

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

21 décembre 2011

NOTE DE POLITIQUE GÉNÉRALE
Fonction publique

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

21 december 2011

ALGEMENE BELEIDSNOTA
Ambtenarenzaken

Documents précédents:

Doc 53 **1964/ (2011/2012):**

001: Liste des notes de politique générale.
002 à 012: Notes de politique générale.

(*) Conformément à l'article 111 du Règlement.

Voorgaande documenten:

Doc 53 **1964/ (2011/2012):**

001: Lijst van beleidsnota's.
002 tot 012: Beleidsnota's.

(*) Overeenkomstig artikel 111 van het Reglement.

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen!	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
VB	:	Vlaams Belang
cdH	:	centre démocrate Humaniste
FDF	:	Fédéralistes Démocrates Francophones
LDD	:	Lijst Dedecker
MLD	:	Mouvement pour la Liberté et la Démocratie

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 53 0000/000:	Document parlementaire de la 53 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA:	Questions et Réponses écrites
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)
CRABV:	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)
CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)
PLEN:	Séance plénière
COM:	Réunion de commission
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 53 0000/000:	Parlementair document van de 53 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
CRABV:	Beknopt Verslag (blauwe kaft)
CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)
PLEN:	Plenum
COM:	Commissievergadering
MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes:
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.lachambre.be
e-mail : publications@lachambre.be

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen:
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.dekamer.be
e-mail : publicaties@dekamer.be

Garantir la qualité des services publics

Les services publics sont essentiels pour faciliter la vie quotidienne des citoyens et des entreprises. Le défi est d'améliorer constamment la qualité, l'innovation, l'efficacité et l'efficience de leurs prestations. Il s'agit de dynamiser la gestion des services publics, entre autre en travaillant par le biais de gestions communes, pour améliorer leurs performances et continuer à y attirer les compétences et profils de qualité indispensables.

Le gouvernement fédéral continuera à investir dans son attractivité comme employeur et dans une gestion moderne des ressources humaines. À cet égard, il poursuivra le travail entamé par le SPF P&O visant à codifier, à simplifier et à moderniser le statut. Il renforcera l'investissement dans l'excellence des managers publics, et veillera à dynamiser et à responsabiliser le système des mandats, à rendre leur évaluation effective et à maximaliser leur apport innovateur. Le gouvernement mettra en oeuvre une politique de carrière motivante (en ce compris l'évaluation) et de personnel adaptée à chaque génération et à la diversité.

La priorité sera donnée à l'emploi statutaire et son accès sera facilité pour le personnel contractuel en place dans le respect des règles et procédures actuelles, par l'organisation régulière de sélections.

La mobilité des fonctionnaires fédéraux et l'offre de formation seront renforcés et améliorés (e-learning). Une évaluation des formations certifiées aura lieu dans le cadre de l'élaboration d'une politique de carrière motivante.

Le gouvernement examinera les processus de sélection et de recrutement afin de continuer à optimiser leur fonctionnement.

Les possibilités de télétravail seront développées en tant qu'outil de management public avec une évaluation des résultats.

Il faut continuer à moderniser l'administration:

- L'accueil des citoyens par l'administration sera amélioré et chaque service public fédéral établira une Charte de convivialité;

De kwaliteit van de openbare diensten waarborgen

Openbare diensten zijn van wezenlijk belang om het dagelijks leven van burgers en bedrijven te vergemakkelijken. De uitdaging bestaat erin de kwaliteit, het innoverende karakter, de effectiviteit en de efficiëntie van hun dienstverlening te verbeteren. Het beheer van openbare diensten moet gedynamiseerd worden, onder meer door een gezamenlijk beheer, om hun prestaties te verbeteren en om er de noodzakelijke vaardigheden en kwaliteitsvolle profielen te kunnen blijven aantrekken.

De federale regering moet blijven investeren in haar aantrekkelijkheid als werkgever en in een modern beheer van de human resources. Daarbij zal ze voortbouwen op het werk dat door de FOD P&O werd aangevat om het statuut te codificeren, te vereenvoudigen en te moderniseren. Ze moet ook meer investeren in publiek leiderschap bij overheidsmanagers en het mandaatsysteem dynamiseren en responsabiliseren. Ze moet er ook voor zorgen dat de mandaten effectief geëvalueerd worden en dat hun innoverende inbreng maximaal benut wordt. De regering moet een motiverend loopbaanbeleid voeren (met inbegrip van de evaluatie). Ze moet ook een leeftijdsbewust personeelsbeleid voeren dat rekening houdt met het diversiteitsaspect.

Voorrang wordt gegeven aan statutaire tewerkstelling en de toegang hiertoe zal worden vergemakkelijkt voor het bestaand personeel met een arbeidsovereenkomst, met inachtneming van de geldende regels en procedures, door op regelmatige tijdstippen selectieproeven te organiseren.

De mobiliteit van de federale ambtenaren en het opleidingsaanbod zullen worden versterkt en verbeterd (e-learning). Een evaluatie van de gecertificeerde opleidingen zal plaatsvinden in het kader van de ontwikkeling van een motiverend loopbaanbeleid.

De regering zal de selectie- en rekruteringsprocedures onder de loop nemen om de werking ervan te blijven optimaliseren.

Telewerk zal worden uitgebouwd als instrument van publiek management, met daarbij een evaluatie van zijn resultaten.

De modernisering van de administratie moet worden voortgezet.

- Het onthaal van de burgers door de administratie zal worden verbeterd en elke federale overheidsdienst zal een charter voor een klantvriendelijke overheid opstellen;

- Les efforts de simplification administrative au profit des citoyens et des entreprises seront intensifiés. Le gouvernement mettra en place une ligne téléphonique fédérale d'information unique;

- La planification des besoins en personnel sera renforcée, en identifiant mieux les flux et besoins futurs;

- les processus d'informatisation des services administratifs seront évalués et renforcés. Les processus d'e-government seront renforcés au sein des administrations, aussi entre elles et vers l'extérieur;

- Dans un souci de plus grande responsabilisation, des contrats d'administration seront conclus entre chaque ministre de tutelle et son ou ses services publics fédéraux remplaçant ainsi les plans de management et les plans opérationnels. Le contenu de ces contrats pourra être adapté, si les conditions sont unilatéralement modifiées par l'autorité avant son terme. Dans ce cadre, les managers auront une autonomie de gestion accrue. Les contrôles et les audits internes seront renforcés et initiés là où ils n'existent pas. Ceci sera exécuté sous l'impulsion et la coordination du Comité d'audit de l'administration fédérale dans le respect de l'autonomie des départements.

En tenant compte notamment des accords institutionnels et des priorités du gouvernement, la simplification, le regroupement ou la réorganisation de différentes structures au sein des SPF, SPP et/ou des organismes parastataux pourront être envisagés en vue de tendre vers une plus grande cohérence de certaines politiques et vers plus d'efficacité de l'administration.

Chaque service public fédéral établira un bilan social durable, dont les modalités seront arrêtées par le gouvernement.

Le gouvernement continuera à soutenir un dialogue social constructif, qui est le meilleur garant de la paix sociale, via la mise en oeuvre effective et sans délai du protocole d'accord relatif aux engagements réciproques des autorités et des syndicats du secteur public concernant le renforcement du dialogue social et la gestion des conflits dans le secteur public conclu le 19 avril 2010 entre les organisations syndicales et l'ensemble des gouvernements du pays pour assurer la continuité du service public. L'évaluation, un an après cette mise en oeuvre sera effectuée tel que prévu dans ce protocole. En cas d'évaluation négative, le gouvernement

- Inspanningen inzake administratieve vereenvoudiging ten behoeve van burgers en bedrijven zullen worden geïntensiveerd. De regering zal een gecentraliseerde federale infolijn creëren;

- De planning van de personeelsnoden zal worden versterkt door het beter identificeren van de in- en uitstroom van personeel en de toekomstige behoeften;

- De informatisering van de administratieve diensten moet worden geëvalueerd en versterkt. De e-governmentprocessen binnen de administraties (onderling en naar de buitenwereld toe) zullen worden versterkt;

- Met het oog op een grotere responsabilisering worden er bestuursovereenkomsten afgesloten tussen elke toezichthoudende minister en zijn federale overheidsdienst(en). Die zullen de managementplannen en de operationele plannen vervangen. De inhoud van die bestuursovereenkomsten kan worden aangepast als de overheid de voorwaarden unilateraal wijzigt vóór het verstrijken ervan. In deze context zal er aan managers een grotere bestuurlijke autonomie worden toegekend. Interne controles en audits zullen worden versterkt of ingevoerd waar ze nog niet bestaan. Dit zal gebeuren onder impuls van het auditcomité van de federale overheid, dat tevens voor de coördinatie zal zorgen rekening houdend met de autonomie van de departementen.

Rekening houdend onder meer met de institutionele akkoorden en met de prioriteiten van de regering, kan een vereenvoudiging, hergroepering of herorganisatie van verschillende structuren binnen de FOD's, POD's en/of parastatale instellingen worden overwogen om naar een grotere coherentie van bepaalde beleidslijnen en naar een efficiëntere overheid te streven.

Elke federale overheidsdienst moet een duurzame sociale balans opstellen waarvan de nadere regels door de regering zullen worden vastgelegd.

De regering zal een constructieve sociale dialoog, de beste garantie voor sociale vrede, blijven ondersteunen door middel van de effectieve en onverwijld tenuitvoerlegging van het protocolakkoord over de wederzijdse engagementen van de overheden en vakorganisaties in de publieke sector betreffende de versterking van de sociale dialoog en de conflictbeheersing in de publieke sector dat op 19 april 2010 tussen de vakbonden en alle regeringen van het land werd gesloten om voor de continuïteit van de openbare dienstverlening te zorgen. Een jaar na die tenuitvoerlegging zal de evaluatie plaatsvinden zoals in dat protocolakkoord bepaald. Bij

prendra, le cas échéant, d'autres mesures plus contraignantes afin d'assurer la continuité du service public.

L'autorité fédérale s'engage à lancer les négociations pour un nouvel accord intersectoriel et sectoriel.

La recherche d'une efficience durable et positive peut être renforcée au sein de l'administration fédérale sans affecter la qualité du service rendu au public.

Dans ce cadre, le gouvernement détermine des objectifs d'efficience et d'économie pour la législature et responsabilise les 3 collèges de fonctionnaires dirigeants, qui travaillent dans un esprit de partenariat, pour les concrétiser dans un plan d'action mesurable. Ce plan d'action peut être décliné en pactes d'efficience publics intégrés dans les contrats d'administration, au moment de leur conclusion entre les ministres de tutelle et leurs services.

Une cellule temporaire et limitée, "*Optifed*", composée d'experts internes à l'administration, et notamment du SPF P&O et du SPF B&CG, sous l'autorité du premier ministre, du ministre de la Fonction publique et du ministre du Budget, soutiendra le gouvernement et les fonctionnaires dirigeants dans ce travail.

Une provision de 30 millions d'euros sera inscrite, afin de couvrir les dépenses prioritaires, en ce qui concerne notamment la justice, la police, les services de pompiers et la douane, ainsi que le réinvestissement d'une partie des gains d'efficience dans un meilleur fonctionnement des services. Le gouvernement se basera, entre autres, sur les travaux de la Cellule "*Optifed*" pour décider de la répartition de cette provision, par arrêté royal délibéré en Conseil des ministres.

À cet égard, une attention particulière sera portée à la continuité du service au sein des très petites structures, dont la marge de manœuvre en matière de gestion des moyens de personnel est, par définition, plus restreinte.

La politique d'informatisation de l'État menée ces dernières années a considérablement évolué. Les bases (Réseau Fedman, eID, portail,...) sont en place et permettent le développement d'applications facilitant la vie aux citoyens et aux entreprises. L'informatisation permet d'automatiser un maximum les tâches répétitives et de diminuer fortement les coûts par la mise en commun et l'interconnexion des systèmes. De nouvelles formes de travail sont en train de se développer. L'administration

een negatieve evaluatie zal de regering in voorkomend geval andere, meer dwingende maatregelen nemen om de continuïteit van de openbare dienstverlening te verzekeren.

De federale overheid verbindt er zich toe om de onderhandelingen voor een nieuw sectoraal en intersectoraal akkoord te starten.

De zoektocht naar een duurzame en positieve efficiëntie in de federale besturen kan worden versterkt zonder de kwaliteit van de publieke dienstverlening aan te tasten.

De regering legt in dat verband voor de legislatuur efficiëntie- en besparingsdoelstellingen vast en responsabiliseert de, in een geest van partnership werkende, drie colleges van leidende ambtenaren om die in een meetbaar actieplan te concretiseren. Dit actieplan kan zijn beslag krijgen in overheidsefficiëntiepacten die van de beheersovereenkomsten deel uitmaken, wanneer die laatste tussen de voorgedijministers en hun diensten worden afgesloten.

Een tijdelijke en beperkte cel, "*Optifed*", bestaande uit interne deskundigen van de besturen, en met name van de FOD P&O en de FOD B&B, onder het gezag van de eerste minister, de minister van Ambtenarenzaken en de minister van Begroting, zal de regering en de leidende ambtenaren in dit werk ondersteunen.

Er zal een provisie van 30 miljoen euro worden ingeschreven om de prioritaire uitgaven te dekken met betrekking tot voornamelijk justitie, politie, brandweerdiensten en de douane, en een deel van de efficiëntiewinsten zal in een betere werking van de diensten worden geïnvesteerd. De regering zal zich onder andere op de werkzaamheden van de cel "*Optifed*" baseren om over de verdeling van deze provisie te beslissen, bij een in Ministerraad overleg koninklijk besluit.

In dat verband zal er bijzondere aandacht zijn voor de continuïteit van de dienst in heel kleine structuren, waar de bewegingsvrijheid inzake het beheer van de personeelsmiddelen per definitie beperkter is.

Het beleid inzake informatisering van de Staat is de laatste jaren aanzienlijk geëvolueerd. De basis (Fedman netwerk, eID, portaal,...) werd gelegd en deze maakt de ontwikkeling mogelijk van toepassingen die het leven van burgers en ondernemingen vergemakkelijken. De informatisering laat toe een maximum aan repetitieve taken te automatiseren en de kosten drastisch te verminderen door het gebruik van gemeenschappelijke en gekoppelde systemen. Nieuwe manieren van werken

peut ainsi se concentrer sur ses missions et développer des services à haute valeur ajoutée. Il faut donc maintenant approfondir ces bases. L'informatisation est un élément incontournable et vital pour une administration moderne, efficace, efficiente et moins coûteuse.

Le secrétaire d'Etat à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics, adjoint au ministre des Finances et du Développement durable, chargé de la Fonction publique,

Hendrik BOGAERT

ontstaan. De overheid kan zich op die manier concentreren op haar missies en diensten met toegevoegde waarde ontwikkelen. De basis moet nu uitgediept worden. Informatisering is een onvermijdelijk en vitaal element voor een moderne, effectieve, efficiënte en kostenbesparende administratie.

De staatssecretaris voor Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten, toegevoegd aan de minister van Financiën en Duurzame Ontwikkeling, belast met Ambtenarenzaken,

Hendrik BOGAERT