égard d'un nombre d'institutions. Depuis l'exercice 2004, les institutions culturelles fédérales dépendent de la Chancellerie: le Théâtre royal de la Monnaie, l'Orchestre national de Belgique et le Palais des Beaux-Arts. La Chancellerie en 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 supervision. Les dotations accordées doivent permettre à ces temples de la culture de poursuivre leur rôle créatif dans la société.

www.bozar.be

www.nob-onb.be

www.lamonnaie.be



6. Commission nationale permanente du pacte culturel

Le pacte culturel assure l'ouverture culturelle. La politique artistique doit traiter chacun sur un pied d'égalité, qu'il s'agisse de l'utilisation des salles ou de l'octroi des subsides. Notre secteur culturel est démocratique pur-sang. Toutefois pour ceux qui estiment qu'une association est lésée, il y a la Commission du pacte culturel.

Conciliation

La Commission du pacte culturel est en premier lieu un service de médiation. Ses fonctionnaires examinent chaque plainte et se réunissent avec toutes les parties concernées. Lorsqu'une conciliation n'est pas possible, la Commission émet un avis formel, souvent accompagné de recommandations à l'intention des instances concernées et de l'autorité de tutelle. A ce jour, la Commission nationale permanente du pacte culturel a déjà traité 480 plaintes francophones, 815 plaintes néerlandophones et 7 plaintes germanophones.

Savoir-faire

Les fonctionnaires de la Commission du pacte culturel répondent également aux questions juridiques d'instances officielles, de particuliers et d'associations. L'administration est, de plus, régulièrement sollicitée pour apporter des solutions préventives ou examiner des 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.

La Commission du pacte culturel édite son propre rapport annuel. Il peut être consulté sur www.pacteculturel.be.

Colophon

Edition

Chancellerie du Premier ministre
Direction générale Communication externe
Rue de la Loi 16
B-1000 Bruxelles

Editeur responsable

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

Coordination

Service Création & Distribution
communicationexterne@premier.belgium.be

Photographies

Jonas Hamers (Imageglobe), Belga

Concept et mise en pages

www.magelaan.be

Aucun élément de cette publication ne peut être utilisé sans l'autorisation écrite préalable de la Direction générale Communication externe.

Disponible en ligne sur www.chancellerie.be, www.belgium.be, www.infoshop.be





Service public fédéral Chancellerie du Premier Ministre
Rue de la Loi 16, 1000 Bruxelles