



RAPPORT DE DURABILITÉ 2014

Méthode
GRI

/Créer les conditions d'un fonctionnement
compétitif, durable et équilibré du
marché des biens et services en Belgique

/Rapport GRI: une première pour le SPF Economie

Conscient de l'importance de l'intégration du développement durable dans toutes les politiques, le SPF Economie a décidé de se lancer dans la rédaction d'un rapport de durabilité. En proposant le programme RSEtat en 2012, le Ministre en charge du développement durable avait pour volonté d'inciter les services publics à assumer leur responsabilité sociétale, à agir dans le cadre de l'intérêt général, et à aspirer à un développement durable. En effet, ce vaste programme visant à promouvoir les services publics comme moteurs de la transition durable repose sur la mise en œuvre de 6 projets au sein des administrations fédérales : la gestion environnementale, les modes de transports durables, les critères de durabilité dans les marchés publics, l'alimentation durable, l'organisation durable des événements, et l'intégration d'objectifs de développement durable dans les plans de managements et contrats d'administration.

Conformité GRI

Au niveau international, des lignes directrices GRI (Global Reporting Initiatives) ont été élaborées afin d'aider les organisations à rapporter de façon qualitative sur les informations non financières. Le GRI encourage l'utilisation du reporting développement durable comme moyen pour les organisations de gagner en durabilité et d'apporter leur contribution au développement durable. Un rapport GRI met en avant

les impacts économiques, sociaux et environnementaux des activités de l'organisation. Une structure définie, des critères spécifiques et des indicateurs au niveau RSE et la durabilité constituent la base du rapport. Un rapport GRI est un rapport biannuel qui présente les activités clés du SPF en offrant une lecture critique des points d'attention essentiels qui caractérisent ses métiers et les attentes sociétales.

Sous l'impulsion de l'Institut fédéral de Développement durable et avec le soutien d'un expert externe, l'opportunité nous a été donnée de rédiger un tel rapport GRI.

Ce rapport GRI suit les lignes directrices G4, dans une version limitée (Core). Il est publié en 2015 et couvre les années 2012-2013-2014.

/Table des matières

/Rapport GRI: une première pour le SPF Economie	2
/Mission, vision et valeurs	4
/Preface	5
/La stratégie du SPF Economie	6
/La structure du SPF Economie	8
/Les réalisations en matière de 'développement durable'	10
/L'analyse SWOT du développement durable au SPF Economie	14
/Les parties prenantes	15
/Les ambitions en matière de durabilité	18
/Positionner les entreprises par rapport aux autres pays	22
/Garantir les droits des consommateurs	25
/Tendre vers une économie qui réponde aux besoins d'aujourd'hui sans compromettre les chances des générations futures	28
/Garantir une information fiable pour tous les acteurs du marché	32
/Orientation client	36
/Rôle d'exemple	42
/Index GRI	51

Scope du rapport de durabilité

Afin de rentrer plus rapidement dans la dynamique, il a été décidé de limiter, dans un premier temps, la portée stricte sensu de ce rapport de durabilité à :

- la gestion de l'ensemble des missions du SPF Economie,
- la gestion logistique du bâtiment City Atrium situé à Rue du progrès 50, 1210 Bruxelles.

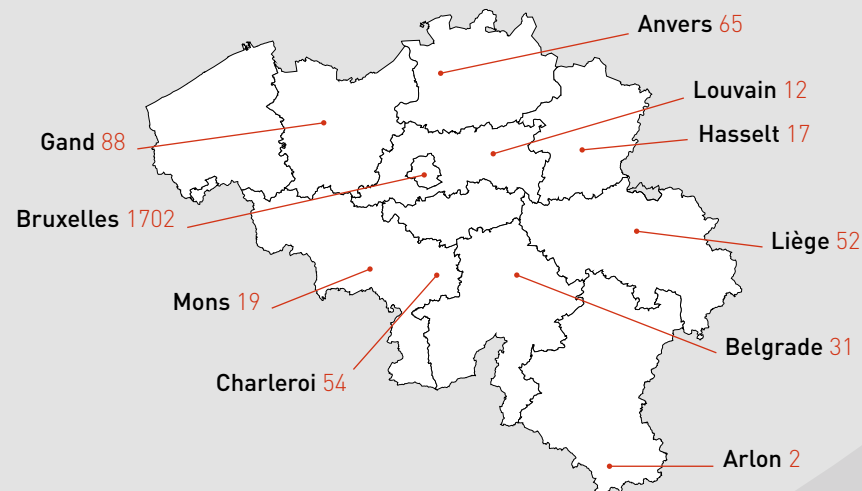
La Cour des comptes exerce un contrôle sur la régularité des opérations financières et sur le bon usage des deniers publics. Elle procède régulièrement à des audits. L'Inspection générale des Finances contrôle à priori l'opportunité des dépenses d'un montant supérieur à 8.500,00 €.

Les informations qui portent sur l'environnement ont été validées dans le cadre de l'enregistrement EMAS.

Plus de **2.000**
COLLABORATEURS

9 VILLES EN
PROVINCE

5 SITES EN RÉGION BRUXELLOISE



/Mission, vision et valeurs

Le Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie (SPF Economie) souhaite participer activement à la transition vers un développement durable. Notre SPF se distingue par sa mission et sa vision, et ses valeurs, établies par ses agents selon un processus décisionnel participatif.

Mission

Dans un contexte économique belge et international en pleine mutation, la mission du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie consiste à créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. Dans cette perspective, le SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie entend connaître et encadrer le marché des biens et services pour mieux le stimuler.

Vision

Le SPF Economie, inspiré par les valeurs de respect et d'excellence, entend développer une stratégie collégiale et au service des acteurs du marché des biens et des services, avec l'ambition de devenir, au sein de l'administration fédérale, le pivot de la régulation et de la coordination des politiques et de la gouvernance du

Marché intérieur, dans ses dimensions tant interne qu'externe, dans un dialogue permanent avec les Régions.



A votre service
Respect
Forts ensemble
Excellence

Nos valeurs

Le SPF Economie prône un fonctionnement orienté clients, des exigences élevées de qualité et un contact respectueux avec les citoyens, les entreprises et les parties prenantes. Le SPF Economie, c'est une équipe de plus de 2000 agents à votre service ! Au cours d'un processus interactif, ces derniers ont eux-mêmes procédé à la formulation des 4 valeurs du SPF Economie.



/Preface

Notre monde est en transition. Nous prenons petit à petit la pleine conscience des limites des ressources de notre planète.

La Belgique, suivant sa tradition de pionnier en termes de développement durable, a adopté en 2013 une vision stratégique à long terme de développement durable, visant l'horizon 2050. Cette vision prévoit, entre autres, le découplage intégral entre le développement économique et la dégradation de l'environnement. Par cela, le Gouvernement fédéral veut garantir la place de notre pays dans l'économie internationale et sa compétitivité.

Faire correspondre ces impératifs constitue un défi complexe mais réalisable car il faut se convaincre des nombreuses potentialités économiques, sociales et

environnementales qui découleront d'une meilleure prise en compte de la durabilité de notre système. Le SPF Economie entend contribuer activement à cette transition.

Le Gouvernement fédéral s'est engagé à faire du développement durable un objectif clé de sa politique. A ce titre, il demande aux administrations publiques d'assurer un rôle d'exemple en la matière, en intégrant en particulier des objectifs de développement durable dans leurs futurs contrats d'administration.

Une dynamique de développement durable a été initiée depuis longtemps au sein du SPF Economie, à travers une Cellule de développement durable particulièrement active, mais également par des actions menées par l'ensemble des directions générales. Par ailleurs, le Comité de

direction a défini l'économie durable comme un des 4 axes de la stratégie du département. La rédaction de ce rapport de durabilité est une opportunité pour mon département de reconnaître, d'implémenter et de communiquer sur sa responsabilité sociétale.

Je vous souhaite une bonne lecture.



Jean-Marc Delporte
Président du Comité de direction

/La stratégie du SPF Economie

Dans un contexte belge, européen et international en évolution permanente, la mission du SPF Economie est de créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, équilibré et durable du marché des biens et services.

Europe 2020, la stratégie que l'Union européenne s'est fixée pour les prochaines années en matière d'emploi, d'innovation, d'éducation, d'inclusion sociale et d'énergie, a largement inspiré la stratégie du SPF Economie. En effet, un certain nombre de leviers relèvent de la compétence du SPF Economie : l'achèvement du marché intérieur, la protection du consommateur, la promotion de l'agenda digital, l'efficacité énergétique, le brevet européen, la stimulation de l'entrepreneuriat, la statistique,....

Toutefois, plusieurs domaines en matière économique sont régionalisés ou partagés entre pouvoirs fédéral et régionaux. C'est la raison pour laquelle, dans la perspective d'une Union économique dynamique et efficace, la coopération entre l'Autorité fédérale et les Régions est indispensable.

Le SPF Economie, à cet égard, met tout en œuvre pour favoriser la coordination technique des différents niveaux de pouvoir pour chaque dossier économique qui le nécessite.



Les Métiers du SPF Economie

COORDONNER

Assurer une concertation efficiente ainsi qu'une bonne coordination entre les différents niveaux de pouvoir belges (fédéral-régions) et entre les parties prenantes (consommateurs-entreprises-associations professionnelles, etc.) afin de défendre au mieux les positions économiques de notre pays en Europe et au niveau international.

CONNAITRE

Au-delà des connaissances techniques ou scientifiques, rassembler, conserver et utiliser les connaissances relatives au fonctionnement du marché et à la compétitivité des acteurs du marché et des secteurs.

RÉGLEMENTER

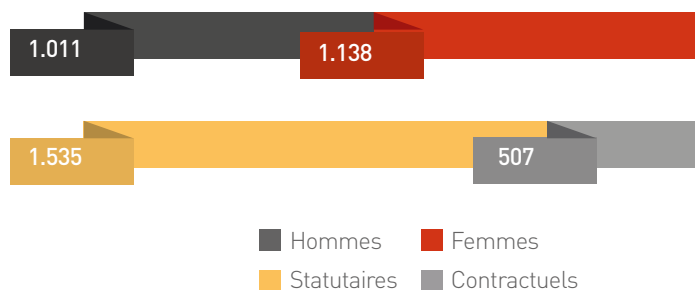
Garantir une réglementation économique efficace de manière à équilibrer les rapports de force sur le marché et à stimuler la concurrence et l'innovation.

SURVEILLER

La tâche de surveillance du marché va bien au-delà de la simple inspection, elle concerne également l'information délivrée aux acteurs du marché, la prévention, la responsabilisation (« empowerment »), le maintien de la réglementation et la médiation

Des collaborateurs exerçant des métiers aussi diversifiés que spécialisés œuvrent chaque jour à la mise en place d'une politique économique efficace et équilibrée en Belgique : il s'agit d'économistes, de juristes, de statisticiens, d'ingénieurs, de contrôleurs, de chimistes, de traducteurs, de communicateurs, de spécialistes en ressources humaines, de collaborateurs administratifs, etc.

Ces femmes et ces hommes collaborent au quotidien pour offrir en permanence aux consommateurs et aux entreprises des services de qualité. Leur professionnalisme permet au SPF Economie de réaliser son ambition et d'assurer pleinement son rôle de coordinateur, d'initiateur, de régulateur et de fournisseur d'informations dans le paysage économique belge. Les 2.042 agents contribuent directement à la réputation de fiabilité du département.



2.042
salariés
(situation 1.01.2015)



Au service de
11.000.000
consommateurs belges et
des étrangers qui
consomment en Belgique

Au service
de plus de
800.000
ENTREPRISES

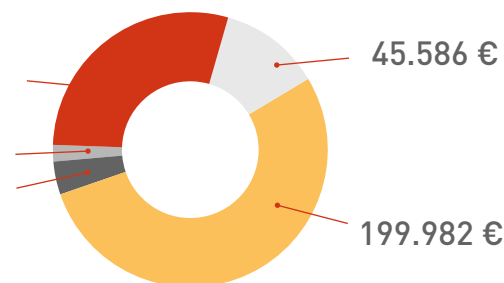


375.687.000 €
Budget total 2014:

108.744 €

6.600 €

14.775 €

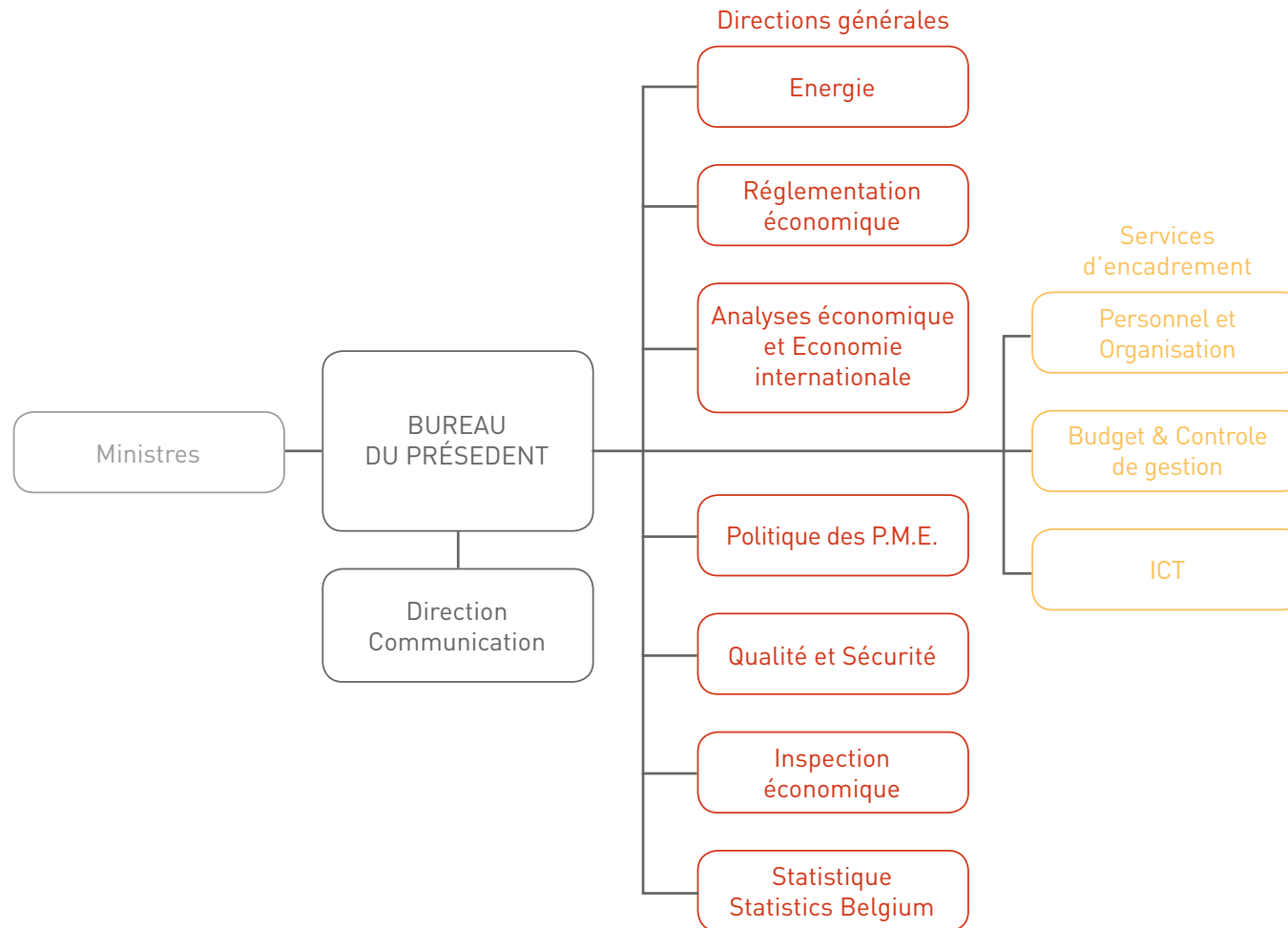


- Personnel
- Fonctionnement
- Subsides¹
- Fonds²
- Cabinets

1. Un subsidy (ou une subvention) correspond à une participation financière accordée par le SPF à une instance externe au département
2. Un fonds budgétaire est une dérogation à la règle budgétaire générale qui permet :
• à une activité de pouvoir réutiliser les recettes générées par cette activité pour financer ses propres dépenses
• de reporter à l'année suivante le solde disponible (différence recettes/dépenses)



/La structure du SPF Economie



La structure du SPF Economie s'appuie sur **7 Directions générales** (Energie, Régulation et Organisation du marché, Analyses économiques et Economie internationale, Politique des PME, Qualité et sécurité, Inspection économique, Statistique), **3 Services d'encadrement** (Personnel et Organisation, Budget et Contrôle de gestion, ICT) ainsi qu'une **Direction Communication**.

Le **Comité de direction** est chargé de la gestion du SPF, qui est nécessaire pour assurer la coordination de l'ensemble des services. Il a pour mission de :

- Gérer le SPF, selon le plan stratégique.
- Formuler toute proposition relative au fonctionnement de notre SPF et assurer la coordination de l'ensemble des services et des activités de celui-ci.
- Proposer le projet de budget et en surveiller l'exécution.
- Constituer le plan de personnel et le transmettre pour accord au Ministre.

Enfin, le Comité de direction reprend les attributions précédemment confiées au Conseil de direction en matière de carrière des agents (avis en matière de promotions, de fonctions supérieures et de changement de grade au niveau 1, en matière d'autorisation de cumul, en matière disciplinaire,...).

/Les réalisations en matière de 'développement durable'

Sous l'impulsion du Comité de direction, le SPF Economie, a redynamisé en 2012, **sa Cellule de développement durable (ci-après Cellule)**, réunissant toutes les directions générales et services d'encadrement. La Cellule a redéfini son cadre d'actions, en intégrant autant les aspects stratégiques, fonctionnels qu'organisationnels.

Sa contribution à la stratégie s'est concrétisée par une information et une concertation interne sur le rôle du SPF Economie à la mise en œuvre de la Vision stratégique à Long terme de développement durable approuvée par le Gouvernement. Depuis lors, cette vision est la ligne directrice des avis de la Cellule. La Cellule a poursuivi sa

participation active à l'élaboration du Plan fédéral de Développement durable en proposant des fiches d'action relatives notamment à l'utilisation efficace des ressources, au stockage de l'énergie, au pouvoir d'achat responsable et aux marchés publics innovants.

En inscrivant dans ses missions la mise en place des conditions d'un fonctionnement durable du marché des biens et services, le SPF Economie souligne l'importance du développement durable pour notre économie. En vue d'une plus grande efficacité et dans le respect des compétences de chacun, le SPF Economie a décidé de cibler et prioriser ses actions de développement durable. Il entend soutenir activement

l'économie durable, en tant que contribution de l'activité économique au développement durable dans le cadre d'une économie de marché régulée. Dans ce cadre, l'économie durable est l'une des politiques que le SPF veut promouvoir en vue de permettre à tous de bénéficier des bienfaits d'une économie de marché régulée tout en veillant à la satisfaction des besoins futurs. Une définition du cadre d'actions a été approuvée par le Comité de Direction en octobre 2012 sur proposition de la Cellule.

Sur le plan des compétences, la Cellule a apporté sa contribution à de nombreuses initiatives, tant en collaboration avec d'autres SPF (Plan fédéral d'adaptation aux changements climatiques, Rapport

fédéral de l'Environnement, Feuille de route sur l'économie circulaire ...) qu'interne (sensibilisation des entreprises, formations internes, articles publiés sur le site internet).

Le SPF Economie est certifié EMAS et entend améliorer en permanence ses prestations environnementales. A l'issue de la 3ème année de certification, un audit de renouvellement a évalué l'ensemble du système. Notre gestion environnementale a été confirmée et notre certification EMAS a bien été renouvelée fin 2014.

Dans le cadre de l'application de la circulaire du 16 mai 2014 relative à l'intégration du développement durable dans le cadre des marchés publics, le Service Achats du SPF Economie a élaboré en étroite concertation avec la

Cellule, une proposition de protocole visant à mettre en œuvre la circulaire. Ce protocole, reposant sur une collaboration accrue entre les différents intervenants (Service Achats, Cellule, responsable du projet), fera l'objet d'une directive interne applicable à tous les services. Le protocole identifie trois phases d'intégration dans le processus d'achat : la phase 'préparatoire' qui consiste en une analyse approfondie du besoin et des opportunités d'intégration de la dimension durable, la phase 'analyse du besoin', et la phase 'conception du cahier des charges'. Un calendrier prévisionnel de mise œuvre de la circulaire a été défini, débutant à la mi-janvier et dont l'étape déterminante se situe vers novembre-décembre avec l'approbation du programme d'achat par les ministres compétents.

Enfin, comme chaque année, le SPF Economie, avec le soutien de la Cellule, a participé à la journée du développement durable, qui en 2014 s'est étalée sur toute une semaine. Un programme riche et varié a été proposé sur le thème 'une politique du personnel durable axée sur les collaborateurs'. Dans le cadre de cette semaine, une poire provenant d'une exploitation agricole locale BIO labellisée a été offerte à tout le personnel. Notons également que la Cellule a participé l'action Viva for Life/ Music for Life soutenue par le SPF Economie en organisant un petit-déjeuner durable. participé l'action « Viva for Life »/ « Music for Life » soutenue par le SPF Economie en organisant un petit-déjeuner durable.

Les réalisations ci-dessus donnent un aperçu des actions menées en 2014, cependant l'engagement du SPF Economie en matière de développement durable ne date pas d'aujourd'hui mais remonte déjà à de nombreuses années.



PROJET ECOCHANGE

Ecochange est un vaste programme de modernisation visant à préparer notre organisation pour le futur. Nous sommes actuellement confrontés à une pression croissante : les réformes, les mesures d'économie, les nombreux départs à la retraite sans pouvoir remplacer tous les collègues. Par ailleurs, nous devons toujours obtenir davantage de résultats et améliorer en continu nos prestations. Les trois piliers d'Ecochange contribuent au développement du SPF Economie en tant qu'organisation durable.



1. ECOSPACE

'Prévoir un environnement de travail favorisant un

travail orienté "résultats", où le bien-être du personnel occupe une position centrale et où les espaces de bureaux sont affectés de façon optimale et efficiente.'

Dans le cadre de ce volet, une vague de déménagements a eu lieu. A la suite de différents changements internes et externes, le Comité de direction a décidé de transférer les services du WTC à Bruxelles, à l'exception de l'imprimerie, pour les regrouper au City Atrium et au North Gate. La superficie totale est passée de 67.647,64 m² à 44.203,09 m², à savoir une réduction de 35 %. En 2013, la superficie était de 32,1 m² par personne. Après le déménagement, elle s'élève à 20,98 m². La limitation des surfaces réelles nécessaires est une mesure

importante ayant un grand impact environnemental. Plus l'espace utilisé est petit, moins il faut le chauffer et le rafraîchir et plus les émissions de CO₂ sont limitées. Grâce à cette mesure, le SPF Economie a réduit son empreinte écologique.



2. ECORESULT

'Faciliter et stimuler le travail flexible et orienté "résultats" sur

la base d'une confiance mutuelle.'

Dans le cadre du projet Ecoresult, nous développons un certain nombre d'actions et d'instruments afin de renforcer le travail orienté 'résultats'. Viser des objectifs diminue le besoin de contrôler la présence des travailleurs. Ce volet comporte une réflexion sur la manière dont nous pouvons accroître la flexibilité de notre travail. Cette partie se poursuit en 2015.



3. ECOTOOLS

'Prévoir les outils nécessaires pour pouvoir travailler

ensemble et à distance avec une orientation "résultats".'

Une première condition pour pouvoir travailler de manière flexible à distance est que toutes les données nécessaires à la réalisation du travail soient disponibles. Elles doivent donc être mises à disposition sur un support électronique. Il s'agit tant des informations 'archivées' que de celles découlant de l'exécution des tâches quotidiennes (flux d'informations). La priorité sera donnée à la numérisation des processus horizontaux et les flux d'informations. Ce projet de numérisation entraînera dans certains cas une diminution de papier.

/L'analyse SWOT du développement durable au SPF Economie

La Cellule de développement durable a mené une analyse des forces, faiblesses, opportunités et menaces concernant la politique de développement durable au sein du SPF Economie, analyse décrite dans le tableau ci-dessous. Elle s'inspire de l'analyse SWOT du SPF Economie reprise dans le plan de management du président ainsi que des constats des membres de la Cellule dans leur travail quotidien.

Forces	Faiblesses
Présence et dynamisation d'une Cellule de développement durable (SPF) et d'une Taskforce Economie durable (DG Analyses économiques et Economie internationale)	Moyens humains et financiers alloués au développement durable, que ce soit pour la Cellule, pour la Taskforce ou pour la mise en œuvre des politiques et mesures
Identité forte du pilier économie parmi les 3 piliers du développement durable	Manque de compétence spécifique du personnel en développement durable
Matrice stratégique comprenant un axe "économie durable"	Absence de formation en développement durable et particulièrement en économie durable
Compétences fondamentales liées au développement durable, notamment en matière d'économie durable, d'énergie, de réglementation du marché, de protection du consommateur et de production de statistiques	Pas d'intégration du développement durable et de ses exigences de transversalité dans le cycle d'évaluation
Rôle de facilitateur entre différents niveaux de pouvoir	Pas d'Observatoire du développement durable au SPF
Pouvoir d'initiative dans différentes compétences verticales	Vision classique de l'économie prédomine sur la vision d'une économie plus durable
Opportunités	Menaces
Vision à long terme 2050 de développement durable vue comme ligne de conduite pour une série d'actions à mettre en œuvre	Contraintes en matière budgétaire et de personnel
Mise en œuvre de la circulaire sur les marchés publics durables	Vieillessement du personnel et perte de l'expérience
Vision européenne en matière d'économie durable	Morcellement du paysage institutionnel
Capacité d'action sur le plan national et international en synergie avec nos stakeholders	Eparpillement des centres de décision en matière d'économie durable
Capacité de communication (nombreuses publications récentes en matière d'économie durable)	
Politique fédérale en matière de développement durable mentionnée dans l'accord du gouvernement et dans les notes de politique générale des Ministres de l'Economie et du Développement durable	

/Les parties prenantes

Stimulé par la cellule Change, mise en place au sein du Bureau du Président, le SPF Economie a souhaité mettre en place un changement de culture reposant entre autres sur une politique des parties prenantes. En leur exposant sa stratégie tout en tenant compte, dans la mesure du possible, de leurs besoins et priorités, le SPF Economie entend augmenter sa valeur ajoutée et son assise. Chaque contact avec les parties prenantes est une occasion d'entamer un dialogue. En effet, le feed-back sur le service rendu est essentiel pour pouvoir continuer à s'améliorer et à faire la différence. Voici les parties prenantes les plus pertinentes, qui ont une influence sur le SPF ou qui sont impactées par celui-ci.



Ce rapport de durabilité a également pour objectif d'inciter les entreprises et les autres organismes privés ou publics, à prendre en compte de manière plus systématique leur contribution aux objectifs de développement durable ainsi que de réduire leur impacts

négatifs directs et indirects. Pour ce faire, le SPF Economie souhaite être toujours plus attentif aux aspirations de ses parties prenantes et être plus transparent sur sa contribution et ses impacts sur le développement durable. Toutefois, comme ce rapport constitue

une première pour notre administration, une consultation formelle des parties prenantes n'a pas été possible. Celui-ci servira donc de base aux échanges à venir avec les parties prenantes pour la rédaction du futur rapport.

Parties prenantes	Leurs attentes et intérêts	Processus de dialogue	Notre engagement
Personnel	Sentiment de bien-être et d'épanouissement, sécurité au travail, disposer d'un cadre de travail motivant et dynamique, être impliqué dans la gestion de l'organisation, fournir un travail de qualité	Cycle d'évaluations, enquête de satisfaction, équipe transversale, groupes de travail, syndicats/BOC, processus de change, personne de confiance, service de prévention, cellule de DD	Le SPF Economie vise à être une organisation attractive, par un cadre de travail motivant et flexible pour tous ses collaborateurs, en s'appuyant sur une politique de 'change management' dynamique et collectivement soutenue.
Entreprises	Disposer d'un marché transparent et concurrentiel, développer une économie compétitive et durable, recevoir les autorisations nécessaires à leur fonctionnement, avoir leurs intérêts défendus, voir leur charge administrative réduite	Contact centre, infoshop, banque-carrefour des entreprises, guichets d'entreprises, contrôle sur le terrain, visites, accréditations et autorisations, contacts directs, conférences	En tant que garant du cadre normatif de l'union économique au niveau fédéral, le SPF Economie assure la régulation du marché des biens et services en veillant, d'une part, à concilier saine et loyale concurrence et, d'autre part, à préserver les intérêts des acteurs les plus faibles que sont les PME et les consommateurs. En outre Le SPF Economie s'inscrit dans l'accord du Gouvernement qui prévoit une réduction du nombre d'enquêtes statistiques et l'utilisation optimale des données administratives existantes (Only Once), dans le respect de la protection de la vie privée et de confidentialité des données.
Consommateurs	Etre protégés, être informés sur leurs droits, et sensibilisés à une consommation durable	Contact centre, infoshop, site web, médias et médias sociaux, concertation avec les organisations représentant les consommateurs, campagnes de sensibilisation	Le marché des biens et services ne peut être effectif et efficace que si la demande existe grâce à une confiance et une consommation des ménages. A cette fin, le SPF Economie joue un rôle actif afin d'informer, de rassurer et de protéger le consommateur.
Tutelle politique	Mise en œuvre de la note de politique du gouvernement, des notes d'orientation des ministres, et de la vision à long terme de développement durable	Note du gouvernement et note de politique des ministres, instructions, réunions, rapports d'activités, questions parlementaires	Le SPF Economie assure une réponse efficace et réaliste aux priorités de l'autorité politique, en étant un acteur impliqué dans le contexte socio-économique et dans le plan de relance pour la compétitivité en développant les partenariats avec les autres institutions et en garantissant un soutien statistique à la politique du gouvernement.

Parties prenantes	Leurs attentes et intérêts	Processus de dialogue	Notre engagement
Opinion publique (citoyens, médias, société civile)	Un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services et l'accès à de l'information et des statistiques relatives au développement durable (transports, gestion des déchets, affectation du sol,...)	Contact centre, infoshop, site web, relations presse, questions parlementaires, experts du vécu	En tant qu'organisme public, le SPF Economie est au service de l'ensemble des opérateurs afin d'assurer un bon déroulement de la vie économique. Pour se faire, il informe correctement l'ensemble des acteurs d'une manière efficiente.
Fédérations	Un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services et la participation au processus décisionnel	Dialogue, réunions de concertation, contacts directs, analyse des memoranda	En tant que représentant des intérêts des entreprises, les fédérations professionnelles sont un partenaire privilégié du SPF Economie. Un dialogue structurel est instauré avec plusieurs d'entre elles afin d'évaluer de manière régulière l'ensemble des difficultés auxquels sont confrontés les secteurs.
Pairs (autres autorités administratives belges)	Assumer et respecter les compétences, instaurer une bonne collaboration active	Mécanismes de concertation, demandes d'avis, Collège des Présidents	Le SPF Economie développe des organes officiels de concertation et de coordination, dans le but de dégager les complémentarités utiles et favorables au positionnement global de l'économie belge sur la scène européenne et internationale.
Partenaires et fournisseurs	Partenariat fiable et respect du contrat, soutenir l'innovation	Marchés publics (cahier des charges, appel d'offres), évaluation, concertation	Le SPF Economie met en œuvre une stratégie d'achat qui repose sur la transparence des procédures (e-procurement), l'intégration du développement durable, une concurrence entre entreprises et une bonne gouvernance.
Instances inter/supranationales	Mise en œuvre de la réglementation (surtout pour l'Union européenne et dans une certaine mesure pour l'OMC), participation au processus de décision, prise en comptes des recommandations, effectuer des analyses, émettre des avis et recommandations	Réunions, concertations et groupes de travail mis en place par ces instances, consultations publiques	Le SPF Economie coordonne, pour la Belgique, la gestion efficace et harmonieuse de la libre circulation des biens et services au niveau européen. Le marché intérieur présente également une dimension externe en s'ouvrant au contexte mondial de globalisation et à la mise en œuvre de la stratégie Europe 2020. Le SPF Economie contribue donc aussi, en soutien du Gouvernement fédéral, à la défense des intérêts stratégiques et sectoriels de l'économie belge.
Conseils et organes d'avis	Influencer le cadre réglementaire et les activités, être informé, représenter certains intérêts spécifiques	Mécanismes de concertation, demandes d'avis, consultation obligatoire, rencontres informelles, collaboration active	Le SPF Economie assure la tutelle sur certains organes, ainsi que leur secrétariat. Pour d'autres, il développe un partenariat sur des projets communs.

/Les ambitions en matière de durabilité

Ce rapport GRI présente certaines activités clés du SPF Economie en offrant une lecture critique des points d'attention essentiels qui caractérisent ses métiers et les attentes sociétales.

Il est entièrement dédié à la **'matérialité'** de l'information: la matérialité est le degré de pertinence et d'importance des sujets abordés. Ceci signifie que le contenu du rapport est déterminé par la volonté du SPF d'aborder les sujets centraux qui reflètent les impacts substantiels économiques, environnementaux et sociétaux de notre organisation, et d'expliquer la façon dont il s'acquitte de ses tâches en réponse aux attentes de la société et de ses parties prenantes.

Trouver et sélectionner ces sujets est un exercice crucial qui se fait en début de processus, avec l'apport de la haute direction du SPF. Cela permet de lister une série d'enjeux clés, de les prioriser, et de veiller à que ces thèmes soient traités de façon équilibrée, chiffrée et illustrée, en sélectionnant les informations nécessaires pour offrir une vision à la fois synthétique et complète.

Un rapport 'matériel' peut ne cibler que quelques sujets phares, expliquer ce choix, et se concentrer sur un traitement professionnel de ceux-ci.

C'est l'ambition de ce rapport : offrir un regard neuf, critique et inédit sur les sujets qui comptent réellement pour le top management, les employés et les parties prenantes du SPF Economie.

6 PROJETS PILOTES DANS LES SERVICES PUBLICS BELGES

L'Institut fédéral de développement durable (IFDD) a initié un projet encourageant 6 SPF à rédiger un rapport sociétal (ou développement durable) selon les lignes directrices du GRI – Global Reporting Initiative en 2014. Les 6 SPF participants sont: P&O, Justice, Finance, Economie, Chancellerie et Fedict.

Ce projet a bénéficié d'un accompagnement de consultants externes, les sociétés CAP conseil et slidingdoors. Ils étaient chargés de développer la méthodologie, offrir un accompagnement et dispenser des formations sur les lignes directrices GRI. Le projet a démarré en mars 2014 et a duré jusque fin novembre 2014. Il alterne accompagnement individuel (au sein de chaque SPF) et réunions collectives (6 SPF ensemble). Les 6 SPF avançaient au même rythme et rendaient compte de leur avancement lors des échanges des sessions collectives. Ils devaient produire progressivement tous les éléments constitutifs de leur futur rapport, soutenus par les consultants.

La matrice stratégique telle qu'adoptée par le Comité de direction à la mi-2012 reprend les objectifs actuels développés par le SPF Economie. Ces objectifs s'inscrivent dans 4 métiers (coordonner, connaître, réglementer

et surveiller) et dans 4 axes d'action (économie compétitive, protection du consommateur, économie durable et marché transparent). Notre politique de développement durable s'accorde évidemment avec cette matrice

et repose sur 4 ambitions liées à la mission du SPF Economie et 4 ambitions liées à la gestion interne de notre organisation.

Ambitions liées à la mission

Mission	CRÉER LES CONDITIONS D'UN FONCTIONNEMENT COMPÉTITIF, DURABLE ET ÉQUILIBRÉ DU MARCHÉ DES BIENS ET SERVICES EN BELGIQUE			
Ambitions	Ambition 1 : Positionner les entreprises implantées en Belgique par rapport aux autres pays	Ambition 2 : Garantir les droits des consommateurs	Ambition 3 : Tendre vers une économie qui réponde aux besoins d'aujourd'hui sans compromettre les chances des générations futures	Ambition 4 : Garantir une information fiable pour tous les acteurs du marché

Economie compétitive	Positionner les entreprises implantées en Belgique par rapport aux autres pays Stimuler une économie compétitive de manière à développer le positionnement de la Belgique par rapport aux autres pays. Seule cette optique permet de garantir un niveau de vie et un taux d'emploi élevés.
Protection du consommateur	Garantir les droits des consommateurs Assurer la protection du consommateur en vue de garantir ses droits. Les consommateurs occupent une place privilégiée sur le marché et ils doivent avoir confiance en lui.
Economie durable	Tendre vers une économie, qui réponde aux besoins d'aujourd'hui sans compromettre les chances des générations futures Tendre vers une économie durable, qui tienne compte des préoccupations économiques, sociales, sociétales et écologiques. Economie permettant de répondre aux besoins économiques d'aujourd'hui sans compromettre les chances des générations futures de répondre à leurs besoins économiques.
Marché transparent	Garantir une information fiable pour tous les acteurs du marché Garantir un marché transparent pour contribuer à une saine concurrence entre tous les acteurs du marché. L'information, l'étiquetage, l'indication des prix, les contrats, les normes ou encore les statistiques sont autant d'éléments nécessaires à une politique économique efficace.

Ambitions liées à l'organisation interne

	ORIENTATION CLIENT		RÔLE D'EXEMPLE	
Ambitions	Ambition 1 : Satisfaction des usagers	Ambition 2 : Visibilité externe de l'organisation	Ambition 3 : Gestion durable de l'organisation	Ambition 4 : Bien-être du personnel
				

Orientation client

Satisfaction des usagers	Etre un département attractif pour ses talents et une organisation 'orientée clients'.
Visibilité externe de l'organisation	Informier correctement et responsabiliser les acteurs du marché. Consolider son positionnement et sa visibilité externe par une politique de communication interne et externe moderne, connectée, accessible, coordonnée et diversifiée dans son contenu et ses canaux de diffusion.

Rôle d'exemple

Gestion durable de l'organisation	Améliorer l'impact environnemental de sa logistique.
Bien-être du personnel	Assurer un cadre de travail motivant et flexible pour tous les collaborateurs.

/Positionner les entreprises implantées en Belgique par rapport aux autres pays

Mission	CRÉER LES CONDITIONS D'UN FONCTIONNEMENT COMPÉTITIF, DURABLE ET ÉQUILIBRÉ DU MARCHÉ DES BIENS ET SERVICES EN BELGIQUE			
Ambitions	Ambition 1 : Positionner les entreprises implantées en Belgique par rapport aux autres pays	Ambition 2 : Garantir les droits des consommateurs	Ambition 3 : Tendre vers une économie qui réponde aux besoins d'aujourd'hui sans compromettre les chances des générations futures	Ambition 4 : Garantir une information fiable pour tous les acteurs du marché

Dans un marché globalisé, le contexte international bouscule et stimule notre environnement économique. L'émergence de nouvelles puissances économiques mondiales modifie les équilibres commerciaux traditionnels. L'économie belge doit impérativement être compétitive pour affronter une forte concurrence sur le plan des prix. Cette économie compétitive est indispensable pour **permettre à notre pays d'offrir de façon durable, en comparaison avec des pays similaires, un niveau de vie élevé et croissant, allant de pair avec**

un emploi élevé. Il appartient donc au SPF de soutenir les facteurs structurels de la compétitivité. Il s'agit donc, sur base de ses compétences, d'influencer les facteurs quantitatifs (coûts des facteurs de production : ressources, main d'œuvre, énergie, niveau de taxation, taux de change, productivité du capital, ...) et qualitatifs (simplicité administrative, innovations, productivité des travailleurs, localisation, créativité, résilience, ...) et de développer les instruments d'analyse et de mesure pour en évaluer les résultats.

Par son action au service du marché et des entreprises, le SPF doit contribuer activement et dynamiquement à un bilan positif de l'économie belge tel que présenté dans le cadre de la loi du 26 juillet 1996 relative à la promotion de l'emploi et à la sauvegarde préventive de la compétitivité. A côté du souci pour la compétitivité externe, le SPF consacre le reste de son attention à la stimulation d'un marché intérieur équilibré via une concurrence honnête.

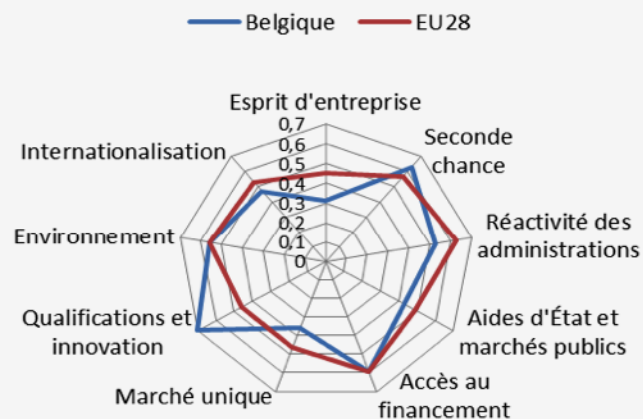
Que fait le SPF Economie à ce sujet ?

Coordonner	Le SPF Economie assure un rôle de pilier central de la coordination et de la concertation institutionnelle dans des domaines tels que : la concurrence, la compétitivité, la gouvernance belge du marché intérieur, la politique d'infrastructures et d'équipements énergétiques, les normes techniques, l'agenda digital, les registres d'entreprise européens, la politique commerciale internationale et la statistique.
Connaître	Le SPF Economie développe les outils d'observation et d'analyse adéquats de l'activité entrepreneuriale et des PME, de la compétitivité externe de l'économie et des secteurs, des conditions d'accès aux facteurs de production (salaires, énergie, logistique...) et aux marchés (géostatistiques), tout en assurant la simplification administrative par l'application du principe 'only once'. Il stimule l'innovation, les droits de la propriété intellectuelle et les nouvelles technologies de l'information.
Réglementer	Le SPF Economie élabore et simplifie une législation soutenant l'activité entrepreneuriale et les PME, conforme au cadre européen notamment en matière de concurrence et d'énergie, favorable à la compétitivité externe, à l'innovation et à la propriété intellectuelle.
Surveiller	Le SPF Economie veille à la compétitivité du marché pour les PME et les grandes entreprises, en luttant contre la fraude économique et sociale et en garantissant l'approvisionnement énergétique et son infrastructure.

Voici quelques exemples concrets qui illustrent l'action du SPF Economie en la matière.

SMALL BUSINESS ACT FACT SHEET

Le 'Small Business Act' (SBA) est le cadre développé par la Commission européenne en vue de reconnaître le rôle essentiel joué par les PME dans l'économie européenne. Il repose sur 10 principes destinés à guider la conception et la mise en œuvre des politiques au niveau communautaire et des États membres. En concertation avec les États membres, la Commission européenne établit un outil de monitoring de la mise en œuvre du Small Business Act. Le profil de la Belgique pour 2014 est présenté ci-dessous.



L'ANALYSE DE LA COMPÉTITIVITÉ

La compétitivité ne fait pas l'objet d'une définition universelle. Elle intègre différents concepts tels que les performances économiques, la compétitivité prix, la compétitivité hors-prix, le fonctionnement des marchés, le marché du travail, le développement durable et la cohésion sociale. Il s'agit d'un concept relatif impliquant que sa mesure n'a de sens que dans une optique de comparaison avec une entité similaire.

Ces 2 dernières années, le SPF Economie a participé en collaboration avec le Bureau fédéral du Plan, le Conseil central de l'Economie et la Banque nationale, au 'Groupe d'experts Compétitivité et Emploi' (GECE), mandaté par le Gouvernement fédéral afin d'analyser la compétitivité de la Belgique. Fort de son expertise en la matière, le SPF Economie a également développé un '**Tableau de bord de la compétitivité**', outil permettant d'établir un diagnostic de la compétitivité de la Belgique en la comparant aux performances des 3 pays voisins (Allemagne, France, Pays-Bas).

POLITIQUE DES PME

Afin de pouvoir exercer une activité indépendante, diverses formalités

doivent être remplies (inscription à la Banque-Carrefour via les guichets d'entreprises,...). Pour certaines activités professionnelles, une licence, une attestation, ou un agrément spécifique sont nécessaires. La sixième réforme de l'Etat a transféré aux Régions des compétences en matière d'accès à la profession et de conditions d'établissement. Ces compétences sont exercées par les entités fédérées depuis le 1er janvier 2015.

Les chiffres ci-dessous donnent un aperçu de la dynamique entrepreneuriale pour l'année 2014 soutenue par le SPF Economie.

ACCREDITATION

Pour soutenir leur compétitivité, les entreprises doivent pouvoir démontrer aux utilisateurs finaux de leurs produits et services que ceux-ci répondent aux attentes, tant en matière de qualité, de performance mais aussi de respect des exigences réglementaires de sécurité. L'organisme national belge d'accréditation BELAC, placé sous la responsabilité du SPF Economie, est chargé d'attester la compétence des organismes d'évaluation de la conformité des produits. Actuellement, plus de 400 organismes ont été accrédités dans des domaines tels que

la qualité des produits alimentaires ou de la construction, la sécurité des engins de levage et des appareils à pression, les prestations des laboratoires médicaux, les contrôles environnementaux.

98.065

NOUVELLES INSCRIPTIONS
DANS BCE

10.756

CANDIDATS INSCRITS AU
JURY CENTRAL

1586

DEMANDES DE CARTES
PROFESSIONNELLES POUR
ÉTRANGERS

749

DEMANDES DE LICENCES
DE BOUCHER-CHARCUTIER

5073

NOUVELLES AUTORISATIONS
D'ACTIVITÉS AMBULANTES

/Garantir les droits des consommateurs

Mission	CRÉER LES CONDITIONS D'UN FONCTIONNEMENT COMPÉTITIF, DURABLE ET ÉQUILIBRÉ DU MARCHÉ DES BIENS ET SERVICES EN BELGIQUE			
Ambitions	Ambition 1 : Positionner les entreprises implantées en Belgique par rapport aux autres pays	Ambition 2 : Garantir les droits des consommateurs	Ambition 3 : Tendre vers une économie qui réponde aux besoins d'aujourd'hui sans compromettre les chances des générations futures	Ambition 4 : Garantir une information fiable pour tous les acteurs du marché

Sans consommation des ménages, le marché des biens et des services ne peut fonctionner efficacement. **Le consommateur est un acteur essentiel sur le marché.** Il est impératif de prendre en compte ses **préoccupations spécifiques en matière de protection et de défense de ses droits.** Il doit

pouvoir exprimer des attentes légitimes en matière de transparence et de sécurité pour renforcer sa confiance. Il doit pouvoir bénéficier d'une information sur ses droits mais aussi sur ses devoirs. Le SPF entend accorder aux consommateurs une place privilégiée et respectée, au travers

d'une observation et d'une analyse spécifiques, mais aussi de l'élaboration d'un cadre réglementaire conforme à sa compétence fédérale exclusive en matière de protection du consommateur au sens large.

Que fait le SPF Economie à ce sujet ?

Coordonner	Parallèlement à la promotion d'une co-régulation adéquate, le SPF Economie assure un rôle de pilier central de la coordination et de la concertation institutionnelle dans les domaines économiques tels que : la gouvernance belge du marché intérieur, la politique énergétique, l'agenda digital, les normes techniques.
Connaître	Le SPF Economie développe des outils d'observation et d'analyse efficaces du marché des biens, des services et des capitaux et en particulier celui de l'énergie et des nouvelles technologies.
Réglementer	Le SPF Economie élabore une législation adaptée et intégrée assurant un niveau élevé de protection des droits des consommateurs en matière de pratiques commerciales, de concurrence, de politique énergétique, de commerce électronique, de télécoms et d'économie numérique.
Surveiller	Le SPF Economie protège les intérêts économiques du consommateur comme acteur du marché en garantissant son approvisionnement énergétique, en développant une politique de concurrence conforme au cadre UE, en veillant à la sécurité des produits et des services et en promouvant et coordonnant le règlement alternatif des litiges.

Voici quelques exemples concrets qui illustrent l'action du SPF Economie en la matière.

AUTOMATISATION DU TARIF SOCIAL

Le tarif social est un tarif d'électricité et de gaz naturel plus avantageux pour certains groupes cibles qui bénéficient d'une allocation spécifique. Depuis 2009, le tarif social est accordé de manière automatique de sorte que la plupart des ayants-droit puissent en bénéficier sans qu'ils doivent prendre d'initiative. Le SPF Economie est responsable de ce processus d'automatisation et communique tous les trois mois aux fournisseurs d'énergie les clients qui en bénéficient, les points de raccordement et la période de temps applicable. En 2014, le tarif social a été appliqué automatiquement à environ **370 000 contrats**.

SÉCURITÉ DES PRODUITS

Le SPF Economie veille à ce que les produits et services mis sur le marché répondent aux exigences de sécurité. En plus des interventions en réponse à des plaintes, des notifications, ou des incidents, le SPF Economie effectue des campagnes de contrôle ciblées. En 2014, des campagnes de contrôle ont été effectuées dans les secteurs suivants : Artifices de joie pendant la période de fin d'année, location de karts, articles pour enfants, ascenseurs, location de châteaux gonflables, exploitation d'attractions foraines, jouets et gadgets, exploitation d'aires de jeux par des restaurants, gants de travail.

ACTIVITÉS DE L'INSPECTION ÉCONOMIQUE LIÉES À LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR EN 2013

Le SPF Economie surveille le marché des biens et services afin de s'assurer du respect des réglementations économiques. Cette fonction de soutien à la politique réglementaire permet de disposer d'une évaluation permanente de la valeur et de l'efficacité de ses législations. La politique du SPF Economie en matière de surveillance du marché comprend l'information aux acteurs économiques, la prévention et la répression.

La direction générale Inspection économique contrôle le respect de **376 réglementations ou parties de réglementation**, pour un total de **286 secteurs économiques**. Elle reçoit annuellement environ **16.000 plaintes et demandes d'informations** de la part des consommateurs, des entreprises et de leurs organisations.

Le tableau ci-dessous reprend un aperçu des activités menées par l'Inspection économique en 2013, en matière de protection du consommateur.

PROTECTION ET SÉCURITÉ DU CONSOMMATEUR	NOMBRE D'ENQUÊTES
Loi sur les pratiques du marché	15.865
Contrats de voyage	90
Contrefaçon	1.200
Courtage matrimonial	110
Crédit à la consommation	911
Recouvrement	86
Sécurité et santé du consommateur	3.628
Prix imposés et prix sous surveillance	146
Produits pétroliers	131
Garantie légale	37
Total	22.204

/Tendre vers une économie qui réponde aux besoins d'aujourd'hui sans compromettre les chances des générations futures

Mission	CRÉER LES CONDITIONS D'UN FONCTIONNEMENT COMPÉTITIF, DURABLE ET ÉQUILIBRÉ DU MARCHÉ DES BIENS ET SERVICES EN BELGIQUE			
Ambitions	Ambition 1 : Positionner les entreprises implantées en Belgique par rapport aux autres pays	Ambition 2 : Garantir les droits des consommateurs	Ambition 3 : Tendre vers une économie qui réponde aux besoins d'aujourd'hui sans compromettre les chances des générations futures	Ambition 4 : Garantir une information fiable pour tous les acteurs du marché

L'évolution vers un nouveau modèle de croissance durable qui, simultanément, contribue au progrès économique, lutte contre le changement climatique et améliore la qualité de vie et de son environnement est une réalité

incontournable et à intégrer dans l'action de toute organisation. Une attention permanente et simultanée aux 3 piliers du développement durable que sont l'économie, le social et l'environnement doit donc inspirer

l'action du SPF tant dans la conception de mécanismes réglementaires que dans leur application et leur contrôle

Que fait le SPF Economie à ce sujet ?

Coordonner	Le SPF Economie assure un rôle de pilier central de la coordination et de la concertation institutionnelle dans la gouvernance belge du marché intérieur et notamment dans le domaine énergétique.
Connaître	Le SPF Economie conçoit des outils d'observation et d'analyse en support à la stratégie Europe 2020, conformément à l'accord de gouvernement, et stimule l'innovation au service d'une économie durable.
Réglementer	Le SPF Economie élabore une législation adaptée et équilibrée respectueuse des acteurs du marché des biens, des services et des capitaux, conforme aux engagements européens et qui favorise l'innovation, l'énergie durable et la sécurité juridique du commerce électronique.
Surveiller	Le SPF Economie développe une politique de concurrence coordonnée et assure la durabilité du marché par la gestion des déchets radioactifs, par le contrôle du respect de normes de produits, la réduction des émissions de CO2, par la lutte contre la contrefaçon et la garantie de l'approvisionnement énergétique.



Voici quelques exemples concrets de l'action du SPF Economie en la matière.

FEUILLE DE ROUTE ECONOMIE CIRCULAIRE

Depuis 2011, l'Union européenne invite les Etats-Membres à s'inscrire activement dans une utilisation efficace des ressources. Dans ce cadre, le SPF Economie a pris l'initiative avec la DG Environnement du SPF Santé publique, de mettre en place un groupe de travail en vue de proposer une contribution à l'élaboration de cette feuille de route fédérale. Les conclusions de ce groupe intitulées 'Vers une Belgique pionnière de l'économie circulaire', sont le résultat de nombreuses concertations avec les acteurs concernés (administrations, fédérations, groupe de travail externe du CCE, ...). Elles mettent en évidence les défis et opportunités du développement d'une économie circulaire et proposent une série de mesures à mettre en œuvre dans le cadre des compétences fédérales.

POINT DE CONTACT NATIONAL OCDE

Le Point de contact national (PCN) pour la Belgique est l'organe de suivi des Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales. Ce sont des recommandations que chaque gouvernement des 46 pays signataires adresse à ses entreprises, partout où ces entreprises sont actives. Plusieurs institutions internationales, y compris l'Union européenne, prennent également en compte ces principes directeurs de l'OCDE lors de la définition de leur politique en matière de responsabilité sociale des entreprises. Le PCN prend alors l'initiative de rassembler les acteurs concernés afin de fournir des informations ou de définir les points de vue. Le SPF Economie en assure le secrétariat.

LA LUTTE CONTRE LA CONTREFAÇON

En 2014, 309 projets de justice et 121 procès-verbaux d'avertissement ont été établis. L'ensemble des contrefaçons retirées du marché s'élève à 435.707 pièces, toutes catégories de biens confondues, pour une valeur marchande estimée à 9.391.927 euros.



LA TASKFORCE ECONOMIE DURABLE

Des initiatives environnementales et sociales représentent des opportunités de développement économique pour les entreprises destinées à renforcer leur compétitivité à long terme. Le SPF Economie entend encourager les entreprises à s'inscrire dans des stratégies d'économie durable. Pour ce faire, de nombreux [articles](#) qui s'adressent directement à ces entreprises sont publiés sur notre site internet. Par ailleurs, diverses conférences sont organisées, notamment sur la responsabilité sociétale des entreprises, ainsi que des 'Midis du développement durable', conférences s'adressant aux fonctionnaires, sur des sujets relatifs au développement durable.

L'AGRÈMENT DES SOCIÉTÉS COOPÉRATIVES

Les sociétés coopératives agréées sont une forme juridique de société dont les membres travaillent à des valeurs et des objectifs communs. Elles sont les promotrices d'un entrepreneuriat socialement responsable ; les associés, se satisfont d'un dividende limité, poursuivent un objectif commun plus large que la seule recherche du profit et s'impliquent personnellement dans la société.

Les sociétés coopératives qui fonctionnent conformément aux valeurs et principes coopératifs peuvent obtenir un agrément auprès du ministre en charge de l'Economie pour devenir membre du Conseil national de la Coopération. Les demandes d'agrément sont à adresser au SPF Economie. Les avantages découlant de l'agrément comme société coopérative sont relatifs notamment à l'exonération d'une partie du dividende pour les associés personnes physiques, à l'absence de requalification d'intérêts en dividendes, l'application étendue du tarif réduit à l'impôt sur les sociétés, l'exemption de l'obligation de prospectus, et la sécurité sociale des travailleurs pour les administrateurs.

/Garantir une information fiable pour tous les acteurs du marché

Mission	CRÉER LES CONDITIONS D'UN FONCTIONNEMENT COMPÉTITIF, DURABLE ET ÉQUILIBRÉ DU MARCHÉ DES BIENS ET SERVICES EN BELGIQUE			
Ambitions	Ambition 1 : Positionner les entreprises implantées en Belgique par rapport aux autres pays	Ambition 2 : Garantir les droits des consommateurs	Ambition 3 : Tendre vers une économie qui réponde aux besoins d'aujourd'hui sans compromettre les chances des générations futures	Ambition 4 : Garantir une information fiable pour tous les acteurs du marché

Pour que le marché fonctionne de façon saine et compétitive, ses acteurs (entreprises, consommateurs, autorités) doivent être informés en permanence et en toute transparence sur son fonctionnement, sur ses

différents indicateurs et opportunités de telle façon qu'ils puissent opérer de meilleurs choix. Le SPF Economie doit donc initier, piloter et moderniser les instruments de diffusion et de communication de l'information qui

émane de son analyse permanente, de sa mesure méthodologique, et de sa compréhension des mécanismes du fonctionnement du marché (contrats, tarifs, étiquetage de produits, normes).

Que fait le SPF Economie à ce sujet ?

Coordonner	Le SPF Economie assure un rôle de pilier central de la coordination et de la concertation institutionnelle dans des domaines économiques tels que la gouvernance belge du marché intérieur, les droits et les devoirs des acteurs du marché, la statistique officielle, la situation du marché énergétique.
Connaître	Le SPF Economie diffuse des informations objectives et des statistiques en matière de prix, de politique énergétique, d'état du patrimoine national, de dépendance, d'impact sur les ressources mondiales, d'innovation et de nouvelles technologies.
Réglementer	Le SPF Economie élabore et communique sur une législation adaptée à un marché équilibré des biens, des services et des capitaux dans des domaines économiques tels que : l'énergie, les télécoms, le commerce électronique et l'économie numérique.
Surveiller	Le SPF Economie contribue à la confiance des opérateurs économiques en soutenant la transparence sur le plan du prix, de l'étiquetage et des dispositions contractuelles.

Voici quelques exemples concrets de l'action du SPF Economie en la matière.

CAMPAGNES D'INFORMATION

Après le succès de la campagne 'Gaz et électricité: osez comparer' de 2012, et menée à nouveau en 2014, le SPF Economie a lancé une campagne similaire en 2013, relative aux prix des télécommunications. L'objectif de ces campagnes était d'inciter les consommateurs à comparer les prix des fournisseurs de gaz, d'électricité ou des télécommunications (téléphone, gsm, internet, télévision).

Pour la campagne de 2013 relative aux télécommunications, **330 fonctionnaires fédéraux et 500 fonctionnaires communaux se sont mobilisés dans les 440 communes participantes**. Cette campagne a permis d'atteindre un chiffre record de comparaisons sur le [simulateur de l'IBPT](#). Au total, il a enregistré **360.000 simulations**, ce qui correspond à la somme des comparaisons effectuées en 2010, 2011 et 2012. Le nombre moyen de simulations par jour était 20 fois supérieur à celui noté avant la campagne.

Dans la lignée de ces campagnes d'informations, le SPF Economie souhaite mener une large campagne de sensibilisation des ménages à leur potentiel de pouvoir d'achat. La force de cette campagne sera de valoriser les initiatives existantes (comme par exemple la campagne 'énergivores' qui permet d'estimer et de diminuer la consommation d'énergie et les émissions de CO2 liées aux produits utilisés et au degré d'isolation de l'habitation), de concentrer ces connaissances et de les présenter au public sous forme de conférences 'road show' avec le soutien des communes et des CPAS. Le SPF Economie coordonnera également une campagne visant à informer le consommateur sur les impacts financiers, sociaux et environnementaux des produits et services. En effet, lorsqu'un consommateur achète un produit ou un service il n'est pas forcément conscient du coût d'usage à moyen et long terme que cela entraîne pour lui-même et pour la société. Les choix des consommateurs se fondent souvent sur la seule base du prix d'achat et de la qualité supposée du produit. Une consommation responsable/durable implique de réfléchir à ses besoins et comment les satisfaire au mieux. En évaluant correctement les coûts d'achat et d'usage des différentes 'solutions', le consommateur peut faire ses choix de manière objective.

Ces deux propositions ont été inscrites dans l'avant-projet de plan fédéral de développement durable 2015-2020.

SUIVI ET ANALYSE DES PRIX

Depuis 2009, le SPF Economie, via son Observatoire des prix, assure l'observation et l'analyse des prix pour le compte de l'Institut des comptes nationaux (ICN). L'Observatoire a vu son champ d'études s'étendre en 2013 et peut désormais procéder aux analyses nécessaires en matière de prix (tant en termes d'évolution que de niveau), de marges et de fonctionnement du marché. En 2014, outre ses rapports trimestriels, il a également réalisé une étude ponctuelle sur les prix, les marges et le fonctionnement du marché des appareils auditifs en Belgique, ainsi qu'une analyse des coûts et des prix dans les différents maillons de plusieurs filières alimentaires (lait, viande).

COMPRENDRE L'ÉCONOMIE DURABLE EN BELGIQUE

Le concept d'économie durable tel que défini par le SPF Economie reste mal compris par ses parties prenantes. Il importe donc de circonscrire l'économie durable à la contribution des activités économiques au développement durable dans le cadre d'un marché régulé. La sensibilisation à l'économie durable en Belgique participe à sa mise en œuvre et dès lors s'inscrit dans les objectifs de la Vision à Long Terme de développement durable.

A l'instar du travail déjà accompli par le Bureau fédéral du Plan pour la thématique plus large du développement durable, le SPF Economie développe un projet visant une transparence accrue sur le concept et les indicateurs d'économie durable afin de mieux cibler les actions à mettre en œuvre, d'évaluer leur efficacité, de comparer la Belgique aux autres Etats Membres. L'objectif du projet est de définir, d'analyser et de présenter un set d'indicateurs spécifiques de l'économie durable liés à la sphère d'influence du SPF Economie.

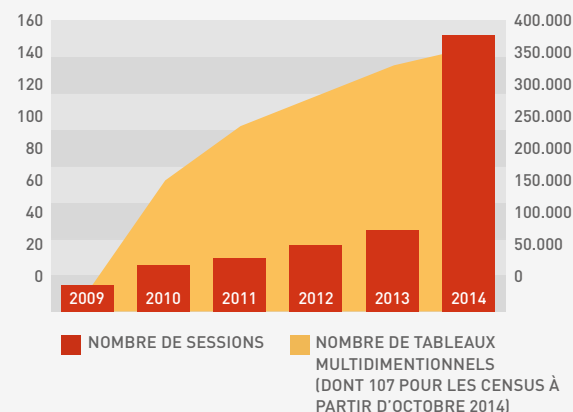
Le projet vise également à identifier des pistes de communication spécifiques adaptées aux publics cibles (entreprises, consommateurs, décideurs politiques, administrations, ONG, enseignants,...). La présentation finale pourra prendre diverses formes telles que, par exemple :

- Un ensemble de diapositives avec commentaires synthétiques et analytiques ayant pour but de communiquer vers des publics spécifiques ;
- une brochure reprenant les diapositives et à actualiser régulièrement ;
- un article de synthèse ;
- des posters pour d'éventuelles expositions ;
- du matériel pédagogique à destination d'écoles.

L'ACCÈS TRANSPARENT ET GRATUIT À TOUTES LES INFORMATIONS ET STATISTIQUES PAR TOUS LES UTILISATEURS SUR UN PIED D'ÉGALITÉ.

Le site [statbel](http://statbel.fgov.be) en particulier donne directement accès à toutes les statistiques officielles dès qu'elles sont disponibles suivant un calendrier précis, et renvoie vers les principales sources externes. L'utilisateur peut, depuis 2009, réaliser ses propres extraits dans des bases de données en ligne 'be.Stat' à un niveau de détail inimaginable auparavant. En 2014, près de 350 000 requêtes de données 'à la carte' s'ajoutent aux 7 000 000 de 'vues' annuelles de pages statistiques (tableaux synthétiques ou fichiers téléchargeables détaillés

OFFRE ET UTILISATION DE BASES DE DONNÉES EN LIGNE BE.STAT



/Orientation client

“ Le SPF Economie, un service public interactif au service de ses publics cibles.

Dans un environnement économique libéralisé complexe, ce n'est pas évident pour le citoyen d'être correctement informé de ses droits et devoirs et de choisir en connaissance de cause l'option qui correspond le mieux à ses besoins et possibilités. Contribuer à une économie transparente et compréhensible est l'un de nos défis.

Dans ce contexte, entreprises et consommateurs sont nos partenaires.

L'administration purement informative, mettant l'accent sur la transmission et l'harmonisation des informations, s'est transformée peu à peu en

administration interactive qui entre en relation avec ses 'clients'.

En dialoguant avec tous les acteurs concernés, il est possible d'élaborer les politiques de manière interactive avec leur soutien. Lors des journées d'étude et des réunions, le SPF Economie a présenté ses domaines de compétence aux stakeholders. A cette occasion, il leur a demandé d'indiquer nos éventuelles lacunes et a pris note de leurs conseils pour la prise de décision définitive.

Grâce notamment à une ligne d'information gratuite, facilement accessible et aux médias sociaux, les citoyens peuvent contacter notre administration. Chaque demande d'information ou remarque est

considérée comme une occasion de dialoguer, d'apprendre et de rectifier le tir si nécessaire.

Les plaintes relatives à notre prestation nous permettent de nous améliorer.

Nous avons choisi des canaux de communication interactifs tout en faisant particulièrement attention aux groupes de la population qui n'y ont pas accès. Les brochures peuvent être gratuitement téléchargées de notre site internet, mais peuvent aussi être demandées sous forme papier à notre Infoshop. Si nécessaire, nous allons à la rencontre du citoyen par exemple pour l'aider à comparer les prix de l'énergie ou des télécommunications. Nos experts de la pauvreté et de l'exclusion sociale se rendent dans des CPAS et y donnent des directives.

L'administration interactive ne peut réussir que si ses collaborateurs sont fermement convaincus de sa nécessité et de son utilité. Impliquer nos collaborateurs, coopérer de manière flexible, échanger les bonnes et mauvaises expériences, faire appel aux groupes de focus, avoir un feedback sur les décisions prises : nos collaborateurs deviennent les ambassadeurs de notre organisation et remplissent leur mission de manière orientée 'clients'.

Avec notre méthode de travail interactive orientée 'clients', chaque jour est un nouveau défi. Il n'est pas toujours évident à relever, mais il nous oblige à donner le meilleur de nous-mêmes et nous procure un sentiment de grande satisfaction. Les citoyens sont nombreux à nous remercier. A la fin de la journée, nos collaborateurs savent qu'ils ont fait la différence.

C'est ce qui nous rend fier d'être fonctionnaires.

Chantal DE PAUW, Porte-parole du SPF 
Economie

ORIENTATION CLIENT

RÔLE D'EXEMPLE



Satisfaction des usagers

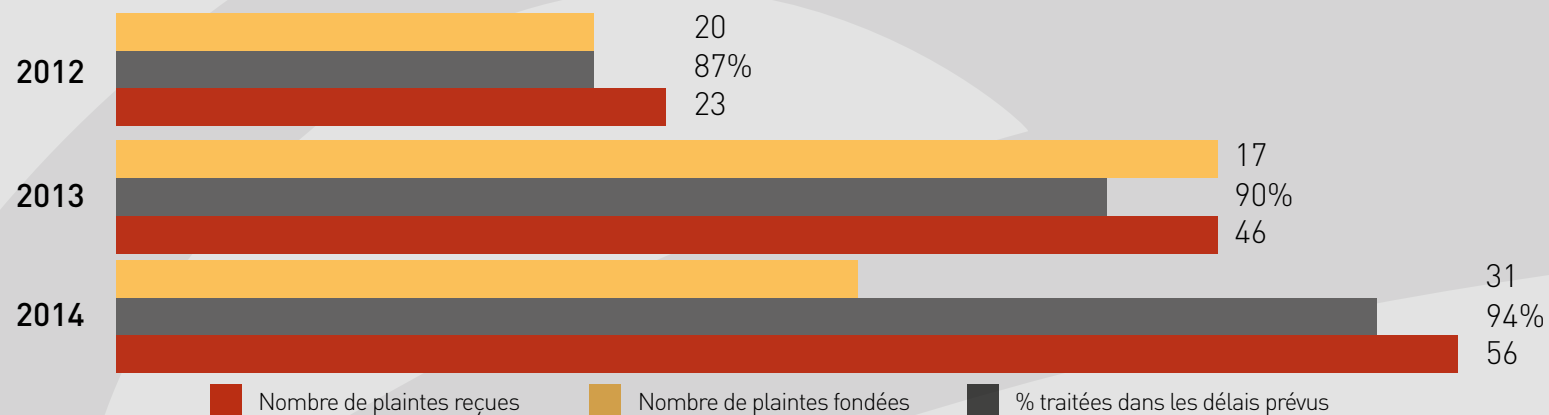
Dans le contexte social et économique actuel, caractérisé par un changement permanent, une organisation doit faire plus avec moins. Dans ce cadre, le SPF Economie souhaite adopter une nouvelle culture d'entreprises afin d'être reconnu comme un département attractif pour ses talents et une organisation 'orientée clients'. Les millions de consultations de nos sites d'information sont un premier indice de la satisfaction des usagers, mais nous allons plus loin.

En 2011, le SPF a rejoint le réseau fédéral de gestion des plaintes qui a

pour but d'uniformiser le traitement des plaintes dans les services publics fédéraux. En 2013, la gestion des plaintes a été structurée et harmonisée sur la base de la circulaire 626 du secrétaire d'Etat à la Fonction publique. Une procédure spécifique a également été fixée et un système de suivi mis au point. 2014 a été la première année complète durant laquelle cette nouvelle procédure et ce nouveau système de suivi ont été utilisés.

En 2014, le SPF Economie a enregistré **56 plaintes sur le fonctionnement et/ou**

les prestations dont 31 étaient fondées. 94 % des plaintes ont reçu une réponse dans les délais, à savoir dans les 15 jours ouvrables. La plupart des plaintes fondées (45 sur 56) portaient sur la **qualité du service rendu** (ex : réponse tardive à un e-mail ou problème avec un formulaire en ligne), six concernaient le **fonctionnaire** avec qui le répondant avait été en contact (ex : impolitesse), cinq concernaient la **procédure du service rendu**.



Le Contact Center est le point d'accès central vers lequel les citoyens et les entreprises peuvent adresser leurs questions relatives aux compétences exercées par le SPF Economie. Il est joignable via un numéro gratuit de téléphone et de fax, par voicemail, e-mail, courrier et formulaires sur notre site web

THÈME	NOMBRE DE QUESTIONS		
	2012	2013	2013
Energie	24395	22074	26095
Banque-Carrefour des Entreprises	22987	28025	37992
Statistiques	12051	13127	5775
Enquêtes	8791	10658	9450
Protection des consommateurs	7346	9819	11438

LE CONTACT CENTER

Les citoyens ou les entreprises peuvent entrer en contact avec le SPF Economie via le 'Contact Center'. Un personnel qualifié reçoit les appels ou les courriels, répond aux questions ou aide à obtenir l'information recherchée.

POUR LE JOINDRE

- Tél. : 0 800 120 33 (numéro gratuit)
accessible du lundi au vendredi de 9h à 17h,
- Fax : 0 800 120 57 (numéro gratuit),
- E-mail : info.eco@economie.fgov.be

Visibilité externe de l'organisation

En 2011, le SPF Economie a développé un nouvel outil de communication à usage externe, à savoir une newsletter électronique. Le but de cet outil est d'informer chaque mois les consommateurs, les entreprises ainsi que les autres parties prenantes (écoles, communes, fédérations, fonctionnaires, cabinets d'avocats...) des nouvelles réglementations et des projets ayant un impact sur la vie des consommateurs et des entreprises. La newsletter est envoyée au minimum une fois par mois vers les 1.500 personnes qui s'y sont abonnées.

Suivez le SPF Economie via:
sa newsletter externe :
<http://economie.fgov.be/fr/spf/Newsletter/>



Depuis 2013, le SPF Economie publie tous les trimestres une revue d'analyse socio-économique, le 'Carrefour de l'Economie'. Cette publication électronique propose des analyses approfondies sur des thèmes variés touchant les consommateurs, les entreprises ou l'activité économique au sens large. Cette publication est une excellente vitrine de l'expertise des agents du SPF Economie en matière d'analyse.

Le SPF Economie met à la disposition du citoyen et de l'entreprise un site internet afin de répondre à leurs besoins en information. Actuellement, le site

compte environ 8.000 pages. En 2014, le site web du SPF Economie a enregistré près de 16,5 millions de visites par plus de 5,3 millions d'internautes. Ceux-ci ont consulté au total 21,82 millions de pages.

Le site internet

Le site internet du département reflète les différentes compétences du SPF et est présenté sous la forme de thèmes. Il offre aux entreprises et au grand public un très large éventail de documents dignes d'intérêt.

Pour plus d'informations :
<http://economie.fgov.be>
<http://statbel.fgov.be>



Le SPF est présent sur Facebook, Twitter et Youtube. Ces canaux font partie intégrante des moyens de communication du SPF. Ils constituent ainsi un moyen complémentaire pour poser des questions

Suivez le SPF Economie via:

sa chaîne Youtube:

<http://www.youtube.com/user/spfeconomie>

son compte Twitter :

<https://twitter.com/SPFEconomie>

son compte Facebook :

<https://www.facebook.com/SPFEco>

Pour une approche encore plus personnalisée, SPF dispose d'une part, d'un guichet ouvert à tous, l'info shop, ouvert tous les jours ouvrables de 9h00 à 16h30 au 50 rue du Progrès et, d'autre part, d'un call center (le Contact Center), accessible gratuitement de 9h00 à 17h00 au 0800 120 33

L'infoshop

L'Infoshop est un espace ouvert au public situé dans le bâtiment central du SPF. Directement accessible de la rue, il présente en vitrine un large éventail des principales publications du SPF. La plupart de ces publications sont disponibles gratuitement.



/Rôle d'exemple

ORIENTATION CLIENT

RÔLE D'EXEMPLE



Gestion durable de l'organisation

EMAS

Le SPF Economie, à travers ses missions et son fonctionnement général (utilisation des bâtiments, des matériaux, etc.), a un impact sur l'environnement. Il en est conscient et dispose d'un système de management environnemental en conformité avec les exigences du règlement EMAS. Depuis 2008, le SPF Economie est enregistré auprès d'EMAS. Actuellement,

l'enregistrement EMAS concerne la gestion des missions du SPF et la gestion logistique de l'immeuble City Atrium à Bruxelles. La restriction à un seul bâtiment n'empêche nullement d'organiser des actions environnementales sur d'autres sites occupés par le SPF Economie.

L'instauration d'un système de management de l'environnement (SME)

au sein d'une organisation a pour but d'y assurer une gestion rigoureuse et une amélioration continue de ses performances environnementales. La déclaration environnementale est l'instrument de communication qui rappelle les objectifs fixés et fait le point sur les actions entreprises pour réaliser ces objectifs, ainsi que sur les nouveaux défis et les actions programmées.

Mobilité durable

Le SPF Economie recherche les possibilités de mobilité durable et sensibilise ses collaborateurs afin de rendre les déplacements (de service) plus écologiques. Quelques initiatives :

- Participation à la Bike Experience ;
- Organisation de cours 'Ecodriving' pour les chauffeurs professionnels et les inspecteurs ;
- Indication sur le site internet de l'accès pour chaque bâtiment ;
- Horaire variable prévu pour la plupart des membres du personnel ;
- Mise à disposition d'un garage à vélos et de douches ;
- Achat de deux vélos électriques pour les déplacements de service et d'une camionnette électrique qui assure

la navette du courrier interne entre les bâtiments bruxellois du SPF Economie ;

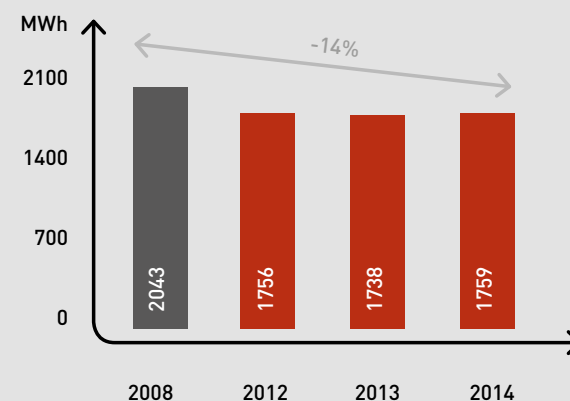
- Tickets de métro et de train offerts comme solution alternative aux déplacements de service en voiture ;
- Participation au projet pilote visant à tester le potentiel des véhicules électriques, hybrides et/ou roulant au CNG (compressed natural gas – gaz naturel comprimé) au niveau fédéral.

Consommation énergétique

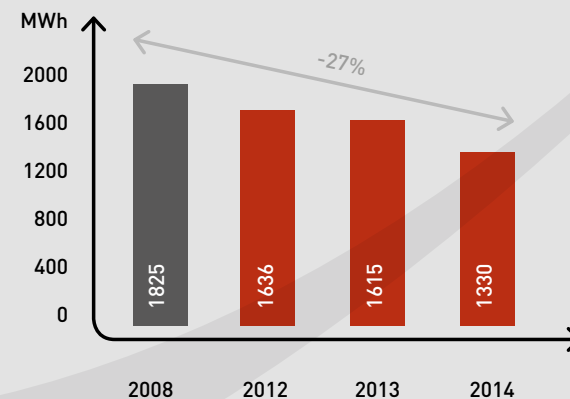
L'électricité est principalement utilisée pour l'éclairage, l'air conditionné, le fonctionnement du matériel informatique (PC, écrans, photocopieuses, serveurs,...). Le gaz naturel est utilisé comme combustible

de chauffage. Les installations de chauffage sont régulièrement entretenues par une société spécialisée.

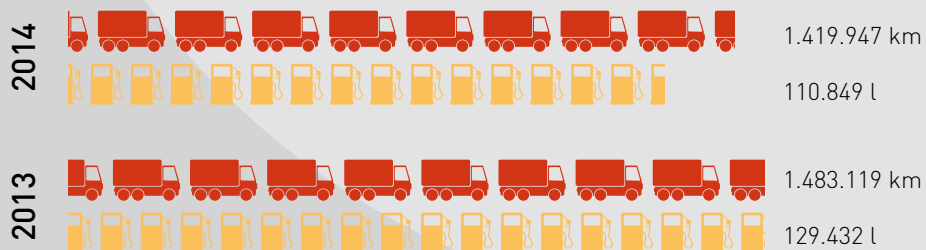
CITY ATRIUM C : CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ



CITY ATRIUM C : CONSOMMATION DE GAZ



Parc automobile durable



Consommation de papier

Dans nos bâtiments, nous utilisons du papier A3 et A4 100 % recyclé issu de forêts gérées durablement (label FSC), entièrement blanchi sans chlore (label TCF) et portant l'écolabel Nordic Swan et l'UE-ecolabel.

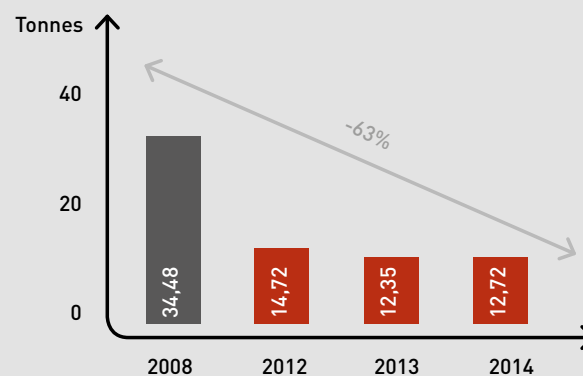
Ces dernières années, la consommation de papier au City Atrium a fortement diminué, et ce grâce à l'organisation de campagnes de sensibilisation, la révision des méthodes de travail et les paramètres d'impression des dispositifs (par ex. recto-verso par défaut), mais aussi grâce au projet EcoPrint. Des appareils multifonctions ont ainsi été placés à tous les étages pour une utilisation commune. Le nombre d'imprimantes individuelles a été considérablement réduit. Un suivi des dispositifs est opérationnel depuis l'automne 2012.

Au cours des années, plusieurs directions et services ont analysé et revu leurs pratiques en matière d'impression

des documents. Un exemple concret est la simplification administrative de la direction générale Statistiques - Statistics Belgium (E8) en 2013. La principale source de réduction de l'envoi de formulaires papiers découle de la digitalisation rapide des différentes enquêtes (avec web survey). La suppression d'enquêtes ou de questions dans les enquêtes (au profit de sources administratives) y participe également

- la suppression de l'enquête agricole de novembre a permis d'économiser 11.500 pages A4 ;
- la suppression du sondage trimestriel sur l'évolution des gains dans l'industrie a permis d'économiser 7.638 pages A4 ;
- la simplification de l'enquête annuelle horticole a permis d'économiser 22.315 pages A4

CITY ATRIUM C : CONSOMMATION DE PAPIER
(PAGES A4 POUR IMPRIMANTES ET PHOTOCOPIEUSES)



Politique d'achat durable

En 2009, un catalogue électronique 'Ecomag' pour les articles de bureau a été créé. La procédure complète pour la fourniture des articles a ainsi été informatisée pour assurer un meilleur suivi de la consommation. L'offre a également été revue à la baisse. Chaque

année, le catalogue est mis à jour afin de proposer des articles plus durables.

Politique de communication

Au cours des dernières années, des efforts considérables ont été réalisés au niveau de la politique de communication externe : impression à la demande,

numérisation des publications, publications papier uniquement sur demande explicite, et ce tout en tenant compte du public cible (par exemple publics défavorisés, personnes âgées, consommateurs faibles, etc.).

Le bien-être des agents

La satisfaction du personnel

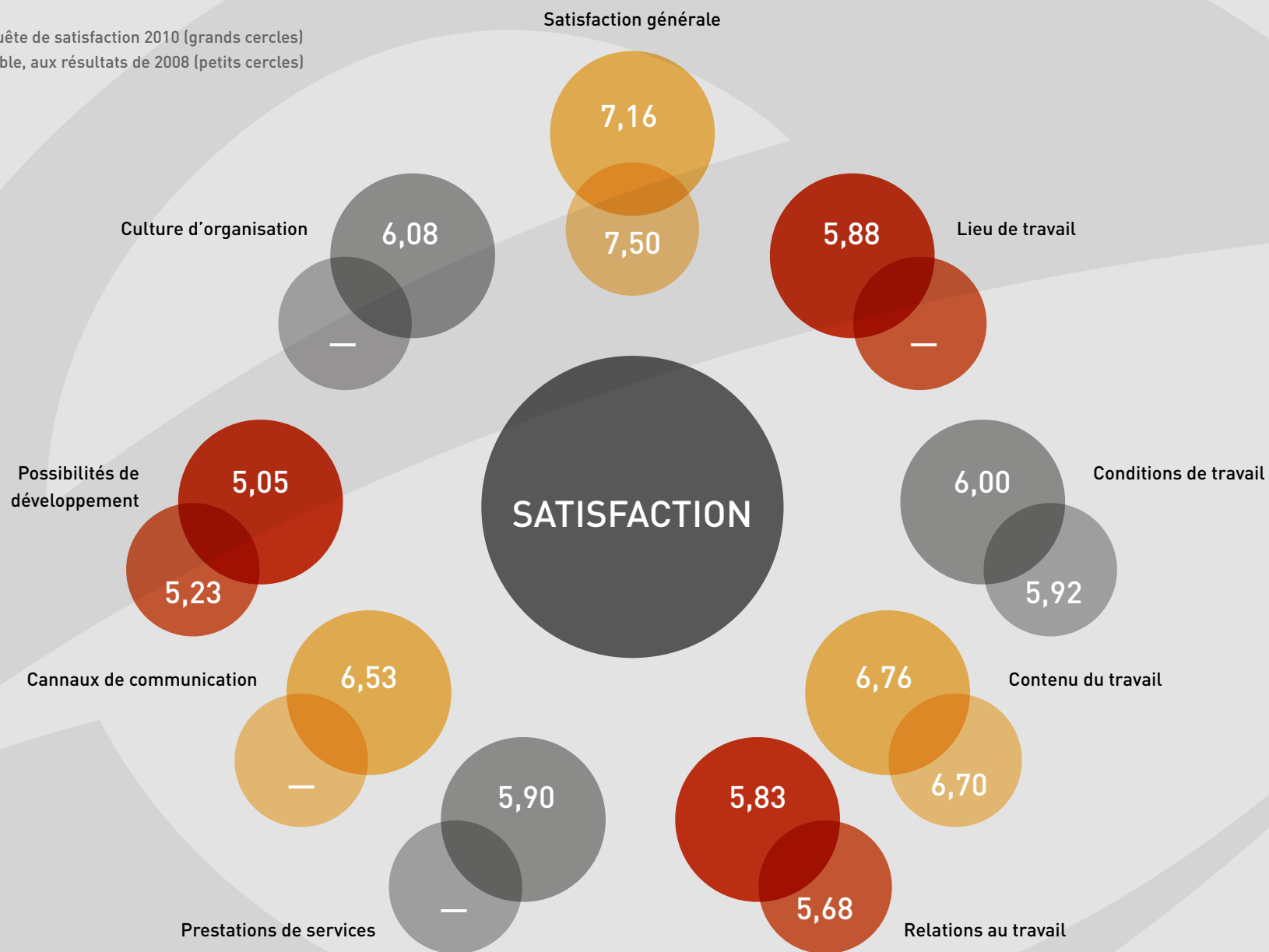
En 2008 et 2010, une enquête de satisfaction a été menée auprès du personnel du SPF Economie. Outre l'évaluation de la satisfaction générale, celle-ci abordait les thèmes du lieu de travail, des conditions de travail, du contenu du travail, des relations au travail, de la prestation de service, des canaux de communication, des possibilités de développement et de la culture d'entreprise. La figure ci-dessous représente les résultats de l'enquête 2010 (grands cercles) comparés, si possible, aux résultats

de 2008 (petits cercles). Ce sont les thèmes de la satisfaction générale, le contenu du travail et les canaux de communication. Une analyse plus fine des résultats montre des disparités parfois importantes entre directions générales mais également entre statut ou niveau hiérarchique.

Désireux de créer un lieu de travail idéal et conscient de l'influence potentielle que le bien-être au travail peut avoir sur la vie privée, le SPF Economie mène actuellement une analyse des risques psychosociaux à travers un

questionnaire volontaire auprès de l'ensemble des collaborateurs. Par ailleurs, le SPF P&O développe une enquête de satisfaction qui s'adressera à l'ensemble des services publics fédéraux. Les résultats de cette enquête seront probablement communiqués dans le prochain rapport GRI. En fonction des résultats généraux qui sortiront de cette enquête, il conviendra au SPF Economie de développer une enquête ad hoc tenant compte de ses propres particularités et permettant une analyse plus fine en fonction des différentes directions générales.

Résultats de l'enquête de satisfaction 2010 (grands cercles)
comparés, si possible, aux résultats de 2008 (petits cercles)



La sécurité et la protection des travailleurs

Le Service Interne pour la Prévention et la Protection au Travail (SIPPT), créé en janvier 2000, veille au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail. Ce service assiste l'employeur, la ligne hiérarchique et les travailleurs dans l'application des dispositions légales et réglementaires relatives au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur mission et/ou de toute autre activité préventive.

Prévenir les risques, évaluer ceux qui ne peuvent pas être évités, les combattre à la source et remplacer ce qui est dangereux par ce qui l'est moins, adapter le travail à l'homme, planifier la prévention, fournir aux travailleurs les instructions adaptées, élaborer une politique de bien-être constituent une partie des buts et missions confiés au Service Interne pour la Prévention et la Protection au travail.

Le SPF Economie dispose d'un plan global de prévention établi pour une période de 5 ans. Celui-ci comprend :

- les résultats de l'analyse des risques;

- les mesures préventives à prendre;
- les buts prioritaires à atteindre;
- les activités et missions permettant d'atteindre ces objectifs;
- les moyens organisationnels, matériels et financiers;
- les missions, obligations et moyens de toutes les parties concernées;
- les techniques permettant d'adapter le plan global de prévention aux circonstances;
- les critères d'évaluation de la politique en matière de bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur tâche.

La formation du personnel

Le SPF Economie propose un large éventail de possibilités de formation et de développement pour permettre à chaque collaborateur d'étendre ses compétences ou de les actualiser (capacités, connaissances et attitude). Dans ce cadre, le service Formation et Développement s'est fixé comme objectifs de :

- proposer une offre variée en possibilités de développement tout en

responsabilisant le collaborateur dans son processus d'apprentissage ;

- veiller à ce que le collaborateur développe, renouvelle et partage ses compétences tout au long de sa carrière ;
- concevoir une politique de formation et de développement sur mesure pour l'organisation et le collaborateur.

A cet effet, le SPF Economie développe des compétences générales via le centre de formation interne ainsi que les formations dispensées par l'Institut de formation de l'Autorité fédérale (IFA). Il propose également des formations techniques et spécialisées externes qui peuvent donner lieu à une dispense de service.

Depuis la création du centre de formation en 2009, **316 agents se sont inscrits à au moins un des 14 modules de formation internes.**

Celles-ci reprennent les compétences principales du SPF Economie. Si au départ ces formations étaient destinées uniquement aux stagiaires de niveau A, depuis 2 ans, elles sont accessibles à l'ensemble du personnel.

Travailler autrement

Notre SPF souhaite être un employeur attractif et offre la possibilité aux agents de 'Travailler autrement'. On entend par là qu'il offre une alternative en matière d'organisation du travail, à savoir le travail à distance via le 'télétravail' et le 'travail en bureaux satellites'.

Une enquête menée en 2014 montre que dans notre SPF, **23 % des collaborateurs télétravaillent**. En guise de comparaison, au SPF Finances il y a 3 % de télétravailleurs, 9 % à l'ONEM, 13 % au SPF Mobilité et Transports, 51 % au SPF P&O et 52 % au SPF Sécurité Sociale. Davantage de femmes que d'hommes télétravaillent (**61 % de**

femmes et 39% d'hommes), sans doute pour assurer un meilleur équilibre entre travail et vie de famille. Néanmoins, un nombre assez significatif d'hommes qui optent aussi pour cette formule. Dans le cadre du projet Ecoresult, un groupe de travail 'Travailler indépendamment des horaires et du lieu', composé de volontaires représentant l'ensemble des directions générales et services d'encadrement, a été mis en place afin de mener une réflexion sur notre système d'enregistrement du temps de travail. Le renforcement d'un travail plus flexible au sein du SPF Economie pourrait avoir un impact sur les transports notamment aux heures de

pointes et participerait dès lors à une mobilité plus durable.

Diversité

Au sein de notre organisation se côtoient hommes, femmes, jeunes et plus âgés, néerlandophones, francophones et germanophones, collaborateurs d'origine étrangère et d'origine belge, personnes avec ou sans handicap... Cette diversité représente une grande richesse pour notre SPF.

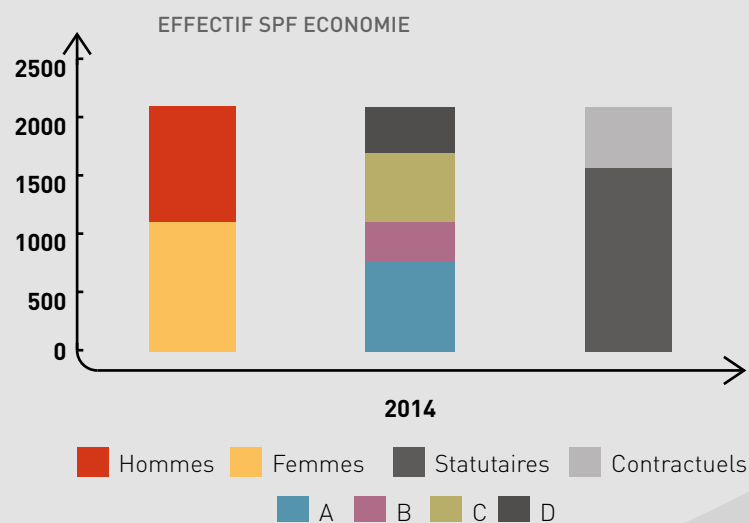
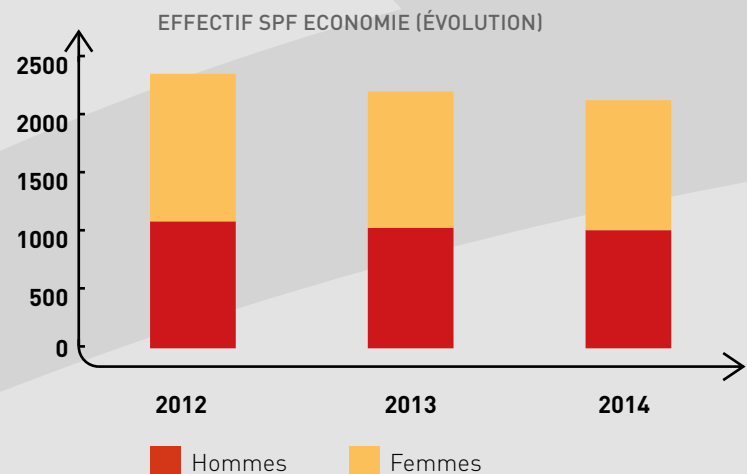


EVOLUTION PERSONNEL 2012-2014

En 2006, à la Charte de la Diversité de l'Administration fédérale, notre SPF s'est engagé à exclure toute forme de discrimination directe ou indirecte et à mener des actions concrètes en ce sens. Depuis l'adhésion à cette charte, de nombreuses actions ont été engagées en faveur de la diversité tant au niveau fédéral qu'au niveau du département : mise en place de valeurs, accès pour tous aux informations numériques, organisation d'une journée de la diversité ...

Plus de la moitié du personnel a plus de 50 ans. Tenant compte des restrictions budgétaires actuelles gelant les recrutements, ce constat pose deux questions :

- d'une part, un manque de représentativité. En effet, les nouvelles générations actives fraîchement diplômées sont sous représentées,
- d'autre part, le départ à la pension d'ici une décennie d'une proportion importante du personnel comporte le risque sous-jacent d'une perte d'expérience et de compétence à court terme.



En 2013, le taux d'emploi des personnes avec un handicap dans la fonction publique fédérale s'élevait à 1,57%, soit une évolution certes légère mais toujours positive par rapport aux années précédentes. Le SPF Economie, avec un taux de 3,17% est une des 10 organisations fédérales qui atteignent

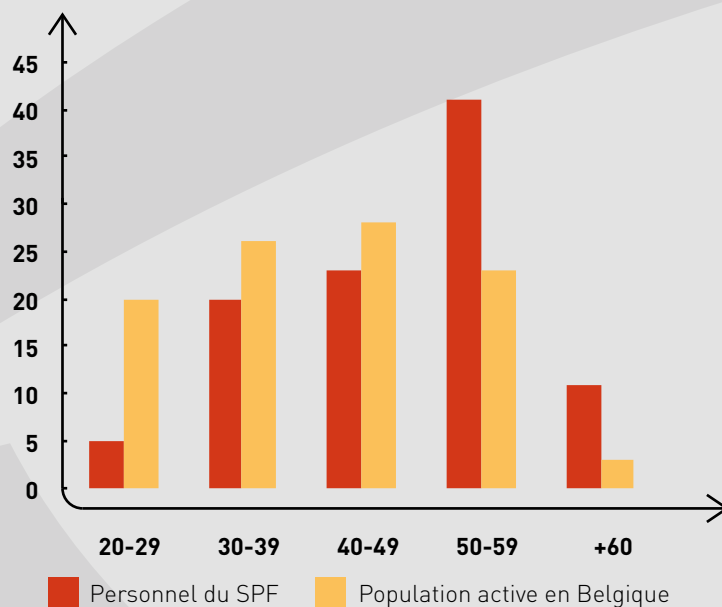
ou dépassent le quota de 3% de mise à l'emploi de personnes avec un handicap.

Le Service social

Le Service social créé au sein du SPF Economie en 1976, vise à favoriser l'épanouissement quotidien tant personnel que professionnel. Il a pour

mission de fournir au personnel l'aide morale et matérielle dont il pourrait avoir besoin. A cet effet, il propose des aides collectives, comme l'assurance hospitalisation, la préparation à la retraite ou des aides individuelles, comme le soutien, l'écoute aux problèmes d'ordre professionnel et/ou privé, les visites à domicile, une aide financière conditionnelle.

Par ailleurs, l'A.S.B.L. 'Association Royale du personnel du Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie' (AEZ) a pour objectif de promouvoir et d'organiser des activités sportives et culturelles pour ses membres. L'AEZ offre ainsi la possibilité au personnel du SPF Economie de faire du sport ou aller visiter une exposition pendant les heures de midi.



/Index GRI

G4 ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION

page

1. Stratégie et analyse

G4.1 Une déclaration du décideur le plus haut placé de l'organisation sur la pertinence du développement durable pour l'organisation et sur sa stratégie pour y contribuer

p5

2. Profil de l'organisation

G4.3 Nom de l'organisation

couverture

G4.4 Les principales marques et principaux produits et services

p6

G4.5 Le lieu où se trouve le siège de l'organisation

p3, dos

G4.6 Les pays dans lesquels l'organisation est implantée ou exerce d'importantes activités

p3

G4.7 Le mode de propriété et la forme juridique

dos

G4.8 Les marchés desservis

p7

G4.9 La taille de l'organisation

p3, 7

G4.10 Personnes employées

p49-50

G4.11 Le pourcentage de l'ensemble des salariés couverts par une convention collective

100% (accord sectoriel)

G4.12 La chaîne d'approvisionnement de l'organisation

p6-7

Participation à des initiatives externes

G4.14 Indiquer si la démarche ou au principe de précaution est prise en compte par l'organisation, et comment

p5, 10-11

G4.15 Répertoire les chartes, principes et autres initiatives en matière économique, environnementale et sociale, développés en externe et auxquels l'organisation a souscrit ou donné son aval

p10-11

G4.16 Répertoire les affiliations stratégiques à des associations ou à des organisations nationales ou internationales de défense des intérêts

p15

3. Aspects et périmètres pertinents identifiés

G4.17 Répertoire toutes les entités incluses

p3

G4.18 Expliquer le processus de contenu et du périmètre des aspects

p14-15, 18-19

G4.19 Répertoire tous les aspects pertinents

p14, 20-21

G4.20 Indiquer le périmètre des aspects au sein de l'organisation

p14, 20-21

G4.21 Indiquer le périmètre des aspects dehors de l'organisation

p14, 20-21

4. Implication des parties prenantes

G4.24 Fournir une liste des groupes de parties prenantes avec lesquels l'organisation a noué un dialogue

p15

G4.25 Indiquer les critères retenus pour l'identification et la sélection des parties prenantes avec lesquelles établir un dialogue

p15

G4.26 Indiquer l'approche de l'organisation pour impliquer les parties prenantes, y compris la fréquence du dialogue par type et par groupe de parties prenantes

p16-17

G4.27 Indiquer les thèmes et préoccupations clés soulevées dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes et la manière dont l'organisation y a répondu

p16-17

5. Profil du rapport

G4.28 Période de reporting pour les informations fournies

p2

G4.30 Cycle de reporting

p2

G4.31 Indiquer la personne à contacter pour toute question sur le rapport ou son contenu

dos

G4.32 Core/Comprehensive index de contenu GRI

p2

G4.33 Indiquer la référence au rapport de vérification externe, si le rapport a été vérifié en externe

p3

6. Gouvernance

G4.34 Indiquer la structure de la gouvernance de l'organisation, y compris les comités de l'instance supérieure de gouvernance

p8-9

7. Éthique et intégrité

G4.56 Décrire les valeurs, principes, normes et règles de l'organisation en matière de comportement, tels que les codes de conduite et codes d'éthique

p4

G4 ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION

page

ÉCONOMIE

Performance économique

G4 EC1 Valeur économique directe créée et distribuée

p7, 24, 27

ENVIRONNEMENT

Matières

G4 EN1 Consommation de matières

p44 (papier)

Énergie

G4 EN3 Consommation énergétique

p43

PRATIQUES EN MATIÈRE D'EMPLOI ET TRAVAIL DÉCENT

Santé et sécurité au travail

p45-46

Formation et éducation

G4 LA10 Programmes de développement des compétences et de formation

p47

DROITS DE L'HOMME

Non-discrimination

G4 HR3 Incidents de discrimination et actions correctives mises en place

p49-50

RESPONSABILITÉ LIÉE AUX PRODUITS

Étiquetage des produits et services

G4 PR5 Résultats des enquêtes de satisfaction client

p38-39

**Pour toute question sur le
rapport ou son contenu,**
veuillez contacter
Jean-Marc Delporte, Editeur responsable

**Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes
moyennes et Energie**

City Atrium | Rue du progrès 50 | 1210 Bruxelles

Tél.: 0 800 120 33 (numéro gratuit)
accessible du lundi au vendredi de 9h à 17h

E-mail : info.eco@economie.fgov.be

<http://economie.fgov.be>
<http://statbel.fgov.be>

0314 595 348

Créé par arrêté royal du 25 février 2002 sous l'autorité du
ministre qui a l'économie dans ses attributions.

Editeur responsable : Jean-Marc Delporte