

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

7 februari 2001

WETSONTWERP
houdende diverse maatregelen inzake
ambtenarenzaken

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR DE BINNENLANDSE ZAKEN,
DE ALGEMENE ZAKEN EN HET OPENBAAR AMBT
UITGEBRACHT DOOR
DE HEER **Denis D'HONDT**

INHOUDSOPGAVE

I.	Inleidende uiteenzetting door de minister van Ambtenarenzaken en Modernisering van de openbare besturen	3
II.	Besprekking	8
III.	Stemmingen	16

Voorgaande documenten :

Doc 50 **0965/ (2000/2001)** :

- 001 : Wetsontwerp.
- 002 en 003 : Amendementen.
- 004 : Advies van de Raad van State.
- 005 : Amendementen.

Zie ook :

007 : Tekst aangenomen door de commissie.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

7 février 2001

PROJET DE LOI
portant diverses mesures en matière
de fonction publique

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE L'INTÉRIEUR, DES AFFAIRES GÉNÉRALES
ET DE LA FONCTION PUBLIQUE
PAR
M. **Denis D'HONDT**

SOMMAIRE

I.	Exposé introductif du ministre de la Fonction publique et de la modernisation de l'Administration	3
II.	Discussion	8
III.	Votes	16

Documents précédents :

Doc 50 **0965/ (2000/2001)** :

- 001 : Projet de loi.
- 002 et 003 : Amendements.
- 004 : Avis du Conseil d'État.
- 005 : Amendements.

Voir aussi :

007 : Texte adopté par la commission.

**Samenstelling van de commissie op datum van indiening van het verslag/
Composition de la commission à la date du dépôt du rapport :**
Voorzitter / Président : Paul Tant

A. — Vaste leden / Membres titulaires

VLD	Willy Cortois, Tony Smets, Marilou Van den Poel - Welkenhuysen.
CVP	Pieter De Crem, Paul Tant, Daniël Vanpoucke.
Agalev-Ecolo	Kristien Grauwels, Géraldine Pelzer-Salandra.
PS	André Frédéric, Charles Janssens.
PRL FDF MCC	Corinne De Permentier, Denis D'hondt.
Vlaams Blok	Filip De Man, Guido Tastenhoye.
SP	Jan Peeters.
PSC	Jean-Pierre Detremmerie.
VU&ID	Karel Van Hoorebeke.

B. — Plaatsvervangers / Membres suppléants

Filip Anthuenis, Jan Eeman, Bart Somers, Arnold Van Aperen.
Marcel Hendrickx, Joke Schauvliege, Jozef Van Eetvelt, Tony Van Parrys.
Vincent Decroly, Fauzaya Talhaoui, Gérard Gobert.
José Canon, François Dufour, Jean Depreter.
Daniel Bacquelaine, Jacqueline Herzet, Philippe Seghin.
Koen Bultinck, Guy D'haeseleer, Jan Mortelmans.
Patrick Lansens, Ludwig Vandenhouwe.
Jacques Lefevre, André Smets.
Annemie Van de Castele, Els Van Weert.

AGALEV-ECOLO	:	Anders gaan leven / Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales
CVP	:	Christelijke Volkspartij
FN	:	Front National
PRL FDF MCC	:	Parti Réformateur libéral - Front démocratique francophone-Mouvement des Citoyens pour le Changement
PS	:	Parti socialiste
PSC	:	Parti social-chrétien
SP	:	Socialistische Partij
VLAAMS BLOK	:	Vlaams Blok
VLD	:	Vlaamse Liberalen en Democraten
VU&ID	:	Volksunie&ID21

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :		Abréviations dans la numérotation des publications :	
DOC 50 0000/000 :	Parlementair document van de 50e zittingsperiode + nummer en volgnummer	DOC 50 0000/000 :	Document parlementaire de la 50e législature, suivi du n° et du n° consécutif
QRVA :	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA :	Questions et Réponses écrites
CRIV :	Integraal Verslag (op wit papier, bevat de bijlagen en het Beknopt Verslag, met kruisverwijzingen tussen Integraal en Beknopt Verslag)	CRIV :	Compte Rendu Intégral (sur papier blanc, avec annexes et CRA, avec renvois entre le CR1 et le CRA)
CRIV :	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (op groen papier)	CRIV :	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (sur papier vert)
CRABV :	Beknopt Verslag (op blauw papier)	CRABV :	Compte Rendu Analytique (sur papier bleu)
PLEN :	Plenum (witte kaft)	PLEN :	Séance plénière (couverture blanche)
COM :	Commissievergadering (beige kaft)	COM :	Réunion de commission (couverture beige)

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 : alg.zaken@deKamer.be	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 : aff.générales@laChambre.be
---	--

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft op 15 en 19 december 2000, op 31 januari en op 1 en 7 februari 2001 het wetsontwerp houdende diverse maatregelen inzake ambtenarenzaken besproken.

Tijdens haar vergadering van 19 december 2000 heeft de commissie met 7 stemmen tegen 3 stemmen beslist om de voorzitter van de Kamer te vragen de amendementen nrs. 2 tot 5 (DOC 50 0965/003) voor advies aan de Raad van State voor te leggen.

Ingevolge de vraag van de voorzitter van 22 december 2000 heeft de Raad van State op 28 december 2000 advies uitgebracht (DOC 50 0965/004).

I. — INLEIDENDE UITEENZETTING DOOR DE MINISTER VAN AMBTENARENZAKEN EN MODERNISERING VAN DE OPENBARE BESTUREN

De heer Luc Van den Bossche, minister van Ambtenarenzaken en Modernisering van de openbare besturen, stelt dat het wetsontwerp dat ter bespreking voorligt, een aantal wetten wijzigt waarin wettelijke bepalingen betreffende ambtenarenzaken gegroepeerd worden, met name:

1. de wet van 22 juli 1993 houdende bepaalde maatregelen inzake ambtenarenzaken;
2. de wet van 20 februari 1990 betreffende het personeel van de overheidsbesturen en van sommige instellingen van openbaar nut;
3. de wet van 22 maart 1999 houdende diverse maatregelen inzake ambtenarenzaken.

De ontworpen tekst kadert in de uitvoering van de Copernicus-hervorming van de federale administratie, zoals goedgekeurd door de regering op 28 april 2000.

Een aantal voorgestelde wijzigingen is van essentieel belang met het oog op een coherent en geïntegreerd personeelsbeleid dat een noodzakelijke vereiste is voor een performante ambtenarij.

Tevens worden amendementen van de regering ingediend ter verduidelijking van de contractuele aanwerving, enerzijds, en de groepering ter inschatting van het aantal te regulariseren personeelsleden, anderzijds.

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné le projet de loi portant diverses mesures en matière de fonction publique les 15 et 19 décembre 2000, le 31 janvier et les 1^{er} et 7 février 2001.

Lors de sa réunion du 19 décembre 2000, la commission a décidé, par 7 voix contre 3, de demander au président de la Chambre de soumettre les amendements n° 2 à 5 (DOC 50 0965/003) à l'avis du Conseil d'État.

Saisi d'une demande d'avis par le président en date du 22 décembre 2000, le Conseil d'État a remis son avis le 28 décembre 2000 (DOC 50 0965/004).

I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF DU MINISTRE DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION

M. Luc Van den Bossche, ministre de la Fonction publique et de la Modernisation de l'administration, indique que le projet de loi à l'examen modifie un certain nombre de lois regroupant des dispositions concernant la fonction publique, à savoir :

1. la loi du 22 juillet 1993 portant certaines mesures en matière de fonction publique ;
2. la loi du 20 février 1990 relative aux agents des administrations et de certains organismes d'intérêt public ;
3. la loi du 22 mars 1999 portant diverses mesures en matière de fonction publique.

La loi en projet s'inscrit dans le cadre de l'exécution du plan Copernic pour la modernisation de l'administration fédérale, tel qu'il a été approuvé par le gouvernement le 28 avril 2000.

Un certain nombre de modifications proposées sont d'une importance capitale pour la mise en œuvre d'une politique du personnel cohérente et intégrée, politique indispensable si l'on veut créer une fonction publique performante.

Le gouvernement a également présenté des amendements en vue de préciser les modalités d'engagement contractuel et de grouper les engagements afin de pouvoir évaluer le nombre de membres du personnel à régulariser.

Amendement nr. 1 van de regering (*DOC 50 0965/002*) wordt ingetrokken en vervangen door de amendementen nrs. 2, 3 en 4 (*DOC 50 0965/003*). Zij brengen een aantal verduidelijkingen aan inzake de mogelijkheid tot contractuele aanwerving. Amendement nr. 5 van de regering (*DOC 50 0965/003*) beoogt een onderbreking in de contractuele tewerkstelling te voorkomen van de personeelsleden «uitzonderlijke en tijdelijke behoeften» die in aanmerking komen voor regularisatie.

De door het ontwerp voorgestelde wijzigingen kunnen als volgt worden samengevat:

1. de aanpassing en uitbreiding van de mogelijkheden tot contractuele aanwerving met het oog op de ontwikkeling van een contractmanagement;
2. de aanpassing van de bepalingen inzake mobiliteit van ambtenaren;
3. een correcte inschatting van het aantal te regulariseren contractuele personeelsleden «enig statut» resp. «bijzondere en tijdelijke behoeften» met het oog op het creëren van zowel duidelijkheid als rechtszekerheid voor het betrokken personeel én de organisatie.

1. De contractuele aanwerving

Artikel 4, § 1, van de wet van 22 juli 1993 omvat op heden drie beperkt te interpreteren mogelijkheden tot contractuele aanwerving, namelijk deze voor:

- uitzonderlijke en tijdelijke behoeften;
- vervanging;
- bijkomende of specifieke behoeften.

1.1. Deze uitzonderingsbepalingen hebben juridisch een beperkt toepassingsgebied omwille van de eis dat op die wijze slechts aan tijdelijke behoeften kan worden voldaan. Bijwijlen was er ook juridische onduidelijkheid nopens de precieze draagwijdte van deze uitzonderingsgronden.

Daarom wordt met deze wetswijziging, voor de vervanging van personeelsleden van de federale overheid, duidelijkheid gebracht inzake de mogelijkheden tot contractuele aanwerving.

L'amendement n° 1 du gouvernement (*DOC 50 0965/002*) est retiré et remplacé par les amendements n°s 2, 3 et 4 (*DOC 50 0965/003*), qui tendent à apporter quelques précisions en ce qui concerne la possibilité de procéder à des engagements contractuels. L'amendement n° 5 du gouvernement (*DOC 50 0965/003*) tend à éviter l'interruption de l'occupation sous statut contractuel des membres du personnel engagés « dans le cadre des besoins exceptionnels et temporaires » et qui entrent en ligne de compte pour une régularisation.

Les réformes proposées dans la loi en projet peuvent se résumer comme suit :

1. adaptation et élargissement des circonstances qui peuvent donner lieu à l'engagement de personnel contractuel en vue de développer un management contractuel ;
2. adaptation des dispositions concernant la mobilité des agents ;
3. estimation correcte du nombre d'agents contractuels « statut unique » ou « besoins exceptionnels et temporaires » à régulariser en vue de clarifier la situation ainsi que de donner une sécurité juridique à ces membres du personnel et à l'organisation.

1. L'engagement contractuel

L'article 4, § 1^{er}, de la loi du 22 juillet 1993 prévoit actuellement trois possibilités à interpréter de manière limitative en ce qui concerne l'engagement d'agents contractuels, à savoir :

- en cas de besoins exceptionnels et temporaires ;
- pour le remplacement de personnel absent ;
- pour l'accomplissement de tâches auxiliaires ou spécifiques.

1.1. Ces dispositions dérogatoires ont, d'un point de vue juridique, un champ d'application limité, dans la mesure où elles ne permettent que de faire face à des besoins temporaires. La situation juridique est également confuse en ce qui concerne la portée exacte de ces possibilités de dérogation.

C'est pourquoi cette modification de la loi relative au remplacement d'agents de l'autorité fédérale clarifie la situation en ce qui concerne les possibilités de recrutement par voie de contrat.

In de toekomst zullen met name zowel statutaire ambtenaren, al dan niet in dienstactiviteit, als contractuele personeelsleden kunnen worden vervangen door personeel aangeworven via arbeidsovereenkomst; in zo verre de duur van de afwezigheid dit rechtvaardigt.

Of, in redelijkheid, de vervanging vereist is, behoort tot de autonome beoordeling van de houder van de managementfunctie die de verantwoordelijkheid draagt, binnen de perken van de hem toebedeelde middelen voor de werking van zijn dienst.

1.2. Evenwel, ook én vooral vanuit beleidsmatig oogpunt beantwoorden de huidige mogelijkheden om overheidspersoneel onder contract aan te werven niet langer aan de hedendaagse behoeften van een moderne ambtenarij.

Een performante administratie in een constant evoluerende samenleving moet meer worden gestoeld – inzonderheid ook wat het management betreft - op wederzijds overleg tussen de beleidsmakers en de uitvoerders van het beleid, op responsabilisering en het formuleren van duidelijke doelstellingen en objectieven. Dit betekent dat de mogelijkheid moet worden ingebouwd om de arbeidsrelatie op dat niveau het karakter te verlenen van contractmanagement, zowel in de conceptuele als in de juridische betekenis van het woord.

Deze ontwikkeling kadert in een globale ontwikkeling van het bestuursrecht dat in de hedendaagse complexe samenleving evolueert van eenzijdigheid naar wederkerigheid.

Om die reden wordt een vierde mogelijkheid tot contractuele werving aan de huidige lijst toegevoegd; te weten voor die functies waarvoor, gelet op de uit te voeren taken, bijzondere kennis of ruime ervaring op hoog niveau (beide – uiteraard – relevant voor de uit te oefenen functie) vereist is. De mogelijkheid tot contractualisering van de arbeidsrelatie wordt aldus ook voorzien wanneer de uit te voeren taken waarvoor bijzondere kennis of ruime ervaring is vereist, permanente opdrachten betreffen. Het betrokken bestuur heeft in die door artikel 4, § 1, 4°, beoogde gevallen de vrije keuze tussen het statuut en de arbeidsovereenkomst.

À l'avenir, tant les agents statutaires, en activité de service ou non, que les agents contractuels pourront être remplacés par du personnel recruté par voie de contrat de travail, pourvu que la durée de l'absence le justifie.

Il appartiendra au titulaire de la fonction de management responsable d'apprécier, de manière autonome, s'il est raisonnable de procéder au remplacement, et ce, dans les limites des moyens de fonctionnement qui lui sont octroyés pour son service.

1.2 Toutefois, d'un point de vue principalement politique, les possibilités actuelles de recruter des agents contractuels ne correspondent plus aux besoins d'une fonction publique moderne.

Pour être performante dans une société en constante évolution, l'administration doit pouvoir davantage s'appuyer – en particulier en matière de management – sur la concertation entre les personnes qui élaborent la politique et celles qui l'exécutent, sur la responsabilisation et la formulation d'objectifs clairs. Cela signifie qu'à ce niveau, il faut prévoir la possibilité de conférer à la relation de travail le caractère d'un management contractuel, tant au sens conceptuel qu'au sens juridique du terme.

Cette évolution s'inscrit dans une évolution globale du droit administratif, lequel évolue, dans la société contemporaine complexe, de l'unilatéralité vers la réciprocité.

Aussi une quatrième possibilité de recrutement contractuel est-elle ajoutée à l'éventail actuel : on pourra recourir à ce type de recrutement lorsqu'il s'agira d'attribuer des fonctions qui, compte tenu des tâches à accomplir, exigent des connaissances particulières ou une large expérience de haut niveau (toutes deux évidemment pertinentes pour la fonction à exercer). Il sera donc également possible de contractualiser la relation de travail lorsque les tâches à accomplir exigeant des connaissances particulières ou une large expérience concernent des missions permanentes. L'administration concernée pourra, dans les cas prévus par l'article 4, § 1^{er}, 4^o, choisir librement entre le statut et le contrat de travail.

De minister beoogt op deze wijze ook de permanente functies tijdelijk – bepaald of onbepaald - te kunnen invullen of toewijzen omwille van de noodzakelijk regelmatige *updating* van de desbetreffende expertise. Bij wijze van voorbeeld verwijst hij naar de volgende categorieën van personeel: HRM-functies, ICT-kaderpersoneel, leden van de Cel Beleidsvoorbereiding en, inzonderheid, managementfuncties.

Deze toevoeging heeft derhalve als finaliteit dat overhedsdiensten, waar bijzondere kennis of ruime ervaring op hoog niveau is vereist, blijvend een beroep kunnen doen op de kennis en bekwaamheid die op de arbeidsmarkt aanwezig zijn. Zoals gezegd is deze open ingesteldheid vereist om een kwaliteitsvolle dienstverlening te waarborgen in een samenleving in constante evolutie.

In dit verband wordt in het bijzonder de aandacht gevestigd op artikel 7 van het ontwerp dat de wettelijke bepalingen voor de managementfunctie omvat.

De managementfunctie is inderdaad het voorbeeld bij uitstek van een permanente functie die een bijzondere kennis en ervaring vereist en er zich toe leent om tijdelijk, na wederzijdse bespreking, te worden toegewezen. Zowel de ervaring in overheidsmanagement of in overhedsdiensten als de managementervaring aanwezig in de privé-sector moeten gelijktijdig kunnen worden aangesproken om ze – samen met diegenen uit de privé-sector die met de overheid deze uitdaging willen aangaan - ten dienste te stellen van de dienstverlenende overheid en haar klant, de burger die een beroep doet op de publieke dienstverlener.

Inderdaad, modern management berust op een weloverwogen responsabilisering en verantwoordt aanwerving via een arbeidsovereenkomst waarin, door het wederkerig karakter van het contract, wederzijds rechten en verplichtingen, doelstellingen en te bereiken resultaten worden vastgelegd.

De heer Van den Bossche vestigt voorts de aandacht op het feit dat voor de managementfunctie - waarvoor dit ontwerp beoogt de basisregels wettelijk te verankeren - nadere regels zullen worden vastgesteld bij koninklijk besluit. Op die wijze kunnen ook bepaalde functies, die een bij wet vastgelegde bijzondere benoemingswijze kennen, worden gevat onder artikel 4, § 1, 4°.

1.3. De voorgestelde vierde uitzonderingsgrond heeft niettemin een ruimer toepassingsbereik en kan ook andere permanente functies dan managementfuncties omvatten.

Le ministre entend ainsi aussi pouvoir pourvoir ou conférer temporairement – pour une durée déterminée ou indéterminée - des fonctions permanentes parce que ces fonctions requièrent un *updating* régulier de l'expertise concernée. A titre d'exemple, le ministre cite les catégories suivantes de personnel : les fonctions de GRH, le personnel d'encadrement TIC, les membres de la cellule « préparation de la politique » et, en particulier, les fonctions de management.

Cet ajout vise dès lors à permettre aux services publics qui exigent des connaissances particulières ou une large expérience de haut niveau de faire appel à des connaissances et à des compétences qui existent sur le marché de l'emploi. Ainsi qu'il a été précisé, cet esprit d'ouverture est nécessaire pour garantir des services de qualité dans un environnement en constante évolution.

Il convient à cet égard d'attirer en particulier l'attention sur l'article 7 du projet de loi, qui contient les dispositions légales relatives aux fonctions de management.

La fonction de management est en effet l'exemple type d'une fonction permanente requérant des connaissances et une expérience particulières, qui peut être conférée à titre temporaire à l'issue d'une discussion. Il doit pouvoir être fait appel simultanément à l'expérience du management public ou des services publics et à l'expérience managériale dans le secteur privé afin qu'avec les personnes du secteur privé qui souhaitent relever ce défi avec les pouvoirs publics, ces expériences puissent être mises à la disposition de l'autorité prestataire de service et de son client, à savoir le citoyen faisant appel au prestataire de service public.

Le management moderne repose en effet sur une responsabilisation réfléchie et justifie le recrutement par la voie d'un contrat de travail qui, de par son caractère réciproque, fixe, pour les deux parties, des droits, des obligations, des objectifs et des résultats à atteindre.

M. Van den Bossche attire par ailleurs l'attention sur le fait que c'est par arrêté royal que seront fixées les modalités afférentes à la fonction de management – pour laquelle le projet à l'examen vise à fixer les règles de base légales. Ainsi, l'article 4, § 1^{er}, 4^o, pourra également s'appliquer à certaines fonctions qui sont conférées selon une procédure spéciale fixée par la loi.

1.3. Le quatrième motif d'exception proposé a cependant une portée plus large et peut également concerner d'autres fonctions permanentes que les fonctions de management.

Deze functies zullen kunnen worden aangewezen door de betrokken minister. Op het ogenblik van de aanwijzing van deze permanente functie als een functie die bijzondere kennis of ruime ervaring op hoog niveau vereist, zal de bijzondere aard ervan moeten worden aangegetoond.

De minister wenst daaraan toe te voegen dat de selectie van deze contractuelen niet op dezelfde wijze zal gebeuren als voor de andere categorieën bepaald in het huidige artikel 4, § 1. De vereiste van een bijzondere kennis en een ruime ervaring vraagt een doorgedreven professionele selectie van de op de arbeidsmarkt aanwezige kandidaten en hun expertise.

2. Mobiliteit

De belangrijkste aanpassing aan de mobiliteit van de ambtenaren is dat zij - als de wetswijziging eenmaal is aangenomen en de uitvoeringsbesluiten genomen zijn - eveneens in mobiliteit kunnen gaan naar een bevorderingsbetrekking.

De wetswijziging maakt het de overheidsdiensten mogelijk ook binnen de ambtenarij personeel aan te trekken.

3. De groepering ter inschatting van het aantal te regulariseren contractuelen

De hervorming van de (vergelijkende) examens, tot een systeem van vergelijkende selecties op moderne selectiemethoden geschoeid, leidt tot een beperking van de reserves in de tijd. De reserves zullen in de toekomst maximaal een looptijd van twee jaar hebben.

Van deze wijziging wordt gebruik gemaakt om te komen tot een correcte inschatting van het aantal personeelsleden dat in aanmerking komt voor regularisatie. Zij zullen uit hun reserve worden geschrapt wanneer zij de hun aangeboden betrekking op de aanvullende personeelsformatie van hun overheidsdienst weigeren. Dergelijke houding geeft immers blijk van een duidelijke desinteresse voor de ambtenarij.

De regularisatieoperatie die werd ingezet met de wet van 22 maart 1999 wordt in het belang van het betrokken personeel én de organisatie enerzijds verduidelijkt en anderzijds beperkt tot de datum van inwerkingtreding van dit wetsontwerp.

Ces fonctions pourront être désignées par le ministre concerné. Lorsque cette fonction permanente sera désignée en tant que fonction exigeant des connaissances particulières ou une expérience large de haut niveau, il conviendra de prouver la nature particulière de cette fonction.

Le ministre souhaite préciser que ces contractuels ne seront pas sélectionnés de la même manière que les autres catégories prévues à l'actuel article 4, § 1^{er}. L'exigence des connaissances particulières et d'une large expérience impose que les candidats présents sur le marché de l'emploi et leurs connaissances fassent l'objet d'une sélection professionnelle poussée.

2. Mobilité

La principale adaptation des possibilités de mobilité des agents consiste en ce que, la modification de la loi une fois adoptée et les arrêtés d'exécution une fois pris, ils pourront également accéder à un emploi de promotion dans le cadre de la mobilité.

La modification de la loi permet aux services publics de recruter du personnel également au sein de la fonction publique.

3. Le groupement en vue d'évaluer le nombre de contractuels à régulariser

La réforme des examens (concours) pour passer à un système de sélections comparatives basé sur des méthodes modernes de sélection se traduira par une limitation de la durée des réserves, laquelle ne dépassera plus deux ans.

Cette réforme sera mise à profit pour parvenir à une évaluation correcte du nombre de membres du personnel qui sont régularisables. Ceux-ci seront radiés de leur réserve s'ils refusent l'emploi qui leur est offert dans le cadre complémentaire du service public dont ils font partie. Ce genre d'attitude témoigne en effet d'un désintérêt manifeste pour la fonction publique.

L'opération de régularisation qui a été initiée par la loi du 22 mars 1999 est, d'une part, clarifiée dans l'intérêt du personnel intéressé, mais aussi de l'organisation et, d'autre part, limitée à la date de l'adoption du projet de loi à l'examen.

De reserves zullen derhalve alleen nog gelden voor die personeelsleden die (cumulatief):

- vóór 1 juli 1998 aangeworven zijn als contractueel «uitzonderlijke en tijdelijke behoeften»;
- op 31 december 2000 nog onder dat statuut vallen. Het door de regering ingediende amendement nr. 5 beoogt te vermijden dat contractuele personeelsleden «uitzonderlijke en tijdelijke behoeften» van wie de overeenkomst in de regel een einde neemt op 31 december zouden worden uitgesloten van deze maatregel wanneer deze wet niet zou kunnen worden gepubliceerd voor het jaareinde;
- op 31 december 2000 geslaagd zijn voor een wervingsexamen.

II.— BESPREKING

A. Vergadering van 15 december 2000

De heer Karel Van Hoorebeke (VU&ID) wenst een inhoudelijk debat over de ontworpen tekst. In dit kader informeert hij naar de resultaten van de bevraging van de burgers inzake de Copernicus-nota.

De heer Luc Van den Bossche, minister van Ambtenarenzaken en Modernisering van de openbare besturen, zal de resultaten van de Copernicus-bevraging aan de commissie meedelen (zie bijlage).

B. Vergadering van 19 december 2000

Mevrouw Géraldine Pelzer-Salandra (AGALEV-ECOLO) is van mening dat de door de Regering ingediende amendementen de initiële tekst op substantiële manier wijzigen. Zij vraagt dan ook dat deze voor advies aan de Raad van State zouden worden voorgelegd.

De heer André Frédéric (PS) sluit zich bij de vorige spreekster aan.

De heer Luc Van den Bossche, minister van Ambtenarenzaken en Modernisering van de openbare besturen, is van oordeel dat de amendementen geen ingewikkelde juridische materie behelzen. Hij ziet dan ook geen juridische reden om deze aan het advies van de Raad van State voor te leggen maar verklaart zich te zullen schikken in het oordeel van de commissie.

Les réserves ne seront par conséquent plus valables que pour les membres du personnel qui répondent à toutes les conditions suivantes:

- avoir été engagés avant le 1^{er} juillet 1998 comme contractuel « pour répondre à des besoins exceptionnels et temporaires » ;
- être encore sous ce statut à la date du 31 décembre 2000. L'amendement n° 5 présenté par le gouvernement vise à éviter que des agents contractuels engagés « pour répondre à des besoins exceptionnels et temporaires » et dont le contrat prend généralement fin au 31 décembre, ne soient exclus de cette mesure si la présente loi ne pouvait être publiée pour la fin de l'année, et
- avoir réussi un examen de recrutement au 31 décembre 2000.

II. — DISCUSSION

A. Réunion du 15 décembre 2000

M. Karel Van Hoorebeke (VU&ID) souhaite que l'on organise un débat de fond sur le texte à l'examen. Dans cette optique, il s'enquiert des résultats de l'enquête réalisée dans la population au sujet du Plan Copernic.

M. Luc Van den Bossche, ministre de la Fonction publique et de la Modernisation des administrations publiques, communiquera à la commission les résultats de l'enquête Copernic (voir annexe).

B. Réunion du 19 décembre 2000

Mme Géraldine Pelzer-Salandra (AGALEV-ECOLO) estime que les amendements présentés par le gouvernement modifient le texte initial de manière substantielle. Elle demande dès lors qu'ils soient soumis à l'avis du Conseil d'État.

M. André Frédéric (PS) se rallie aux propos de l'intervenante précédente.

M. Luc Van den Bossche, ministre de la Fonction publique et de la Modernisation des administrations publiques, estime que les amendements ne traitent pas d'une matière juridique complexe. Il ne voit dès lors aucune raison juridique de saisir le Conseil d'État d'une demande d'avis, mais se déclare prêt à se plier à l'avis de la commission.

*
* *

Met 7 tegen 3 stemmen beslist de commissie de Kamervoorzitter te verzoeken de amendementen n°s. 2 tot 5 voor advies aan de Raad van State voor te leggen.

C. Vergadering van 31 januari 2001

1. Vragen en opmerkingen van de leden

Mevrouw Géraldine Pelzer-Salandra (AGALEV-ECOLO) formuleert de volgende concrete vragen:

- welk statuut hebben de voor de leidende functies contractueel aangeworven personeelsleden ?
- werd er een limiet *qua* niveau bepaald met betrekking tot de toegang tot de mandaten voor kandidaten uit de privé-sector ?
- kan de minister een aanduiding geven over hoeveel betrekkingen het gaat ?
- werd er enig *quotum* vastgelegd betreffende het aantal mandaathouders uit de privé-sector ?
- wat zal er gebeuren bij gelijkwaardigheid tussen een kandidaat uit de privé-sector en een ambtenaar ?
- kan de minister de werking en de samenstelling van de voorziene selectiecommissie toelichten ?
- wie zal de mandaathouders evalueren ?
- werd er voorzien in een (eventuele voortijdige) beëindiging van afgesloten arbeidsovereenkomst ?
- wie is bevoegd voor de door de mandaathouders ingestelde beroepen ?
- wanneer zal de Copernicus-hervorming ingaan? Beschikt de minister reeds over een financiële evaluatie daarvan ?
- werden er afspraken gemaakt met betrekking tot het taalevenwicht ?
- onder welk statuut valt een mandaathouder die terug zijn initiële ambt opneemt ?

*
* *

Par 7 voix contre 3, la commission décide de demander au président de la Chambre de soumettre les amendements n°s 2 à 5 à l'avis du Conseil d'Etat.

C. Réunion du 31 janvier 2001

1. Questions et observations des membres

Mme Géraldine Pelzer-Salandra (AGALEV-ECOLO) formule les questions concrètes ci-après :

- Quel est le statut du personnel engagé sous contrat de travail pour occuper les fonctions dirigeantes ?
- A-t-on fixé une limite en termes de niveau en ce qui concerne l'accès aux mandats pour les candidats venant du secteur privé ?
- Le ministre pourrait-il donner une indication au sujet du nombre d'emplois concernés ?
- A-t-on fixé des quotas en ce qui concerne le nombre de titulaires de mandat issus du secteur privé ?
- Qu'adviendra-t-il si un candidat issu du secteur privé et un fonctionnaire ont le même degré de qualification ?
- Le ministre pourrait-il donner des précisions en ce qui concerne le fonctionnement et la composition de la commission de sélection dont la création est prévue ?
- Qui évaluera les agents engagés dans le cadre d'un mandat ?
- A-t-on prévu la possibilité de mettre fin (éventuellement de manière anticipée) à un contrat de travail ?
- Quelle est l'instance compétente pour connaître des recours formés par les agents engagés dans le cadre d'un mandat ?
- Quand la réforme Copernic sera-t-elle effective? Le ministre dispose-t-il déjà d'une estimation de son coût ?
- A-t-on déjà conclu des accords en ce qui concerne l'équilibre linguistique ?
- Quel est le statut d'un membre du personnel qui, au terme de son mandat, reprend ses fonctions initiales ?

- welke is de reactie van de minister met betrekking tot de door de Raad van State gesigneerde ongelijkheid tussen contractuele personeelsleden, enerzijds, en ambtenaren, anderzijds, in leidende functies ?

*
* *

De heer Servais Verherstraeten (CVP) voegt daar nog de volgende vragen aan toe :

- wat is de inhoud van de Koninklijke besluiten die reeds genomen werden en van deze die nog op stapel staan ingevolge de Copernicus-bevraging ?
- welke zijn de resultaten van het overleg met de betrokken vakorganisaties inzake zowel de voorliggende tekst als de amendementen erop ?
- wat is de reactie van de minister op de opmerking van de Raad van State als zou de ontworpen tekst niet aan de Inspectie van Financiën zijn voorgelegd ?
- heeft de minister zicht op de financiële weerslag van de voorliggende maatregelen ?
- zijn ook de parastatale instellingen bij de ontworpen regeling betrokken ?
- kan de minister de aangekondigde vergelijkende selectie bij de mobiliteit van gelijkwaardige kandidaten naar een hogere functie toelichten ?
- op welke criteria zullen vervangingen worden toegestaan ?
- acht de minister het aangewezen om de arbeidsrechtbanken bevoegd te maken voor het beslechten van eventuele in voorliggende context gerekend geschillen?
- deelt de minister zijn mening dat de top van een federale overhedsdienst tweetalig dient te zijn ?
- kan de minister een overzicht geven van de geplande evolutie ter zake ?

Daarnaast beschouwt hij – samen met de Raad van State - de gehanteerde criteria als ruim, vaag en vrij algemeen.

- Quelle est la position du ministre en ce qui concerne l'inégalité pointée par le Conseil d'État entre les agents contractuels et les fonctionnaires pour l'exercice de fonctions dirigeantes ?

*
* *

M. Servais Verherstraeten (CVP) pose encore les questions suivantes :

- Quelle est la teneur des arrêtés royaux qui ont déjà été pris et de ceux qui sont encore en chantier à la suite de l'enquête Copernic ?
- Quels sont les résultats de la concertation avec les organisations syndicales concernées tant en ce qui concerne le texte à l'examen qu'en ce qui concerne les amendements à celui-ci ?
- Quelle est la réaction du ministre à la remarque du Conseil d'État selon laquelle le texte en projet n'aurait pas été soumis à l'Inspection des Finances ?
- Le ministre a-t-il connaissance de l'incidence financière des mesures proposées ?
- Les parastataux ont-ils également été associés à la réglementation en projet ?
- Le ministre peut-il fournir des précisions en ce qui concerne la sélection comparative annoncée lorsque des candidats de même valeur souhaitent obtenir leur mobilité vers une fonction supérieure ?
- Selon quels critères les remplacements seront-ils autorisés ?
- Le ministre estime-t-il opportun de déclarer les tribunaux du travail compétents pour trancher les litiges qui pourraient survenir dans ce contexte ?
- Le ministre estime-t-il que la haute direction d'un service public fédéral doit être bilingue ?
- Le ministre peut-il brosser un tableau d'ensemble de l'évolution prévue en l'espèce ?

Il considère en outre, avec le Conseil d'État, que les critères utilisés sont larges, vagues et assez généraux.

Enerzijds zal de ontworpen maatregel ongetwijfeld het risico op politisering van de materie verhogen.

Anderzijds wordt met dit initiatief de algemene regel van het koninklijk besluit tot bepaling van de algemene principes van het administratief en geldelijk statuut van de riksambtenaren die van toepassing zijn op het personeel van de diensten van de Gemeenschaps- en Gewestregeringen en van de Gemeenschappelijke gemeenschapscommissie en van de Franse gemeenschapscommissie, alsook van de publiekrechtelijke rechtsorganen die ervan afhangen (APKB), met name dat de statutaire benoeming de voorkeur geniet boven de contractuele aanwerving, aanzienlijk uitgehouden.

Dientengevolge dienen *hijzelf en de heer Paul Tant, subamendement nr. 6* in (*DOC 50 0965/005*) dat ertoe strekt de door amendement nr. 2 van de regering (*DOC 50 0965/003*) voorgestelde, en door de indieners als te vaag bevonden, aanvulling weg te laten.

Ten slotte dienen *hijzelf en de heer Paul Tant, amendement nr. 7* in (*DOC 50 0965/005*). Dit amendement beoogt een duidelijke omschrijving van de notie «mandaat» en de daarvoor vereiste vaardigheden in de wet op te nemen.

*
* *

Mevrouw Kristien Grauwels (AGALEV-ECOLO) waarschuwt voor een overdreven geloof in het aspect management. In deze context dringt zij aan op een zekere mate van werkzekerheid voor de personen die voor een loopbaan bij de overheid kiezen.

Ten slotte spreekt zij de hoop uit dat de beoordelaars en de mensen die instaan voor de selectie, wel voldoende gender-gevoelig zullen zijn.

*
* *

De heer André Frédéric (PS) stelt dat de recente evolutie met betrekking tot het voorliggend ontwerp zijn ongerustheid heeft weggenomen met uitzondering van de in amendement nr. 2 van de regering (*DOC 50 0965/003*) opgenomen bepaling die de betrokken besturen de vrije keuze laat om de aard van de tewerkstelling te bepalen.

Daarom dienen *de heren Janssens en Frédéric sub-amendement nr. 8* in (*DOC 50 0965/005*) dat ertoe strekt deze bepaling te schrappen.

D'une part, la mesure en projet augmentera sans aucun doute le risque de politisation de la matière.

D'autre part, cette initiative vide dans une large mesure de sa substance la règle générale de l'arrêté royal fixant les principes généraux du statut administratif et pécuniaire des agents de l'État applicables au personnel des services des gouvernements de communauté et de région, et des collèges de la Commission communautaire commune et de la Commission communautaire française ainsi qu'aux personnes morales de droit public qui en dépendent (ARPG), règle selon laquelle la nomination statutaire doit être préférée à l'engagement contractuel.

En conséquence, *l'intervenant et M. Paul Tant*, présentent un *sous-amendement n° 6* (*DOC 50 0965/005*) qui vise à supprimer la disposition proposée par l'amendement n° 2 du gouvernement (*DOC 50 0965/003*), disposition jugée trop vague par les auteurs.

Enfin, *l'intervenant et M. Paul Tant*, déposent un *amendement n° 7* (*DOC 50 0965/005*) qui vise à définir clairement dans la loi la notion de mandat et les aptitudes requises pour exercer un mandat.

*
* *

Mme Kristien Grauwels (AGALEV-ECOLO) met en garde contre une foi exagérée dans le management. Elle insiste, à cet égard, sur la nécessité de garantir une certaine sécurité d'emploi aux personnes qui choisissent de travailler dans la fonction publique.

Enfin, elle espère que les évaluateurs et les personnes chargées de procéder à la sélection seront suffisamment attentifs aux principes d'égalité des sexes.

*
* *

M. André Frédéric (PS) précise que l'évolution récente du projet de loi à l'examen a apaisé ses craintes, excepté en ce qui concerne la disposition proposée par l'amendement n° 2 du gouvernement (*DOC 50 0965/003*), qui permet aux administrations concernées de déterminer librement la nature de l'emploi.

Pour ce motif, *MM. Janssens et Frédéric* présentent un *sous-amendement n° 8* (*DOC 50 0965/005*) visant à supprimer cette disposition.

*
* *

De heer Denis D'hondt (PRL FDF MCC) onderschrijft de verschillende doelstellingen van onderhavig wetsontwerp. Daarnaast spreekt hij de hoop uit dat men met de gehanteerde selectieprocedures in staat zal zijn om een mogelijke oververtegenwoordiging van één der gemeenschappen uit te vlakken.

2. Antwoorden van de minister

De heer Luc Van den Bossche, minister van Ambtenarenzaken en Modernisering van de openbare besturen, kondigt vooreerst de intrekking aan van de amendementen nrs. 3 en 4 van de regering.

Vervolgens antwoordt hij dat de mandaathouders onder het statuut van tijdelijk statutair ressorteren.

Dit statuut is voorbehouden aan de zogenaamde management- en staffuncties (vb. de ICT- en HRM-stafverantwoordelijke). Het gaat om 253 betrekkingen van de niveaus N, N-1 en N-2 in de centrale diensten. Indien ook de diensthoofden van de gedeconcentreerde diensten van de Federale overheidsdienst Financiën (niveau N-3) worden meegeteld, bedraagt het totaal managementfuncties ca. 400. De managementfuncties van de niveaus N en N-1 (80 à 100 betrekkingen) zijn zowel voor ambtenaren (in de breedste zin van het woord) als voor kandidaten uit de privé-sector toegankelijk. Er werd hierbij geen enkel *quotum* voorzien. De functies van de niveaus N-2 en N-3 zijn aan de federale ambtenaren voorbehouden. Zowel de mandaathouders uit de privé-sector als de ambtenaren zullen voor de betrokken periode recht hebben op een pensioen overeenkomstig een tewerkstelling in de privé-sector en het voorziene extralegal pensioen.

Wanneer de selectiecommissie verscheidene kandidaten de evaluatie «zeer geschikt» meegeeft, is de minister bij zijn keuze door geen enkele reglementaire tekst gebonden die hem er toe zou verplichten een ambtenaar aan te stellen. Een dergelijke tekst zou zelfs een verstarrende invloed hebben. Met betrekking tot de algemene politiek zou er echter een probleem ontstaan indien stelselmatig voor een kandidaat uit de privé-sector zou geopteerd worden.

De selectiecommissie zal worden samengesteld door SELOR, in samenspraak met de bevoegde minister. De voorgestelde samenstelling kan door de bevoegde minister en/of door de minister waarondeambtenarenzaken ressorteren, echter in de Ministerraad geëvoceerd wor-

*
* *

M. Denis D'hondt (PRL FDF MCC) exprime l'espoir que les procédures de sélection retenues permettront de gommer une éventuelle surreprésentation de l'une des communautés.

2. Réponses du ministre

M. Luc Van den Bossche, ministre de la Fonction publique et de la Modernisation de l'administration, annonce le retrait des amendements n°s 3 et 4 du gouvernement.

Il précise ensuite que les membres du personnel engagés dans le cadre d'un mandat relèvent du statut des statutaires temporaires.

Ce statut est réservé aux fonctions dites de management et d'encadrement (par exemple, les responsables d'encadrement TIC et GRH). Il s'agit de 253 emplois de niveau N, N-1 et N-2 dans les services centraux. Si l'on tient également compte des chefs des services déconcentrés du service public fédéral des Finances (niveau N-3), il s'agit au total de quelque 400 fonctions de management. Les fonctions de management de niveau N et N-1 (80 à 100 emplois) sont accessibles tant à des fonctionnaires (au sens le plus large) qu'à des candidats du secteur privé. Aucun quota n'a été prévu. Les fonctions de niveau N-2 et N-3 sont réservées aux fonctionnaires fédéraux. Tant les membres du personnel venant du secteur privé et engagés dans le cadre d'un mandat que les fonctionnaires auront droit, pour la période concernée, à une pension correspondant à un emploi dans le secteur privé et à la pension extralégale prévue.

Lorsque la commission de sélection attribue l'évaluation « très apte » à plusieurs candidats, le ministre n'est tenu, pour effectuer son choix, par aucun texte réglementaire qui l'obligerait à désigner un fonctionnaire. Un tel texte provoquerait même un certain immobilisme. Un problème se poserait toutefois au niveau de la politique générale si le ministre optait systématiquement pour le candidat du secteur privé.

La commission de sélection sera constituée par le SELOR, en accord avec le ministre compétent. La composition proposée pourra cependant être évoquée au Conseil des ministres par le ministre compétent et/ou par le ministre ayant la fonction publique dans ses attri-

den. De meerderheid van de leden van deze commissie komt uit de openbare sector in de meest ruime zin. Het lijkt niet aangewezen dat kabinetmedewerkers in een dergelijke commissie zitting zouden hebben.

Er wordt in twee soorten evaluaties voorzien. Eenzijds de tussentijdse evaluaties na respectievelijk twee en vier jaar waarbij wordt nagegaan of de initieel overeengekomen doelstellingen in voldoende mate bereikt werden. Indien dit niet het geval is, wordt de aanstelling beëindigd. Anderzijds is er de eindevaluatie na zes jaar. Wanneer deze ongunstig uitzalt, kan het mandaat niet verlengd worden. Bij een gunstige eindevaluatie heeft de betrokkenen het recht om zijn mandaat te verlengen indien hij zulks wenst.

Het instellen van een nieuwe instantie voor het behandelen van de eventuele beroepen is ter overweging. Of de arbeidsrechtbanken het meest geschikt zijn als rechtscollege voor de mandaten in de openbare sector is niet zeker. Wel lijkt het systeem van de arbeidsgerechten interessant in de mate dat een jurist omringd wordt door twee mensen met praktijkervaring. Wellicht kan er in die zin over een op te richten administratief rechtscollege worden nagedacht waarbij administratief cassatieberoep bij de Raad van State mogelijk is.

Het verloningssysteem, dat zal bestaan uit twaalf gewogen parameters, zal in de eerstkomende weken onder de vorm van een koninklijk besluit aan de regering voorgelegd worden. Deze verloning zal marktconform zijn. De weerslag op de begroting voor 2001 zal slechts minimaal zijn.

De eerste golf van de Copernicus-hervorming zal ingevoerd worden in de departementen die zich daarvoor vrijwillig hebben opgegeven, met name het departement Personeel en Organisatieontwikkeling, het departement Budget en Begroting, de algemene diensten, ICT, en de departementen Sociale Zekerheid, Volksgezondheid en Justitie, nadat de beslissingen over de afslanking van de kabinetten en over de weging en de verloning van de managementfuncties genomen zijn. De recruterings voor de eerste golf zal dus omstreeks april 2001 kunnen starten en het is de bedoeling dat de functies vóór de verlofperiode 2001 ingevuld zijn. De tweede golf zal pas tegen het einde van het jaar ingevuld worden.

Wanneer de hervorming haar definitieve vorm zal hebben aangenomen, dient het taalevenwicht bereikt te zijn voor de niveaus N, N-1, N-2 en N-3. Dit zal zelfs in de wet worden ingeschreven. Daarenboven zullen de

butions. La majorité des membres de cette commission proviennent du secteur public au sens le plus large. Il ne paraît pas souhaitable que des collaborateurs de cabinet siègent au sein de cette commission.

Deux types d'évaluation sont prévus. D'une part, les évaluations intermédiaires après respectivement deux et quatre ans, évaluations consistant à vérifier si les objectifs initialement convenus ont été atteints dans une mesure suffisante. Si tel n'est pas le cas, il est mis fin à la désignation. Il y a ensuite l'évaluation finale, après six ans. Si cette évaluation est négative, le mandat ne peut plus être prolongé. Si elle est positive, l'intéressé a droit à la prolongation de son mandat s'il le désire.

On envisage de créer une nouvelle instance chargée de connaître des recours éventuels. Il n'est pas certain que les tribunaux de travail constituent la juridiction la plus appropriée pour les mandats du secteur public. Le système des juridictions de travail paraît cependant intéressant, dans la mesure où un juriste est entouré de deux personnes possédant une expérience pratique. On pourrait peut-être envisager, à cet égard, la création d'une juridiction administrative, le Conseil d'Etat étant compétent pour les pourvois en cassation en matière administrative.

Le système de rémunération, qui se composera de douze paramètres pondérés, sera soumis au gouvernement dans les prochaines semaines sous la forme d'un arrêté royal. Cette rémunération sera conforme à celles pratiquées sur le marché de l'emploi. L'incidence sur le budget 2001 sera minimale.

La première vague de réformes dans le cadre du plan Copernic concernera les départements qui se sont portés volontaires, à savoir le département Personnel et Développement organisationnel, le département Budget, les services généraux, le département ICT, et les départements des Affaires sociales, de la Santé publique et de la Justice, après que les décisions relatives à la réduction du personnel dans les cabinets ainsi qu'à la pondération et à la rémunération des fonctions de management auront été prises. Les recrutements pour la première phase pourront dès lors commencer vers avril 2001 et l'objectif est de faire en sorte que ces fonctions soient pourvues avant les vacances annuelles 2001. La seconde vague ne pourra avoir lieu que vers la fin de l'année.

Lorsque la réforme aura atteint sa vitesse de croisière, il faudra veiller à atteindre l'équilibre linguistique aux niveaux N, N-1, N-2 et N-3. Cet équilibre sera même inscrit dans la loi. En outre, les membres du personnel

mandaathouders functioneel tweetalig moeten zijn, hetgeen inhoudt dat zij in staat zullen moeten zijn in de tweede landstaal te communiceren, een persoon die zich van de andere landstaal bedient te begrijpen en de juistheid van de inhoud van een vertaalde tekst na te gaan. Bij de eerste benoemingen zal echter slechts gestreefd worden naar het taalevenwicht zonder met de functionele tweetaligheid rekening te houden.

Er werd nog geen definitieve beslissing genomen inzake de toestand van de mandaathouder na de beëindiging van zijn mandaat

Inzake de door de Raad van State gesignalerde ongelijkheid *qua* invulling van de leidende functies is er geen bezwaar tegen de termen van het ingediende amendement nr. 8 van de heren Janssens en Frédéric (DOC 50 0695/005). De laatste zin van het regeringsamendement nr. 2 (DOC 50 0695/003) kan inderdaad vervallen omdat deze niets toevoegt. Het is immers duidelijk dat in de toekomst, in afwijking van het artikel 3 in al zijn bepalingen, ook personen bij arbeidsovereenkomst in dienst kunnen worden genomen om te voorzien in de uitvoering van taken die een bijzondere kennis of ruime ervaring op hoog niveau vereisen, zelfs wanneer de uit de voeren taken permanente opdrachten betreffen.

Voorts antwoordt de minister van Ambtenarenzaken en Modernisering van de openbare besturen dat de vakorganisaties geen akkoord gegeven hebben over de ontworpen artikelen 1 tot en met 7. Inzake de artikelen 8 en 9 hebben alleen de CCOD en de VSOA hun akkoord betuigd, de ACOD gingen niet akkoord omdat het voorgestelde systeem alleen geldt voor tijdelijke en uitzonderlijke behoeften en in niets is voorzien voor de personeelsleden in vervanging. Het wetsontwerp dat de wet van 15 december 1999 tot wijziging van de wet van 19 december 1974 tot regeling van de betrekkingen tussen de overheid en de vakbonden van haar personeel en van de wet van 1 september 1980 betreffende de toekenning en de uitbetaling van een vakbondspremie aan sommige personeelsleden van de overheidssector en aan de in die sector tewerkgestelde werklozen is geworden, bevatte een bepaling krachtens welke het overleg met de vakorganisaties tot de betrokken regeringsamendementen zou worden uitgebreid. Aangezien dit voorstel uit de initiële tekst geschrapt werd door een amendement in 1998 ingediend door de heer Janssens, mevrouw Cahay-André, de heren Vanpoucke en Van Gheluwe (amendement nr. 2, Stuk nr 1458/2 - 97/98), heeft er geen overleg plaatsgehad met de vakorganisaties over de ingediende regeringsamendementen.

engagés dans le cadre d'un mandat devront être des bilingues fonctionnels, ce qui signifie qu'ils doivent être capables de communiquer dans la deuxième langue nationale, de comprendre une personne qui utilise l'autre langue nationale et vérifier l'exactitude du contenu d'une traduction. Lors des premières nominations, on s'efforcera toutefois d'arriver à l'équilibre linguistique sans tenir compte du bilinguisme fonctionnel.

Aucune décision définitive n'a encore été prise en ce qui concerne la situation du titulaire d'un mandat qui a achevé celui-ci.

En ce qui concerne l'inégalité relevée par le Conseil d'État quant à la manière de pourvoir les fonctions dirigeantes, les termes de l'amendement n°8 de MM. Janssens et Frédéric (DOC 50 0695/005) ne soulèvent aucune objection. La dernière phrase de l'amendement n°2 du gouvernement (DOC 50 0695/003) peut effectivement être supprimée, étant donné qu'elle n'ajoute rien. Il est en effet clair qu'à l'avenir, des personnes pourront, par dérogation à l'ensemble des dispositions de l'article 3, également être engagées par contrat de travail afin de pourvoir à l'exécution de tâches exigeant des connaissances particulières ou une vaste expérience de haut niveau, même lorsque les tâches à exécuter concernent des missions permanentes.

Le ministre de la Fonction publique et de la Modernisation de l'administration précise par ailleurs que les organisations syndicales n'ont pas marqué leur accord sur les articles 1^{er} à 7 en projet. En ce qui concerne les articles 8 et 9, seules la CCSP et le SLFP ont marqué leur accord ; la CGSP n'a pas marqué son accord parce que le système proposé ne concerne que des besoins temporaires et exceptionnels et qu'aucune mesure n'est prévue en ce qui concerne le personnel en remplacement. Le projet de loi dont est issu la loi du 15 décembre 1998 modifiant la loi du 19 décembre 1974 organisant les relations entre les autorités publiques et les syndicats des agents relevant de ces autorités et la loi du 1^{er} septembre 1980 relative à l'octroi et au paiement d'une prime syndicale à certains membres du personnel du secteur public et aux chômeurs mis au travail dans ce secteur contenait une disposition en vertu de laquelle la concertation avec les organisations syndicales serait étendue aux amendements du gouvernement concernés. Etant donné que cette disposition a été supprimée du texte initial à la suite d'un amendement déposé par M. Janssens, Mme Cahay-André, MM. Vanpoucke et Van Gheluwe en 1998 (amendement n° 2, Doc. n° 1458/2 - 97/98), il n'y a pas eu de concertation avec les organisations syndicales au sujet des amendements présentés par le gouvernement.

De voorgeschreven procedure met betrekking tot de tussenkomst van de Inspectie van Financiën werd nauwgezet gevolgd.

De parastatale instellingen ressorteren niet onder voorliggend wetsontwerp.

De vergelijkende selectie bij vrijwillige mobiliteit naar de bevorderingsbetrekkingen zal door SELOR georganiseerd worden waarna het betrokken ministerie autonoom zal beslissen.

Verder antwoordt de minister van Ambtenarenzaken en Modernisering van de openbare besturen dat in het verleden al te veel het geloof in het non-management gehuldigd werd.

De werkzekerheid van tewerkstelling blijft behouden maar de eis tot permanente vorming zal eveneens gesteld worden.

Hij kondigt aan geen *gender*-gedreven maatregelen te zullen nemen. De competenties en vaardigheden moeten immers voor iedereen in gelijke mate openstaan. Daarbij zouden tot op het niveau N-2 evenveel mannen als vrouwen moeten kunnen kandideren. Zulke doorgroei verloopt immers stapsgewijs. Het heeft ook tijd nodig gehad vooraleer vrouwen hogere studies aanvat-ten. De resultaten van dat gegeven zullen op termijn duidelijk worden in het beroepsleven. Daarenboven is deze materie conjunctuurgevoelig: tijdens crisisperiodes proberen de meest geschikte mannen toch in de privé-sector aan werk te geraken terwijl de meest geschikte vrouwen eerder een baan bij de overheid blijken te verkiezen.

3. Replieken

Mevrouw Géraldine Pelzer-Salandra (AGALEV-ECOLO) stelt dat de antwoorden van de minister haar hebben opgelucht.

Zij betreurt echter over een ontworpen tekst te zullen moeten stemmen zonder de financiële weerslag ervan te kunnen overzien.

*
* * *

De heer Servais Verherstraeten (CVP) heeft geen bezwaar tegen de contractuele invulling van een managementfunctie zoals ondermeer ICT-manager, maar wijst op het feit dat dit ook binnen de vigerende wetgeving had gekund.

La procédure prescrite en ce qui concerne l'intervention de l'Inspection des Finances a été suivie scrupuleusement.

Les organismes parastataux ne relèvent pas du champ d'application du projet de loi à l'examen.

La sélection comparative dans la cadre de la mobilité volontaire en vue d'occuper un emploi de promotion sera organisée par SELOR, la décision étant prise ensuite de manière autonome par le ministère concerné.

Le ministre de la Fonction publique et de la Modernisation de l'administration ajoute que l'on n'a que trop adhéré au credo du non-management dans le passé.

La sécurité d'emploi est maintenue, mais une formation permanente sera également exigée du personnel.

Il annonce qu'il ne prendra pas de mesures en fonction du sexe de l'intéressé(e). L'acquisition des compétences et des aptitudes doit en effet être accessible à tous de manière égale. Un nombre équivalent d'hommes et de femmes devraient pouvoir poser leur candidature jusqu'au niveau N-2. Une telle évolution ne peut se faire que par étapes. Il a ainsi fallu un certain temps avant que les femmes ne fassent des études supérieures. A terme, les résultats de cette évolution se feront clairement sentir dans le monde du travail. Cette dimension du problème est en outre fort liée à la situation conjoncturelle : en période de crise, les hommes les plus aptes s'efforcent quand même de trouver un emploi dans le secteur privé, tandis que les femmes les plus aptes privilégient une carrière dans la fonction publique.

3. Répliques

Mme Géraldine Pelzer-Salandra (AGALEV-ECOLO) se déclare soulagée par les réponses du ministre.

Elle déplore toutefois de devoir voter un texte en projet sans en connaître toute l'incidence financière.

*
* * *

M. Servais Verherstraeten (CVP) n'a pas d'objection à ce qu'il soit pourvu, de façon contractuelle, à une fonction de management, par exemple un manager TIC, mais il souligne que cela aurait également été possible dans le cadre de la législation en vigueur.

III. — STEMMINGEN	III.—VOTES
Artikel 1	Article 1 ^{er}
Dit artikel wordt eenparig aangenomen.	Cet article est adopté à l'unanimité.
Art. 2	Art. 2
Amendement nr. 6 van de heren Verherstraeten en Tant wordt eenparig verworpen.	L'amendement n° 6 de MM. Verheestraeten et Tant est rejeté à l'unanimité.
Subamendement nr. 8 van de heren Janssens en Frédéric wordt eenparig aangenomen.	Le sous-amendement n° 8 de MM. Janssens et Frédéric est adopté à l'unanimité.
Amendement nr. 2 van de regering wordt eenparig aangenomen.	L'amendement n° 2 du gouvernement est adopté à l'unanimité.
Vervolgens wordt het artikel, aldus gewijzigd, eenparig aangenomen.	L'article, ainsi modifié, est ensuite adopté à l'unanimité.
Art. 3 tot 6	Art. 3 à 6
Deze artikelen worden achtereenvolgens eenparig aangenomen.	Ces articles sont successivement adoptés à l'unanimité.
Art. 7	Art. 7
Amendement nr. 7 van de heren Verherstraeten en Tant wordt eenparig verworpen.	L'amendement n° 7 de MM. Verheestraeten et Tant est rejeté à l'unanimité.
Vervolgens wordt het artikel eenparig aangenomen.	L'article est ensuite adopté à l'unanimité.
Art. 8	Art. 8
Dit artikel wordt eenparig aangenomen.	Cet article est adopté à l'unanimité.
Art. 9	Art. 9
Amendement nr. 5 van de regering wordt eenparig aangenomen.	L'amendement n° 5 du gouvernement est adopté à l'unanimité.
Vervolgens wordt het artikel, aldus gewijzigd, eenparig aangenomen.	L'article, ainsi modifié, est ensuite adopté à l'unanimité.

Art. 10

Dit artikel wordt eenparig aangenomen.

*
* * *

Tijdens de, met toepassing van artikel 18.4.,a) *bis*, van het Reglement belegde vergadering van 7 februari 2001, wijst *de vertegenwoordiger van de minister van Ambtenarenzaken en Modernisering van de openbare besturen* erop dat de juridische dienst, gelet op de inwerkingtreding op 9 januari 2001, van het koninklijk besluit van 22 december 2000, voorstelt artikel 10 te redigeren als volgt: «*Deze wet treedt in werking de dag waarop ze in het Belgisch Staatsblad wordt bekendgemaakt, met uitzondering van artikel 2 dat uitwerking heeft met ingang van 9 januari 2001*».

Aangezien dit wetsontwerp gekoppeld is aan de inwerkingtreding van het koninklijk besluit van 22 december 2000, wenst zij dat, naast die datum, tevens het koninklijk besluit in de tekst zelf van het wetsontwerp wordt vermeld.

De heer Servais Verherstraeten (CVP) stelt dan weer dat de vermelding van de datum van de daadwerkelijke inwerkingtreding meer is dan een louter technische verbetering. Hij is dan ook tegen die verbetering gekant.

De voorzitter merkt op dat de correctie uitsluitend slaat op de vervanging van de datum van inwerkingtreding door de datum van daadwerkelijke inwerkingtreding, met name 9 januari 2001.

*
* * *

Het aldus geamendeerde en gecorrigeerde wetsontwerp wordt eenparig aangenomen.

De rapporteur,

Denis D'HONDT

De voorzitter,

Paul TANT

Lijst van de bepalingen die een uitvoeringsmaatregel vergen(art. 108 Grondwet) (Reglement Kamer, art. 18.4.a)):

Art. 3 tot 7.

Art. 10

Cet article est adopté à l'unanimité.

*
* * *

Lors de la réunion du 7 février 2001, prévu en application de l'article 18.4, a)*bis* du Règlement, *la représentante du ministre de la Fonction publique et de la Modernisation de l'Administration* relève que le service juridique propose, vu l'entrée en vigueur de l'arrêté royal du 22 décembre 2000, le 9 janvier 2001, de rédiger comme suit l'article 10 : «*La présente loi entre en vigueur le jour de sa publication au Moniteur belge, à l'exception de l'article 2 qui produit ses effets au 9 janvier 2001*».

Étant donné que le présent projet de loi est lié à l'entrée en vigueur de l'arrêté royal du 22 décembre 2000, elle souhaite, outre la mention de cette date, le maintien de la mention de l'arrêté royal dans le texte même du projet de loi.

M. Servais Verherstraeten (CVP) considère pour sa part, que la mention du jour effectif d'entrée en vigueur constitue plus qu'une correction technique. Il marque dès lors son opposition à cette correction.

Le président fait remarquer que la correction porte uniquement sur le remplacement de la mention de la date d'entrée en vigueur par sa date réelle d'entrée en vigueur à savoir, le 9 janvier 2001.

*
* * *

L'ensemble du projet de loi, tel qu'amendé et corrigé, est adopté à l'unanimité.

Le rapporteur,

Le président,

Denis D'HONDT

Paul TANT

Liste des dispositions qui nécessitent des mesures d'exécution (art. 108 Constitution) (Règlement de la Chambre, art. 18.4.a)) :

Art. 3 à 7.

BIJLAGE

ANNEXE



Het COPERNICUSPLAN
voor de modernisering
van de Federale Overheid

Inhoudstafel

1. Resultaten van het sorteerwerk	23
2. Resultaten van de encodage	23
3. Commentaren op het statistisch rapport	24
• Tabel met algemene informatie	25
• Vraag 2 recto	25
4. Synthese van de resultaten	26
Statistisch rapport	29
Bijlage 1	45



1. Resultaten van het sorteerwerk

Op dinsdag 4 juli 2000 leverde de Post ons 526 postzakken.

35.242 documenten werden verworpen. Het gaat om een aantal lege documenten (geen enkel vakje ingevuld), doorstrepingen of onbruikbaar.

Na sortering van de documenten geeft dit ons een totaal van 662.568 verwerkte enquêtes.

In de postzakken hebben we ook 217,87 kilo post gesorteerd met postretours en post die niet bestemd was voor de Copernicus-enquête.
Deze post wordt teruggegeven aan de Post.

Op woensdag 12 juli 2000 kregen we van de Post een tweede lading postzakken. Op basis van het gewicht schatten we dat er in deze lading 60.000 enquêtes zaten.

Daar het huidig rapport uiterlijk op maandag 17 juli 2000 moet overhandigd worden, kan deze tweede lading, die te laat werd ontvangen, niet meer verwerkt worden. Dit is wel mogelijk in een later stadium, wat aanleiding geeft tot een complementair rapport.

2. Resultaten van de encodage

De 662.568 gesorteerde documenten werden als volgt verwerkt :

- 655.982 documenten konden worden gescand
- Voor 6.586 documenten was een manuele verwerking nodig (manuele encodage van de antwoorden). Het gaat om gedeeltelijk kapotte documenten (gescheurd) en die dus niet door de scanner konden.

Onze verwerkingen van de aan te kruisen vakjes via scanner (via O.C.R. techniek : Optical Character Recognition) zijn zeer betrouwbaar. Niettemin noodzaken bepaalde twijfelgevallen een menselijke interpretatie (zie voorbeelden in bijlage 1). Deze manuele behandeling laat toe om een foutenpercentage van minder dan 2% te bekomen.



3. Commentaren op het statistisch rapport

Alvorens integratie in de statistieken, werden er nog 1.688 vragenlijsten die afwijkingen bevatten, geëlimineerd. Het gaat om vragenlijsten waar het geheel van de vragen “blanco” of “niet geldig” was en die niet werden verwijderd tijdens de manuele controle vòòr de scanning.

Het statistisch rapport houdt dus rekening met 660.880 perfect bruikbare enquêtes.

In het statistisch rapport vindt men, in overeenstemming met de taak die ons werd toevertrouwd, voor elk van de elf vragen van de enquête:

- een tabel die de verdeling geeft van de antwoorden in absolute en relatieve waarde;
- een grafiek die de resultaten het beste weergeeft;
- enkele commentaren om uw aandacht te vestigen op de meest relevante resultaten in de tabellen en grafieken.

De grafieken zijn uitgedrukt in relatieve waarde. Ze tonen enkel de verdeling van de geldige antwoorden (de “blanco” antwoorden en de “niet-geldige” antwoorden worden niet getoond). Dit verklaart waarom de percentages in de grafieken licht verschillen van deze in de tabellen.

Dit rapport werd via Business Intelligence van onze partner Business Objects gerealiseerd.

Op uw aanvraag zullen de uiteindelijke tabellen die door Business Intelligence worden gegenereerd, worden geëxporteerd in Microsoft Excel zodat de door de opdrachtgever gewenste diskettes kunnen worden aangemaakt.



In het kader van uw vraag hebben we volgende verwerkingen toegevoegd:

- Tabel met algemene informatie

Op pagina 9 vindt u een aanvullende tabel die voor alle vragen een beknopt overzicht geeft van de antwoorden die als 'geldig', 'blanco', en 'niet-geldig' worden beschouwd.

Onder 'blanco' verstaan we een vraag die onbeantwoord bleef (geen enkel vakje aangekruist).

Onder 'niet-geldig' vallen de vragen die meer dan één antwoord opleverden.

- Vraag 2 recto

Op deze vraag kon de burger een score van 1 tot 8 toekennen voor acht verschillende antwoordmogelijkheden.

Om de resultaten makkelijker te kunnen lezen hebben we een tweede tabel toegevoegd waarin de 'blanco'- en 'niet-geldige' antwoorden niet opgenomen zijn en waarin de scores als volgt werden gegroepeerd:

- waarde 'high' voor de antwoorden die 1,2 of 3 kregen ;
- waarde 'medium' voor de antwoorden die 4 of 5 kregen ;
- waarde 'low' voor de antwoorden die 6,7 of 8 kregen.



Het COPERNICUSPLAN
voor de modernisering
van de Federale Overheid

4. Synthese van de resultaten

Uit de verwerkingen van de Copernicus-enquête kunnen we enkele belangrijke lessen trekken. Het antwoordpatroon is vaak duidelijk afgetekend en de cijfers kunnen in het merendeel van de gevallen verklaard worden. We herhalen echter nogmaals dat door de afwezigheid van enige informatie in verband met de socio-demografische oorsprong van de respondent, het aangewezen blijft om de resultaten met enige voorzichtigheid te interpreteren.

De items die blanco werden gelaten, geven een eerste indicatie in verband met de voorkeuren van de respondenten: in dat opzicht kunnen voor vraag 2-recto al drie van de acht voorgestelde communicatiekanalen worden geëlimineerd, te weten *interactieve teletekst*, *internet in het postkantoor* en *internet in bibliotheek*. Voor deze drie keuzes zijn er een groot aantal “blanco” antwoorden.

De enquête kan in twee luiken onderverdeeld worden. Het eerste heeft betrekking op de grote lijnen van het Copernicus-plan, lijnen die zich vertalen in de zeven voorgestelde antwoordmogelijkheden (de vragen met een eenvoudige structuur). Het tweede is meer concreet daar het de burger vraagt voorkeuren of prioriteiten te geven.



Instemming met de grote lijnen van het project Copernicus

Het eerste luik behoeft weinig commentaar: een overweldigende meerderheid van de burgers die de enquête hebben ingevuld, spreken zich uit voor een modernisering van de administratie op alle niveaus. Zowel voor wat betreft de aanwervings- en evaluatieprocedures als voor wat betreft de werking van de administraties (dagelijks bestuur, duur van de mandaten, organisatie van de dienstverlening) stemt de burger volledig in met de plannen van het Copernicus-plan. In dit verband geeft de laatste vraag van de enquête een onthullend beeld van de algemene tendens: zonder reserve wordt de doelstelling van de kwaliteitsgaranties over de dienstverlening aanvaard (of aangemoedigd).

Alle vragen met eenvoudige structuur volgen dus duidelijk en nadrukkelijk de filosofie en de doelstellingen van het Copernicus-project. De optie *helemaal akkoord* overheerst sterk in vraag 6-verso (kwaliteitsgaranties voor de dienstverlening van de federale overhedsdienst). De vragen 2-verso (beperking in tijd van de topfuncties) en verder nog 3-verso (openstelling van de administratie voor zowel interne als externe kandidaten) vertonen eenzelfde tendens. De beoordeling van topfunctionarissen op basis van hun vooraf vastgelegde resultaten (vraag 4-verso) levert eveneens een overheersende *helemaal akkoord* op. De vervanging van kabinetten door beleidsvoorbereidende cellen (vraag 5-verso) krijgt ook een *helemaal akkoord* die boven het gewone *akkoord* uitstijgt.



Het COPERNICUSPLAN
voor de modernisering
van de Federale Overheid

De verbeteringen van de dienstverlening en de communicatie tussen burger en administratie

In het tweede luik kunnen we snel de prioriteitslijnen vaststellen zowel op het vlak van werking van de ambtenaren als op het vlak van de relatie tussen ambtenaar en burger. Indien we de top 3 van de favoriete communicatiemiddelen trachten op te stellen, krijgen *brief*, *telefoon* en *persoonlijk contact* dezelfde waarde. Hiervoor namen we het gemiddelde van de eerste drie scores. Indien enkel met de eerste keuze rekening wordt gehouden komt het *persoonlijk contact* als winnaar naar voren.

Ook kunnen we stellen dat de klantvriendelijke behandeling en de luisterbereidheid het halen en dat vereenvoudiging van de formulieren en procedures ook van uiterst belang zijn bij de burger*.

Tenslotte lijkt de selectie naargelang van de bekwaamheid eveneens instemming te krijgen en werpt een ander licht op de vraag over de beoordeling van de topambtenaren op basis van hun behaalde resultaten.

* Dit punt past geheel binnen de doelstelling van het kabinet van de Commissaris van de Regering die belast is met de Administratieve Vereenvoudiging.

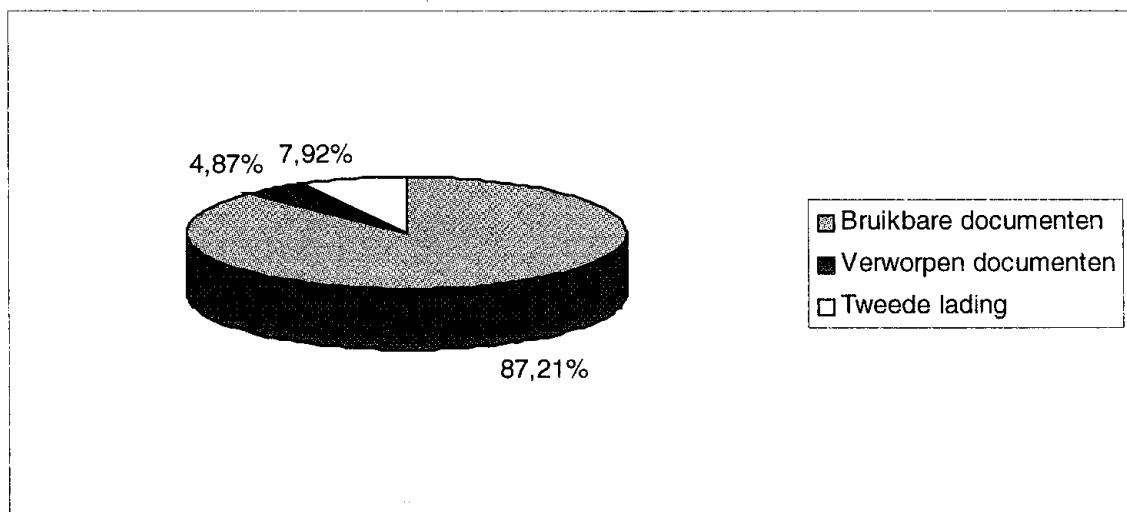


Statistisch rapport

Deze eerste tabel geeft u een overzicht van de 757.810 enquêtes die bij de Post werden ontvangen.

Het vervolg van dit rapport betreft enkel de 660.880 enquêtes die bruikbaar zijn voor de statistieken.

Beschrijving	Aantal	Percentage
Gescande documenten bruikbaar voor het Statistisch Rapport	660.880	87,21%
Verworpen documenten vòòr scanning (blanco, met doorstrepingen, gescheurd, niet bruikbaar ...)	35.242	4,65%
Verworpen documenten nà scanning (alle vragen werden "blanco" gelaten of "niet geldig" beantwoord)	1.688	0,22%
Documenten die te laat bij de Post zijn toegekomen. Deze documenten zullen bijkomend behandeld worden. Dit aantal is geschat op basis van het gewicht.	60.000	7,92%
Totaal aantal antwoorden op het Copernicus Plan	757.810	100,00%





**Algemeen overzicht van de antwoorden per vraag
opgedeeld in geldig, ongeldig en blanco**

Vraag	Geldig	Ongeldig	Blanco
1 Recto - Basisfilosofie	93,62 %	0,13 %	6,25 %
2 Recto - Brief	86,88 %	1,00 %	12,13 %
2 Recto - Telefoon	83,42 %	0,89 %	15,68 %
2 Recto - Internet thuis	72,49 %	0,70 %	26,81 %
2 Recto - Internet bibliotheek	69,27 %	0,50 %	30,23 %
2 Recto - Internet postkantoor	69,39 %	0,52 %	30,09 %
2 Recto - Interactieve teletekst	69,56 %	0,53 %	29,91 %
2 Recto - Gemeente	80,06 %	0,71 %	19,22 %
2 Recto - Persoonlijk contact	86,89 %	0,91 %	12,20 %
3 Recto - Klanvriendelijkheid	88,52 %	0,58 %	10,90 %
3 Recto - Luisterbereidheid	89,64 %	0,54 %	9,82 %
3 Recto - Gelijke behandeling	88,39 %	0,52 %	11,09 %
3 Recto - Respect privé-sfeer	85,85 %	0,45 %	13,70 %
4 Recto - Snelheid	88,19 %	0,43 %	11,37 %
4 Recto - Kwaliteit	88,18 %	0,31 %	11,52 %
4 Recto - Eenvoud	91,83 %	0,34 %	7,83 %
4 Recto - Bereikbaarheid	86,51 %	0,28 %	13,21 %
5 Recto - Dienstjaren	83,61 %	0,27 %	16,12 %
5 Recto - Diploma	82,98 %	0,16 %	16,85 %
5 Recto - Bekwaamheid	95,85 %	0,40 %	3,75 %
1 Verso - Dagelijkse werking	96,57 %	0,26 %	3,18 %
2 Verso - Duur topfuncties	98,30 %	0,19 %	1,51 %
3 Verso - Kandidaten topfuncties	98,27 %	0,13 %	1,60 %
4 Verso - Beoordeling topfuncties	94,00 %	0,19 %	5,81 %
5 Verso - Kabinetten	88,83 %	0,13 %	11,05 %
6 Verso - Kwaliteitsgaranties	86,78 %	0,07 %	13,16 %

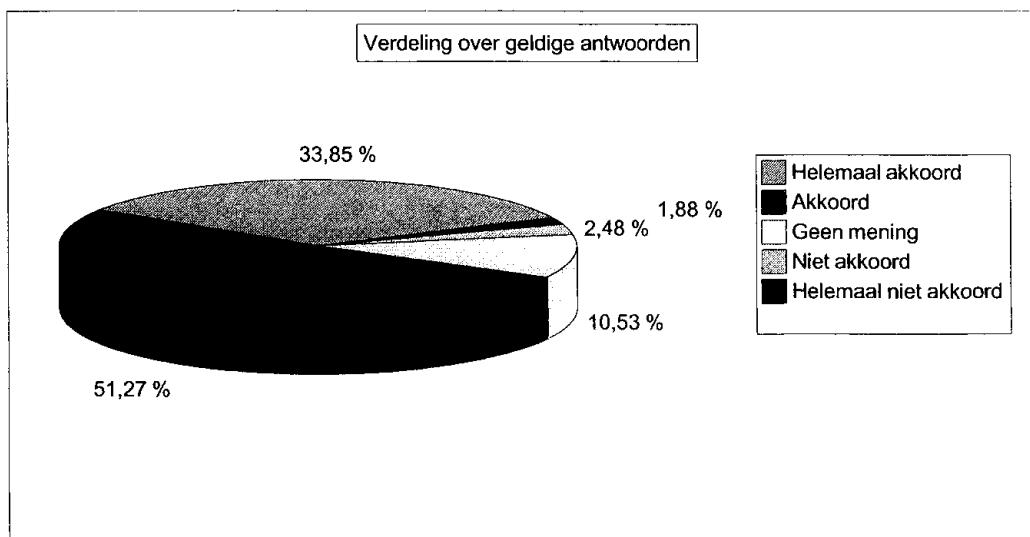
Deze tabel geeft ons een overzicht van de kwaliteit en de mate waarin de vragenlijsten werden ingevuld. Het aantal *niet-geldige* antwoorden blijft beduidend laag op het totaal van vragen of items. Wat betreft de vakjes of vragen die *blanco* werden gelaten, blijven de percentages redelijk behalve voor vraag 2-recto die 8 antwoordmogelijkheden biedt. Hier zien we overigens al de eerste tekenen van de voorkeuren inzake communicatie met de overheid.



Het COPERNICUSPLAN
voor de modernisering
van de Federale Overheid

**In welke mate gaat u akkoord met de basisfilosofie voor
de modernisering van de federale overheid ?**

Omschrijving	Antwoorden	Percentage
Helemaal akkoord	209.454	31,69 %
Akkoord	317.184	47,99 %
Geen mening	65.157	9,86 %
Niet akkoord	15.314	2,32 %
Helemaal niet akkoord	11.601	1,76 %
Blanco	41.284	6,25 %
Ongeldig	886	0,13 %
Totaal	660.880	100,00 %



Meer dan 85% van de respondenten die een mening hebben gegeven staan positief tegenover de filosofie van het project.

Hoe zou u in de toekomst het liefst met de overheid communiceren ?

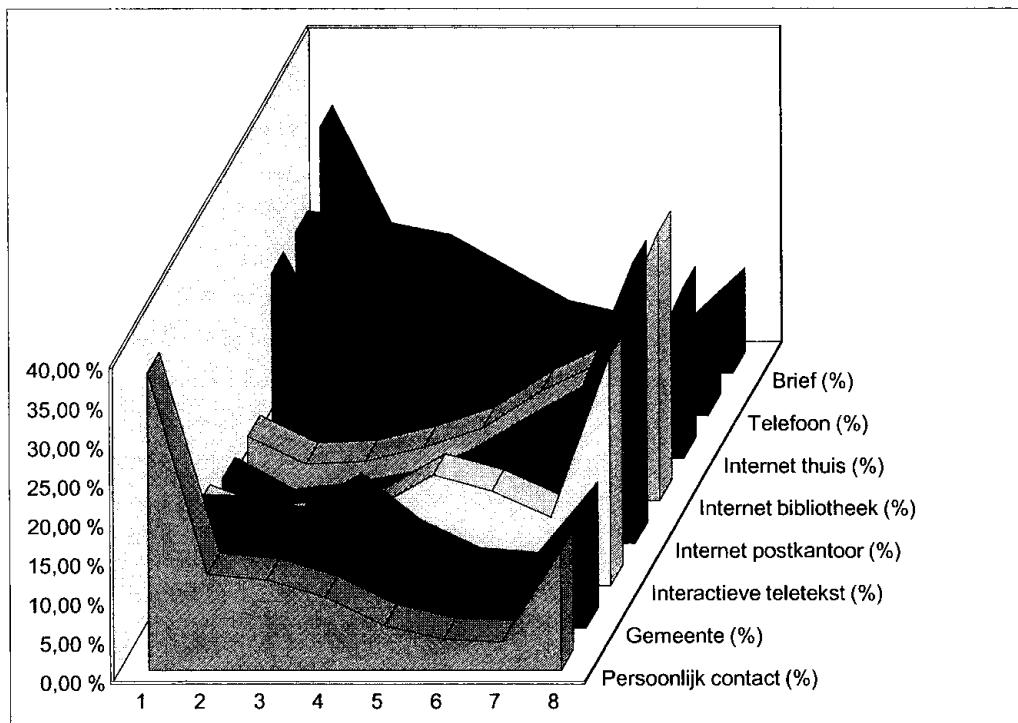
Prioriteit	1	2	3	4	5	6	7	8	Blanco	Ongeldig	Totaal
Brief	181.128	95.012	86.324	62.389	37.997	27.954	21.583	61.770	80.145	6.578	660.880
Telefoon	129.522	123.268	86.282	58.464	33.500	26.227	28.104	65.972	103.637	5.904	660.880
Internet thuis	113.189	47.797	44.982	47.819	58.095	37.316	25.307	104.560	177.208	4.607	660.880
Internet bibliotheek	37.595	21.582	23.120	31.387	42.478	64.051	80.466	157.100	199.764	3.337	660.880
Internet postkantoor	37.931	19.035	22.968	29.251	41.726	61.761	80.882	165.015	198.869	3.442	660.880
Teletekst	46.711	34.401	37.713	45.451	65.067	55.618	40.107	134.619	197.684	3.509	660.880
Gemeente	76.652	74.933	67.624	90.383	58.762	39.967	36.818	83.991	127.048	4.702	660.880
Persononlijk contact	218.395	70.739	66.578	53.894	32.983	23.022	21.114	87.527	80.636	5.992	660.880

Prioriteit	1	2	3	4	5	6	7	8	Blanco	Ongeldig
Brief	27,41 %	14,38 %	13,06 %	9,44 %	5,75 %	4,23 %	3,27 %	9,35 %	12,13 %	1,00 %
Telefoon	19,60 %	18,65 %	13,06 %	8,85 %	5,07 %	3,97 %	4,25 %	9,98 %	15,68 %	0,89 %
Internet thuis	17,13 %	7,23 %	6,81 %	7,24 %	8,79 %	5,65 %	3,83 %	15,82 %	26,81 %	0,70 %
Internet bibliotheek	5,69 %	3,27 %	3,50 %	4,75 %	6,43 %	9,69 %	12,18 %	23,77 %	30,23 %	0,50 %
Internet postkantoor	5,74 %	2,88 %	3,48 %	4,43 %	6,31 %	9,35 %	12,24 %	24,97 %	30,09 %	0,52 %
Teletekst	7,07 %	5,21 %	5,71 %	6,88 %	9,85 %	8,42 %	6,07 %	20,37 %	29,91 %	0,53 %
Gemeente	11,60 %	11,34 %	10,23 %	13,68 %	8,89 %	6,05 %	5,57 %	12,71 %	19,22 %	0,71 %
Persononlijk contact	33,05 %	10,70 %	10,07 %	8,15 %	4,99 %	3,48 %	3,19 %	13,24 %	12,20 %	0,91 %



Het COPERNICUSPLAN
voor de modernisering
van de Federale Overheid

Hoe zou u in de toekomst het liefst met de overheid communiceren ?



Het *persoonlijk contact* en de *brief* zijn duidelijk eerste en tweede keuze.

Als we de voorkeuren 1,2 en 3 samennemen, kunnen we zelfs de *brief*, de *telefoon* en het *persoonlijk contact* op gelijke voet zetten (respectievelijke scores op basis van hun gemiddeld percentage; 18,28% ; 17,10% ; 17,94%).

Internet thuis is eveneens sterk vertegenwoordigd. Het bevindt zich even sterk aan beide kanten van de voorkeurenschaal; wanneer de respondenten niet over een privé-aansluiting beschikken plaatsen ze het item onderaan de ladder. Wanneer ze dit wel hebben komt het blijkbaar bovenaan. Als eerste medium steekt het zelfs de telefoon voorbij.

In tegenstelling tot de verwachtingen behaalt de *gemeente* slechts bescheiden scores (uiteindelijk te beschouwen parallel aan het *persoonlijk contact*). Ze prijkt op een vierde plaats.



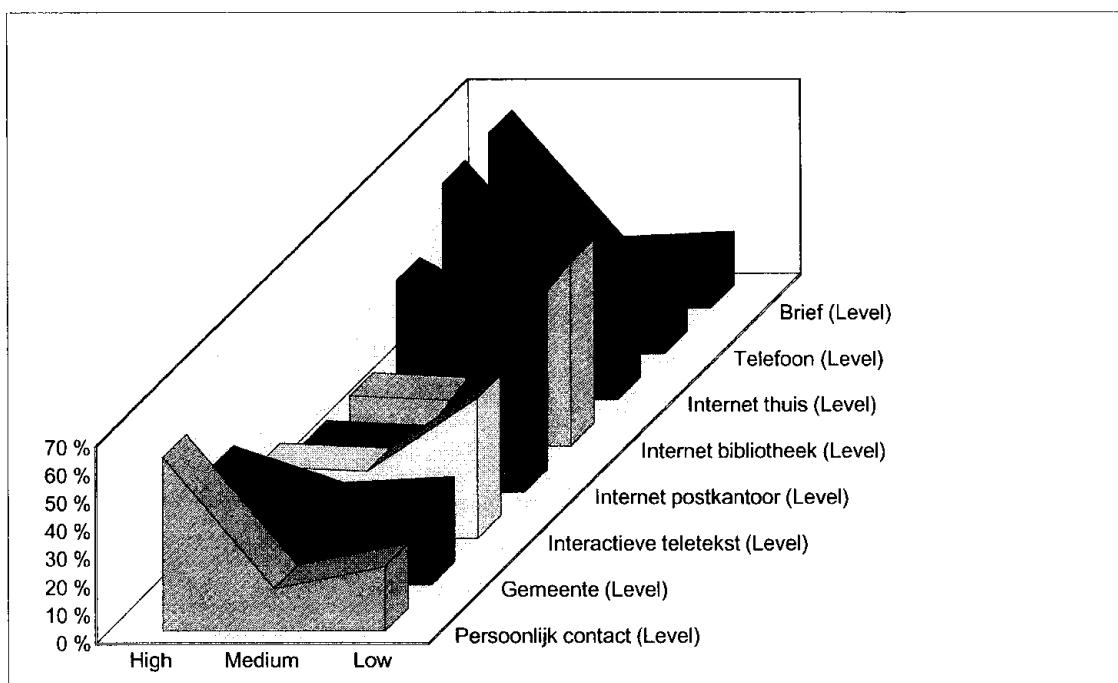
Het COPERNICUSPLAN
voor de modernisering
van de Federale Overheid

**Hoe zou u in de toekomst het liefst met de overheid
communiceren ?
Verdeling over de geldige antwoorden.**

We delen de aangeduide prioriteit op in 3 groepen :

- High = waarde 1, 2 en 3
- Medium = waarde 4 en 5
- Low = waarde 6, 7 en 8

	High	Medium	Low
Brief	63,13 %	17,48 %	19,39 %
Telefoon	61,50 %	16,68 %	21,82 %
Internet thuis	42,99 %	22,11 %	34,90 %
Internet bibliotheek	17,98 %	16,14 %	65,89 %
Internet postkantoor	17,43 %	15,48 %	67,09 %
Teletekst	25,85 %	24,04 %	50,11 %
Gemeente	41,43 %	28,19 %	30,38 %
Persoonlijk contact	61,94 %	15,13 %	22,93 %



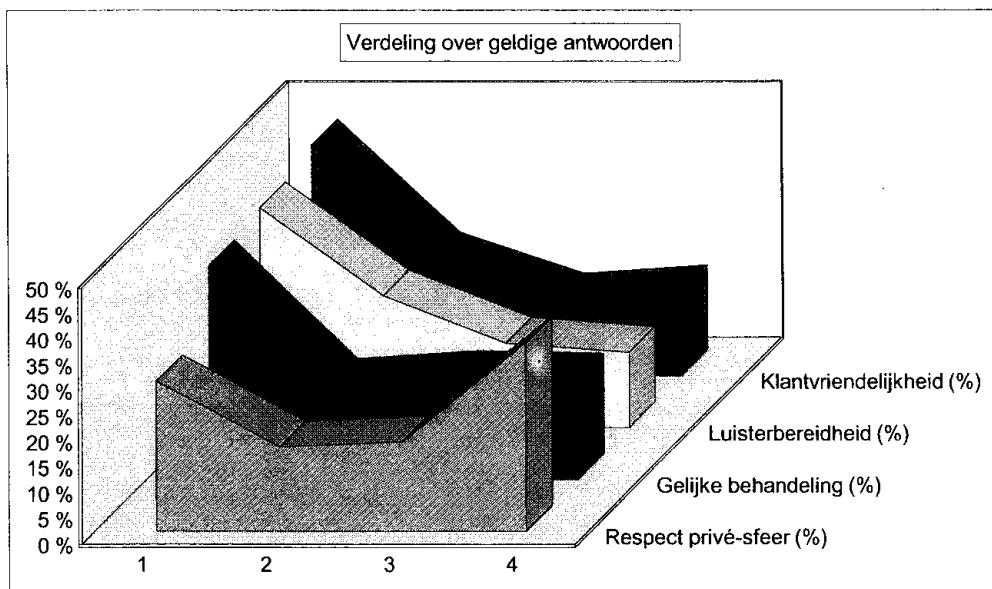


**Het COPERNICUSPLAN
voor de modernisering
van de Federale Overheid**

**Waaraan hecht u het meeste belang in de houding
van de dienstverleners ?**

Prioriteit	1	2	3	4	Blanco	Ongeldig	Totaal
Klantvriendelijkheid	264.682	134.995	88.015	97.314	72.029	3.845	660.880
Luisterbereidheid	254.828	153.018	97.625	86.961	64.884	3.564	660.880
Gelijke behandeling	244.007	108.493	117.292	114.380	73.297	3.411	660.880
Respect privé-sfeer	166.085	93.117	99.213	208.918	90.544	3.003	660.880

Prioriteit	1	2	3	4	Blanco	Ongeldig
Klantvriendelijkheid	40,05 %	20,43 %	13,32 %	14,72 %	10,90 %	0,58 %
Luisterbereidheid	38,56 %	23,15 %	14,77 %	13,16 %	9,82 %	0,54 %
Gelijke behandeling	36,92 %	16,42 %	17,75 %	17,31 %	11,09 %	0,52 %
Respect privé-sfeer	25,13 %	14,09 %	15,01 %	31,61 %	13,70 %	0,45 %



Deze vraag lijkt weinig onderscheidend: zowel de *klantvriendelijke behandeling* als de *luisterbereidheid* en de *gelijke behandeling van iedereen* lijken primordiaal en even belangrijk. Het *respect voor de privé sfeer* lijkt relatief ondergeschikt ten opzichte van de eerste drie.

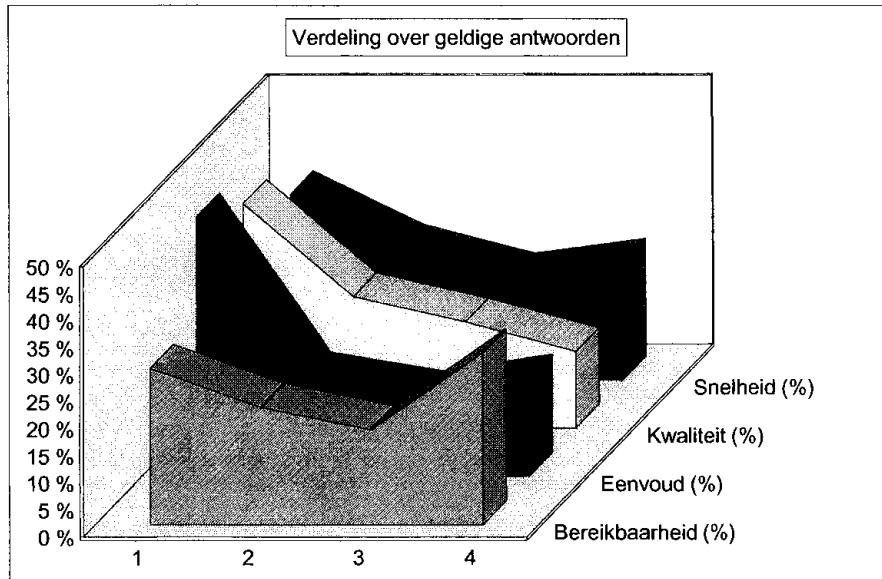


Het COPERNICUSPLAN
voor de modernisering
van de Federale Overheid

**Welke verbetering van de overheidsdienstverlening
is volgens u prioritair ?**

Prioriteit	1	2	3	4	Blanco	Ongeldig	Totaal
Snelheid	200.848	142.724	111.628	127.655	75.156	2.869	660.880
Kwaliteit	242.915	142.221	114.758	82.838	76.127	2.021	660.880
Eenvoud	291.717	112.824	92.196	110.135	51.774	2.234	660.880
Bereikbaarheid	165.305	124.183	100.373	181.885	87.311	1.823	660.880

Prioriteit	1	2	3	4	Blanco	Ongeldig
Snelheid	30,39 %	21,60 %	16,89 %	19,32 %	11,37 %	0,43 %
Kwaliteit	36,76 %	21,52 %	17,36 %	12,53 %	11,52 %	0,31 %
Eenvoud	44,14 %	17,07 %	13,95 %	16,66 %	7,83 %	0,34 %
Bereikbaarheid	25,01 %	18,79 %	15,19 %	27,52 %	13,21 %	0,28 %



Een lichte tendens tekent zich af : *eenvoud van formulieren en procedures.*

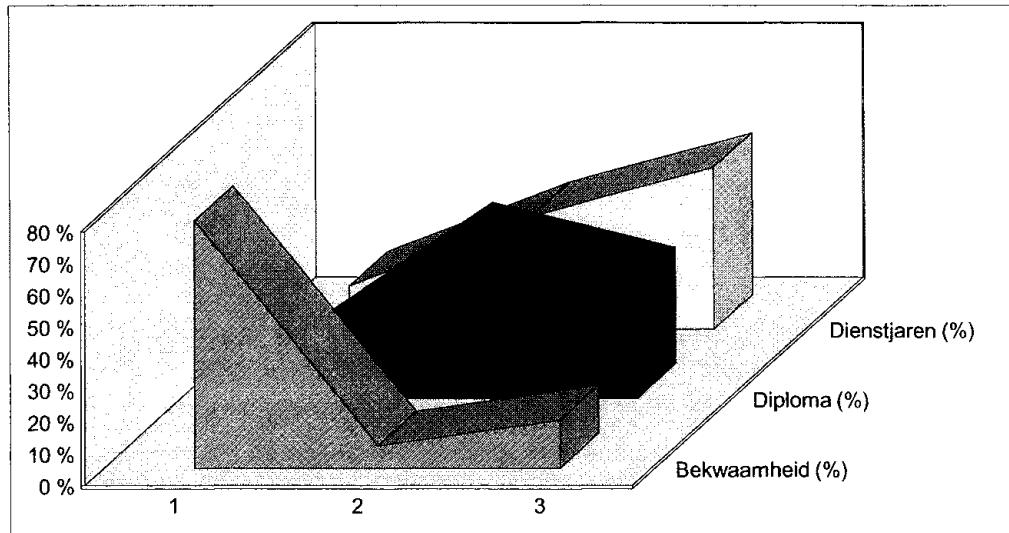


Het COPERNICUSPLAN
voor de modernisering
van de Federale Overheid

De bevordering van het personeel moet objectief en gedepolitiseerd verlopen. Waarmee moet men het meest rekening houden ?

Prioriteit	1	2	3	Blanco	Ongeldig	Totaal
Dienstjaren	74.875	195.844	281.842	106.543	1.776	660.880
Diploma	67.657	279.267	201.506	111.387	1.063	660.880
Bekwaamheid	493.627	44.213	95.622	24.795	2.623	660.880

Prioriteit	1	2	3	Blanco	Ongeldig
Dienstjaren	11,33 %	29,63 %	42,65 %	16,12 %	0,27 %
Diploma	10,24 %	42,26 %	30,49 %	16,85 %	0,16 %
Bekwaamheid	74,69 %	6,69 %	14,47 %	3,75 %	0,40 %



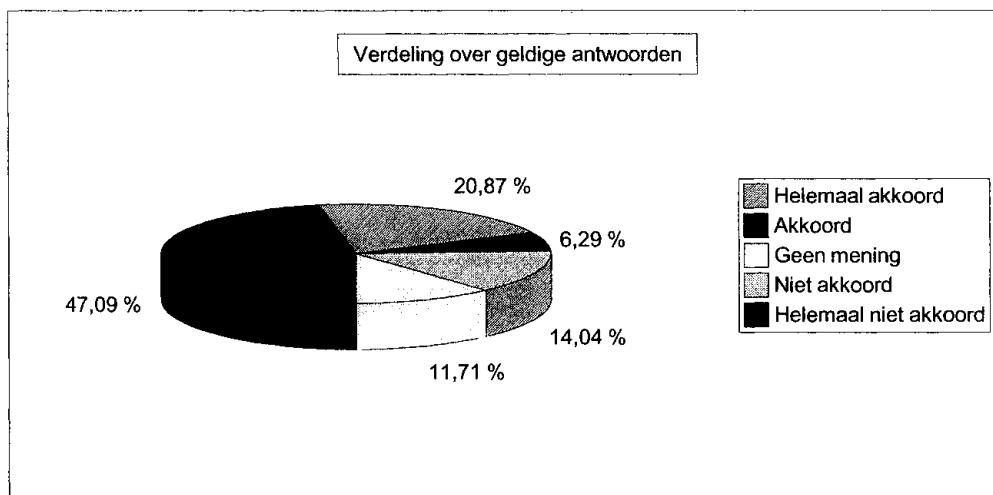
Nog duidelijker dan hiervoor primeert één mening: de bevordering van ambtenaren moet verlopen in functie van hun bekwaamheid en zeker niet in functie van diploma's of dienstjaren (deze twee antwoordmogelijkheden behalen samen iets meer dan 20% van eerste keuzes).



Het COPERNICUSPLAN
voor de modernisering
van de Federale Overheid

De regering moet de krachtlijnen vastleggen, maar voor de dagelijkse werking mogen de ambtenaren zelf beslissen.

Omschrijving	Antwoorden	Percentage
Helemaal akkoord	133.215	20,16 %
Akkoord	300.500	45,47 %
Geen mening	74.726	11,31 %
Niet akkoord	89.619	13,56 %
Helemaal niet akkoord	40.122	6,07 %
Blanco	20.993	3,18 %
Ongeldig	1.705	0,26 %
Totaal	660.880	100,00 %



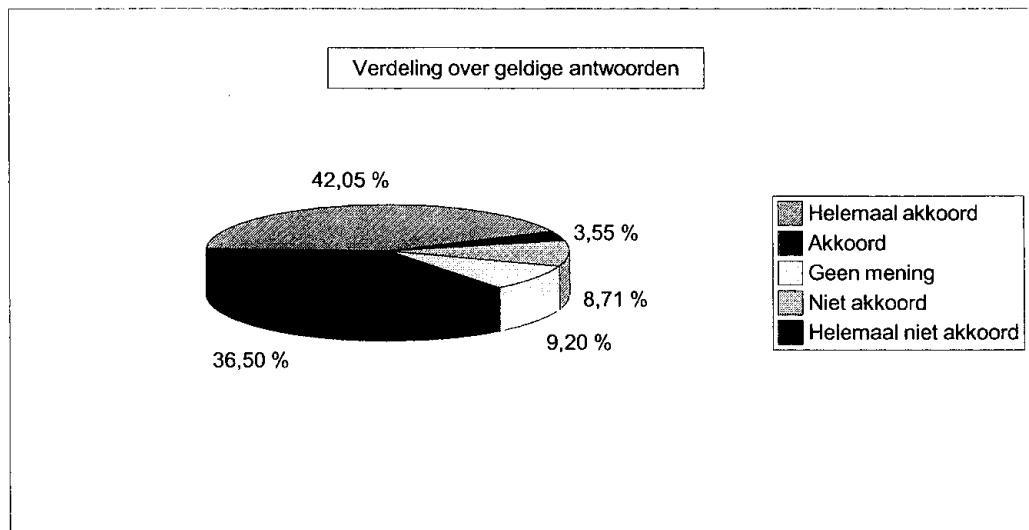
Mogen de ambtenaren zelf beslissen over de dagelijkse werking? Het antwoord is grotendeels positief al is het gewicht van *geen mening* niet te verwaarlozen.



Het COPERNICUSPLAN
voor de modernisering
van de Federale Overheid

**De topfuncties uit de administratie worden aangesteld voor
een beperkte tijd (mandaathouders).**

Omschrijving	Antwoorden	Percentage
Helemaal akkoord	273.175	41,34 %
Akkoord	237.106	35,88 %
Geen mening	59.746	9,04 %
Niet akkoord	56.562	8,56 %
Helemaal niet akkoord	23.071	3,49 %
Blanco	9.982	1,51 %
Ongeldig	1.238	0,19 %
Totaal	660.880	100,00 %



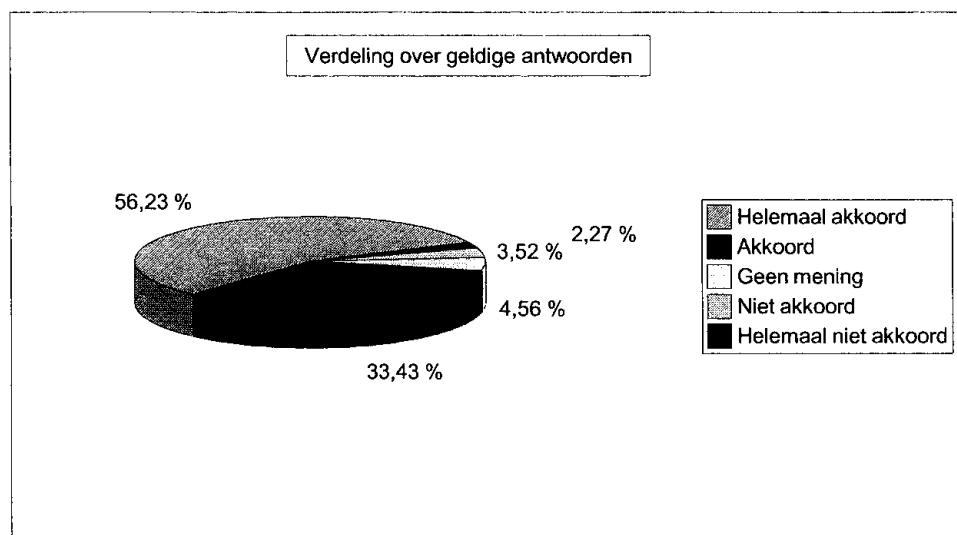
De aanstelling van topfunctionarissen voor beperkte tijd behaalt een stevige en massale “ja”.



Het COPERNICUSPLAN
voor de modernisering
van de Federale Overheid

De overheid wil de meest bekwame medewerkers aantrekken voor deze topfuncties en moet deze topfuncties openstellen voor kandidaten van binnen en buiten de administratie.

Omschrijving	Antwoorden	Percentage
Helemaal akkoord	365.195	55,26 %
Akkoord	217.079	32,85 %
Geen mening	29.594	4,48 %
Niet akkoord	22.838	3,46 %
Helemaal niet akkoord	14.735	2,23 %
Blanco	10.567	1,60 %
Ongeldig	872	0,13 %
Totaal	660.880	100,00 %



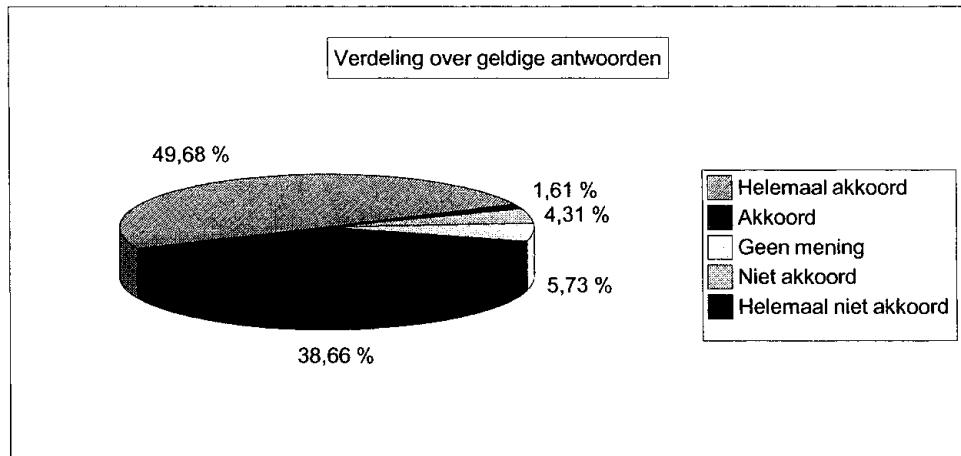
De openstelling van de administratie voor zowel interne als externe kandidaten wordt zeer positief onthaald.



Het COPERNICUSPLAN
voor de modernisering
van de Federale Overheid

De personen met een topfunctie moeten beoordeeld worden op basis van hun bereikte resultaten. De resultaten die zij moeten bereiken worden vooraf vastgelegd.

Omschrijving	Antwoorden	Percentage
Helemaal akkoord	308.618	46,70 %
Akkoord	240.185	36,34 %
Geen mening	35.624	5,39 %
Niet akkoord	26.759	4,05 %
Helemaal niet akkoord	10.032	1,52 %
Blanco	38.405	5,81 %
Ongeldig	1.257	0,19 %
Totaal	660.880	100,00 %

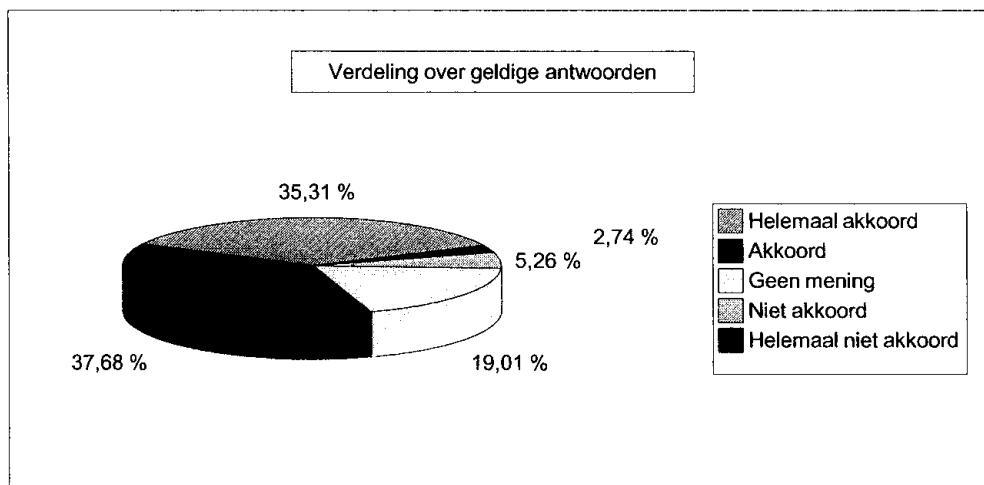


De beoordeling van personen met een topfunctie volgens vooraf vastgestelde resultaten scoort goed.



De kabinetten worden afgeschaft en vervangen door beleidsvoorbereidende cellen binnen de administratie en een klein persoonlijk secretariaat voor iedere minister.

Omschrijving	Antwoorden	Percentage
Helemaal akkoord	207.264	31,36 %
Akkoord	221.183	33,47 %
Geen mening	111.607	16,89 %
Niet akkoord	30.890	4,67 %
Helemaal niet akkoord	16.108	2,44 %
Blanco	72.995	11,05 %
Ongeldig	833	0,13 %
Totaal	660.880	100,00 %



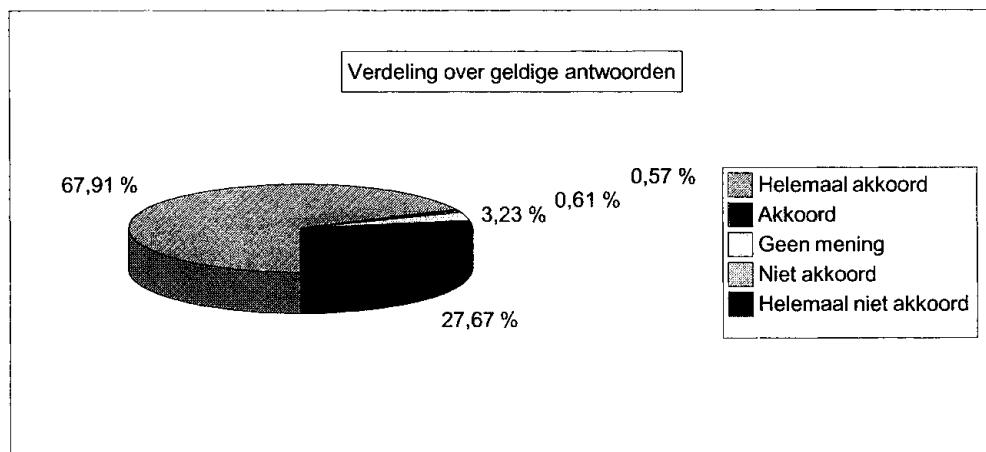
De afschaffing van de kabinetten ten voordele van beleidsvoorbereidende cellen geniet veel aanhang. Ondanks deze aanhang mag men het redelijk hoge percentage aan *geen mening* niet uit het oog verliezen (16,89% ten opzichte van een gemiddelde lager dan 9% op de andere vragen) evenals het aanzienlijke aantal *blanco* (11,05%).



Het COPERNICUSPLAN
voor de modernisering
van de Federale Overheid

**Elke federale overheidsdienst moet kwaliteitsgaranties geven
over de dienstverlening.**

Omschrijving	Antwoorden	Percentage
Helemaal akkoord	389.482	58,93 %
Akkoord	158.680	24,01 %
Geen mening	18.527	2,80 %
Niet akkoord	3.511	0,53 %
Helemaal niet akkoord	3.286	0,50 %
Blanco	86.941	13,16 %
Ongeldig	453	0,07 %
Totaal	660.880	100,00 %



Zonder verbazing zien we dat de vraag over de kwaliteitsgarantie zeer positief wordt onthaald.



Het COPERNICUSPLAN
voor de modernisering
van de Federale Overheid

Bijlage 1

Voorbeelden van vragenlijsten goedgekeurd bij manuele controle na scanning



**Het COPERNICUSPLAN
voor de modernisering van de Federale Overheid**

1. In de folder bij deze vragenlijst staat de basisfilosofie voor de modernisering van de federale overheid omschreven.

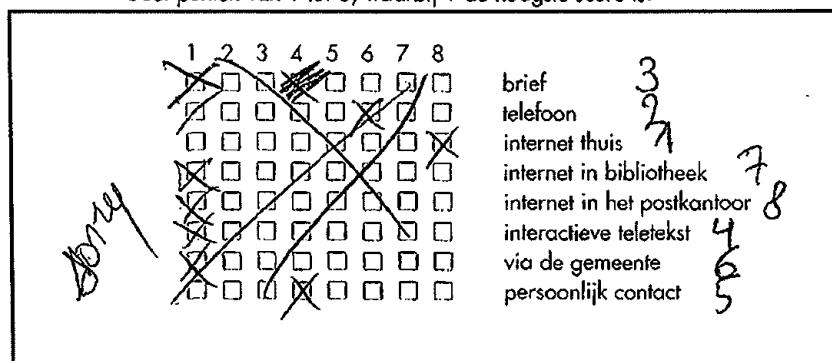
In welke mate gaat u akkoord of niet akkoord met dit voorstel?

- helemaal akkoord
- akkoord
- geen mening
- niet akkoord
- helemaal niet akkoord

071052

2. Hoe zou u in de toekomst het liefst met de overheid communiceren?

Geef punten van 1 tot 8, waarbij 1 de hoogste score is.





Le PLAN COPERNIC

Pour la modernisation de l'administration fédérale

- 1. Le dépliant qui accompagne ce questionnaire reprend la philosophie de base pour la modernisation de l'administration fédérale.**

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non sur cette proposition ?

- tout à fait d'accord
- d'accord
- sans opinion
- pas d'accord
- pas du tout d'accord

235713

- 2. Comment voudriez-vous communiquer à l'avenir avec l'administration publique?**

Donnez des points de 1 à 8, 1 étant le meilleur score.

1	2	3	4	5	6	7	8	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	lettre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	téléphone
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	internet à domicile
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	internet dans une bibliothèque
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	internet au bureau de poste
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	télétexte interactif
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	par le biais de la commune
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	contact personnel						

- 3. A quoi attachez-vous le plus d'importance dans l'attitude des fonctionnaires?**

Atribuez un score de 1 à 4, 1 étant, pour vous, l'élément le plus important

1	2	3	4	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	convivialité
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	être à l'écoute des gens
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	traitement égal pour tous
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	respect de la vie privée

- 4. Quelle amélioration du service public jugez-vous prioritaire?**

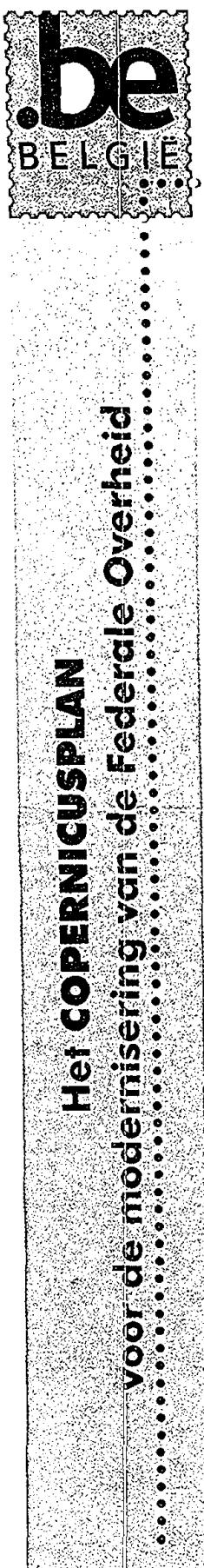
(pour le classement, voir ci-avant)

1	2	3	4	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	rapidité du service
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	qualité du service
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	simplicité des formulaires et des procédures
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	disponibilité

- 5. La promotion des fonctionnaires doit se faire sur une base objective et dépolitisée. De quoi doit-on le plus tenir compte, selon vous ?**

Indiquez vos priorités de 1 à 3.

1	2	3	
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sélection en fonction des années de service
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	sélection en fonction du diplôme
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sélection en fonction des compétences



Geef aan in welke mate u akkoord of niet akkoord gaat met de voorstellen uit het plan :

1. De regering moet de krachtlijnen vastleggen, maar voor de dagelijkse werking mogen de ambtenaren zelf beslissen.

- helemaal akkoord
- akkoord
- geen mening
- niet akkoord
- helemaal niet akkoord

2. De topfuncties uit de administratie worden aangesteld voor een beperkte tijd (mandaathouders).

- helemaal akkoord
- akkoord
- geen mening
- niet akkoord
- helemaal niet akkoord

3. De overheid wil de meest bekwame medewerkers aantrekken voor deze topfuncties en moet deze topfuncties openstellen voor kandidaten van binnen en buiten de administratie.

- helemaal akkoord
- akkoord
- geen mening
- niet akkoord
- helemaal niet akkoord

4. De personen met een topfunctie moeten beoordeeld worden op basis van hun bereikte resultaten. De resultaten die zij moeten bereiken worden vooraf vastgelegd.

- helemaal akkoord
- akkoord
- geen mening
- niet akkoord
- helemaal niet akkoord

5. De kabinetten worden afgeschaft en vervangen door beleidsvoorbereidende cellen binnen de administratie en een klein persoonlijk secretariaat voor iedere minister.

- helemaal akkoord
- akkoord
- geen mening
- niet akkoord
- helemaal niet akkoord

6. Elke federale overhedsdienst moet kwaliteitsgaranties geven over de dienstverlening.

- helemaal akkoord
- akkoord
- geen mening
- niet akkoord
- helemaal niet akkoord

OPGELET :

Slechts één formulier per inwoner van België, ouder dan 16 jaar.
Enkel originele formulieren worden verwerkt.



Le PLAN COPERNIC
pour la modernisation de l'administration fédérale

1. Le dépliant qui accompagne ce questionnaire reprend la philosophie de base pour la modernisation de l'administration fédérale.

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non sur cette proposition ?

- tout à fait d'accord
 d'accord
 sans opinion
 pas d'accord
 pas du tout d'accord

1522500

2. Comment voudriez-vous communiquer à l'avenir avec l'administration publique?

Donnez des points de 1 à 8, 1 étant le meilleur score.

1	2	3	4	5	6	7	8	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	lettre
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	téléphone
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	internet à domicile
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	internet dans une bibliothèque
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	internet au bureau de poste
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	télécriture interactif				
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	par le biais de la commune					
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	contact personnel						

3. A quoi attachez-vous le plus d'importance dans l'attitude des fonctionnaires?

Atribuez un score de 1 à 4, 1 étant, pour vous, l'élément le plus important

1	2	3	4	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	convivialité
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	être à l'écoute des gens
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	traitement égal pour tous
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	respect de la vie privée

4. Quelle amélioration du service public jugez-vous prioritaire?

(pour le classement, voir ci-avant)

1	2	3	4	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	rapidité du service
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	qualité du service
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	simplicité des formulaires et des procédures
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	disponibilité

5. La promotion des fonctionnaires doit se faire sur une base objective et dépolitisée. De quoi doit-on le plus tenir compte, selon vous ?

Indiquez vos priorités de 1 à 3.

1	2	3	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	sélection en fonction des années de service
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sélection en fonction du diplôme
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sélection en fonction des compétences



Table des matières

1. Résultats du travail de dépouillement	53
2. Résultats du travail de saisie	53
3. Commentaires sur le rapport statistique	54
• Tableaux d'information générale	55
• Question 2 au recto	55
4. Synthèse des résultats	56
Rapport Statistique	61
Annexe 1	75



1. Résultats du travail de dépouillement

En date du mardi 4 juillet 2000, la Poste nous a livré 526 sacs postaux.

35.242 documents ont été rejetés. Il s'agit d'une série de documents vides (aucune case remplie), biffés ou inexploitables.

Après dépouillement nous avons dénombré. 662.568 documents.

Parmi les sacs postaux, nous avons également trié 217,87 kilos de courrier comprenant des retours postaux et du courrier non destiné à l'enquête Copernic. Ce courrier sera rendu à la Poste.

Le mercredi 12 juillet 2000, la Poste nous a livré un deuxième lot de sacs postaux. Sur base d'une pesée, nous avons estimé à 60.000 le nombre d'enquêtes comprises dans ce lot.

La remise du présent rapport devant obligatoirement être faite le lundi 17 juillet 2000, ces questionnaires arrivés hors délai n'ont pu être traités. Ils pourront l'être dans un second temps et donner lieu à un rapport complémentaire.

2. Résultats du travail de saisie

Les 662.568 documents dépouillés ont été traités comme suit :

- 655.982 documents ont pu être scannés.
- 6.586 documents ont nécessité un traitement manuel (encodage manuel des réponses). Il s'agit de documents partiellement détériorés (déchirés) et qui ne pouvaient donc pas passer par le scanner.

Nos traitements de saisie de cases à cocher par scanner (technique O.C.R. Optical Character Recognition) sont très fiables. Certains cas douteux nécessitent néanmoins une interprétation humaine (voir exemples en Annexe 1). Ce travail manuel nous permet d'obtenir un taux d'erreur inférieur à 2%.



3. Commentaires sur le rapport statistique

Avant incorporation dans notre outil statistique, nous avons encore éliminé 1.688 enquêtes comportant des anomalies. Il s'agit d'enquêtes où l'ensemble des questions étaient en «blanco» ou «non valides» et qui n'ont pas été éliminées au contrôle manuel avant scanning.

Le rapport statistique tient donc compte de 660.880 enquêtes parfaitement utilisables.

Dans le rapport statistique, et ce conformément à la mission qui nous a été confiée, vous trouverez pour chacune des onze questions qui ont été posées dans l'enquête :

- un tableau donnant la répartition des réponses en valeur absolue et en valeur relative ;
- un graphique illustrant les résultats sous la forme la plus appropriée ;
- quelques commentaires afin d'attirer votre attention sur les résultats pertinents observés dans les tableaux et graphiques.

Les graphiques sont exprimés en valeur relative. Ils ne visualisent que la répartition des réponses valides (les réponses «blanco» et «non valides» n'apparaissent pas). Cela explique pourquoi les pourcentages dans les graphiques sont légèrement différents de ceux des tableaux.

Ce rapport a été réalisé au moyen du logiciel de Business Intelligence de notre partenaire Business Objects.

Pour répondre à votre demande, les tableaux finaux produits par le logiciel Business Objects ont été exportés vers le logiciel Microsoft Excel, afin de produire les disquettes souhaitées par l'adjudicateur.



3. Commentaires sur le rapport statistique

Avant incorporation dans notre outil statistique, nous avons encore éliminé 1.688 enquêtes comportant des anomalies. Il s'agit d'enquêtes où l'ensemble des questions étaient en «blanco» ou «non valides» et qui n'ont pas été éliminées au contrôle manuel avant scanning.

Le rapport statistique tient donc compte de 660.880 enquêtes parfaitement utilisables.

Dans le rapport statistique, et ce conformément à la mission qui nous a été confiée, vous trouverez pour chacune des onze questions qui ont été posées dans l'enquête :

- un tableau donnant la répartition des réponses en valeur absolue et en valeur relative ;
- un graphique illustrant les résultats sous la forme la plus appropriée ;
- quelques commentaires afin d'attirer votre attention sur les résultats pertinents observés dans les tableaux et graphiques.

Les graphiques sont exprimés en valeur relative. Ils ne visualisent que la répartition des réponses valides (les réponses «blanco» et «non valides» n'apparaissent pas). Cela explique pourquoi les pourcentages dans les graphiques sont légèrement différents de ceux des tableaux.

Ce rapport a été réalisé au moyen du logiciel de Business Intelligence de notre partenaire Business Objects.

Pour répondre à votre demande, les tableaux finaux produits par le logiciel Business Objects ont été exportés vers le logiciel Microsoft Excel, afin de produire les disquettes souhaitées par l'adjudicateur.



Par rapport à votre demande, nous nous sommes permis d'ajouter les traitements suivants :

- Tableaux d'information générale

En page 9, vous trouverez un tableau complémentaire donnant, pour l'ensemble des questions, un aperçu rapide du nombre de réponses considérées comme «valides», «blanco» et «non valides». Par «blanco» on entend une question restée sans réponse (aucune case cochée). Par «non valide», on entend une question ayant généré plus d'une réponse.

- Question 2 au recto

Cette question permettait au citoyen d'attribuer un score de 1 à 8 pour huit éléments de réponse différents.

Pour rendre la lecture des résultats plus aisée, nous avons ajouté un deuxième tableau, dans lequel les réponses «blanco» et «non valides» n'apparaissent pas, et dans lequel les scores ont été regroupés en 3 valeurs de la façon suivante :

- valeur «high» pour les réponses cotées 1, 2 ou 3 ;
- valeur «medium» pour les réponses cotées 4 et 5 ;
- valeur «low» pour les réponses cotées 6, 7 ou 8.



4. Synthèse des résultats

Le dépouillement de l'enquête Copernic livre plusieurs enseignements substantiels. Le pattern de réponse se révèle souvent tranché et les chiffres observés sont dans une large mesure explicables. Rappelons toutefois que, en l'absence d'information relative à l'origine socio-démographique des répondants, il convient toujours d'interpréter les résultats avec prudence.

Les items laissés à blanc donnent une première indication quant aux préférences affichées par les répondants.

A cet égard, la question 2 – recto permet déjà «d'exclure» trois canaux de communication sur les huit proposés, à savoir le *télétexte interactif*, l'*internet au bureau de poste* et l'*internet dans une bibliothèque* ; ces trois choix ayant donné lieu à un nombre important de réponses «blanco».

L'enquête peut être scindée en deux volets. Le premier a trait aux grandes orientations du plan Copernic, orientations qui se traduisent par les sept assertions proposées (les questions à structure simple). Le second se veut plus détaillé, en soumettant le citoyen au jeu des préférences ou des priorités.



L'adhésion aux grandes lignes du projet Copernic

Le premier volet appelle très peu de commentaires : une écrasante majorité des citoyens qui ont participé à l'enquête se prononcent en faveur d'une modernisation de l'administration à tous les niveaux. Tant sur le plan des procédures de recrutement et d'évaluation que sur le plan du fonctionnement des administrations (gestion journalière, durée des mandats, organisation des services), le citoyen souscrit pleinement aux visées qui sont celles du Plan Copernic. A cet égard, la dernière question de l'enquête est révélatrice de la tendance générale : c'est sans aucune réserve que l'objectif de qualité des services est accepté (ou encouragé).

Toutes les questions à structure simple laissent donc apparaître de façon éminemment claire et appuyée une adhésion totale à la philosophie et aux objectifs du projet Copernic. L'option *tout à fait d'accord* est écrasante dans le cadre de la question 6 – verso (garanties de qualité impérieuses de la part du service fédéral lors de la fourniture de services). Les questions 2 – verso (titularisation des dirigeants limitée dans le temps) et davantage encore 3 – verso (ouverture de l'administration aux candidatures tant externes qu'internes) présentent la même tendance. Evaluer les dirigeants en fonction de résultats prédéfinis (question 4 – verso) entraîne à son tour un *tout à fait d'accord* largement majoritaire. La substitution des cabinets par des cellules stratégiques (question 5 – verso) amène également un *tout à fait d'accord* qui dépasse de peu le simple *d'accord*.



Les améliorations du service et la communication entre le citoyen et l'administration

Le deuxième volet de l'enquête permet d'identifier rapidement les axes prioritaires tant en matière de travail des fonctionnaires qu'en matière de relation fonctionnaire – citoyen. Si nous essayons d'établir le trio de tête des modes de communication privilégiés, nous citerons la *lettre*, le *téléphone* et le *contact personnel* en leur conférant le même poids. Pour ce faire, nous pouvons prendre la moyenne des trois premiers scores. En ne considérant que le premier choix, c'est le *contact personnel* qui l'emporterait.

Sur un autre plan, on peut dire que les formules *convivialité* et *écoute des gens* emportent la mise, et que le chantier de la simplification des formulaires et des procédures s'avère également primordial aux yeux des répondants^{*}.

Enfin, la *sélection en fonction des compétences* paraît également acquise, et apporte un autre éclairage à la question de l'évaluation des dirigeants sur base des résultats obtenus.

* Ce point s'inscrit bien sûr pleinement dans la ligne des objectifs poursuivis par le cabinet de la Commissaire du Gouvernement chargée de la Simplification administrative.



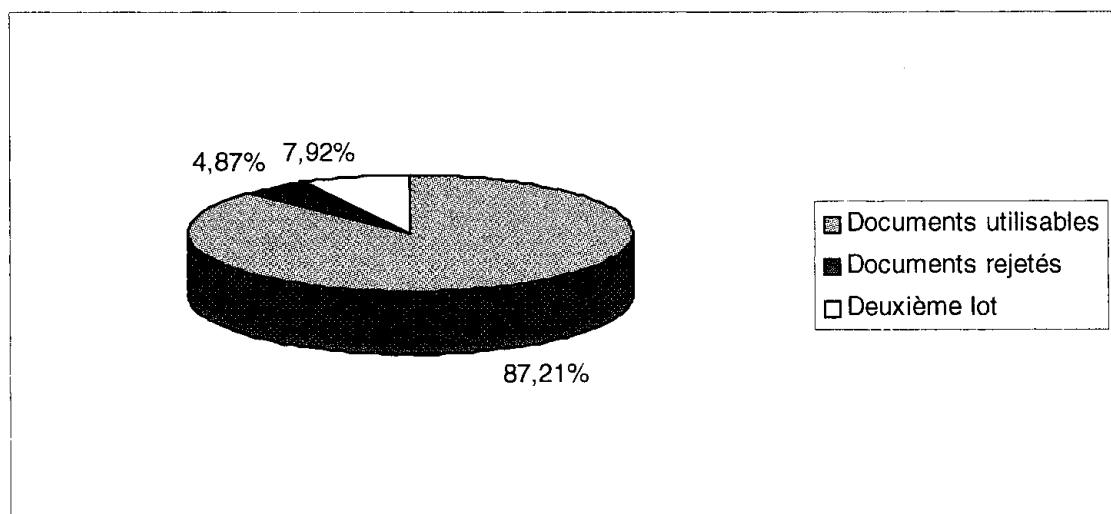
Le PLAN COPERNIC
pour la modernisation
de l'administration fédérale

Rapport Statistique

Ce premier tableau vous donne la répartition des 757.810 enquêtes qui ont été réceptionnées à la Poste.

La suite de ce rapport concerne les 660.880 enquêtes exploitables pour les statistiques.

Description	Nombre	Pourcentage
Documents scannés utilisables pour le rapport statistique	660.880	87,21%
Documents rejetés avant scanning (documents vides, biffés, inexploitables, déchirés ...)	35.242	4,65%
Documents rejetés après scanning (toutes les questions en "blanco" ou en "non valides")	1.688	0,22%
Documents arrivés hors délai. Ces documents feront l'objet d'un traitement complémentaire. Cette quantité est une estimation basée sur une pesée.	60.000	7,92%
Nombre de réponses total au Plan Copernic	757.810	100,00%





**Aperçu général des réponses par question
ventilées en valable, non valable et blanc.**

Question	Valable	Non valable	Blanc
1 Recto - Philosophie de base	93,62 %	0,13 %	6,25 %
2 Recto - Lettre	86,88 %	1,00 %	12,13 %
2 Recto - Téléphone	83,42 %	0,89 %	15,68 %
2 Recto - Internet à domicile	72,49 %	0,70 %	26,81 %
2 Recto - Internet bibliothèque	69,27 %	0,50 %	30,23 %
2 Recto - Internet bureau de poste	69,39 %	0,52 %	30,09 %
2 Recto - Télétexte interactif	69,56 %	0,53 %	29,91 %
2 Recto - Commune	80,06 %	0,71 %	19,22 %
2 Recto - Contact Personnel	86,89 %	0,91 %	12,20 %
3 Recto - Convivialité	88,52 %	0,58 %	10,90 %
3 Recto - L'écoute des gens	89,64 %	0,54 %	9,82 %
3 Recto - Traitement égal	88,39 %	0,52 %	11,09 %
3 Recto - Respect de la vie privée	85,85 %	0,45 %	13,70 %
4 Recto - Rapidité	88,19 %	0,43 %	11,37 %
4 Recto - Qualité	88,18 %	0,31 %	11,52 %
4 Recto - Simplicité	91,83 %	0,34 %	7,83 %
4 Recto - Disponibilité	86,51 %	0,28 %	13,21 %
5 Recto - Années de service	83,61 %	0,27 %	16,12 %
5 Recto - Diplôme	82,98 %	0,16 %	16,85 %
5 Recto - Compétences	95,85 %	0,40 %	3,75 %
1 Verso - Gestion journalière	96,57 %	0,26 %	3,18 %
2 Verso - Période fonctionnaires dirigeants	98,30 %	0,19 %	1,51 %
3 Verso - Candidats fonctions dirigeantes	98,27 %	0,13 %	1,60 %
4 Verso - Evaluation fonctions dirigeantes	94,00 %	0,19 %	5,81 %
5 Verso - Cabinets	88,83 %	0,13 %	11,05 %
6 Verso - Garanties de qualité	86,78 %	0,07 %	13,16 %

Ce tableau nous donne un aperçu de la qualité et du taux de remplissage des questionnaires.

Les taux de *non valides* restent éminemment faibles sur l'ensemble des questions ou items.

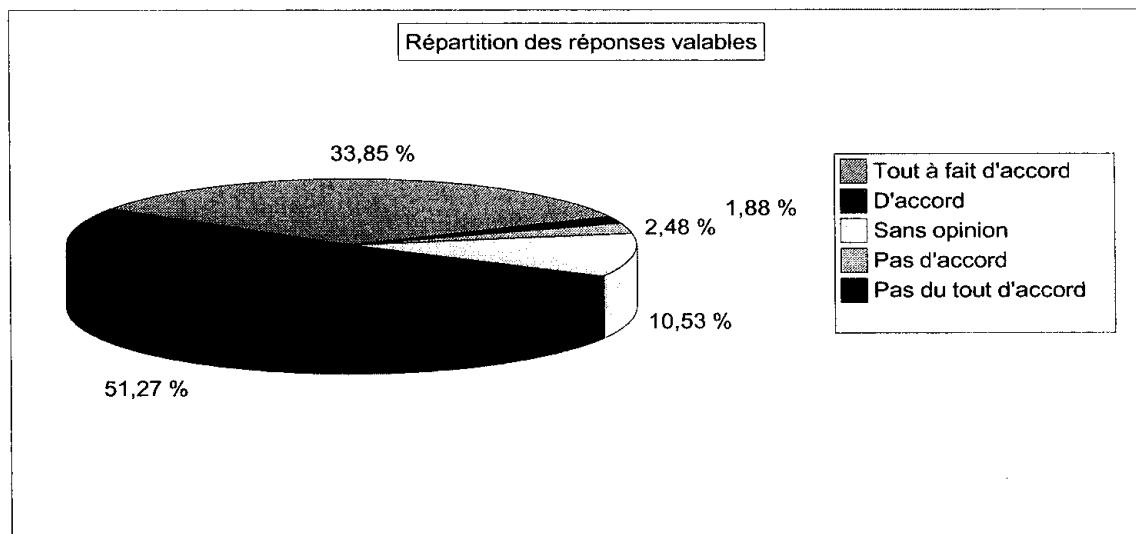
Pour ce qui est des cases ou questions laissées à *blanc*, les pourcentages relevés restent raisonnables, si ce n'est bien sûr dans le cadre de la question 2-recto qui offre 8 possibilités de réponse. On y voit d'ailleurs un premier signe des préférences affichées en matière de communication avec les administrations.



L e PLAN COPERNIC
pour la modernisation
de l'administration fédérale

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec la philosophie de base pour la modernisation de l'administration fédérale ?

Description	Réponses	Pourcentage
Tout à fait d'accord	209.454	31,69 %
D'accord	317.184	47,99 %
Sans opinion	65.157	9,86 %
Pas d'accord	15.314	2,32 %
Pas du tout d'accord	11.601	1,76 %
Blanc	41.284	6,25 %
Non valable	886	0,13 %
Total	660.880	100,00 %



Plus de 85% des répondants qui ont émis un avis se montrent positifs quant à la philosophie du projet.

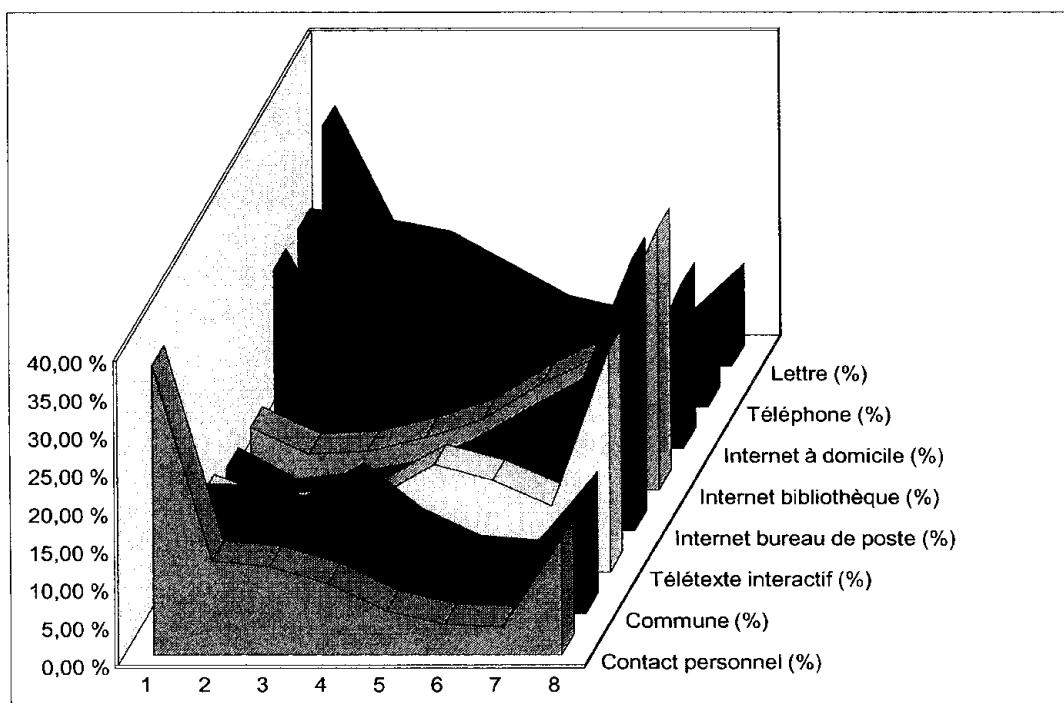
**Comment voudriez-vous communiquer à l'avenir avec
l'administration publique ?**

Priorité	1	2	3	4	5	6	7	8	Blanc	Non valable	Total
Lettre	181.128	95.012	86.324	62.389	37.997	27.954	21.583	61.770	80.145	6.578	660.880
Téléphone	129.522	123.268	86.282	58.464	33.500	26.227	28.104	65.972	103.637	5.904	660.880
Internet à domicile	113.189	47.797	44.982	47.819	58.095	37.316	25.307	104.560	177.208	4.607	660.880
Internet bibliothèque	37.595	21.582	23.120	31.387	42.478	64.051	80.466	157.100	199.764	3.337	660.880
Internet bureau de poste	37.931	19.035	22.968	29.251	41.726	61.761	80.882	165.015	198.869	3.442	660.880
Télétexte interactif	46.711	34.401	37.713	45.451	65.067	55.618	40.107	134.619	197.684	3.509	660.880
Commune	76.652	74.933	67.624	90.383	58.762	39.967	36.818	83.991	127.048	4.702	660.880
Contact personnel	218.395	70.739	66.578	53.894	32.983	23.022	21.114	87.527	80.636	5.992	660.880

Priorité	1	2	3	4	5	6	7	8	Blanc	Non valable
Lettre	27,41 %	14,38 %	13,06 %	9,44 %	5,75 %	4,23 %	3,27 %	9,35 %	12,13 %	1,00 %
Téléphone	19,60 %	18,65 %	13,06 %	8,85 %	5,07 %	3,97 %	4,25 %	9,98 %	15,68 %	0,89 %
Internet à domicile	17,13 %	7,23 %	6,81 %	7,24 %	8,79 %	5,65 %	3,83 %	15,82 %	26,81 %	0,70 %
Internet bibliothèque	5,69 %	3,27 %	3,50 %	4,75 %	6,43 %	9,69 %	12,18 %	23,77 %	30,23 %	0,50 %
Internet bureau de poste	5,74 %	2,88 %	3,48 %	4,43 %	6,31 %	9,35 %	12,24 %	24,97 %	30,09 %	0,52 %
Télétexte interactif	7,07 %	5,21 %	5,71 %	6,88 %	9,85 %	8,42 %	6,07 %	20,37 %	29,91 %	0,53 %
Commune	11,60 %	11,34 %	10,23 %	13,68 %	8,89 %	6,05 %	5,57 %	12,71 %	19,22 %	0,71 %
Contact personnel	33,05 %	10,70 %	10,07 %	8,15 %	4,99 %	3,48 %	3,19 %	13,24 %	12,20 %	0,91 %



**Comment voudriez-vous communiquer à l'avenir avec
l'administration publique ?**



Le *contact personnel* et la *lettre* se distinguent nettement comme premier et second choix.

En regroupant les préférences 1, 2 et 3, on pourrait même placer la *lettre*, le *téléphone* et le *contact personnel* sur pied d'égalité (scores respectifs établis sur base du pourcentage moyen : 18,28% ; 17,10% ; 17,94%).

L'*Internet à domicile* est également bien représenté. Toutefois il s'affiche de façon quasiment aussi nette à chaque extrémité de l'échelle des préférences : lorsque les répondants ne disposent pas d'une connexion privée, ils placent l'item en queue de priorité. Lorsqu'ils disposent d'une connexion, l'item arrive vraisemblablement en tête. En tant que premier choix, ce médium y dépasse même sensiblement le *téléphone*.

Contrairement à ce qu'on pouvait attendre, la *commune* obtient des scores assez modestes (à mettre bien sûr en parallèle avec le *contact personnel*). Elle affiche un pic en tant que quatrième choix.

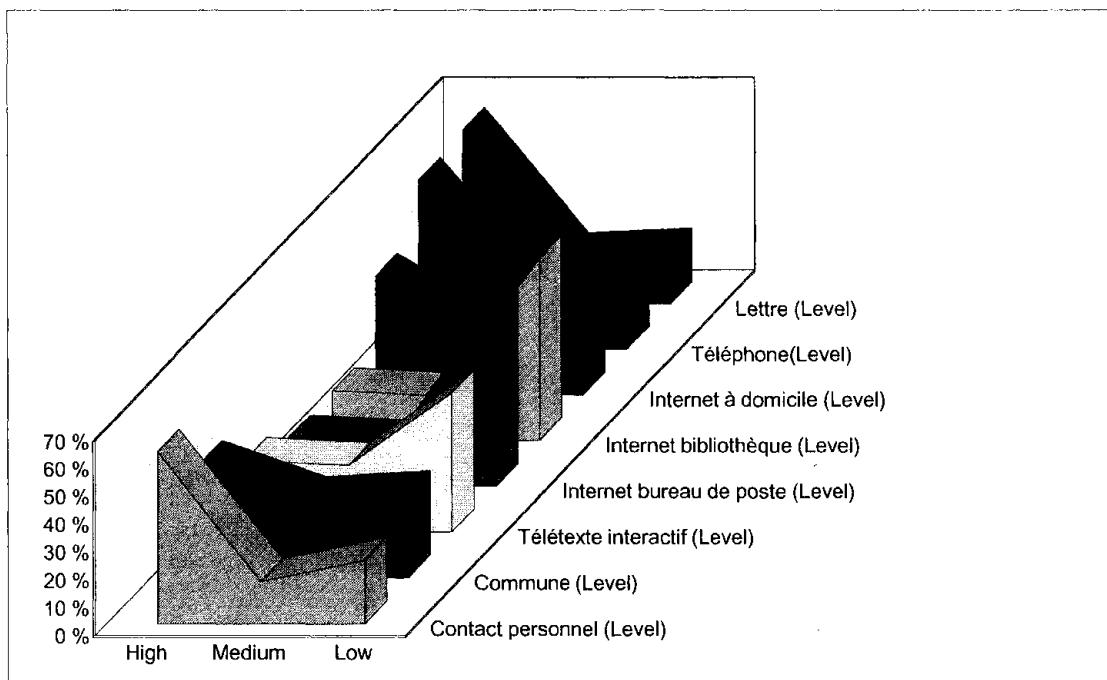


Comment voudriez-vous communiquer à l'avenir avec l'administration publique ?

Nous regroupons les priorités indiqués en 3 catégories :

- High = valeur 1, 2 et 3
- Medium = valeur 4 et 5
- Low = valeur 6, 7 et 8

	High	Medium	Low
Lettre	63,13 %	17,48 %	19,39 %
Téléphone	61,50 %	16,68 %	21,82 %
Internet à domicile	42,99 %	22,11 %	34,90 %
Internet bibliothèque	17,98 %	16,14 %	65,89 %
Internet bureau de poste	17,43 %	15,48 %	67,09 %
Télétexte interactif	25,85 %	24,04 %	50,11 %
Commune	41,43 %	28,19 %	30,38 %
Contact personnel	61,94 %	15,13 %	22,93 %



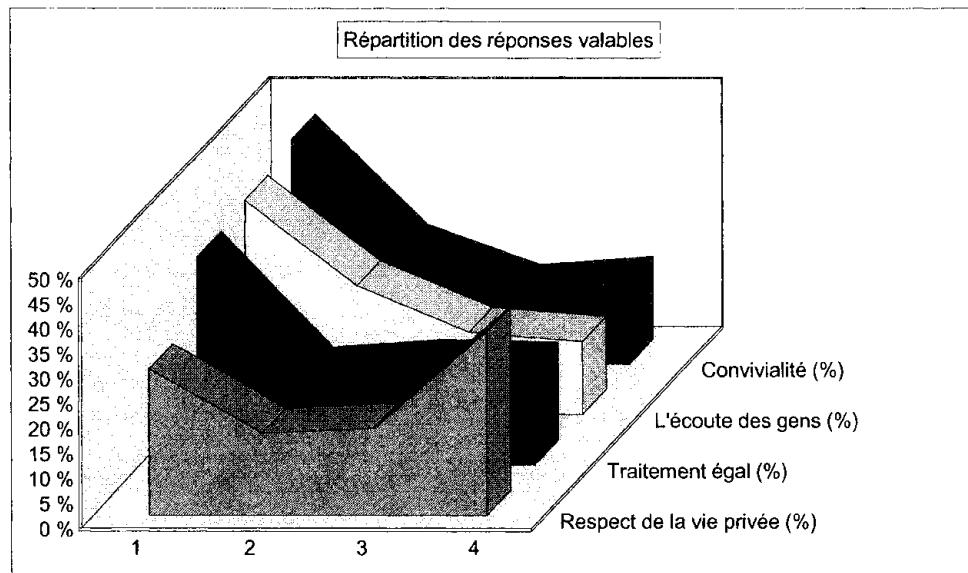


L e PLAN COPERNIC
pour la modernisation
de l'administration fédérale

A quoi attachez-vous le plus d'importance dans l'attitude des fonctionnaires ?

Priorité	1	2	3	4	Blanc	Non valable
Convivialité	264.682	134.995	88.015	97.314	72.029	3.845
L'écoute des gens	254.828	153.018	97.625	86.961	64.884	3.564
Traitemen t égal	244.007	108.493	117.292	114.380	73.297	3.411
Respect vie privée	166.085	93.117	99.213	208.918	90.544	3.003

Priorité	1	2	3	4	Blanc	Non valable
Convivialité	40,05 %	20,43 %	13,32 %	14,72 %	10,90 %	0,58 %
L'écoute des gens	38,56 %	23,15 %	14,77 %	13,16 %	9,82 %	0,54 %
Traitemen t égal	36,92 %	16,42 %	17,75 %	17,31 %	11,09 %	0,52 %
Respect vie privée	25,13 %	14,09 %	15,01 %	31,61 %	13,70 %	0,45 %



Cette question s'avère assez peu discriminante : tant la *convivialité* que l'*écoute des gens* et le *traitement égal pour tous* semblent primordiaux et de même valeur. Le *respect de la vie privée* s'avère en définitive relativement secondaire eu égard aux trois premiers choix.

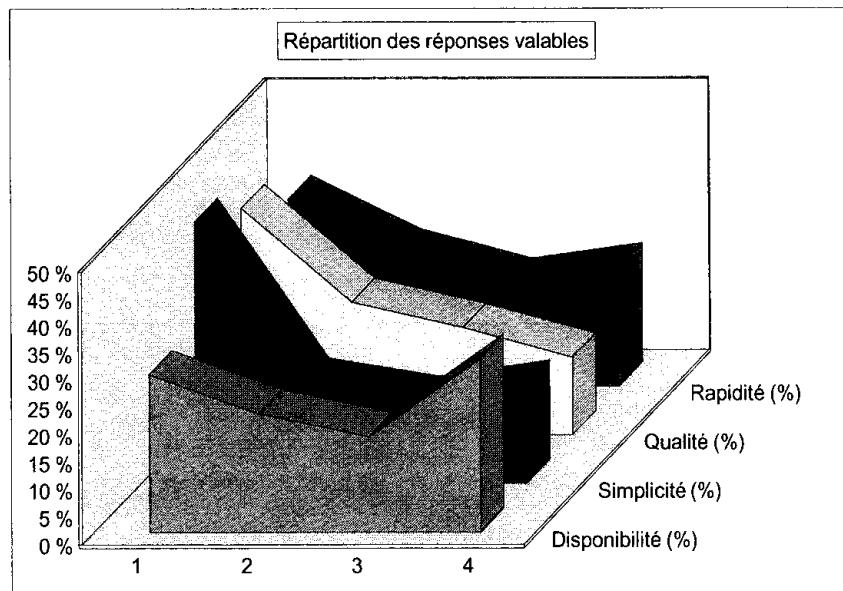


L e PLAN COPERNIC
pour la modernisation
de l'administration fédérale

Quelle amélioration du service public jugez-vous prioritaire ?

Priorité	1	2	3	4	Blanc	Non valable
Rapidité	200.848	142.724	111.628	127.655	75.156	2.869
Qualité	242.915	142.221	114.758	82.838	76.127	2.021
Simplicité	291.717	112.824	92.196	110.135	51.774	2.234
Disponibilité	165.305	124.183	100.373	181.885	87.311	1.823

Priorité	1	2	3	4	Blanc	Non valable
Rapidité	30,39 %	21,60 %	16,89 %	19,32 %	11,37 %	0,43 %
Qualité	36,76 %	21,52 %	17,36 %	12,53 %	11,52 %	0,31 %
Simplicité	44,14 %	17,07 %	13,95 %	16,66 %	7,83 %	0,34 %
Disponibilité	25,01 %	18,79 %	15,19 %	27,52 %	13,21 %	0,28 %



Une fine tendance se dessine : *simplicité des formulaires et des procédures.*

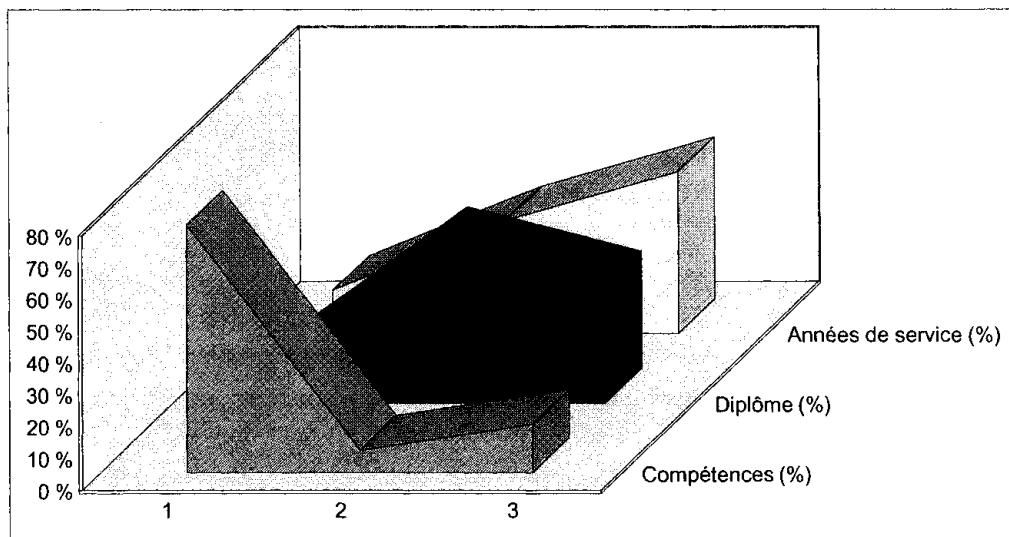


Le PLAN COPERNIC
pour la modernisation
de l'administration fédérale

La promotion des fonctionnaires doit se faire sur une base objective et dépolitisée. De quoi doit-on le plus tenir compte, selon vous ?

Priorité	1	2	3	Blanc	Non valable	Total
Années de service	74.875	195.844	281.842	106.543	1.776	660.880
Diplôme	67.657	279.267	201.506	111.387	1.063	660.880
Compétences	493.627	44.213	95.622	24.795	2.623	660.880

Priorité	1	2	3	Blanc	Non valable
Années de service	11,33 %	29,63 %	42,65 %	16,12 %	0,27 %
Diplôme	10,24 %	42,26 %	30,49 %	16,85 %	0,16 %
Compétences	74,69 %	6,69 %	14,47 %	3,75 %	0,40 %



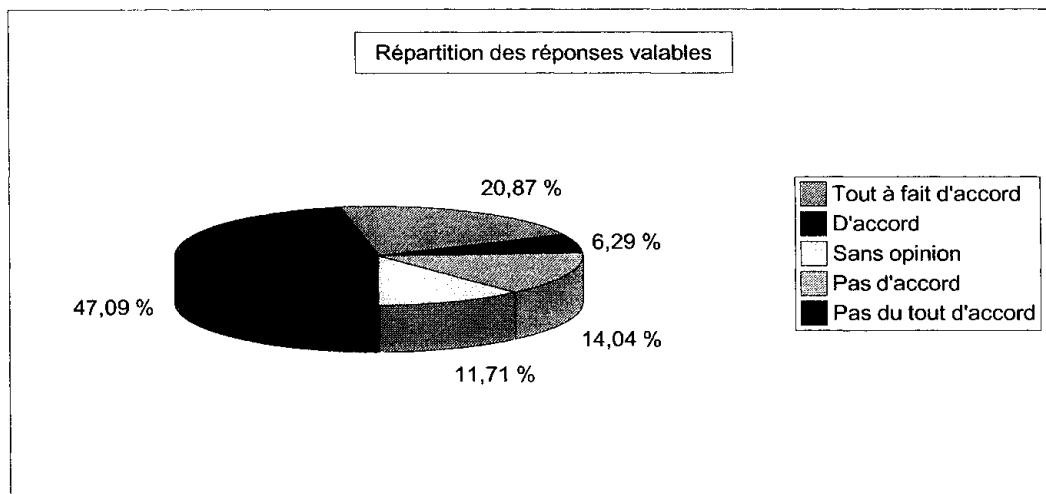
Bien plus nettement encore que précédemment, une opinion prévaut : la promotion des fonctionnaires doit se faire en fonction des compétences et certainement pas en fonction du diplôme ou des années de service (ces deux options ne recueillent ensemble qu'un peu plus de 20% des premiers choix).



Le PLAN COPERNIC
pour la modernisation
de l'administration fédérale

Le Gouvernement doit établir les lignes de force, mais les fonctionnaires peuvent décider eux-mêmes pour la gestion journalière.

Description	Réponses	Pourcentage
Tout à fait d'accord	133.215	20,16 %
D'accord	300.500	45,47 %
Sans opinion	74.726	11,31 %
Pas d'accord	89.619	13,56 %
Pas du tout d'accord	40.122	6,07 %
Blanc	20.993	3,18 %
Non valable	1.705	0,26 %
Total	660.880	100,00 %



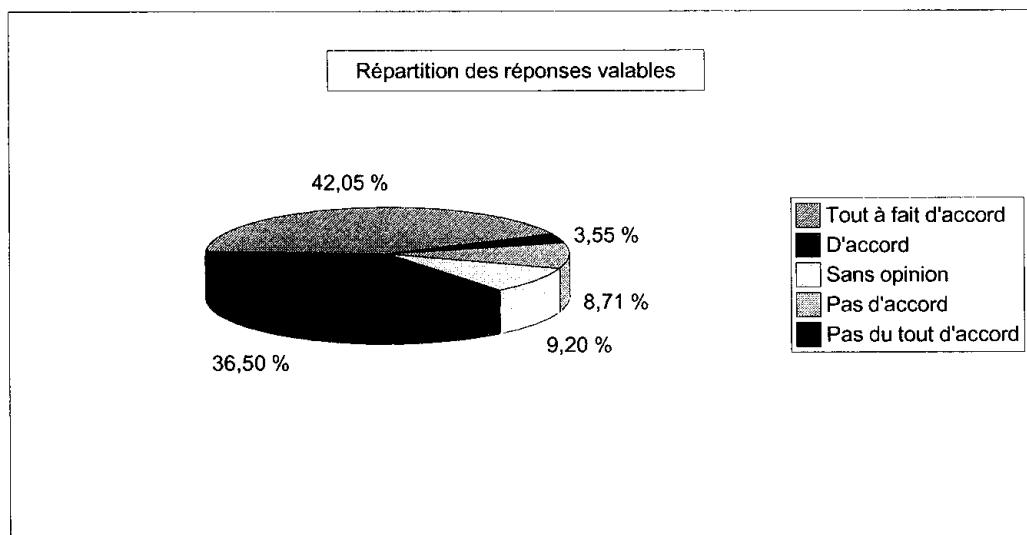
Les fonctionnaires peuvent-ils décider eux-mêmes pour la gestion journalière ? La réponse est positive dans une large mesure même si le poids des *sans opinion* n'est pas négligeable.



Le PLAN COPERNIC
pour la modernisation
de l'administration fédérale

Les fonctionnaires dirigeants de l'administration sont désignés pour une période limitée (titulaires de mandat).

Description	Réponses	Pourcentage
Tout à fait d'accord	273.175	41,34 %
D'accord	237.106	35,88 %
Sans opinion	59.746	9,04 %
Pas d'accord	56.562	8,56 %
Pas du tout d'accord	23.071	3,49 %
Blanc	9.982	1,51 %
Non valable	1.238	0,19 %
Total	660.880	100,00 %

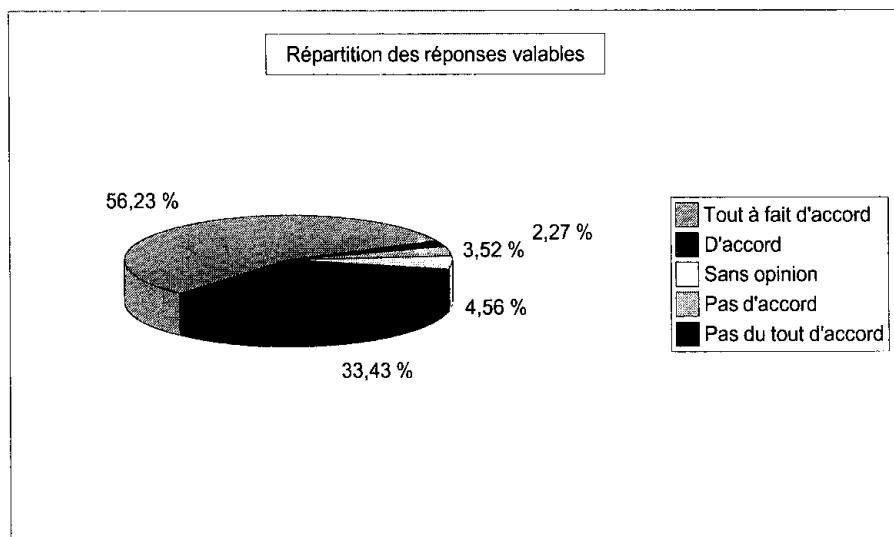


La désignation limitée dans le temps pour les fonctions dirigeantes entraîne un oui franc et massif.



L'administration publique veut attirer les collaborateurs compétents pour ces fonctions dirigeantes et doit s'ouvrir aux candidats tant internes qu'externes.

Description	Réponses	Pourcentage
Tout à fait d'accord	365.195	55,26 %
D'accord	217.079	32,85 %
Sans opinion	29.594	4,48 %
Pas d'accord	22.838	3,46 %
Pas du tout d'accord	14.735	2,23 %
Blanc	10.567	1,60 %
Non valable	872	0,13 %
Total	660.880	100,00 %



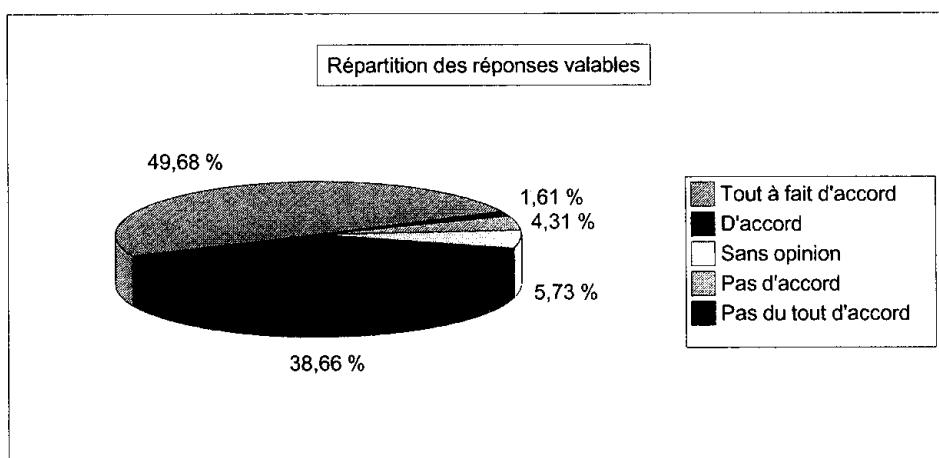
L'ouverture de l'administration aux candidatures tant externes qu'internes donne lieu à un véritable plébiscite.



Le PLAN COPERNIC
pour la modernisation
de l'administration fédérale

**Les personnes exerçant une fonction dirigeante doivent
être évaluées en fonction de leurs résultats.
Ces résultats à atteindre sont définis au préalable.**

Description	Réponses	Pourcentage
Tout à fait d'accord	308.618	46,70 %
D'accord	240.185	36,34 %
Sans opinion	35.624	5,39 %
Pas d'accord	26.759	4,05 %
Pas du tout d'accord	10.032	1,52 %
Blanc	38.405	5,81 %
Non valable	1.257	0,19 %
Total	660.880	100,00 %



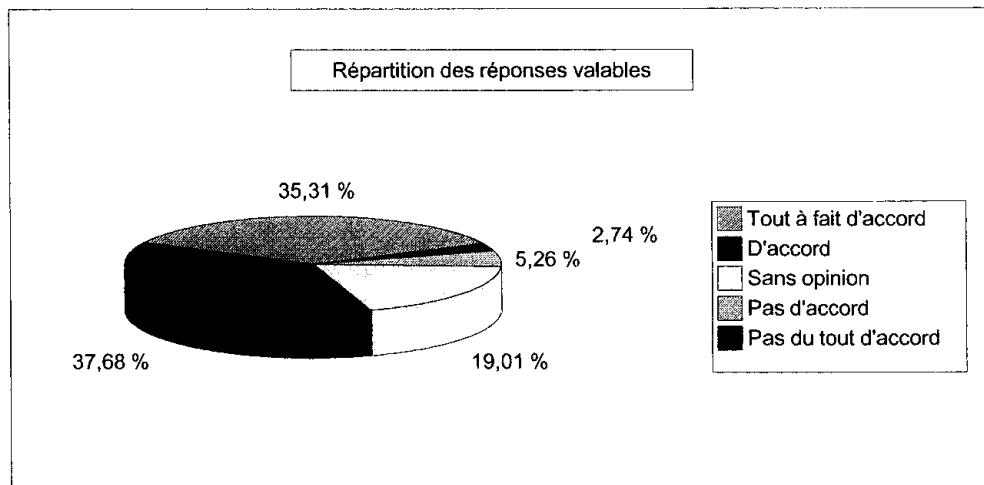
L'évaluation des dirigeants en fonction de résultats préalablement définis constitue un point acquis.



Le PLAN COPERNIC
pour la modernisation
de l'administration fédérale

Les cabinets sont supprimés et remplacés par des cellules stratégiques au sein de l'administration et par un petit secrétariat personnel au service de chaque ministre.

Description	Réponses	Pourcentage
Tout à fait d'accord	207.264	31,36 %
D'accord	221.183	33,47 %
Sans opinion	111.607	16,89 %
Pas d'accord	30.890	4,67 %
Pas du tout d'accord	16.108	2,44 %
Blanc	72.995	11,05 %
Non valable	833	0,13 %
Total	660.880	100,00 %



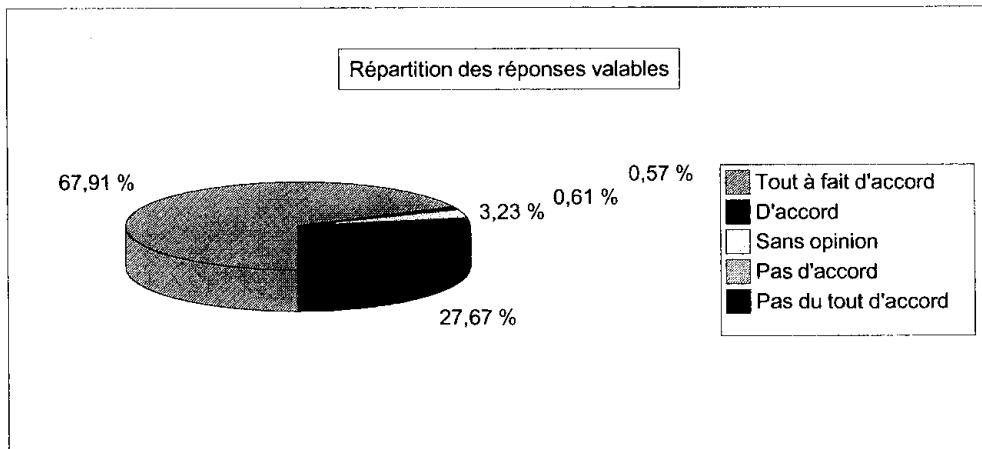
La suppression des cabinets par des cellules stratégiques entraîne une bonne adhésion. Néanmoins, il ne faut pas perdre de vue le poids relativement élevé des *sans opinion* (16,89% par rapport à une moyenne inférieure à 9% sur les autres questions) ainsi que le nombre élevé de *blanco* (11,05%).



Le PLAN COPERNIC
pour la modernisation
de l'administration fédérale

Chaque service fédérale doit donner des garanties de qualité pour la fourniture de service.

Description	Réponses	Pourcentage
Tout à fait d'accord	389.482	58,93 %
D'accord	158.680	24,01 %
Sans opinion	18.527	2,80 %
Pas d'accord	3.511	0,53 %
Pas du tout d'accord	3.286	0,50 %
Blanc	86.941	13,16 %
Non valable	453	0,07 %
Total	660.880	100,00 %



Sans surprise, la question des garanties de qualité donne lieu à un véritable plébiscite.



Le PLAN COPERNIC
pour la modernisation
de l'administration fédérale

Annexe 1

Exemples d'enquêtes passées au contrôle manuel
après scanning



Het COPERNICUSPLAN voor de modernisering van de Federale Overheid

- 1. In de folder bij deze vragenlijst staat de basisfilosofie voor de modernisering van de federale overheid omschreven.**

In welke mate gaat u akkoord of niet akkoord met dit voorstel?

- helemaal akkoord
- akkoord
- geen mening
- niet akkoord
- helemaal niet akkoord

071052

- 2. Hoe zou u in de toekomst het liefst met de overheid communiceren?**

Geef punten van 1 tot 8, waarbij 1 de hoogste score is.

1	2	3	4	5	6	7	8
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Domy

3
2
7
8
4
5
9

- 3. Waaraan hecht u het meeste belang in de houding van de dienstverleners?**

Rangschik van 1 tot 4 waarbij 1 voor u het belangrijkste is.

- | | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- klantvriendelijke behandeling
luisterbereidheid
gelijke behandeling van iedereen
respect voor de privé sfeer

- 4. Welke verbetering van de overheidsdienstverlening is volgens u prioritair?**

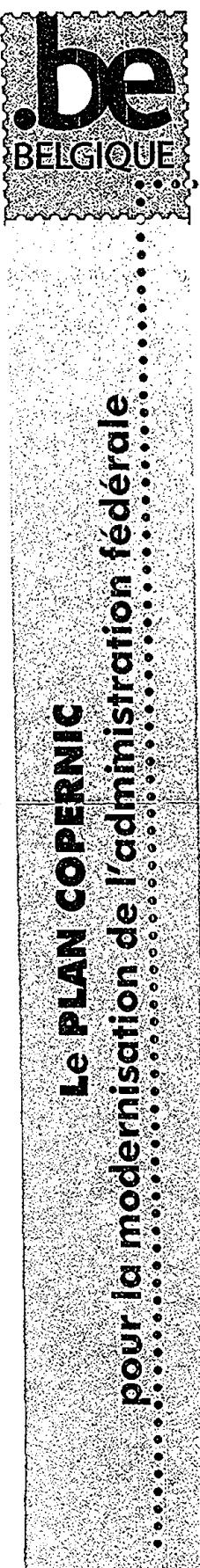
(rangschik zoals hierboven)

- | | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
- snelheid van dienstverlening
kwaliteit van dienstverlening
eenvoud van formulieren en procedures
bereikbaarheid van dienstverlening

- 5. De bevordering van het personeel moet objectief en gedepolitiseerd verlopen. Waarmee moet men het meest rekening houden?**

Geef uw prioriteiten van 1 tot 3.

- | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- selecteren op dienstjaren
selecteren op diploma
selecteren op bekwaamheid



1. Le dépliant qui accompagne ce questionnaire reprend la philosophie de base pour la modernisation de l'administration fédérale.

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non sur cette proposition ?

- tout à fait d'accord
- d'accord
- sans opinion
- pas d'accord
- pas du tout d'accord

235713

2. Comment voudriez-vous communiquer à l'avenir avec l'administration publique?

Donnez des points de 1 à 8, 1 étant le meilleur score.

1	2	3	4	5	6	7	8	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	lettre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	téléphone
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	internet à domicile
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	internet dans une bibliothèque
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	internet au bureau de poste
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	télétexte interactif
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	par le biais de la commune
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	contact personnel

3. A quoi attachez-vous le plus d'importance dans l'attitude des fonctionnaires?

Atribuez un score de 1 à 4, 1 étant, pour vous, l'élément le plus important

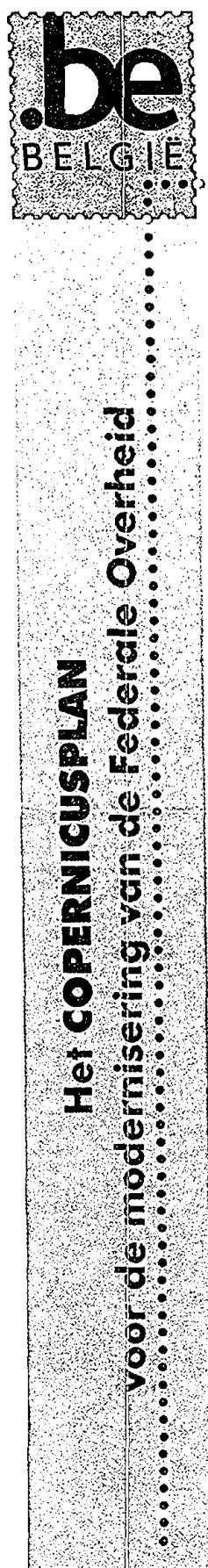
1	2	3	4	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	convivialité
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	être à l'écoute des gens
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	traitement égal pour tous
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	respect de la vie privée

4. Quelle amélioration du service public jugez-vous prioritaire?
(pour le classement, voir ci-avant)

1	2	3	4	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	rapidité du service
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	qualité du service
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	simplicité des formulaires et des procédures
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	disponibilité

5. La promotion des fonctionnaires doit se faire sur une base objective et dépolitisée. De quoi doit-on le plus tenir compte, selon vous ?
Indiquez vos priorités de 1 à 3.

1	2	3	
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sélection en fonction des années de service
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	sélection en fonction du diplôme
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sélection en fonction des compétences



Geef aan in welke mate u akkoord of niet akkoord gaat met de voorstellen uit het plan :

1. De regering moet de krachtlijnen vastleggen, maar voor de dagelijkse werking mogen de ambtenaren zelf beslissen.

- helemaal akkoord
- akkoord
- geen mening
- niet akkoord
- helemaal niet akkoord

2. De topfuncties uit de administratie worden aangesteld voor een beperkte tijd (mandaathouders).

- helemaal akkoord
- akkoord
- geen mening
- niet akkoord
- helemaal niet akkoord

3. De overheid wil de meest bekwame medewerkers aantrekken voor deze topfuncties en moet deze topfuncties openstellen voor kandidaten van binnen en buiten de administratie.

- helemaal akkoord
- akkoord
- geen mening
- niet akkoord
- helemaal niet akkoord

4. De personen met een topfunctie moeten beoordeeld worden op basis van hun bereikte resultaten. De resultaten die zij moeten bereiken worden vooraf vastgelegd.

- helemaal akkoord
- akkoord
- geen mening
- niet akkoord
- helemaal niet akkoord

5. De kabinetten worden afgeschaft en vervangen door beleidsvoorbereidende cellen binnen de administratie en een klein persoonlijk secretariaat voor iedere minister.

- helemaal akkoord
- akkoord
- geen mening
- niet akkoord
- helemaal niet akkoord

6. Elke federale overhedsdienst moet kwaliteitsgaranties geven over de dienstverlening.

- helemaal akkoord
- akkoord
- geen mening
- niet akkoord
- helemaal niet akkoord

OPGELET :

Slechts één formulier per inwoner van België, ouder dan 16 jaar.
Enkel originele formulieren worden verwerkt.



1. Le dépliant qui accompagne ce questionnaire reprend la philosophie de base pour la modernisation de l'administration fédérale.

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non sur cette proposition ?

- tout à fait d'accord
- d'accord
- sans opinion
- pas d'accord
- pas du tout d'accord

1522500

2. Comment voudriez-vous communiquer à l'avenir avec l'administration publique?

Donnez des points de 1 à 8, 1 étant le meilleur score.

1	2	3	4	5	6	7	8	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	lettre
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	téléphone
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	internet à domicile
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	internet dans une bibliothèque
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	internet au bureau de poste
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	télétexte interactif				
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	par le biais de la commune					
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	contact personnel						

3. A quoi attachez-vous le plus d'importance dans l'attitude des fonctionnaires?

Attribuez un score de 1 à 4, 1 étant, pour vous, l'élément le plus important

1	2	3	4	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	convivialité
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	être à l'écoute des gens
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	traitement égal pour tous
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	respect de la vie privée

4. Quelle amélioration du service public jugez-vous prioritaire?

(pour le classement, voir ci-avant)

1	2	3	4	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	rapidité du service
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	qualité du service
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	simplicité des formulaires et des procédures
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	disponibilité

5. La promotion des fonctionnaires doit se faire sur une base objective et dépolitisée. De quoi doit-on le plus tenir compte, selon vous ?

Indiquez vos priorités de 1 à 3.

1	2	3	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	sélection en fonction des années de service
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sélection en fonction du diplôme
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sélection en fonction des compétences