

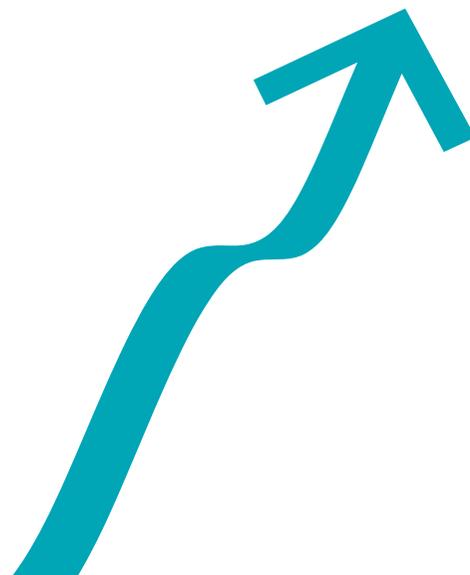


Rapport annuel 2020

➤	Avant-propos	03
➤	Installation du nouveau gouvernement	04
➤	Au rythme de l'actualité	06
➤	Informier et sensibiliser lors de la pandémie	08
➤	Une Fête nationale et un Noël autrement phénoménaux	10
➤	Le télétravail généralisé : un défi pour le service d'encadrement ICT	12
➤	Nouveau régime de temps de travail flexible	14
➤	Passage à PersoPoint	15
➤	Subsides 2020	17



Table des matières





Avant-propos

2020 fut une année particulière pour tout le monde. Mais cette année a surtout été celle où les collaborateurs du SPF Chancellerie du Premier Ministre ont à nouveau démontré leur flexibilité et leur expertise, malgré les conditions difficiles et inédites liées à la pandémie. Ils ont pu s'adapter et faire preuve d'imagination pour rebondir et gérer les différentes situations exceptionnelles de manière efficiente et professionnelle.

Dans ce rapport, vous découvrirez notamment :

- le travail important que nécessite l'installation d'un nouveau gouvernement
- l'expertise des collaborateurs qui soutiennent la cellule stratégique du Premier Ministre lors des réunions importantes
- la flexibilité dont il a fallu faire preuve dans la coordination des campagnes d'information et de sensibilisation concernant la lutte contre la pandémie
- l'imagination phénoménale nécessaire pour permettre à la Belgique de continuer de rayonner
- la manière dont l'ICT a dû s'adapter à l'im-

- pact important du télétravail généralisé
- le nouveau régime de travail qui offre plus de flexibilité aux membres du personnel
- l'optimalisation des ressources humaines pour plus d'efficacité
- les subsides octroyés en 2020

Bonne lecture,
Le comité de direction





Installation du nouveau gouvernement

Le 1er octobre 2020, le gouvernement De Croo est formé et succède au gouvernement Wilmès en affaires courantes. Un changement qui requiert un travail important pour la Chancellerie, chargée d'assurer la coordination avec le Palais royal, le Parlement, la cellule stratégique de la Première Ministre sortante et la cellule stratégique du Premier Ministre entrant.

Les arrêtés

Le nom du futur Premier Ministre dévoilé, la DG Secrétariats et Coordination met en place l'arrivée du nouveau gouvernement :

- préparation de l'arrêté de démission du gouvernement, de nomination du nouveau Premier Ministre et de son gouvernement
- préparation du Conseil des ministres d'installation (listes des premiers dossiers à traiter, comme la désignation des membres du cabinet restreint ou des ministres chargés des relations avec le Parlement).

Une fois le casting connu et stable, l'arrêté de nomination du gouvernement est finalisé. Dans cet arrêté, l'ordre de préséance est établi. Les membres du gouvernement y

sont classés de manière protocolaire sur la base de règles liées à l'âge et à l'ancienneté ministérielle.

Quand le Palais royal publie son communiqué sur la prestation de serment, cela signifie que le chef de l'Etat a signé les arrêtés de nomination : la liste des ministres et secrétaires d'Etat est officielle !

Un accord est donné au Moniteur belge pour la publication de l'arrêté tandis que l'ordre du jour du Conseil des ministres d'installation, en présence du nouveau secrétaire du Conseil, est finalisé.

L'organisation

Le jour de la mise en place du nouveau gouvernement, divers aspects sont coordonnés en étroite collaboration entre la DG Secrétariats et Coordination et la DG Communication externe :

- les badges d'accès au « 16 »
- l'ordre de préséance
- la presse : horaires, accréditation, possibilités de prendre des photos...
- la passation de pouvoir
- la mise en ligne de photos
- le catering
- les accès aux outils informatiques
- ...

La communication

Mise à disposition des informations sur Internet

Une fois la composition du gouvernement officielle, elle est publiée sur les sites gouvernement-federal.be et belgium.be.

Un site est développé et mis à la disposition de chaque ministre et secrétaire d'Etat. Ceux-ci sont invités à organiser au sein de leur cellule le suivi et l'alimentation régu-

lière de ces sites. La Chancellerie donne des mini-sessions de formation et assure la maintenance technique.

Dans une volonté de transparence et de communication, la composition des organes stratégiques des membres du gouvernement fédéral est établie, publiée et mise à jour régulièrement sur le site belgium.be.

Les services de presse

Les différents services médias offerts aux cellules stratégiques sont présentés : Belga et GoPress. Les utilisateurs des cellules stratégiques bénéficient de conseils et d'un suivi pour leur utilisation.

Les porte-parole sont formés au processus de validation des communiqués du Conseil des ministres et reçoivent un accès à news.belgium.be pour y publier leurs communiqués de presse.

Multimédia

[L'accord de gouvernement](#) est mis en page et publié sur belgium.be.



Au rythme de l'actualité

Lors des diverses réunions organisées sous la présidence du Premier Ministre, la Chancellerie apporte son expertise dans de nombreux domaines. Elle assure toutes les activités administratives et logistiques liées à ces réunions. Elle apporte également un soutien important en matière juridique et sur le plan de la communication.

Nombre de réunions

<i>Conseils des ministres</i>	87
<i>Conseils nationaux de sécurité</i>	31
<i>Comités de concertation</i>	80
<i>Comités de secteur I</i>	1
<i>Comités A</i>	5

Zoom sur la communication autour du Conseil national de sécurité et du Comité de concertation

La DG Communication externe a systématiquement collaboré avec la cellule stratégique du Premier Ministre pour assurer le suivi administratif et logistique des réunions du Conseil national de sécurité et du Comité de concertation. Ces réunions se sont principalement déroulées dans la salle Europa du Palais d'Egmont.

La direction générale a également prêté main forte à l'organisation et à la coordination des conférences de presse qui ont suivi ces réunions, en ce compris notamment la fourniture du signal aux chaînes de télévision et



la diffusion en direct sur nos canaux.

Le site news.belgium.be a été configuré chaque semaine afin que les conférences de presse relatives à la situation sanitaire liée au coronavirus soient accessibles en direct pour tous les utilisateurs. Des chaînes Youtube spécifiques pour le *Conseil national de sécurité* et ensuite pour le *Comité de concertation* ont été créées afin de diffuser et d'archiver les conférences de presse. Les décisions ont systématiquement été mises à la disposition des citoyens dans la foulée des conférences de presse, dans la rubrique « Actualités » du site belgium.be.

Zoom sur la communication du Conseil des ministres

Au total 448 communiqués ont été rédigés dans chaque langue (FR/NL).

Il s'agit de communiqués courts, neutres et factuels sur toutes les décisions prises par le Conseil des ministres.

Les décisions du Conseil des ministres sont diffusées vers les journalistes le jour même de la réunion, en concertation avec la cellule stratégique du Premier Ministre et les porte-parole des membres du gouvernement.

Ils ont été diffusés via news.belgium.be, belgium.be, Twitter et Belga.



➔ Informer et sensibiliser lors de la pandémie

La DG Communication externe a été amenée à donner la priorité à l'information et à la sensibilisation face à la pandémie de coronavirus.

Première campagne : « Partagez les bons réflexes, pas le virus »

Vu l'urgence, la première campagne a été mise en place en sept jours, ce qui est un délai incroyablement court pour la production d'une telle campagne d'information. En temps normal, une campagne voit le jour dans un délai de six à huit semaines. De plus, elle a été menée dans des conditions difficiles où le contenu évoluait constamment. Cela a demandé une grande flexibilité afin d'adapter le matériel et les plans médias dans des délais très courts.

Cette première campagne multilingue de grande envergure, lancée le 9 avril par les autorités fédérales, visait à informer et à sensibiliser les citoyens sur les gestes barrières à adopter. Tous canaux de communication confondus, elle a permis de toucher au minimum 90 % de la population.

Deuxième campagne : « 11 millions de raisons »

Le groupe d'experts du GEES (*Groupe d'experts en charge de l'Exit Strategy*) avait appelé à la mise en place d'une campagne de grande envergure visant notamment à motiver les citoyens à continuer à observer les six règles d'or.

Début août, un nouveau marché public a été attribué pour relancer une nouvelle campagne, qui a pris fin le 31 octobre 2020.

La campagne s'articulait autour d'une série de neuf portraits de citoyens, chacun présentant ses propres motivations en photo. L'idée était que chaque personne avait au moins une bonne raison de continuer à suivre les six règles d'or contre le coronavirus. Pour le faire savoir, chacun était invité à partager sa raison personnelle sur [11millionsderaisons.be](https://www.11millionsderaisons.be),



en réponse à la question : « *Et vous, pourquoi respectez-vous les règles ?* ».

Un partenariat avec des influenceurs belges a également été mené. La communication a ainsi été adaptée à des groupes cibles plus difficiles d'accès, comme les catégories de population socio-économiquement vulnérables. Au total, il y a eu 80 publications d'influenceurs.

Evolution de la campagne vers « Une équipe de 11 millions »

Dès le mois de novembre, il est apparu nécessaire de renforcer la motivation des Belges à suivre les mesures. La campagne a donc évolué vers le concept « une équipe de 11 millions ».

Deux campagnes, « informative » et « émotionnelle », ont cohabité dès novembre 2020.

Le volet informatif visait à rappeler les gestes barrières et les mesures prises par les différents niveaux de pouvoir. Ce matériel a été sans cesse adapté, en fonction des nouvelles mesures et des circonstances. Des déclinaisons ont également été produites pour un public plus jeune.

Le volet émotionnel visait quant à lui à renforcer la motivation et la solidarité des citoyens à respecter les règles. Il établit un parallèle avec le sentiment d'unité que nous connaissons tous autour du sport préféré de nombreux Belges : le football. Le spot, tourné dans le stade national, montre une équipe forte. Des acteurs sont présents, mais aussi des citoyens belges qui contribuent à la lutte contre le coronavirus. Ensemble, ils symbolisent la population belge, les 11 millions de Belges. Chacun avec sa propre histoire, chacun avec sa raison de se serrer les coudes et de vaincre le coronavirus.

Les deux campagnes, tant la campagne d'information que la campagne de motivation, ont touché environ deux tiers des Belges.



Une Fête nationale et un Noël autrement phénoménaux

La DG Communication externe organise régulièrement des événements pour renforcer l'image de la Belgique. Cette année, les équipes ont dû faire preuve d'imagination et ont trouvé des solutions innovantes pour rendre possible la célébration du 21 juillet et du 24 décembre.

La Fête nationale

La DG Communication externe a contribué à une édition inédite de la Fête nationale, dans le cadre de la campagne « La Belgique. Autrement phénoménale ». Cela a permis de faire rayonner la Belgique dans le cœur de ses habitants et à l'étranger.

Le concept a été imaginé au sein de la direction générale : organiser des mini-concerts dans plusieurs lieux de Belgique peu accessibles au public afin d'éviter des rassemblements de foule, comme le toit d'un musée par exemple.

Le public invité, en nombre restreint, était

composé de personnes symbolisant la lutte contre le coronavirus, comme des représentants du corps médical ou des équipes de secours.

Les morceaux choisis par les artistes avaient tous un lien avec la crise sanitaire, soit parce qu'ils ont été écrits pendant le confinement, soit parce qu'ils rendent hommage aux personnes qui se sont particulièrement impliquées pour les autres.

Diffusée en direct en télévision, cette cérémonie a aussi rassemblé de nombreuses personnes devant leur écran. Sur la place des Palais, les prestations artistiques étaient retransmises sur un écran géant. Elles étaient



également accessibles en streaming sur le site [autrementphenomenale.be](https://www.autrementphenomenale.be).

Noël à 11 millions

C'est un peu dans le même esprit que le programme du 24 décembre « Noël à 11 millions » a été imaginé. Inscrit dans le cadre de la campagne des autorités fédérales « La Belgique. Autrement phénoménale », il a été diffusé sur les quatre grandes chaînes de télévision nationales : La Une, RTL-TVI, Eén et VTM. Le but de l'émission était de rester liés et de continuer à penser à nos proches malgré la distanciation obligatoire.

Le fil rouge de la soirée était la lumière. Alors que de nombreux citoyens éclairaient déjà leurs fenêtres ou leur jardin, le programme a incité les Belges à allumer une lumière supplémentaire ou à allumer une bougie pour symboliser les personnes qu'ils souhaitent remercier, commémorer ou encore honorer en cette veillée de Noël. La Famille royale a elle aussi allumé une lumière afin de soutenir et de remercier vivement tous les Belges. Ces points lumineux ont constitué symboliquement, le soir de Noël, une gigantesque chaîne de lumière.

Pour ce qui est de la musique, Hooverphonic, Axelle Red, Lous and The Yakuza, Jasper Steverlinck & Typh Barrow et Scala ont assuré le spectacle depuis des lieux uniques à travers tout le pays. Le groupe flamand Clouseau était aussi de la partie. Ils ont chanté en exclusivité un titre avec Charles, la gagnante de The Voice Belgique. Les prestations musicales étaient entrecoupées de superbes images vues du ciel de la Belgique, parée de ses plus belles lumières.

La parole a également été donnée à des hommes, des femmes et des jeunes qui, d'une manière ou d'une autre, étaient aux avant-postes pour permettre à la Belgique de continuer à tourner en pleine crise du coronavirus. Le programme a rendu par ailleurs un hommage sobre aux nombreuses personnes qui, cette année, ont perdu la vie à la suite du coronavirus. Le traditionnel discours du Roi a été diffusé dans la foulée de cette émission spéciale.

Près de 1,7 millions de téléspectateurs ont regardés le programme « Noël à 11 millions ».

[Regardez les temps forts du programme en vidéo.](#)



Le télétravail généralisé : un défi pour le service d'encadrement ICT

En plus de la gestion informatique quotidienne et de la protection de l'infrastructure ICT, la charge de travail du service desk ICT a augmenté drastiquement suite au télétravail généralisé. Le nombre d'appels téléphoniques a plus que doublé. Les manuels ont été réécrits ou mis à jour à la hâte. Les premiers jours et les premières semaines ont été difficiles pour tout le monde. Il a fallu s'adapter, gérer la charge supplémentaire de travail et améliorer la sécurité.

Avant la crise sanitaire, le service d'encadrement ICT avait déjà mis en place un certain nombre de mesures pour permettre au personnel de la Chancellerie et des services utilisateurs de travailler à distance :

- *Besecure*, la plateforme pour accéder à un PC virtuel à la Chancellerie via Internet
- *Outlook Web Access*, pour consulter le courrier via Internet
- *Outlook Anywhere*, pour consulter le courrier sur un ordinateur portable au travail sans VPN ni *Besecure*

- un certain nombre de sites *SharePoint* accessibles via Internet

Cependant, la plupart des collaborateurs n'étaient pas encore habitués à travailler avec ces outils depuis leur domicile. Le nombre d'utilisateurs effectifs de *Besecure* était réduit les premiers jours, pour augmenter ensuite dans un laps de temps très court. Ce changement a nécessité une adaptation particulièrement rapide de la Chancellerie pour l'apprentissage de nouveaux outils de télétravail.



L'un des problèmes le plus couramment rencontré par les personnes qui télétravaillent à 100%, est le renouvellement de leur mot de passe. S'ils ne le font pas avant l'expiration du délai prévu, une intervention du service desk est nécessaire. Le service ICT travaille à une solution qui permettra aux membres du personnel de réinitialiser eux-mêmes leur mot de passe.

Mais au-delà de la surcharge de travail du service desk ICT, la préoccupation majeure a été d'assurer la sécurité globale dans ce nouveau mode de fonctionnement. Des mesures supplémentaires ont dû être prises. Les hackers sont depuis longtemps habitués à travailler à domicile et ils ont donc profité de la pandémie pour lancer de nouvelles cyberattaques. De nouveaux moyens furtifs ont été utilisés pour nous attaquer. Nous avons beaucoup investi. Une équipe supplémentaire d'experts en sécurité surveille le réseau 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et réagit immédiatement lorsqu'elle détecte des événements suspects. L'authentification multifactorielle (MFA) est également devenue la norme. En plus d'un login et d'un mot de passe, dans la plupart des cas, une authentification via eID, Itsme ou un smartphone est désormais nécessaire.



Nouveau régime de temps de travail flexible

Le service d'encadrement Personnel et Organisation a élaboré un nouveau régime de temps de travail variable qui a été approuvé par le Comité de direction et concerté avec le personnel au sein du Comité de concertation de base. Ce nouveau régime entre en vigueur le 1er janvier 2021 et est applicable à tous les membres du personnel à l'exception des membres du personnel du restaurant et de l'entretien, qui sont soumis à un régime de travail spécifique.

L'objectif est d'offrir plus de flexibilité aux membres du personnel au niveau de la répartition du temps de travail.

Dans ce cadre, il a été également décidé de donner la possibilité de télétravailler jusqu'à 2 jours par semaine (3 jours pour les traducteurs) en autorisant la combinaison de jours fixes et/ou flexibles.

De nouvelles autorisations ont été accordées aux membres du personnel concernés.

Ces nouvelles règles devaient entrer en vigueur le 1er septembre 2020 mais le télétravail est resté la norme en 2020. L'année 2020 a été marquée par les mesures particulières pour les membres du personnel de

la fonction publique dans le cadre de la crise sanitaire liée au coronavirus. En application de ces mesures, des dispositions ont été prises non seulement pour respecter les obligations en matière de télétravail, mais aussi pour organiser le travail des fonctions qui ne permettent pas le télétravail et des personnes dont la présence était considérée comme essentielle ou nécessaire. Des permanences et tours de rôle ont été organisés dans le respect des mesures sanitaires. La continuité du service a ainsi été assurée.

➔ Passage à PersoPoint

Depuis le 14 décembre 2020, la Chancellerie a embarqué dans PersoPoint, le secrétariat social fédéral en charge de l'administration et des salaires. La conséquence de cet embarquement est qu'une partie de la gestion des dossiers du personnel de la Chancellerie est à présent effectuée par PersoPoint. L'objectif est d'optimiser l'efficacité des ressources humaines en augmentant l'automatisation des processus et l'archivage numérique.

PersoPoint est une direction générale du SPF Stratégie & Appui, chargée de la gestion administrative des dossiers du personnel de différents services publics fédéraux. En 2016, le Conseil des ministres a décidé que tous les services qui faisaient appel à l'ancien SCDF (Service central des dépenses fixes) pour le paiement des traitements devaient embarquer dans PersoPoint. Cet embarquement a lieu de façon progressive, organisation par organisation. En 2020, c'était au tour de la Chancellerie.

Dans le courant de l'année 2020, le service d'encadrement Personnel et Organisation a assuré le transfert des données de la base

de données du personnel Webfocus vers la base de données du personnel SCOPE de PersoPoint. Le service a également préparé les dossiers du personnel au format papier en vue de les scanner et de les charger dans le nouveau dossier du personnel numérisé.

Le service d'encadrement Personnel et Organisation a mis sur pied une campagne de communication destinée aux membres du personnel afin de faciliter au maximum, pour eux aussi, la transition. Pour ce faire, des séances d'information et des permanences en ligne ont été organisées. En outre, l'intranet contient désormais une nouvelle page consacrée aux nouveaux processus.

PERSOPOINT LIVE!

Début décembre 2020,
carrière, vos absences
personnel

VOUS!

le PIN de votre eID pour vous
eBox.

SESSIONS D'INFO!

plus sur PersoPoint ?
une session d'info :

08h30 - 10h00
10h00 - 11h30

es informations sur l'intranet via la
t.

ou relire les infos que vous avez

ation, contactez votre service
ou consultez l'intranet.

Concrètement, PersoPoint permet de gérer les absences et les données liées à la carrière grâce aux applications SCOPE et SAGO.

Cela permet à chaque membre du personnel de gérer un certain nombre d'éléments tels que :

- consulter les compteurs des congés et autres absences
- introduire/modifier les demandes de congés, absences, télétravail
- adapter les données personnelles (numéro de compte bancaire, numéro de téléphone, personnes de contact...)
- consulter le dossier digital personnel contenant tous les documents officiels
- pour les dirigeants : approuver les absences

Les gestionnaires de dossiers de PersoPoint sont désormais les premiers points de contact des membres du personnel. Ils peuvent facilement être contactés en créant un ticket dans l'application SAGO. Les gestionnaires de dossiers à la Chancellerie continuent à aider les membres du personnel à trouver leurs repères dans SCOPE et SAGO.

Actuellement, PersoPoint gère pour la Chancellerie environ 330 dossiers du personnel. Il s'agit entre autres des membres

du personnel de la Chancellerie, des services créés auprès de la Chancellerie, des organes stratégiques du Premier Ministre et du secrétaire d'État à la Digitalisation, ainsi que du paiement des jetons de présence aux membres de commissions.



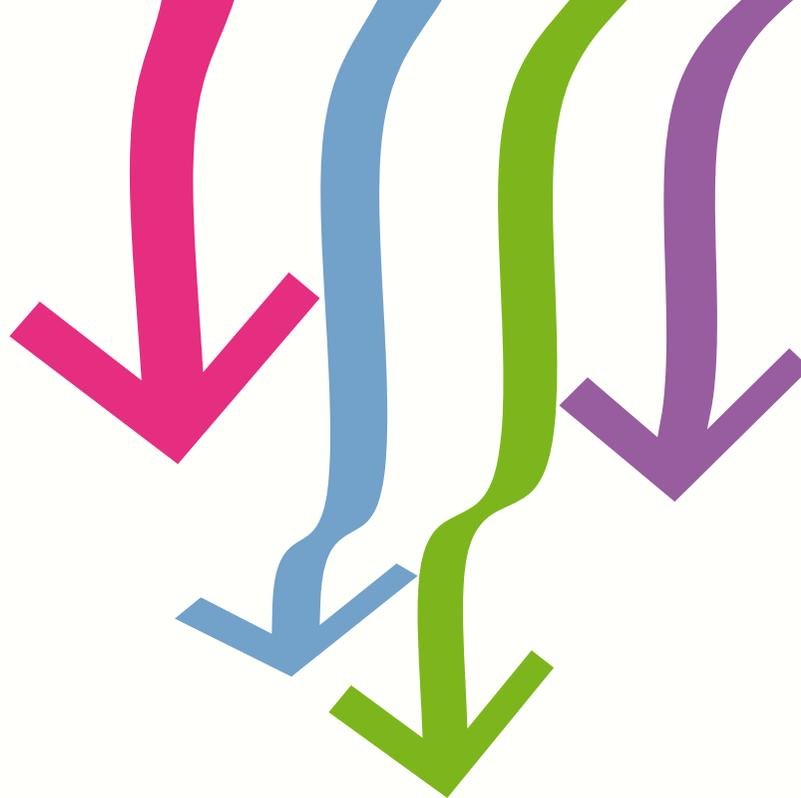
➔ Subsidies 2020

La direction générale Communication externe du SPF Chancellerie du Premier Ministre peut octroyer des subsides visant à soutenir la réalisation d'activités qui entrent dans le champ de ses missions de communication, dont la promotion de l'image de la Belgique et/ou de l'administration fédérale. Ces subsides sont accessibles aux associations et aux institutions.

En 2020, vu la limitation des activités en raison de la situation sanitaire, seulement deux subventions ont été octroyées :

- une au Concours musical international Reine Elisabeth, pour l'organisation du concert, à Bozar avec l'Orchestre national de Belgique, donné en prélude à la Fête nationale ;
- l'autre au Fonds Prince Philippe, au sein de la Fondation Roi Baudouin, pour l'organisation de la « Belgodyssée », concours entre jeunes étudiantes et étudiants en journalisme des différentes communautés.

▶ Photo | Anne Pollard et Jonathan Metdepenninghen, lauréats de l'édition 2020 du prix Belgodyssée pour les jeunes journalistes.



SPF Chancellerie du Premier Ministre

Rue de la Loi, 16
1000 Bruxelles

Editrice responsable

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

www.chancellerie.belgium.be
www.belgium.be

