



SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL
CHANCELLERIE DU PREMIER MINISTRE

Rapport d'activités 2012

.be

AVANT-PROPOS	/ 03	DIRECTIONS OPÉRATIONNELLES	/ 27
MISSIONS ET TÂCHES ESSENTIELLES	/ 04	Secrétariats et Concertation	/ 28
POLITIQUE	/ 06	Secrétariat du Conseil des ministres	/ 28
Cellule de coordination générale de la politique	/ 07	Secrétariat du Comité de concertation	/ 29
Cellule stratégique	/ 07	Affaires syndicales	/ 30
Secrétariat	/ 07	Secrétariat du Collège et du Comité ministériel du renseignement et de la sécurité	/ 31
BILAN CHANCELLERIE 2012	/ 08	Coordination et Affaires juridiques	/ 32
GESTION	/ 09	Service d'Etudes	/ 32
Président du Comité de direction	/ 10	Marchés publics	/ 34
Comité de direction	/ 11	Contentieux	/ 35
Services communs	/ 12	Protocole et Distinctions honorifiques	/ 36
Budget et Contrôle de la Gestion (B&CG)	/ 12	Communication externe	/ 38
Technologie de l'Information et de la Communication (ICT)	/ 18	Appui et Coordination	/ 38
Personnel et Organisation (P&O)	/ 20	Entretien avec Pierre-Emmanuel De Bauw	/ 42
Services d'appui	/ 22	Communication du Conseil des ministres	/ 43
- Secrétariat et Logistique	/ 22	Offline	/ 44
- Cellule développement durable et Green Team	/ 25	Online	/ 47
- Service de Traduction	/ 26	Création et Distribution	/ 49
		Centre de presse international au Résidence Palace	/ 52
		AGENCE POUR LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE	/ 53
		INSTITUTIONS CULTURELLES FÉDÉRALES	/ 56
		COMMISSION NATIONALE PERMANENTE DU PACTE CULTUREL	/ 57

Le 5 décembre 2011, lorsqu'au terme d'une interminable période d'affaires courantes, un nouveau gouvernement fut enfin formé, tous les membres du personnel du SPF Chancellerie du Premier Ministre comprirent immédiatement que l'année 2012 allait devenir une année exceptionnelle. Non seulement la sixième réforme de l'État occupait une place importante dans le programme du gouvernement, mais la politique de relance et l'assainissement budgétaire demandaient également l'attention immédiate des décideurs.

Le nouveau Premier ministre et les nouveaux collaborateurs du Secrétariat, de la Cellule de coordination générale de la politique et de la Cellule stratégique purent, dès le premier jour, compter sur l'engagement, l'expertise, la disponibilité et le soutien de l'ensemble des membres du personnel de la Chancellerie. La préoccupation première était d'assurer la continuité de la mission de service public, tout en poursuivant les projets en cours et, surtout, en accompagnant le lancement de nouveaux projets et initiatives.

L'année 2012 a vu la concrétisation de nombreux projets. Toutefois ces réalisations auraient été impossibles sans les travailleurs de l'ombre. Nous devons considérer tout le personnel de la Chancellerie comme les membres d'une seule et même équipe : les directions opérationnelles, qui jouent un rôle déterminant sur les plans organisationnel, juridique et administratif ainsi qu'en matière de communication, ne peuvent fonctionner sans le support logistique apporté par les collègues des services d'encadrement, du service secrétariat et logistique et des services de traduction, mais l'inverse est tout aussi vrai !

Les collaborateurs, les collègues, toutes ces personnes ... constituent la pierre angulaire et le moteur de l'organisation. C'est pourquoi, cette année, le rapport d'activités est jalonné des photos de ceux qui s'engagent, parfois sous le feu des projecteurs mais pour la plupart en coulisses, à faire de la Chancellerie une administration reconnue pour l'efficacité et l'engagement des membres de son personnel.

Nous espérons ainsi qu'à l'avenir, la Chancellerie pourra continuer à accomplir sa tâche avec le même engagement.

Le Comité de direction



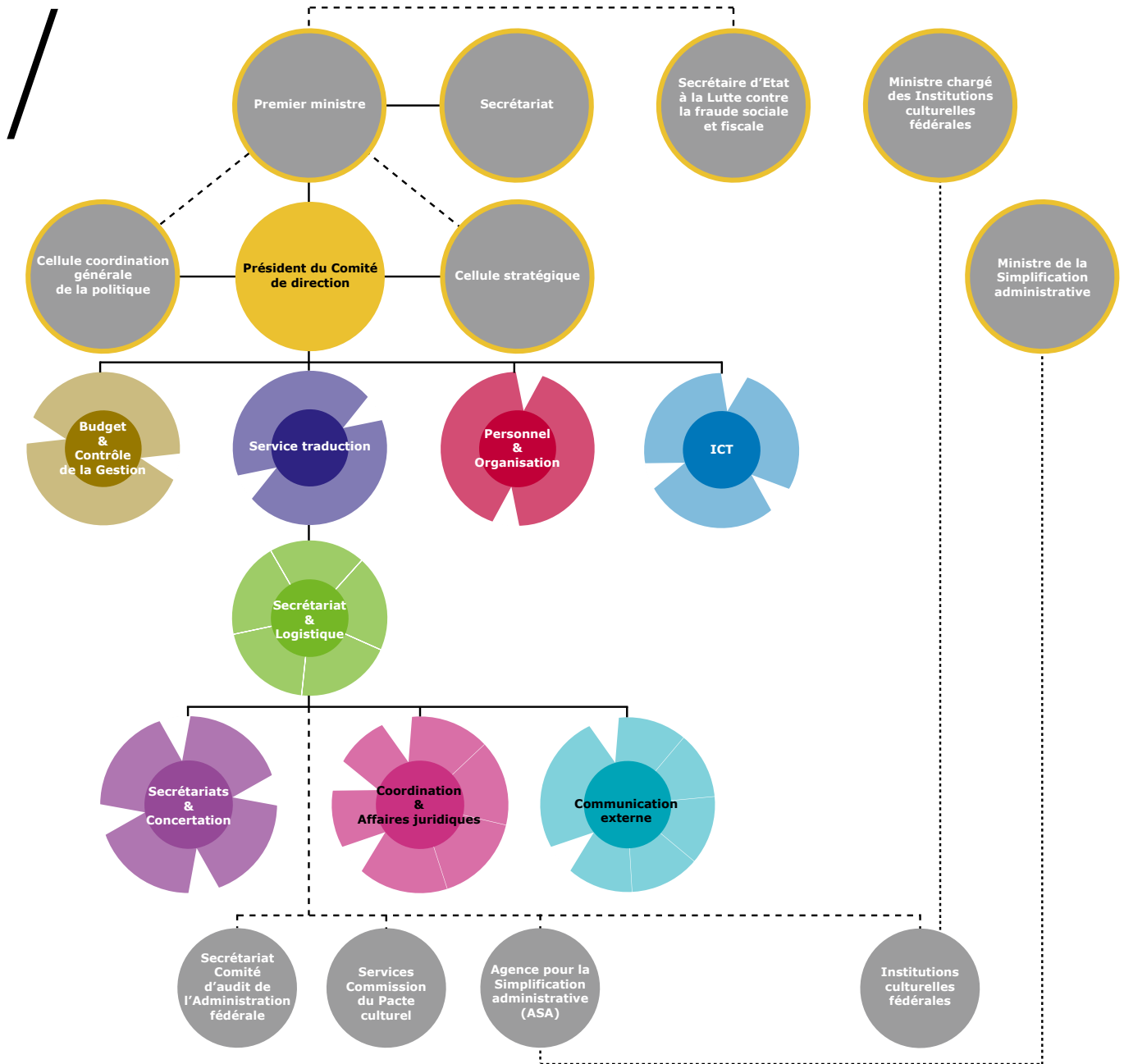
MISSION ET TÂCHES ESSENTIELLES DU SPF CHANCELLERIE DU PREMIER MINISTRE

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. Cette politique 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. La Chancellerie a également pour tâche de transmettre 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.

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 auprès de la Chancellerie et vise à soutenir la politique de simplification du gouvernement et du ministre en charge de la Simplification administrative.





POLITIQUE

CELLULE DE COORDINATION GÉNÉRALE DE LA POLITIQUE

CELLULE STRATÉGIQUE

SECRÉTARIAT



CELLULE DE COORDINATION GÉNÉRALE DE LA POLITIQUE

La Cellule de coordination générale de la politique est composée d'un directeur, qui est aussi le 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).

CELLULE STRATÉGIQUE

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

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.

Un Gouvernement de réformes et du changement

2012 fut une année particulièrement intense : à peine installé, le Gouvernement fédéral a lancé les profondes réformes socio-économiques et institutionnelles nécessaires pour sortir la Belgique de la crise. L'équipe gouvernementale a progressé sur plusieurs fronts, engrangeant les résultats et permettant à notre pays de retrouver, à la fois, la stabilité intérieure et la crédibilité financière et internationale.

Deux priorités économiques : l'assainissement et la relance

Sur le plan économique, l'année a été marquée par un effort sans précédent d'assainissement budgétaire, afin de réduire le déficit public et de ne pas reporter les efforts sur les générations futures. Les mesures d'économie ont été équitablement réparties entre les départements, avec un souci constant de préserver les plus fragiles, le pouvoir d'achat des citoyens et la compétitivité de nos entreprises. Parallèlement, le Gouvernement a entrepris des réformes importantes du marché du travail et des pensions.

Pour accélérer la sortie de crise, le Gouvernement a aussi adopté une stratégie de relance ambitieuse: augmentation des salaires les plus bas, création de 10.000 places de stage pour les jeunes, réduction des cotisations patronales pour favoriser les embauches, régime plus favorable pour les chercheurs, soutien à l'innovation, ...

Enfin, le Gouvernement fédéral a adopté une batterie de mesures pour mieux protéger les consommateurs et a initié des réformes substantielles de la Justice et de la politique d'asile et d'immigration.

Réformes institutionnelles : on avance !

La sixième réforme de l'Etat, menée par huit formations politiques, est en bonne voie. La première partie, comprenant la scission de BHV, a été votée. La deuxième partie le sera dans le courant de 2013. Un travail législatif colossal est en cours, qui mobilise de très nombreux experts et conseillers. Les transferts de compétences et la nouvelle Loi spéciale de financement transformeront la Belgique en profondeur, avec des Régions et Communautés plus fortes et plus autonomes.



GESTION

PRÉSIDENT DU COMITÉ DE DIRECTION

COMITÉ DE DIRECTION

SERVICES COMMUNS

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 sur le site de la Chambre des représentants) et les plans de management des membres du Comité de direction.

→ [Site de la Chambre des représentants](#)



COMITÉ DE DIRECTION

Le Comité de direction est chargé de la gestion de la Chancellerie. Lors des réunions mensuelles, le comité formule toute proposition utile pour optimiser le fonctionnement du service public fédéral 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

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.



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 ». Ils assurent les missions en matière de budget et contrôle de la gestion et d'ICT pour la Chancellerie du Premier ministre ainsi que pour les services publics fédéraux Budget et Contrôle de la Gestion et Technologie de l'Information et de la Communication (Fedict).

BUDGET ET CONTRÔLE DE LA GESTION (B&CG)

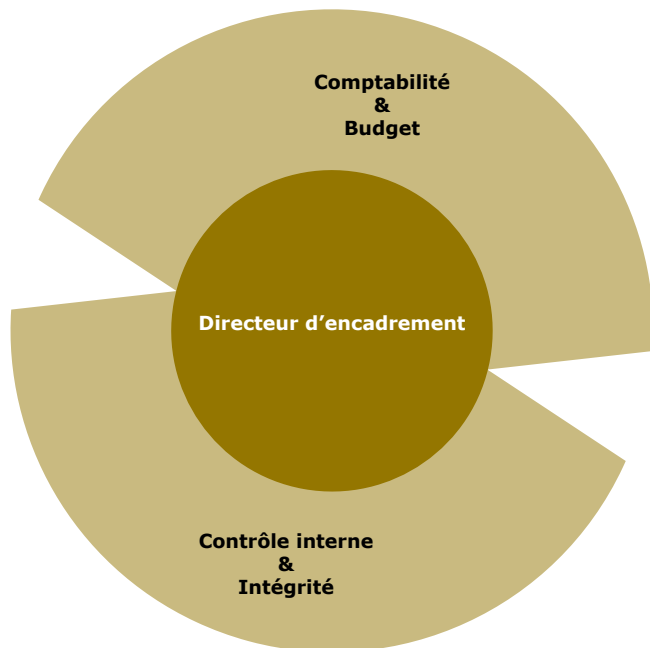
Le Service d'encadrement Budget et Contrôle de la Gestion est chargé de la gestion complète du budget du service public, à savoir :

- 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 et 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 manière à permettre aux collaborateurs de respecter les différentes obligations par l'intermédiaire de ce nouveau programme.

Les principaux indicateurs de l'activité gérée par le Service Budget et Contrôle de la Gestion sont résumés dans le tableau ci-dessous.



Indicateurs

Indicateurs B&CG	2010	2011	2012
nombre de bons de commande	3.405	3.106	3.538
nombre de factures	6.298	6.167	6.017
délai moyen de paiement (jours)	28,3	26,2	25,26

Contrôle de la gestion et contrôle interne

Afin d'assurer et d'améliorer la gestion du service public, 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 soutient et assure par ailleurs le secrétariat du Comité d'audit de l'administration fédérale (CAAF) qui a été créé en 2010.

Contrôle interne

Depuis plusieurs années, une attention particulière est accordée au contrôle interne au sein de la Chancellerie. Le contrôle interne et l'audit interne ont été lancés dans les services publics fédéraux par la publication au Moniteur belge en 2007 de trois textes de base : à savoir, l'arrêté royal portant création du Comité d'audit de l'administration fédérale (CAAF) ainsi que les arrêtés royaux relatifs aux activités d'audit interne et au système de contrôle interne dans certains services du pouvoir exécutif fédéral.

La Chancellerie n'a bien sûr pas attendu ces textes pour gérer ses activités et donc pour développer son contrôle interne. En fait, la valeur ajoutée aujourd'hui concerne plutôt la formalisation et la professionnalisation de l'approche.

Le 21 février 2010, l'impulsion a été donnée par la mise en place du CAAF. Chaque dirigeant reçoit six mois pour rédiger un rapport sur les structures et les mécanismes d'évaluation du contrôle interne existant au sein de son service. Le 10 août 2010, le Président du Comité de direction a transmis au CAAF ce rapport initial sur la situation de la Chancellerie.



Depuis lors, le dirigeant établit chaque année un rapport sur le fonctionnement du système de contrôle interne et annonce les améliorations qu'il compte y apporter. Ce document doit être envoyé au CAAF et au ministre qui a le service dans ses attributions, pour le 15 février.

Dans ce cadre, le troisième rapport portant sur l'année 2012 a été finalisé début février 2013. D'une part, ce rapport s'inscrit dans un processus d'amélioration continue qui vise à développer le système et à intégrer les remarques et conseils tant internes qu'externes. D'autre part, il comporte un plan d'action qui a notamment pour objectifs, outre la conscientisation, une meilleure identification des risques afin d'en avoir une plus grande maîtrise, le contrôle de la conformité réglementaire et l'uniformisation des procédures.

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	2011	2012	
Cellule stratégique du Premier ministre	3.547	3.807	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.
Cellule stratégique du secrétaire d'Etat à la Lutte contre la fraude	1.173	1.425	Ce poste couvre les dépenses liées aux activités du secrétaire d'Etat et de son secrétariat.
Personnel Chancellerie	9.164	9.370	En 2012, la Chancellerie comptait 152 collaborateurs (ETP).
Fonctionnement (+ ICT) Chancellerie	7.546	28.176	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. En 2012, l'ICT a conclu un contrat de 5 ans pour un montant de 21 millions d'euros (engagement).
Total Communication externe	4.258	2.443	Ce montant couvre toutes les dépenses de la Direction générale Communication externe dans le cadre de ses missions, dont la communication sur les actions du gouvernement et la promotion de l'image de la Belgique.
Actions ASA	2.275	1.939	Ce poste reprend les dépenses engagées par l'ASA dans le cadre des actions de simplification administrative qu'elle gère.
Subventions institutions culturelles fédérales	54.875	54.587	Bozar, le Théâtre royal de la Monnaie et l'Orchestre national de Belgique reçoivent chacun une dotation annuelle au départ du budget de la Chancellerie.
Primes syndicales	21.264	21.622	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.
	104.102	123.370	

Recettes réellement perçues en KEUR	2011	2012	
Primes syndicales	4.518	4.219	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	531	101	<p>Sur ce fonds sont versés :</p> <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, de 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'État fédéral pour l'organisation de campagnes de communication.
Divers	81	81	Ce poste reprend entre autres le remboursement du personnel détaché auprès d'autres organismes.
	5.130	4.401	



E-budget

E-BUDGET est un projet initié par le SPF Budget et Contrôle de la Gestion qui vise à simplifier et à informatiser le processus d'élaboration et le suivi du budget, dans une application unique et complémentaire au module budgétaire de FEDCOM. La Chancellerie a été désignée comme pilote pour ce projet qui devrait être opérationnel pour la confection du budget 2014.

Dès l'été 2012, des groupes de travail des services publics fédéraux ont été constitués pour participer à l'analyse du projet. Le processus d'élaboration et de suivi du budget y a été remis à plat afin de concevoir un outil adapté aux besoins des services publics fédéraux participant à la phase pilote.

Début 2013, le programme sera lancé, au départ de l'application SAP développée par la Région de Bruxelles-Capitale, et les premiers tests seront effectués.

Fedcom

Fedcom est un programme qui rassemble toutes les transactions qui ont un impact financier, de la commande auprès du fournisseur jusqu'au suivi du paiement de la facture de vente et l'enregistrement du paiement à la banque. Grâce à ce programme, il n'y a plus deux programmes comptables séparés, de sorte que les fournisseurs et les clients reçoivent une réponse encore plus rapidement.

Le Centre de presse international dans Fedcom à partir de 2013 : pilote pour l'ensemble des autorités fédérales ! (Entretien avec Wim Van de Velde)

Comme le précédent système comptable de l'IPC, un ancien logiciel COBOL, ne bénéficiait plus d'un support depuis février 2012, un autre système était nécessaire et cela plus rapidement que pour les autres services de l'Etat à gestion séparée. Avec l'aide du SPF Budget et Contrôle de la Gestion, nous avons réussi à lancer Fedcom un an plus tôt que prévu et que prescrit.

De nombreux travaux préparatoires ont bien évidemment été nécessaires pour permettre cette conversion. Toute la structure comptable ainsi que la structure budgétaire devaient être redessinées et intégrées dans l'ensemble Fedcom. Etape par étape, des mouvements comptables ont été détricotés et transposés en transactions SAP. Les fichiers clients et fournisseurs ont également dû être intégrés dans la structure de données maîtresse, qui est uniforme pour l'ensemble des autorités fédérales. Grâce à l'aide de consultants compétents de Federal Account, nous avons réussi à clôturer ces préparatifs avec succès le 1er janvier 2013 par un roll-out.

Les services fournis par la cellule ICT s'articulent autour de trois pôles : l'appui ICT des relations avec les utilisateurs finaux, 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.

Appui ICT

L'appui ICT est fourni par le helpdesk et est composé de deux lignes : un service desk et une deuxième ligne, composée de spécialistes ICT internes et externes. L'appui ICT des utilisateurs finaux a pour objectif de fournir aux collaborateurs le matériel IT et les services nécessaires et de leur proposer des conseils et des solutions IT afin de leur permettre de 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 locaux du helpdesk ICT des autres membres des Shared Services.

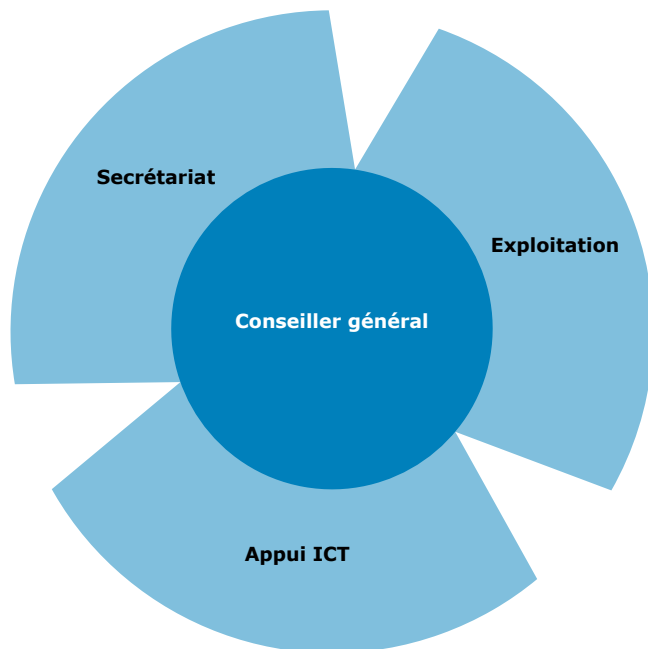
Les services fournis par le helpdesk de la Chancellerie ne se limitent pas à l'assistance technique de 8h00 à 18h00. Les collaborateurs doivent également gagner la confiance des utilisateurs finaux et la conserver. Dans la pratique, cela signifie qu'ils doivent non seulement être compétents sur le plan 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.

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. L'ensemble de ces services est ce que l'on nomme l'« exploitation ». Ces services d'exploitation sont attribués via contrat (pour une durée de 5 ans) à une entreprise privée spécialisée. Grâce aux services d'exploitation, les utilisateurs finaux sont assurés d'un enregistrement fiable des données. 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 se traduisent 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 rédiger tous ces cahiers de charges et à en assurer le suivi. Le secrétariat gère en outre les échéances des dizaines de contrats de maintenance afin d'éviter qu'une application ne fonctionne plus.



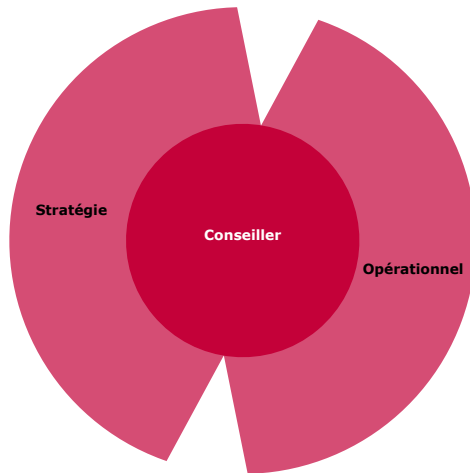


Activités en 2012

Les crédits pour le financement du renouvellement du contrat d'exploitation pour l'ICT de la Chancellerie (et des Shared Services) sont venus à échéance le 31 décembre 2012. Cela signifie que le marché devait être attribué avant la fin de l'année, ce qui a été le cas.

La croissance exponentielle des Shared Services a deux conséquences : tant la salle des ordinateurs de la Chancellerie que la capacité de stockage sont devenues trop petites. A l'automne 2012, la cellule ICT a rédigé les cahiers des charges nécessaires pour ces extensions indispensables et urgentes. Pour l'extension de la salle des ordinateurs, deux marchés ont été attribués permettant, en collaboration avec la Régie des Bâtiments, d'installer deux centres de données supplémentaires au 14, rue de la Loi. Les travaux proprement dits débiteront au printemps 2013. Suite aux économies budgétaires en 2012, l'attribution du marché pour l'extension de la capacité de stockage a pris du retard.

PERSONNEL ET ORGANISATION



L'année 2012 a également été une année mouvementée pour le Service d'encadrement P&O. Tout s'accéléra en ce qui concerne les cercles de développement. Les collaborateurs de la Chancellerie sont devenus des ambassadeurs de l'organisation par l'intermédiaire de LinkedIn et un travail considérable a été accompli en matière de bien-être au travail. Les gestionnaires de dossiers ont renforcé leurs connaissances et leur expertise dans le domaine de l'automatisation des dossiers de pensions.

Attirer les talents, les conserver et les développer

Attirer les talents constitue la première étape d'une stratégie efficace en matière de talents. Conserver et développer ces talents sont les deuxième et troisième étapes. Depuis 2008, la Chancellerie conserve des chiffres pour monitorer la stratégie RH. Un des standards utilisés est le FED20. Le FED20 est un ensemble d'ICP (KPI) axés sur la politique RH au sein des autorités fédérales. Au total, plus de 30 organisations fédérales participent actuellement à ce benchmark et à l'avenir, ce nombre devrait encore augmenter. Sur la base de ce benchmark et l'index annuel de maturité du SPF P&O sur les cercles de développement, le Comité de direction a décidé de stimuler l'application des cercles de développement en faisant appel aux Special Federal Forces, un projet de Selor. Une bonne analyse de l'état de la situation par service a permis d'identifier les principaux problèmes et des actions correctrices ont pu être mises en place pour redémarrer le processus.

→ Plus d'information sur les Special Federal Forces sur le site web de Selor.





Les collaborateurs deviennent des ambassadeurs

Mais que fait la Chancellerie ? Cette question a souvent été posée aux experts en matière de sélection du Service d'encadrement P&O. La question revenait tellement souvent qu'il a été décidé de travailler l'employer branding de la Chancellerie. Le nombre d'engagements à la Chancellerie n'est pas élevé mais comme l'on attend beaucoup de savoir-faire et d'expertise de la part des collaborateurs, la qualité des engagements est d'autant plus importante. Pour attirer les talents, une organisation a besoin d'un employer brand attrayant. En 2011, la Chancellerie avait déjà été contactée par LinkedIn. En Belgique, LinkedIn compte plus de 3 millions de membres. Cela signifie que l'on peut atteindre bon nombre de candidats potentiels en peu de temps. Pour la sélection d'un gestionnaire de projet pour le Service d'encadrement ICT, le poste vacant a été placé sur LinkedIn. Le résultat était au-delà de toute attente ! En 2012, la Chancellerie était le premier service public fédéral à créer une career page sur LinkedIn. Des photos des collaborateurs, prises par un photographe professionnel, donnaient une touche personnelle à cette page. Les collaborateurs ont participé à un workshop où ils ont appris à réaliser leur page de manière professionnelle.

Les collaborateurs de la Chancellerie sont ainsi devenus des ambassadeurs de l'organisation. Pour ce projet, Isabelle Meulemans a même été nommée comme Young HR talent of the year !

→ Plus d'information sur la page LinkedIn de la Chancellerie

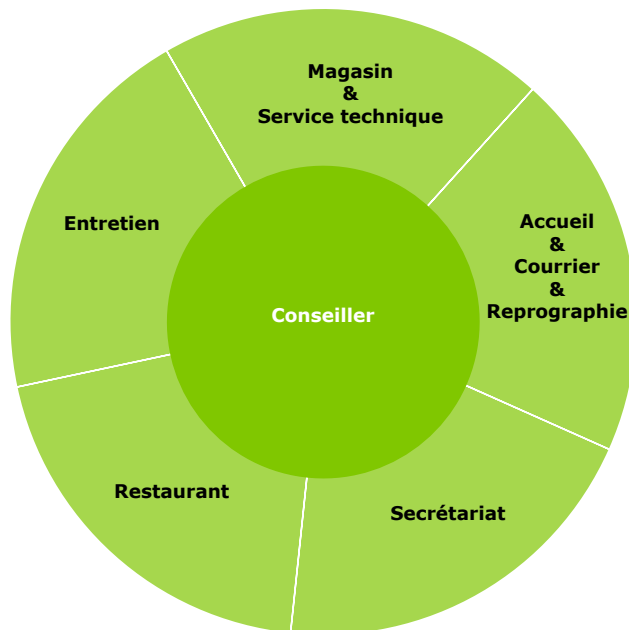


SERVICES D'APPUI

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.

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.





Rénovation

La première phase des travaux de rénovation du bâtiment du 14 rue de la Loi, qui ont débuté en 2011, a été terminée dans le courant de 2012. Entre-temps, la deuxième phase a été entamée, à savoir la rénovation de l'aile Beyaert. Celle-ci a une nouvelle fois nécessité des déménagements internes importants.





Restaurant Alimentation durable

En 2012, le restaurant de la Chancellerie a participé avec succès à deux réseaux autour de l'alimentation durable, au Service public de programmation Développement durable et à l'Institut bruxellois pour la Gestion de l'Environnement/Ecores. Grâce à la participation à des workshops, des réunions thématiques, des formations et des groupes de travail pour résoudre les problèmes de communication, la cuisine a évolué vers un restaurant plus durable.

Un plan d'action interne pour 2012-2013 a été rédigé et il a été approuvé par le Comité de direction. Ce plan reprend, entre autres, les piliers en matière de communication et le calcul de la durabilité avec le calculateur d'Ecores. Les utilisateurs du restaurant ont été sensibilisés. Une enquête interne a été lancée en étroite collaboration avec le Service d'encadrement P&O. L'offre de boissons rafraîchissantes au restaurant a été limitée et une corbeille de fruits est proposée chaque semaine.

Une charte, reprenant les objectifs de la Chancellerie, a été rédigée par le Service public de programmation Développement durable. Des actions ont également été entreprises pour réduire la quantité de déchets et ceci tout au long du processus de production jusqu'aux restes sur l'assiette. Le restaurant de la Chancellerie s'est vu décerner le certificat de Green Cook pour ses efforts en matière de cuisine durable.

Semaine bio

En juin 2012, le restaurant a participé à la Semaine bio, organisée par Bioforum. Pendant une semaine, deux repas bio ont été proposés chaque jour. Ces menus et ingrédients étaient approuvés par un auditeur externe de Quality Partner.

Le restaurant a également participé au concours Veggie, organisé par le Service public de programmation Développement durable. A chaque fois que les visiteurs du restaurant commandaient un repas végétarien pendant cette période, ils recevaient un cachet sur une carte d'épargne leur permettant de gagner un prix durable.

Par les actions réalisées, le restaurant a également attiré l'attention de la presse. Un article est paru dans le magazine *Seizoenen*, édité par Velt (Vereniging voor Ecologisch Leven en Tuinieren) et dans Fedra, le magazine d'information du fonctionnaire fédéral. La cuisine durable de la Chancellerie a également fait l'objet d'un reportage dans l'émission *On n'est pas des pigeons* à la RTBF.

Par ailleurs, le restaurant a été nommé pour le All Day Long Award, décerné par VOKA, UNIZO et l'UWE. La Chancellerie a remporté une très belle troisième place.



Cellule développement durable et Green Team

Lorsqu'en 2005-2006 le Premier ministre a décidé que la Chancellerie jouerait un rôle d'exemple en matière de gestion environnementale, il a définitivement lancé la Chancellerie sur la voie du développement durable. Identifier nos impacts environnementaux, les analyser, définir des objectifs d'amélioration, sensibiliser, responsabiliser, intégrer le tout dans un système de management environnemental reconnu au niveau international (EMAS – ISO 14001) ont constitué les premières étapes de cette démarche ambitieuse. Depuis lors, deux cycles d'audit de trois ans ont déjà été accomplis avec succès.

Pour les années 2010-2012, le Comité de direction a pris quatre engagements qui dépassent l'unique sphère de l'environnement pour prendre aussi en compte les aspects économiques et sociaux. Concrètement, ces engagements concernent la consommation de papier, la production de CO2, les marchés publics et la mise en place de tableaux de bord.

En 2012, trois domaines ont fait l'objet de résultats particulièrement probants :

- **Alimentation** : restaurant durable, cuisine de saison, corbeilles de fruits. En mai 2012, le restaurant a obtenu le certificat restaurant durable. Pour fêter cela, l'équipe du restaurant a organisé un midi apéro-resto, avec des amuse-bouches et des smoothies, le 1er juin 2012.
- **Energie** : rénovation durable du bâtiment sis 14 rue de la Loi, suivi des consommations, investissements économiseurs d'énergie pour la salle des serveurs informatiques. Comme chaque année, la Chancellerie a demandé à son personnel d'économiser l'énergie en le persuadant de participer à la Journée des Gros Pulls et à l'action Earth Hour.
- **Mobilité** : plan de déplacements, participation active à la Journée du développement durable sur la mobilité, démonstration de véhicules électriques, ... Cette année-ci, la Journée du Développement durable ne s'est pas déroulée en octobre mais bien en septembre, lors de la Semaine européenne de la Mobilité. A cette occasion, les membres du personnel ont pu faire un test autour du parc à bord d'un des nombreux véhicules électriques exposés devant le Théâtre du Parc. Dans l'après-midi, ils ont pu participer à un parcours mobilité ludique dans le parc de Bruxelles.



La présentation de véhicules électriques ou hybrides dans le cadre de notre Journée du développement durable, le 20 septembre 2012, a constitué un véritable événement : plus de 10 voitures et plusieurs vélos et scooters électriques pouvaient être empruntés pour un essai.

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. Le Service de Traduction est disponible 24h/24, et ce toute l'année.





DIRECTIONS OPÉRATIONNELLES

SECRÉTARIATS ET CONCERTATION

COORDINATION ET AFFAIRES JURIDIQUES

COMMUNICATION EXTERNE

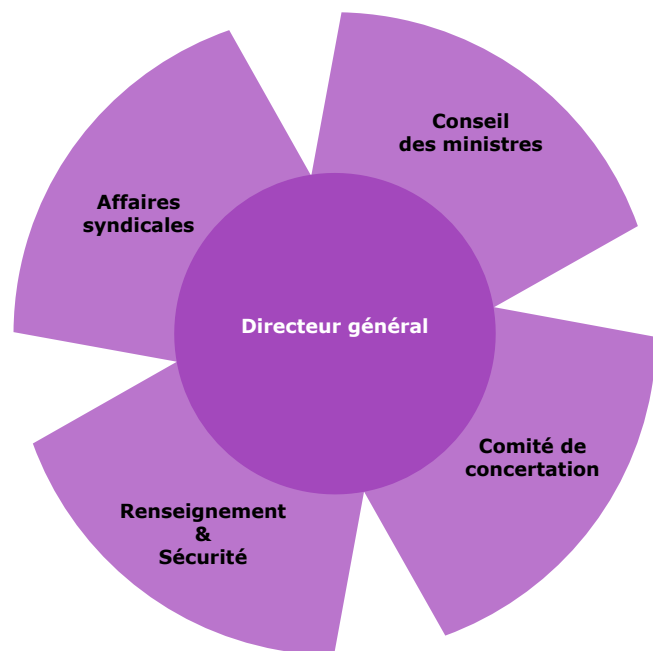
SECRÉTARIATS ET CONCERTATION

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.

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DES MINISTRES

Ce secrétariat assure toutes les activités administratives et logistiques liées aux réunions du Conseil des ministres : instruire et archiver les dossiers, rédiger et envoyer l'ordre du jour, organiser les réunions, communiquer 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.



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. Le secrétariat du Comité de concertation assure également les activités administratives et logistiques des réunions. Le secrétariat du Comité de concertation est également chargé du suivi de l'état d'avancement et de la publication des accords de coopération entre les diverses entités. Il centralise aussi toutes les informations liées aux Conférences interministérielles. Ces conférences sont une émanation du Comité de concertation et travaillent sur des thèmes précis qui sont directement fonction de l'actualité.

Comité de concertation : 2012, adaptation de la procédure

Lors de la création du Comité de concertation en 1980, il avait été décidé d'organiser une réunion par mois, à savoir le premier mercredi du mois. A ce moment-là, les dossiers ne devaient être introduits qu'une semaine à l'avance, mais il y avait souvent des retards, des blocages ou des reports, parce que les gouvernements concernés n'avaient pas eu suffisamment de temps pour formuler un point de vue au sein de leur propre Conseil des ministres.

Afin de faciliter le déroulement du processus décisionnel, une réunion préparatoire-groupe de travail central avait été créée en 2005, qui se réunissait au moins deux jours avant la réunion du Comité de concertation. Chaque note devait en outre se terminer par une proposition de décision claire.

Lors du premier Comité de concertation sous le gouvernement Di Rupo, le 29 février 2012, le règlement d'ordre intérieur a été adapté. La demande de mise à l'ordre du jour d'un dossier doit arriver au Secrétariat central avec tous les documents concernant ce dossier, au plus tard le quatorzième jour calendrier avant la date de la réunion. Au plus tard le treizième jour calendrier avant la date de la réunion, le Secrétariat central distribue aux membres du Comité l'ordre du jour ainsi que les documents introduits. Les gouvernements concernés disposent désormais de suffisamment de temps pour se concerter au sein de leur propre Conseil des ministres.

L'adaptation de ce délai a signifié l'adaptation d'une pratique vieille de plus de 30 ans. Le résultat s'est traduit par une procédure beaucoup plus fluide.

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 » par 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 les 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 Palais des Beaux-Arts, du Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme, de la Régie des Bâtiments, 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.

SECRETARIAT DU COLLÈGE ET DU COMITÉ MINISTÉRIEL DU RENSEI- GNEMENT 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.

COORDINATION ET AFFAIRES JURIDIQUES

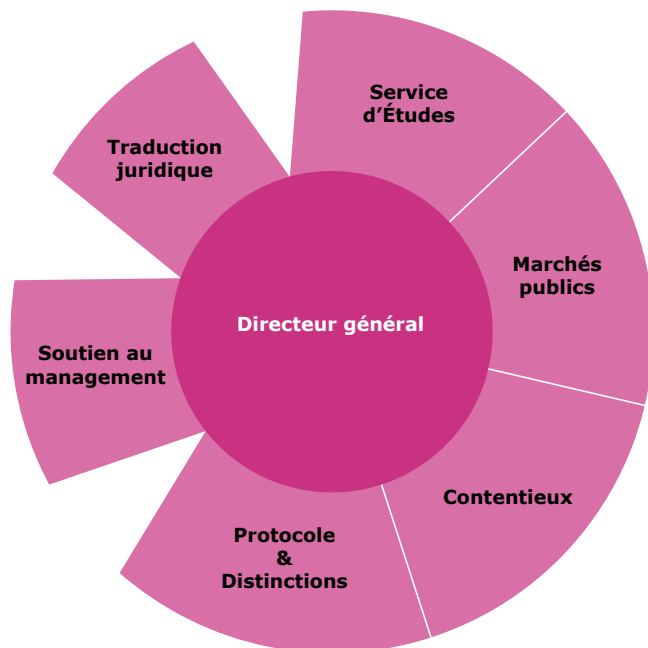
Cette direction regroupe bon nombre de divisions différentes ayant chacune leur propre spécialisation : le Service d'Études, le Service des Marchés publics, le Service du Contentieux, le Service Protocole et Distinctions honorifiques.

SERVICE D'ÉTUDES

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

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

La cellule Réformes institutionnelles suit les travaux du Comité de concertation sur le plan du contenu et coordonne et soutient le transfert de personnel et de biens vers les Communautés et les Régions.





Sixième réforme de l'Etat

Les lois qui officialisent le premier volet de la sixième réforme de l'Etat ont été publiées au Moniteur belge le 22 août 2012. Le roi Albert II a signé les différentes lois ordinaires et spéciales le 19 juillet 2012. L'ensemble du processus de contresignature par les ministres compétents et la collaboration avec les différents départements pour la publication des lois au Moniteur Belge ont été coordonnés par le Service d'Etudes.

L'élément le plus important de ce premier volet est la scission de la circonscription électorale de Bruxelles-Hal-Vilvorde (BHV). Mais ce premier volet comprend également une réforme profonde de l'arrondissement judiciaire de BHV (avec notamment une scission du parquet et un dédoublement du siège) et d'autres réformes destinées à la pacification communautaire dans la périphérie bruxelloise. Enfin, une première partie du juste financement de Bruxelles est aussi traduite dans ces lois.

Un important travail préparatoire a également été fourni dans le cadre du volet de la réforme de l'Etat qui concerne le transfert des compétences, entre autres pour la rédaction des textes juridiques. Pour chaque compétence, un inventaire a été fait des réglementations fédérales concernées par le transfert. Il en a été de même pour les missions, les activités et les processus qui relèvent de la compétence concernée, avec mention de l'institution ou du service fédéral compétents.

Pour ces mêmes compétences, un inventaire a également été fait des moyens en matière de budget, de personnel et de bâtiments, afin de mesurer l'impact précis de la réforme et de préparer le transfert de compétences vers les entités fédérées.

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, plus particulièrement dans le cadre de la transposition du droit européen en droit belge. Le service participe aux réunions européennes en la matière et assure également le secrétariat de la Commission des marchés publics, à laquelle il apporte également une assistance intégrale. En 2012, il y a eu 18 réunions de la Commission.

Le service donne par ailleurs 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 chargé de la collecte, du traitement et du rapportage des données statistiques relatives aux marchés publics pour toutes les instances adjudicatrices belges.

Les investissements belges annuels dans les marchés publics s'élèvent à quelque 20 milliards d'euros.

Important en 2012

Dans le cadre de la révision globale de la législation marchés publics, des nouvelles règles pour la passation des marchés publics dans les secteurs classiques ont été publiées en 2011 (arrêté royal du 15 juillet 2011). En 2012, un règlement analogue a été élaboré pour les secteurs d'utilité publique, également appelés secteurs spéciaux. Les nouvelles règles générales d'exécution ont également été finalisées. Il s'agit des règles qui gèrent l'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics.

Les résultats de ces travaux ont donné lieu à la publication en février 2013 de deux arrêtés royaux :

- l'arrêté royal passation marchés publics secteurs spéciaux du 16 juillet 2012
- l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux

Ces nouvelles règles entreront en vigueur mi-2013, en même temps que la loi du 15 juin 2006 relative aux marchés publics et à certains marchés de travaux, de fournitures et de services et la nouvelle loi de protection juridique qui suivra.

Le Service des Marchés publics a également participé activement, en soutien à la Représentation permanente de la Belgique auprès de l'Union européenne, aux travaux du Conseil européen sur un train de nouveaux projets de directives marchés publics et concessions, qui ont été présentés fin 2011 par la Commission européenne dans le cadre du Small Business Act et qui devraient donner lieu, en 2013, à trois nouvelles directives européennes.

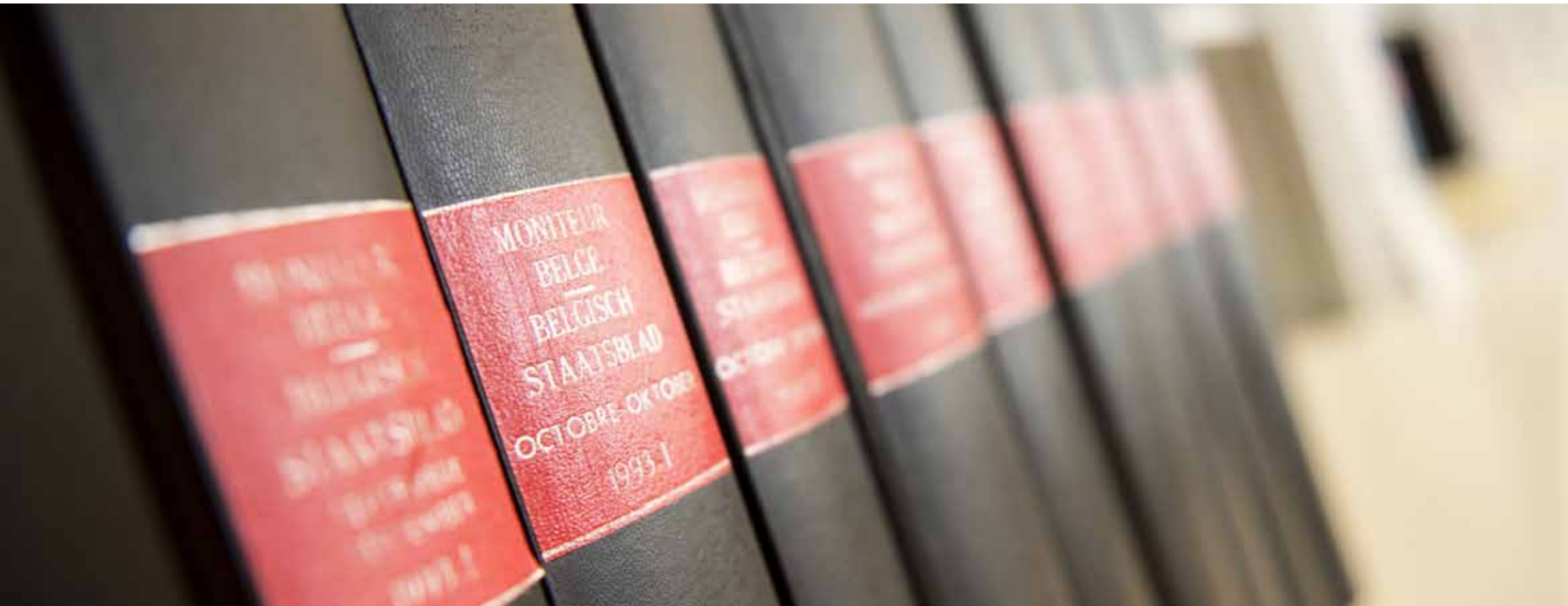
Dans ce contexte, le Service des Marchés publics a participé à 25 réunions du groupe de travail compétent du Conseil, tout d'abord sous la présidence danoise et ensuite sous la présidence chypriote.

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. Il 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.

En 2012, 265 nouvelles affaires ont été introduites devant la Cour constitutionnelle, dont 148 questions préjudicielles et 117 recours en annulation.



PROTOCOLE ET DISTINCTIONS HONORIFIQUES

Le Service Protocole et Distinctions honorifiques est chargé des questions relatives au protocole, principalement celles relatives aux plaques d'immatriculation A et à l'ordre de préséance des membres du gouvernement. Le service s'occupe également des distinctions honorifiques et des décorations civiles. Le service 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.

Le service a participé activement à l'organisation des funérailles des victimes de l'accident de Sierre, en collaboration avec les autres départements concernés. La cérémonie a eu lieu le 21 mars à Lommel et le 22 mars à Louvain.

Commission interministérielle Droit humanitaire - CIDH

La Direction générale Coopération et Affaires juridiques représente le Premier ministre à la Commission interministérielle Droit humanitaire (CIDH). Le représentant ou son suppléant 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.

2012 a été une année chargée pour le représentant du Premier ministre, Benjamin Goes et sa suppléante, Liesbet Masschelein auprès de la CIDH. Le 5 juin, le groupe de travail Communication a organisé un colloque international au Palais d'Egmont autour du vingtième anniversaire du Traité de Rome et des deux premiers amendements du Statut de Rome, approuvés à Kampala en 2010. Ce colloque a attiré un tout grand nombre de participants et s'est déroulé en présence du vice-premier ministre et ministre des Affaires étrangères Didier Reynders et de la vice-première ministre Laurette Onkelinx. Grâce au travail de la Chancellerie, du SPF Affaires étrangères et du SPF Justice, des Actes ont déjà été publiés en novembre aux éditions Bruylant. Ils ont été distribués lors de la Réunion des Etats parties au Statut de Rome, si bien que l'événement fut accueilli très favorablement.

Le groupe de travail Protection des biens culturels en cas de conflit armé a rédigé le projet de rapport quadriennal sur l'exécution de la Convention de 1954 pour la protection des biens culturels en cas de conflit armé ainsi que ses deux Protocoles, qui ont été transmis par la Belgique à l'UNESCO. Le groupe de travail a également préparé la liste indicative des biens culturels pour lesquels la protection renforcée peut être demandée, liste qui a été remise à l'UNESCO par la Belgique.

La Commission a par ailleurs approuvé le rapport sur la 31e Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et l'a transmis au gouvernement.



Comité intergouvernemental pour la protection des biens culturels en cas de conflit armé (UNESCO)

Le 20 décembre 2012, les 12 Etats membres du Comité intergouvernemental pour la protection des biens culturels en cas de conflit armé (UNESCO) ont élu Benjamin Goes comme Président de leur Comité. Ce mandat, non rémunéré a une durée d'un an, et est renouvelable une seule fois. Cette élection s'avère être une belle reconnaissance du travail accompli en la matière ces dernières années, alors que la Belgique est un tout jeune Etat partie (2011) au Protocole qui a mis en place ce Comité.

Les événements au Mali et la destruction récente de biens du patrimoine mondial par des catastrophes naturelles ont ainsi placé la question de la protection des biens culturels sous les feux de l'actualité internationale.

- Plus d'information à propos du Comité sur le site web de l'UNESCO
- Plus d'information à propos de la vision du Président sur son mandat, sur le site web de l'UNESCO

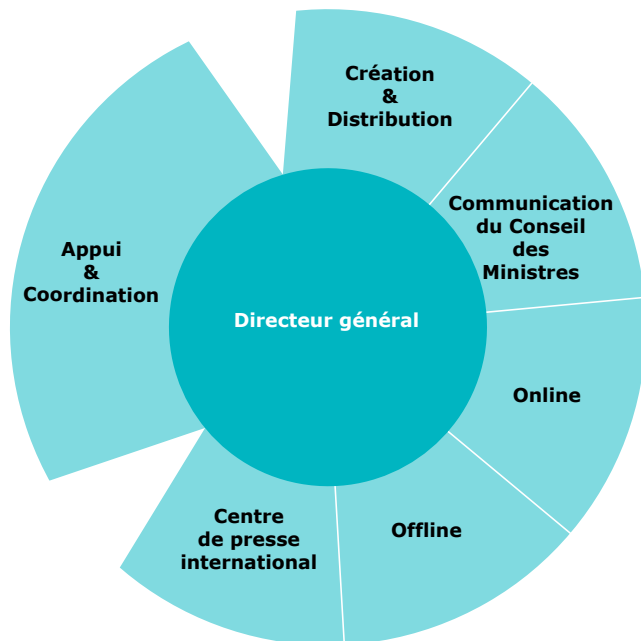


APPUI ET COORDINATION

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. Il apporte son expertise aux services de communication des autres services publics fédéraux avec qui la direction générale coopère dans le cadre de ses missions transversales.

Le Service Appui et Coordination organise et soutient de nombreuses activités (conférences de presse, spectacles, concerts, festivals, réceptions, expositions, ...) 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.





Quelques exemples d'initiatives dans le domaine de la communication externe qui mettent en lumière l'action des autorités fédérales et soutiennent l'image de la Belgique :

Soirée Tax Shelter – Be Film Festival – 27 décembre 2012

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 à BOZAR. Cette année-ci, les films *Dead Man Talking* et *The Broken Circle Breakdown* 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 la production cinématographique.

Bal National – 20 juillet 2012

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 pour y danser, chanter et assister aux concerts de Sam Gooris, Sandra Kim, le Grand Jojo et The Kings of Pop. 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.

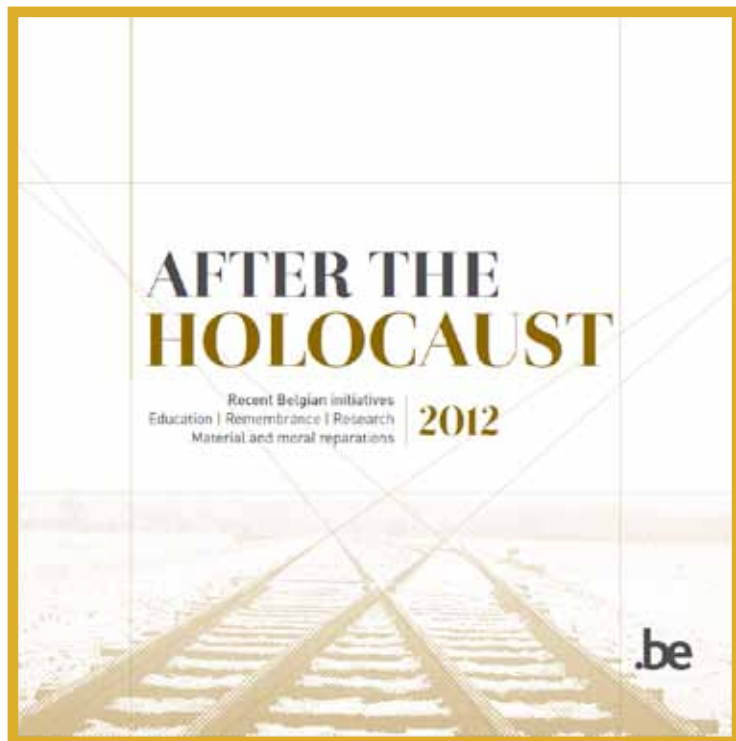
Belgodyssée – 2012

Belgodyssée est un concours de reportages qui existe depuis 2005. Il est ouvert aux étudiants en journalisme/communication. Son but est de faire collaborer deux apprentis reporters, respectivement francophone et néerlandophone, pour que chacun fasse découvrir sa Communauté à son homologue. Belgodyssée est une initiative du Fonds Prince Philippe, soutenue par la Chancellerie du Premier Ministre, avec la coopération de la RTBF, de la VRT, des journaux du groupe Vers l'Avenir et de Metro.

Les reportages sont réalisés :

- en binôme
- au nord et au sud du pays
- en radio (Vivacité et Radio 2), dans la presse quotidienne (les journaux du groupe Vers l'Avenir pour les francophones et Metro pour les néerlandophones) et via internet (page Facebook/Belgodyssée – avec réalisation de vidéos – et site internet de Vivacité).

Les lauréats, à la suite d'un casting face à des professionnels, sont au nombre de 16, soit 8 binômes. Les deux gagnants participent à un stage rémunéré dans les rédactions de la RTBF et de la VRT.



Actions de communication dans le cadre du partenariat de gestion liant les autorités fédérales et les institutions européennes

Capsule RTBF-VRT : L'Europe et vous

En 2012, dans le cadre du partenariat de gestion, les deux chaînes publiques belges, RTBF et VRT, ont lancé un programme de capsules dans le journal télévisé et des émissions de fond traitant de l'actualité européenne. Les grands thèmes tels que les finances, le budget, l'emploi, la santé 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 ...

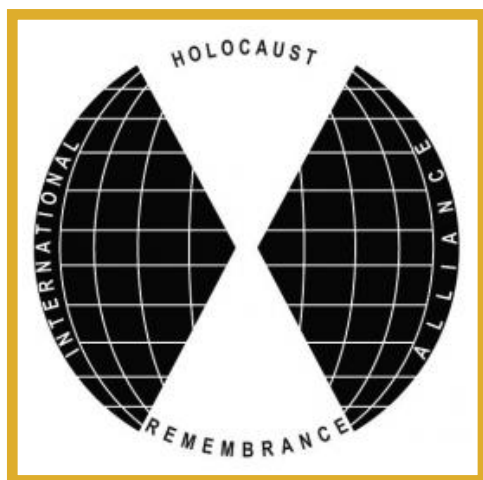
Présidence belge de la Task Force for International Cooperation on Holocaust Education, Remembrance and Research

Le 6 mars 2012, la Belgique a pris, pour un an, la Présidence de la Taskforce Internationale pour la Mémoire de la Shoah. Cette présidence, qui est une entreprise conjointe du gouvernement fédéral (Premier ministre et ministre des Affaires étrangères) et des trois Communautés, s'appuie sur la mise en place d'un plan d'action pluriannuel comprenant quatre thèmes prioritaires :

- la recherche scientifique en matière d'enseignement de la Shoah
- les killing sites
- l'organisation de journées de commémoration
- l'accès aux archives.

La Présidence belge a été marquée par trois grands événements :

- les 26, 27, 28 et 29 juin 2012, réunion plénière de l'ITF à Malines, organisée par la Communauté flamande
- le 7 décembre 2012, à Bruxelles, journée de conférences sur les nouvelles orientations de la recherche sur l'Holocauste et ses applications pédagogiques et didactiques, avec le soutien de la Fondation Auschwitz et en partenariat avec les Archives générales du Royaume, l'Institut des vétérans et des invalides de guerre (IV-INIG) et le Centre d'études et de documentation Guerre et Sociétés contemporaines
- Les 10, 11, 12 et 13 décembre 2012, réunion plénière de l'ITF à Liège, organisée par la Communauté française et la Communauté germanophone, durant laquelle, après des années de délibérations, la Task Force s'est finalement accordée sur un nouveau nom, plus adapté à la réalité actuelle, à savoir International Holocaust Remembrance Alliance (IHRA). Ce nom est visuellement soutenu par un logo conçu par Daniel Libeskind.



Belgium House : Jeux Olympiques – Londres – 2012

Du 27 juillet au 12 août 2012, la Belgium House – une initiative du COIB soutenue par la Chancellerie – a été le lieu de rencontre par excellence des supporters belges qui avaient fait le déplacement aux Jeux Olympiques de Londres. La Belgium House était hébergée dans les sites historiques et prestigieux d'Inner et Middle Temple au cœur de Londres.

Les infrastructures temporaires ont accueilli tous les amateurs de sport et de culture belges, en présence d'anciens médaillés et d'athlètes concourants. Ce lieu de rencontre agréable a permis aux participants de vivre les Jeux Olympiques dans une ambiance belge mais aussi de découvrir des artistes belges comme DJ FaceDown, David Bartholomé et Sarah Ferri.



ENTRETIEN AVEC
PIERRE-EMMANUEL DE BAUW,
NOUVEAU DIRECTEUR GÉNÉRAL
DE LA DIRECTION GÉNÉRALE
COMMUNICATION EXTERNE
DEPUIS SEPTEMBRE 2012



Quel a été votre parcours dans le domaine de la communication avant d'arriver à la Communication externe ?

J'ai depuis toujours été intéressé par les médias. Mon premier job en tant que diplomate se situait justement dans le domaine de la communication : j'ai été le porte-parole de la présidence belge de l'Union européenne en 1993. Toujours en tant que diplomate, au milieu des années 90, j'ai développé le premier site internet d'un poste diplomatique belge ainsi que la première newsletter électronique. Déjà, j'étais soucieux de la communication avec le grand public et surtout de l'interaction avec celui-ci. Plus tard, je suis devenu le porte-parole du SPF Affaires étrangères et ensuite du Palais royal. Quand bien même j'aurais voulu échapper à la communication, j'étais plongé dedans. Communiquer et organiser des événements m'ont toujours intéressé. J'aime également m'investir dans la visibilité de l'institution pour laquelle je travaille.

Quels ont été vos plus grands défis à réaliser en arrivant à la Communication externe ?

Certaines choses étaient nouvelles, d'autres moins... Mais j'ai toujours eu le soutien de l'équipe. Je me suis attelé à tout mettre en œuvre pour que l'on travaille tous ensemble à la réalisation d'objectifs communs. C'est pourquoi j'ai encouragé le travail en équipes multidisciplinaires et me suis attelé à poursuivre dans la voie de la transversalité et du décloisonnement. La prudence budgétaire, à la fin de 2012, a également représenté un défi majeur. On avait des projets ambitieux qui n'étaient pas faciles à réaliser dans ce contexte mais – et c'est également une des grandes forces des gens de la Communication externe – tout le monde a su s'adapter.

D'après vous, quelles sont les qualités, les atouts de la Direction générale Communication externe ?

De très beaux métiers y sont représentés : que ce soient les responsables de campagnes d'information, les organisateurs d'événements, les rédacteurs de communiqués de presse, les gestionnaires de sites web... Ce sont tous de vrais talents. Et tous ces talents dans le domaine de la communication sont concentrés au même endroit, en une équipe solide avec un potentiel important. Dans le contexte parfois lourd de l'administration fédérale, surtout en période de restrictions budgétaires, l'équipe fait preuve d'une grande flexibilité et sait rebondir très vite. Je n'ai pas du tout eu cette impression de culture d'entreprise 9 to 5. Au contraire, on peut vraiment compter sur les collègues. Enfin, j'ai ressenti également un fort sentiment positif d'appartenance et de fierté « Nous sommes la Communication externe ! ».

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 du 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, dans le cadre de 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 aussi peuvent de ce fait suivre le travail gouvernemental de près en consultant les communiqués de presse.

La publication des communiqués de presse est aussi annoncée sur Twitter, Facebook et belgium.be.

Le Service Offline fournit un certain nombre de services personnalisés dans le cadre de campagnes d'information des autorités fédérales. Il conseille, gère et coordonne les campagnes. Le service contribue également à une politique de communication efficace en termes de coûts. Il assure le suivi des campagnes sur le plan administratif, budgétaire et du contenu. Ainsi, les clients internes, les services publics fédéraux, peuvent mieux se concentrer sur leurs tâches principales.

Le service entreprend, par ailleurs, des actions en vue d'augmenter la qualité et la professionnalisation des campagnes d'information et des moyens investis. Grâce à l'achat direct d'espaces médias, les autorités fédérales bénéficient des tarifs les plus avantageux.

Depuis de nombreuses années, un grand nombre de services publics fédéraux font appel au Service Offline pour la coordination de campagnes et d'événements. En 2012, un certain nombre de nouvelles campagnes ont été lancées. D'autres campagnes de suivi, qui avaient déjà été menées au cours des années précédentes, ont à nouveau été diffusées en 2012. En ce qui concerne les commandes concernant les campagnes, un montant de quelque 5 millions d'euros a été dépensé, la plus grande partie allant aux achats médias. A titre de comparaison, en 2011, ce montant s'élevait à 3,3 millions d'euros.

Un aperçu des campagnes les plus marquantes Campagnes de suivi

La campagne **Tax-on-web**. Pendant la période mai-juin 2012, 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.

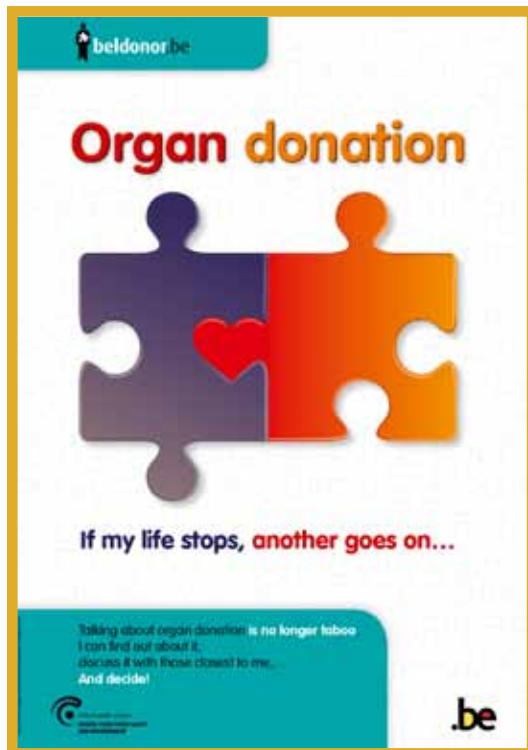
→ www.taxonweb.be

Travailler à un **commerce équitable**, le fair trade, était le sujet de cette campagne radio.

→ www.fairtrade.be

Dans le cadre de la lutte contre la pénurie de donneurs d'organes, le SPF Santé publique, Sécurité de la chaîne alimentaire et Environnement mène depuis 2005 une campagne de sensibilisation avec le Service Offline. Une grande campagne de sensibilisation a ainsi été organisée, intitulée **Beldonor**, pour les citoyens et les administrations communales. Des dépliants et des affiches ont été distribués à l'occasion des élections communales et provinciales. Certaines administrations communales sont restées ouvertes pour accueillir les enregistrements.

→ www.beldonor.be



La campagne **somnifères et calmants**, qui a été menée en 2012, souhaitait surtout attirer l'attention des utilisateurs occasionnels, des femmes et des personnes âgées sur les dangers d'accoutumance. La campagne s'est déroulée à la télévision et dans les magazines.
→ www.somniferesetcalmants.be/fr

La campagne **antibiotiques** se déroule depuis 10 ans. Grâce, entre autres, aux efforts de communication annuels, l'utilisation d'antibiotiques en Belgique a chuté de 30% pendant la période 2002-2012. La campagne a lieu traditionnellement au mois de novembre. Le 18 novembre est d'ailleurs la journée européenne des antibiotiques. La campagne est répétée en cas de pic de grippe. Les médias utilisés sont la télévision, les affiches et les dépliants dans les salles d'attente, et les autocollants spéciaux que les pharmaciens apposent sur les boîtes d'antibiotiques.
→ www.usagecorrectantibiotiques.be

Nouvelles campagnes

En 2012, bon nombre de nouvelles campagnes ont été élaborées. Elles se sont déroulées dès les premières semaines de janvier jusqu'en novembre :

Student@work est une campagne de la sécurité sociale. Les étudiants peuvent désormais travailler pendant 50 jours par an, à des conditions favorables. Ils peuvent se connecter et créer leur compte. La campagne a été diffusée sur des chaînes spécifiquement destinées aux jeunes telles que MTV et TMF.
→ www.mysocialsecurity.be/student

Liège 2017 était une campagne destinée à promouvoir Liège comme ville-hôte pour l'exposition internationale de 2017. La campagne était composée d'annonces en plusieurs langues, publiées dans Le Monde Diplomatique. Malheureusement pour la Belgique, c'est la ville d'Astana au Kazakhstan qui a été désignée.
→ www.liege-expo2017.com

Une campagne n'est pas toujours constituée de spots ou d'annonces classiques. La campagne **production et consommation durables** a opté pour le mode rédactionnel. Les différentes chaînes de la VRT ont consacré un programme complet au sujet : émissions, contributions et spots sur Radio 2 et Studio Brussel. La radio MNM a même retransmis à partir d'un incinérateur pendant toute une soirée. Sur Canvas, deux documentaires ont été diffusés sur l'alimentation durable et le non-food durable.

Garder les **travailleurs âgés** plus longtemps au travail et dans des conditions optimales, c'est le sujet de cette campagne pluriannuelle. Le SPF Emploi et l'Union européenne ont fait appel au Service Offline pour coordonner la campagne. Les pierres angulaires de la campagne étaient des annonces pleine page dans les journaux, un spot télévisé et un site internet.

→ <http://www.encorejeunedejavieuxautravail.be>



Dans la vie, à 50 ans, on est encore jeune. On a toujours les mêmes passions, les mêmes habitudes, les mêmes soucis. Au fond, rien ne change. Alors pourquoi serait-on trop vieux pour travailler? Ne seraient-ce pas les mentalités qui sont devenues trop vieilles?

www.encorejeunedejavieuxautravail.be



Toutes sortes de conditions négatives peuvent rendre le travail stressant. Pouvoir y remédier et surtout éviter ou réduire les **risques psychosociaux** au travail profite à la qualité du travail et de la vie de tous. Cette campagne de sensibilisation aura également une suite en 2013.

→ www.sesentirbienautravail.be

En 2011, le Service Offline a assuré la coordination de la campagne sur les risques nucléaires. En 2012, l'accent a été mis sur les risques **Seveso**. Les conseils mentionnés dans le spot télévisé et les annonces ont été retenus en masse par la population, comme le démontre le posttest.

→ www.seveso.be/fr

La Belgique se classe parmi les pays qui prescrivent le plus de scanners et de radiographies. Mais les **images médicales** ne sont pas des photos de vacances. Une campagne ludique en a informé la population.

→ www.pasderayonssansraisons.be

Les **droits des patients** sont malheureusement parfois trop peu connus des médecins, des patients et des hôpitaux. Le site web de cette campagne les énumère tous.

→ www.patientsrights.be

Conseils

Le service a, par ailleurs, conseillé de nombreux services publics pour le bon déroulement de leur campagne. C'était, par exemple, le cas pour l'Institut pour l'égalité des hommes et des femmes, qui fêtait ses 10 ans d'existence en 2012.



Le Service Online promeut l'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 la création de leurs sites internet, pour ce qui concerne les objectifs spécifiques poursuivis par les responsables de la communication.

Nouveaux sites web

- **Lancement de la plate-forme multimédia www.presscenter.org**

www.presscenter.org est le carrefour de la communication presse des autorités fédérales. Vous y trouverez toujours les communiqués de presse les plus récents émanant du Conseil des ministres, des ministres et secrétaires d'Etat fédéraux et des institutions publiques fédérales. Le site donne également un aperçu, régulièrement mis à jour, des événements qui se déroulent au Résidence Palace – Centre de Presse international.

→ www.presscenter.org

- **www.pacteculturel.be**

Plus d'informations sur la commission du pacte culturel à la page 57.

- **Huit sites web de ministres et secrétaires d'Etat**

Huit sites web ont été directement réalisés par le Service Online, d'autres sont hébergés sur l'infrastructure interne. Le service propose également son expertise et son support pour la maintenance et l'amélioration de ces sites.

Belgium.be en 2012

En 2012, 387 actualités ont été publiées sur www.belgium.be. Une nouvelle rubrique, intitulée Truc de la semaine, a proposé chaque semaine, de manière ludique, des informations utiles aux visiteurs. La promesse de donner chaque jour une raison de visiter www.belgium.be a une nouvelle fois été tenue.

En 2012, la croissance du portail s'est poursuivie avec une augmentation de quelque 23% de visiteurs. Pendant les premiers mois de l'année, on a constaté que les visiteurs étaient clairement à la recherche d'informations sur les pensions et le travail à temps partiel, suite aux décisions gouvernementales. Presque 82% des visiteurs proviennent de Belgique. Les visites mobiles (smartphones et iPads) représentent 5,5%. Pour un tiers des visites, le visiteur quitte le portail en cliquant sur un lien vers un autre site des pouvoirs publics.

→ www.belgium.be



Médias sociaux

Le portail www.belgium.be dispose d'outils spécifiques qui permettent de partager des pages sur Facebook, Twitter et Google+. En 2012, la page Facebook, facebook.com/Belgium.be, compte 1.263 « fans ». Le nombre d'abonnés pour le compte Twitter, www.twitter.com/belgiumbe, a augmenté de manière exponentielle et compte, en 2012, 7.080 followers. Sur demande, le Service Online met également son savoir-faire à la disposition d'autres services publics.

→ www.facebook.com/Belgium.be

→ www.twitter.com/belgiumbe

Campagnes internet

En 2012, le Service Online a réalisé avec succès deux campagnes à l'aide de Google AdWords et une campagne Facebook en vue de promouvoir www.belgium.be.

L'accessibilité comme fer de lance

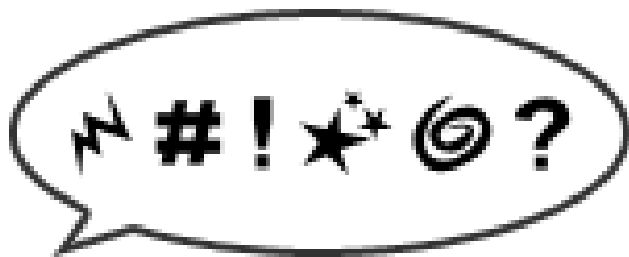
Le Service Online peut se vanter d'une expertise sur le plan de l'accessibilité web, en particulier pour les personnes souffrant d'un handicap visuel, auditif ou moteur. La Chancellerie prend en charge les frais pour la réalisation d'un audit auprès de l'association Anysurfer. En Belgique, cette association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

Gestion des plaintes

L'autorité fédérale accorde beaucoup d'importance à la qualité des services qu'elle rend. C'est pourquoi elle a mis en place un système de gestion des plaintes auprès de tous les services publics fédéraux. Chaque service public fédéral dispose d'un service des plaintes identifiable grâce à son logo.

Pour le SPF Chancellerie du Premier Ministre aussi, la gestion des plaintes est un élément important pour l'amélioration continue des services fournis.

En 2012, la Chancellerie n'a pas reçu de plaintes concernant ses services.



**Des plaintes sur
nos prestations?**

2002-2012 : La Direction générale Communication externe, le bilan de dix ans de fonctionnement (Entretien avec Monique Wylock)

Du Service fédéral d'Information à la Direction générale Communication externe

Lors de la réforme Copernic, la Chancellerie a été chargée de créer une cellule de connaissances et un centre de services pour la communication externe transdépartementale. Le Service fédéral d'Information a été supprimé et la majeure partie du personnel a été transférée vers la Direction générale Communication externe de la Chancellerie.

Y avait-il des directives claires pour ce nouveau service de communication ?

Il y avait un cadre qui devait encore être rempli de manière concrète. Le plan de management stipulait que la Chancellerie devait informer les citoyens et les organisations de manière professionnelle et efficace sur les décisions politiques du gouvernement. Au niveau de l'organisation, cela s'est traduit par l'engagement de personnel supplémentaire et par l'intégration de la Direction générale Communication externe dans la culture d'entreprise de la Chancellerie. J'ai été engagée dans ce contexte, il y a dix ans. J'avais déjà toute une carrière dans la communication derrière moi, dans le secteur privé. La communication publique me semblait être un nouveau défi.

Quelles sont pour vous les réalisations les plus réussies ?

La création du site portail des autorités fédérales www.belgium.be a constitué un événement novateur. Cela s'est fait du point de vue du citoyen. En 2012, nous avons atteint des pics de plus d'un million de visiteurs par mois. Les campagnes officielles sont également des sources d'information importantes pour le citoyen. Certaines ont même été récompensées par un PAMPA award. Des campagnes ont été menées pour informer les citoyens notamment sur les vagues de chaleur, la radioactivité, les médicaments génériques, les dangers de l'intoxication au monoxyde de carbone, ... Invest in Belgium devait inciter les entreprises à investir en Belgique. L'Agence pour la Simplification administrative a obtenu le Gold award pour l'originalité et l'audace de la campagne Kafka.

*Un autre événement majeur a été la présidence belge du Conseil de l'Union européenne. La Communication externe a élaboré les lignes directrices pour la stratégie et le plan de communication à destination des citoyens, des autorités et des entreprises. Cet événement a permis de redorer l'image de la Belgique et de mettre l'accent sur nos valeurs typiquement belges : l'hospitalité, l'efficacité, la simplicité et le professionnalisme. Le site www.eutrio.be était le centre névralgique de toutes les actions. La présidence belge a également donné lieu à la parution du film promotionnel *Belgium beyond expectations*, qui met en lumière les atouts de notre pays et de ses trois régions : → Regarder le film*

N'oublions pas non plus les fêtes populaires : le roi de cœur pour les dix ans de règne du roi Albert II en 2003 et 175-25 pour les 175 ans de la Belgique et 25 ans de fédéralisme, des événements mémorables sous la houlette de la Direction générale Communication externe, qui ont attiré des dizaines de milliers de personnes.



Base de données photos/Phraseanet

Un des grands projets lancé en 2012 concerne le développement d'une base de données photos reprenant du matériel d'illustration pour les différents supports de communication de la Direction générale Communication externe. Grâce à cette base de données photos, tous les médias disponibles à la Chancellerie (photos, vidéos, son, campagnes, productions graphiques diverses,...) pourront être inventoriés, classés et indexés.



Du Belgopocket à ...

Dans la lignée du Belgopocket et du site www.belgopocket.be, le projet information aux citoyens s'est poursuivi. Dans le catalogue citoyen, qui sera intégré dans le portail www.belgium.be, les internautes trouveront les démarches fédérales présentées de façon uniformisée et reliées à des points de contact ainsi que l'annuaire de tous les points de contact du fédéral. Cela aidera le citoyen à mieux s'y retrouver parmi les administrations.

→ www.belgopocket.be

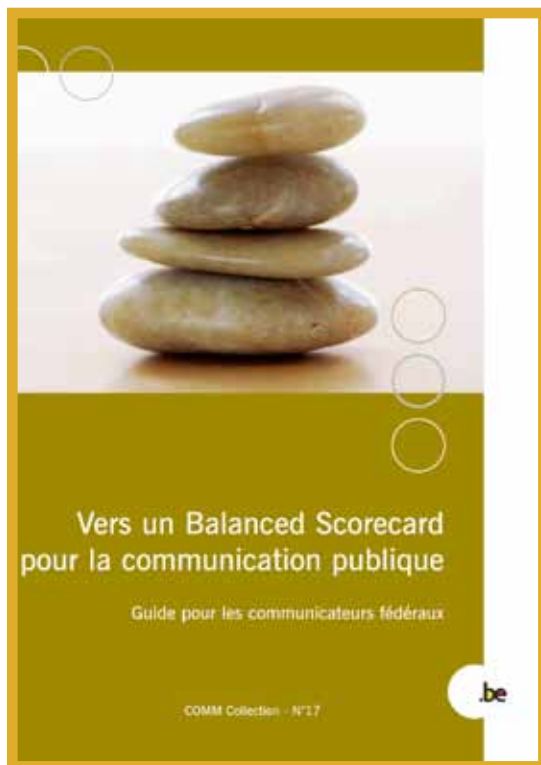
Brochure « Coup d'œil sur la Belgique »

La brochure « Coup d'œil sur la Belgique », qui présente la Belgique sous cinq aspects (histoire, travail, arts, lifestyle, international), a été mise à jour en 2012.

→ Disponible via l'infoshop : info@infoshop.belgium.be

BSC Balanced Scorecard

L'application du Balanced Scorecard stimule la communication publique professionnelle en fixant le cadre de référence stratégique, les FCS et les ICP (KPI) pour la politique de communication. Il s'agit d'un processus d'apprentissage et de croissance permanents. Les évaluations et les mesures sont donc nécessaires. A cet effet, la Direction générale Communication externe a créé un logiciel pour les services de communication des autorités fédérales, avec lequel ils peuvent mesurer les performances et apprendre sur base des bonnes pratiques. L'objectif de ce benchlearning est d'améliorer ensemble les résultats en matière de communication en apprenant les uns des autres.



CENTRE DE PRESSE INTERNATIONAL AU RÉSIDENCE PALACE (IPC)

Résidence Palace – Centre de presse international – Bruxelles : véritable phare du journalisme national et international

Depuis 2001, le Résidence Palace – Centre de presse international – Bruxelles (service d'État à gestion séparée, intégré dans la structure organisationnelle de la Direction générale Communication externe de la Chancellerie du Premier Ministre) s'élève comme un phare du journalisme national et international et offre un décor prestigieux à l'une des plus grandes concentrations de journalistes au monde. Il constitue le point de chute idéal pour de très nombreux correspondants étrangers qui y ont installé leur bureau. Dans le même temps, l'IPC abrite un centre de conférence de pointe qui accueille, notamment, les points de presse de commissaires européens ou de l'OTAN. Le site Internet Presscenter.org permet aux communicateurs fédéraux de diffuser leurs communiqués de presse avec la plus grande efficacité.

Concessionnaires

Depuis sa création en 2001, l'IPC travaille en étroite collaboration avec deux concessionnaires : l'un, en charge de l'exploitation du restaurant et du catering lors des événements et l'autre, chargé de l'exploitation et de la maintenance des installations audiovisuelles et techniques. Une nouvelle période de concession s'est ouverte en 2012 pour le restaurant et le catering ; elle court jusqu'en 2016, aux termes d'un accord conclu avec la S.A. New Concept de Bruxelles. Cette entreprise exploite le restaurant très stylé du Résidence Palace, qui est accessible au grand public les jours ouvrables. Les organisations peuvent elles-mêmes prendre en charge la partie réception de leurs événements au Résidence Palace. A noter que le contrat de concession offre une réduction de 20% aux instances fédérales qui ont recours aux services de New Concept. Par ailleurs, l'IPC a lancé en 2012 la procédure de désignation d'un nouveau concessionnaire pour l'exploitation et la maintenance des installations audiovisuelles et techniques. Cette concession sera effective à partir d'août 2013. Le nouveau concessionnaire doit notamment s'assurer de l'opérationnalité et de la disponibilité 24h/24 et 7j/7 de l'ensemble des infrastructures pour les utilisateurs de l'IPC (journalistes, organisateurs d'événements, locataires).





AGENCE POUR LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE

L'Agence pour la Simplification administrative 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 apportent une contribution importante. L'ASA fait dès lors 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 à 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 loi et en 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.



Facturation électronique

En 2012, l'Agence pour la Simplification administrative a mis l'accent sur l'utilisation de la facturation électronique par les entreprises, les citoyens et les pouvoirs publics. Dans le Plan d'action fédéral de Simplification administrative, le gouvernement a déclaré qu'en Belgique la facturation électronique devait être plus facile et promue, de sorte que pour la fin de la législature 25% des factures soient envoyées et reçues de manière électronique. Afin de réaliser cet objectif, le cadre légal concernant la facturation a été adapté et un certain nombre d'actions ont été entreprises en vue de promouvoir l'e-facture. Ainsi, l'ASA a participé au congrès Forum for the Future, dont l'édition 2012 a porté une attention particulière à la facturation électronique.

Le site web www.efacture.belgium.be a été lancé et, au sein du Belgian E-invoicing Forum, on a travaillé à l'échange de factures électroniques entre les différents fournisseurs de services. Le site www.efacture.belgium.be est articulé autour de trois groupes-cibles : les entreprises, les professions du chiffre (comptables, fiscalistes, réviseurs d'entreprises) et les consommateurs. On y trouve, pour chaque groupe-cible, les avantages de la facturation électronique, la manière dont ils peuvent l'appliquer eux-mêmes ainsi qu'un certain nombre de questions fréquemment posées.

Workshops de l'ASA

En septembre 2012, l'ASA a lancé une nouvelle série de workshops pour les fonctionnaires. L'accent était mis sur les sources authentiques. Au programme en 2012 : la Banque-Carrefour Entreprises et le Registre national. Un workshop a également été consacré à la mesure des charges administratives. La série sera poursuivie en 2013.

Agoria eGov Award pour Télémarc

En 2012, la Chancellerie et l'ASA se sont vues décerner l'Agoria eGov Award pour Télémarc, l'application qui simplifie l'attribution des marchés publics et évite aux entreprises de devoir envoyer des attestations papier.





INSTITUTIONS CULTURELLES FÉDÉRALES

La Chancellerie a une responsabilité particulière à l'égard de plusieurs institutions. Depuis l'exercice 2004, trois 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 en 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



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 de subsides. Le secteur culturel belge est 100% démocratique. La Commission du pacte culturel intervient lorsqu'une association est lésée.

Conciliation

La Commission du pacte culturel est en premier lieu un service de médiation. Ses collaborateurs examinent chaque plainte et se réunissent avec toutes les parties concernées. Si 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 481 plaintes francophones, 838 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 relation 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.



Édition

SPF Chancellerie du Premier Ministre
Direction générale Communication externe
Rue de la Loi 16
1000 Bruxelles

Éditeur responsable

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

Coordination

communicationexterne@premier.belgium.be

Photographies

Jonas Hamers, Imageglobe

communicationexterne@premier.belgium.be

Également disponible en ligne sur www.chancellerie.belgium.be, www.belgium.be, www.infoshop.be