Service public fédéral
Sécurité sociale

RAPPORT ANNUEL 2011

AIMER. SEMER, ESSAIMER.

.be

RAPPORT ANNUEL 2011

AIMER. SEMER, ESSAIMER.

TABLE DES MATIÈRES

Le mot du Président 6

Dans les coulisses du SPF 8

1. La sécurité sociale en Belgique 8
2. Les services du SPF Sécurité sociale 8
3. Nos missions: une approche thématique 12
4. Un service public efficace et innovant 13

Axe 1: Appui et coordination stratégiques 14

1. Soutien à la bonne gouvernance 16
2. Relations bilatérales et multilatérales 24
3. Etudes, analyses et valorisations 35
4. Réglementation 37
5. Consolidation financière 44
6. Participation à des Comités & Conseils 52

Axe 2: Prestation de Services 58

1. Personnes handicapées 60
2. Enfants 73
3. Indépendants 75
4. Citoyens 77
5. Entrepreneurs & employeurs 78
6. Victimes de la guerre 82
7. Le fonctionnaire d'information 85

Axe 3: Lutte contre la fraude sociale 88

1. Contrôle de l'application correcte de la législation sociale 90
2. Coordination de la lutte au niveau belge 98
3. Coordination de la lutte au niveau européen et international 100

Axe 4: Capacités organisationnelles 104

1. Un nouvel instrument de gestion: le contrat d'administration 106
2. Le personnel du SPF 108
3. Finances 122
4. Facility management 128
5. Capacités informatiques 132
6. Information et communication 140
7. Développement durable 146
8. Environnement 148
9. Prévention et protection au travail 152

Annexes

Annexe 1: Nos récompenses 156
Annexe 2: Nos publications 157
Annexe 3: Global Reporting Initiative - ISO 26000 161

Liens 173

Les interviews de nos collaborateurs

1. Appui et coordination stratégiques

Comment harmoniser les procédures pour les travailleurs frontaliers ? 32
Modernisation de la comptabilité des IPSS 46
Calculs, estimations et prévisions: la Cellule Actuariat 50

2. Services aux clients

Medic-e - le dossier médical digital de la personne handicapée 66
Le Contact Center et le Workforce management 70
Un seul service d'accueil pour la DG Victimes de la Guerre 80

3. Lutte contre la fraude sociale

Le data-mining & l'inspection sociale 96

4. Capacités organisationnelles

Summerschool 2.0: les médias sociaux 112
Trois piliers pour le budget et le contrôle de la gestion 126
9500 articles inventoriés ! 130
Le SPF et la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) 150

LE MOT DU PRÉSIDENT

BIENVENUE AU SPF SÉCURITÉ SOCIALE !

J'ai à nouveau le plaisir de vous présenter, à travers ce **Rapport annuel 2011**, le fruit de toutes nos activités pour lequel le thème est celui des abeilles.
Après avoir abordé des thèmes graphiques plutôt immatériels ou techniques ces trois dernières années, nous sommes conscients qu'un retour à la nature est une source inépuisable d'inspiration pour tous et en particulier pour nos organisations.

La nature est **ingénieuse** (elle crée, assemble, se réinvente), **agile** (loin d'être statique, elle est en perpétuel mouvement et s'adapte aux changements qui lui sont imposés) et **frugale** (elle ne consomme que ce dont elle a besoin). Ces trois qualités sont parfaitement applicables tant à une organisation qu'aux hommes et aux femmes qui la composent. Ce sont trois qualités que nous essayons, humblement, de faire nôtre au quotidien afin de rendre un service de qualité à nos interlocuteurs, qu'ils soient citoyens, entreprises, institutions ou politiques.

Le thème des abeilles s'est imposé à nous car elles sont le pouls de la nature. "Si les abeilles venaient à disparaître, l'humanité n'aurait plus que quelques années à vivre". Cette citation, attribuée à Albert Einstein, évoque une dure réalité. L'abeille est un maillon essentiel dans le cycle de la vie et sa disparition empêcherait la pollinisation et, à terme, la disparition pure et simple du monde tel que nous le connaissons actuellement.

Sans vouloir porter une importance excessive à la sécurité sociale belge, je pense que son existence au sein de la Belgique a un rôle fédérateur et peut en être un des baromètres, à l'instar des abeilles au niveau de la nature. La sécurité sociale est un des fondements de notre société et elle assure à chaque citoyen - même avec un minimum de ressources - de pouvoir trouver et garder sa place dans notre communauté, en s'appuyant sur le principe aussi fort que noble de la solidarité.

Les abeilles ont vraiment beaucoup à nous apprendre en termes d'organisation: chacune d'elle a un rôle bien précis à exercer et la somme de leur activité fait de la

ruche une des communautés les plus élaborées du règne animal. La cohésion, la communication et le partage des responsabilités sont des éléments essentiels de cette communauté. Nous souhaitons qu'il en soit de même pour les équipes de notre SPF.

Ce qui est plus remarquable encore, c'est que les abeilles vont, au cours de leur vie, évoluer d'une fonction à l'autre au sein de la ruche. A chaque étape, l'abeille reçoit de ses congénères les apprentissages et connaissances nécessaires à la parfaite exécution de ses tâches, afin que le résultat délivré soit cohérent avec l'ensemble. C'est également une belle leçon pour notre organisation et l'évolution des carrières de nos collaborateurs, leçon que nous retrouvons une fois de plus dans deux de nos valeurs, la solidarité et l'orientation résultat.

> " Nous espérons de tout coeur essaimer notre enthousiasme, nos valeurs et notre volonté de toujours faire mieux "

Ainsi, à la lecture de ce rapport annuel 2011, vous découvrirez tout ce que le SPF entreprend pour asseoir sa réputation de **centre d'expertises**, de **partenaire privilégié** (pour le réseau des institutions publiques de sécurité sociale mais aussi pour toutes les institutions se préoccupant de cette matière) et d'**employeur attractif**.

Nos activités vous sont présentées selon 4 axes majeurs: le soutien à la bonne gouvernance, le service au client, la lutte contre la fraude et le développement de nos capacités organisationnelles. Les 6 Directions générales et les 4 Services d'encadrement - qui assurent le bon fonctionnement de l'activité du SPF - mettent en évidence leurs principales réalisations et innovations. A chaque fois, la personne de contact sera renseignée, ce qui vous permettra d'accéder à plus d'information si vous le souhaitez ou à un échange d'expérience.

Beaucoup de rapports annuels taisent malheureusement les activités de collaborateurs qui contribuent pourtant de façon essentielle aux résultats de l'organisation. Cette année encore, vous aurez la possibilité de faire connaissance avec certains de nos collègues à travers des interviews qui mettent en lumière des projets menés avec succès en 2011.

Des projets majeurs ont été menés en 2011. Vous aurez ainsi la possibilité de découvrir plus spécifiquement la digitalisation du dossier médical de la personne handicapée, le data-*mining* à l'inspection sociale, les efforts entrepris pour une meilleure coordination à l'échelle européenne de la lutte contre la fraude sociale, une meilleure information des travailleurs transfrontaliers sur leurs droits, etc.

En annexe de ce rapport annuel, vous trouverez pour la première fois un rapport faisant état des initiatives de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) de notre SPF. La Belgique a en effet été le premier pays au monde à se lancer dans l'application de la norme ISO26000 à des institutions publiques. Sous l'égide du SPP Développement Durable, 3 SPF (Economie, Finances et Sécurité sociale) se sont lancés dans l'aventure et produisent pour la première fois un rapport GRI (*Global Reporting Initiative*) dont le format est un standard au niveau mondial. Vous découvrez, dans différentes sections de notre rapport, la façon innovante avec laquelle ce projet a été mené.

Enfin, qu'il me soit donné ici la possibilité de remercier chaleureusement toutes les équipes du SPF, qui par leur travail appliqué, déterminé et collaboratif font de notre organisation une ruche dans laquelle il fait bon vivre et travailler. Nous espérons de tout cœur essaimer notre enthousiasme, nos valeurs et notre volonté de toujours faire mieux pour le bien du plus grand nombre.

Bonne lecture !

Frank Van Massenhove
Président du Comité de Direction

DANS LES COULISSES DU SPF

1. La sécurité sociale en Belgique

Le modèle belge de sécurité sociale, tel que nous le connaissons actuellement, est apparu durant la seconde guerre mondiale, lorsque des représentants du monde syndical et des organisations patronales ont conclu le « pacte social ». Ce modèle est connu dans le monde entier pour la qualité remarquable de la protection qu'il offre à tous les citoyens.

L'organisation administrative de la sécurité sociale en Belgique est relativement complexe: un Service public fédéral (SPF) et une quinzaine d'Institutions publiques de sécurité sociale (IPSS) sont concernés. Ces IPSS accomplissent leurs missions dans une branche spécifique (allocations familiales, assurance soins de santé, incapacité de travail, pensions,...) ou dans un régime particulier (comme l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants). Le SPF Sécurité sociale joue un rôle à la fois transversal, d'appui stratégique et sur la scène internationale. Le SPF n'exerce pas qu'une fonction traditionnelle de tutelle ; il est aussi un partenaire qui joue un rôle actif, à part entière dans le réseau de la sécurité sociale. La collaboration avec les IPSS est basée sur une confiance réciproque et la reconnaissance de l'expertise de chacun.

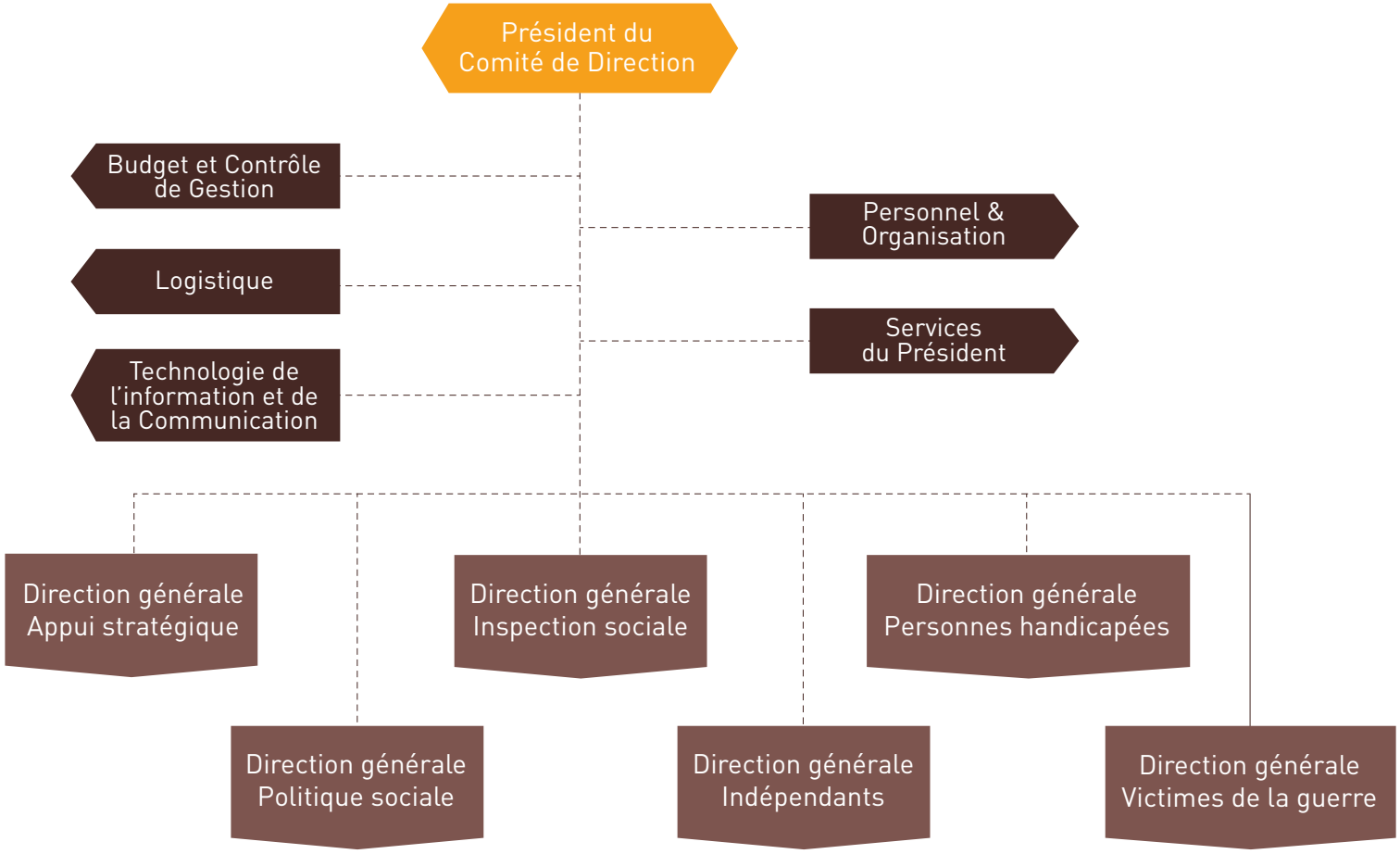
Notre SPF veille à ce que chaque citoyen puisse bénéficier correctement de ses droits sociaux et se rende compte qu'il est indispensable de contribuer financièrement au système de sécurité sociale.

2. Les services du SPF Sécurité sociale

Le SPF Sécurité sociale est une organisation relativement grande, comptant plus de 1.200 collaborateurs. La plupart d'entre eux (5/6) travaillent au siège central de Bruxelles. Le SPF dispose aussi de bureaux régionaux pour les allocations aux personnes handicapées (centres médicaux) et pour l'inspection sociale.

2.1. Organigramme du SPF Sécurité sociale

Le SPF Sécurité sociale se compose de six directions générales (DG) et de cinq services d'encadrement (SE).
Les DG ont des compétences spécifiques et les SE leur permettent d'accomplir leurs missions dans des conditions optimales.



2.2. Présentation succincte des services du SPF

Les six directions générales

La **DG Appui stratégique** offre un appui stratégique optimal pour les matières et processus qui dépassent le cadre d'une branche et d'un régime dans le domaine de la protection sociale: relations bilatérales et multilatérales, lutte contre la fraude sociale, bonne gouvernance de la sécurité sociale, évolution de la protection sociale, indicateurs sociaux. Elle offre à nos ministres de tutelle et à nos partenaires un service proactif et orienté clients dans le réseau de la sécurité sociale.
Outre ses missions essentielles, la DG joue un important rôle transversal au sein du SPF: la consolidation de la capacité de management et la transformation de l'organisation. Cette DG encourage l'expérimentation de nouveaux instruments de gestion stratégique, tels que le contrat d'administration et les systèmes de gestion de l'information. En 2011, la DG Appui stratégique gérait 39 projets selon 11 indicateurs de performance.

La **DG Victimes de la Guerre** exécute la législation en matière de victimes civiles de la guerre: elle octroie les statuts de reconnaissance nationale et traite les demandes de pension d'invalidité et de rente. En 2011, plus de 22.000 victimes de la guerre recevaient diverses allocations et avantages. La DG gère également un fonds d'archives, d'une grande valeur historique, d'une longueur totale de 13 kilomètres.

La **DG Inspection sociale** contrôle l'application correcte de la législation de sécurité sociale (législation ONSS, vacances annuelles, accidents de travail, allocations familiales, assurance maladie et invalidité, DIMONA, travail à temps partiel, occupation de travailleurs étrangers,...). La DG assiste en outre tant les employeurs que les travailleurs dans l'application correcte de la législation de sécurité sociale et peut intervenir comme médiateur dans certains conflits sociaux. Ce service traite chaque année environ 20.000 dossiers d'enquête concernant des employeurs, du petit employeur aux grandes entreprises.

La **DG Personnes handicapées** est essentiellement chargée d'octroyer des allocations aux personnes handicapées adultes, sur la base de la reconnaissance médicale du handicap et d'un examen des revenus éventuels. Par ailleurs, elle délivre aux personnes reconnues comme handicapées des cartes de stationnement, des cartes nationales de réduction sur les transports publics et des attestations médicales leur permettant de bénéficier de diverses mesures sociales et fiscales (réduction de l'impôt sur le revenu, réduction du précompte immobilier, tarif téléphonique social, tarif social pour le gaz et l'électricité, avantages fiscaux pour véhicules automobiles). Enfin, cette DG examine les enfants afin de constater leur handicap, et ce, en vue de l'octroi d'allocations familiales supplémentaires.

La **DG Politique sociale** élabore la législation de sécurité sociale, l'interprète, informe à son sujet et intervient en tant qu'expert auprès des différentes instances compétentes en matière de sécurité sociale. Par ailleurs, elle assure la défense de l'État belge en cas de litiges. Enfin, elle gère les données stratégiques (budgétaires) de la sécurité sociale.

La **DG Indépendants** est le centre d'expertise sur le statut social des travailleurs indépendants en Belgique. Elle participe à l'élaboration de la réglementation relative à ce statut, veille à l'interprétation de cette réglementation afin que les caisses d'assurances sociales (CAS) puissent l'appliquer d'une manière correcte et uniforme. A cet effet, elle rédige des notes aux CAS et se charge de leur contrôle. La DG Indépendants répond également aux demandes d'information des travailleurs indépendants et gère la Commission des dispenses de cotisations. Concernant le volet international, la DG Indépendants prépare, négocie et conclut des conventions bilatérales. Elle formule des avis relatifs à la législation européenne en matière de travailleurs indépendants.

Les cinq services d'encadrement

Le **SE Budget & Contrôle de Gestion (B&CG)** élabore le budget et l'exécute. Il gère par ailleurs les comptes et soutient la direction de notre SPF en lui fournissant des informations (financières) et en développant des systèmes de contrôle de gestion (*Balanced Scorecard*). Le service collabore avec le SPF Budget et Contrôle de la Gestion ainsi qu'avec les cellules stratégiques des ministres compétents. Grâce au nouvel outil électronique FEDCOM de traitement du budget et de numérisation des systèmes financiers, notre service d'encadrement soutient les autres services de manière optimale.

Le **service Logistique** soutient les services de notre SPF dans leur fonctionnement quotidien. Il est également responsable de la politique d'achat de notre SPF et de la gestion de nos bâtiments. Le service Logistique contribue également à la simplification ou à l'automatisation de certaines activités (par exemple la gestion dynamique des archives).

Le **SE Personnel & Organisation (P&O)** recrute pour le SPF des collaborateurs motivés et qualifiés qui lui permettent d'atteindre ses objectifs. Le SE P&O gère les moyens (enveloppe du personnel,...) et les dossiers du personnel, collabore au développement de l'organisation (talent et *leadership*, bien-être et diversité, valeurs et résultats,...) et investit dans les collaborateurs (formation, développement,...).

Le **SE Technologie de la Communication et de l'Information (ICT)** offre au SPF des solutions professionnelles permettant de soutenir les processus des DG et SE. Il assure une disponibilité permanente de ces solutions et en garantit la continuité. Le SE ICT tient ainsi compte de l'évolution des besoins des utilisateurs (citoyens, entreprises,...). Huit axes président à la mise en oeuvre des projets: communication entre citoyen et administration, simplification administrative, bonne gouvernance et *business intelligence*, gestion des connaissances, collaboration entre les membres du personnel, sécurité et gestion des risques, *business transformation* et continuité.

La mission **des services du Président** consiste à assister le Président du Comité de Direction dans la coordination générale du SPF. Par ailleurs, ils soutiennent aussi les autres directions générales et services d'encadrement. Les services du Président comprennent le secrétariat, le service juridique, le service de traduction, le service prévention et protection au travail, le service sécurité de l'information, la cellule environnement et la cellule développement durable. Le service communication fait également partie des services du Président. Son rôle principal consiste à assister toutes les DG et les SE dans leur communication vis-à-vis des groupes cibles de notre SPF.

3. Nos missions: une approche thématique

Notre rapport annuel 2011 vous est présenté selon une approche thématique, en mettant l'accent sur nos missions communes. Notre SPF s'efforce en effet en permanence de renforcer sa capacité organisationnelle et accomplit trois missions stratégiques: la coordination et l'appui stratégique, l'offre de services sociaux aux usagers et la lutte contre la fraude sociale. Bien que les services du SPF aient chacun des missions qui leur sont propres, ils partagent les mêmes valeurs (respect, confiance, solidarité, épanouissement personnel et orientation résultats) et des objectifs communs.

Assurer un support de qualité à l'élaboration et la préparation des politiques sociales:

Via ses connaissances et son expertise, le Service public fédéral Sécurité sociale se doit de soutenir tous les acteurs de la sécurité sociale dans le cadre de l'élaboration, la préparation et l'évaluation des politiques sociales. En coordonnant certaines activités du secteur, en réalisant des recherches, en coordonnant des études, en analysant des données et en élaborant la réglementation, le SPF soutient, dans un esprit de partenariat et de gestion commune des projets, les décideurs politiques, les partenaires sociaux et les autres organismes de sécurité sociale. Il permet dès lors aux responsables belges de prendre des décisions correctes en vue d'optimaliser la protection sociale en Belgique. Le SPF représente la sécurité sociale belge vis-à-vis de nos partenaires étrangers et des institutions supranationales et entend y promouvoir et défendre notre modèle social.

Assurer un service direct, rapide et de qualité aux usagers:

Le SPF Sécurité sociale est une organisation diversifiée au sein de laquelle différents groupes de services directs sont proposés envers des usagers provenant de divers groupes sociaux. Les allocations pour personnes handicapées sont les prestations les plus connues mais les travailleurs indépendants, les employeurs et les travailleurs salariés peuvent également s'adresser au SPF pour des services spécifiques. Enfin, le SPF Sécurité sociale remplit un rôle historique majeur par l'octroi de reconnaissances et d'indemnisations aux victimes civiles de la guerre et gère des archives de guerre d'une grande valeur historique. Le SPF Sécurité sociale entend rendre ces services selon quatre critères de qualité:

- une administration accessible ;
- l'égalité de traitement pour tous les usagers ;
- une interaction professionnelle avec tous les usagers ;
- vers une organisation apprenante.

Lutte contre la fraude sociale:

Le rôle de notre SPF dans la lutte contre la fraude sociale est très varié. D'une part, nous menons des actions de contrôle très concrètes afin de garantir l'application correcte de la législation de sécurité sociale. D'autre part, nous mettons à profit le savoir-faire en matière de fraude sociale au sein d'un réseau d'experts afin de prendre des initiatives et de soutenir:

- la mise en place de coopérations internationales entre services d'inspection ;
- la sensibilisation des instances de l'UE aux initiatives belges ;
- la participation active de la Belgique à des projets de l'UE ;
- la réalisation d'études consacrées aux phénomènes « économie souterraine » et « travail au noir ».

Capacité organisationnelle:

Le SPF Sécurité sociale s'est toujours inscrit dans une logique d'amélioration permanente de son fonctionnement et de son organisation. Dans les années à venir, le SPF Sécurité sociale entend maintenir ses efforts afin d'améliorer sans cesse ses capacités internes et ce, dans le but de rendre un service toujours meilleur tant à ses clients qu'à ses partenaires. Pour ce faire, le SPF Sécurité sociale va lancer un certain nombre de projets transversaux, c'est-à-dire ayant pour objectif d'améliorer le fonctionnement de tous ses services et la réalisation de toutes ses missions.

4. Un service public efficace et innovant

Le SPF Sécurité sociale entend être un centre d'expertise axé sur la qualité, un interlocuteur privilégié pour les décideurs et ses partenaires nationaux et internationaux, un employeur attrayant qui prend à cœur l'épanouissement de son personnel et, *last but not least*, un service public efficace et innovant, prêt à affronter les défis du futur.

Nous espérons que le présent rapport annuel vous permettra de mieux connaître le SPF Sécurité sociale. Etes-vous curieux d'en savoir plus sur notre organisation ? Souhaitez-vous découvrir notre environnement de travail dynamique et stimulant pour le travail en équipe ? N'hésitez pas à nous contacter !

Le Comité de Direction du SPF Sécurité sociale:

Frank VAN MASSENHOVE (Président),
Tom AUWERS (DG Appui stratégique),
Claire BARETTE (DG Victimes de la Guerre),
Jan BERTELS (DG Politique sociale),
Marcel CROP (DG Indépendants),
André GUBBELS (DG Personnes handicapées),
Jean-Claude HEIRMAN (DG Inspection sociale),
Michaëlla MISKO (SE ICT),
Renaat SCHROOTEN (SE Budget & Contrôle de gestion),
Laurence VANHÉE (SE Personnel & Organisation).

AXE 1

APPUI ET COORDINATION STRATÉGIQUES

Le SPF Sécurité sociale s'efforce de mettre en place un partenariat avec les différents acteurs de la sécurité sociale. dans ses relations avec ces acteurs, Le SPF entend privilégier une gestion commune des projets, ainsi qu'une organisation en réseau basée sur une répartition des tâches, afin d'améliorer l'efficience, l'efficacité et la qualité de la sécurité sociale. Outre son rôle de soutien « classique » aux différents acteurs de la sécurité sociale, le SPF Sécurité sociale veut également optimaliser son rôle de coordinateur.

01 SOUTIEN À LA BONNE GOUVERNANCE

1.1. Les Institutions publiques de la Sécurité sociale

1.1.1. Brève présentation du rôle des IPSS

La gestion de la sécurité sociale belge repose essentiellement sur des institutions décentralisées, les Institutions publiques de Sécurité sociale (IPSS), qui profitent d'un système d'autonomie plus large que les services centraux de l'Etat (les SPF et les SPP). Ces institutions sont gérées paritairement, c'est-à-dire via un comité de gestion composé de représentants d'organisations patronales et syndicales. A l'heure actuelle, 16 IPSS sont actives au sein de la sécurité sociale belge.

A. Les différentes IPSS actives au sein du régime des salariés sont:

- L'Office Nationale de Sécurité Sociale (ONSS) qui a pour mission de percevoir les cotisations sociales et de répartir le budget du régime des salariés entre les différentes branches du régime.
- Les sept organismes de gestion d'une branche particulière de la sécurité sociale des employés, chargés de gérer les finances de leur branche, de répartir les budgets aux organismes payeurs et/ou assureurs, de les contrôler et d'apporter un appui stratégique aux politiques sociales concernant leur branche.

	IPSS	ORGANISMES PAYEURS/ASSUREURS
ONAFTS	l'Office national des allocations familiales des travailleurs salariés	Caisses d'allocations familiales
ONEM	l'Office national de l'emploi	Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage et caisses de chômage des syndicats (FGTB, CSC, CGSLB)
ONP	l'Office national des pensions	Pas d'organisme payeur
INAMI	l'Institut national d'assurance maladie-invalidité	Mutualités, la Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité (CAAMI) et la Caisse des soins de santé de la SNCB
FAT	le Fonds des accidents du travail	Compagnies d'assurance agréées
FMP	le Fonds des maladies professionnelles	Pas d'organisme payeur
ONVA	L'Office national des vacances annuelles	Caisses spéciales de vacances

- Deux organismes de paiement des allocations, à savoir la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage (CAPAC) et la Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité (CAAMI).
- La Caisse de secours et de prévoyance en faveur des marins, responsable de l'assurance maladie-invalidité et de l'assurance chômage pour les marins de la marine marchande belge ainsi que de la perception des cotisations sociales des armateurs.

Certains de ces organismes sont également chargés du paiement des allocations sociales (ONAFTS, ONP, FMP et ONVA). Au sein de la branche Maladie-Invalidité, une autre IPSS est également active au côté de l'INAMI et de la CAAMI, à savoir la Plateforme e-Health, chargée de promouvoir et de soutenir une prestation de services et un échange d'information mutuels électroniques entre tous les acteurs des soins de santé (et ce, avec les garanties nécessaires en ce qui concerne la sécurité de l'information, la protection de la vie privée du patient et du prestataire de soins et le respect du secret médical).

B. En ce qui concerne les travailleurs indépendants, ils sont assurés pour six branches de la sécurité sociale (les soins de santé et l'incapacité de travail ou l'invalidité, l'assurance maternité, les prestations familiales, les pensions, la faillite et la conciliation entre la vie professionnelle et la vie privée). Les travailleurs indépendants s'affilient et payent leurs cotisations sociales auprès d'une Caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants ou auprès de la Caisse nationale auxiliaire d'assurances sociales pour travailleurs indépendants qui est gérée par une IPSS, l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (l'INASTI). Les Caisses d'assurances sociales sont aussi chargées de l'octroi de certaines prestations aux travailleurs indépendants (les prestations familiales, l'aide à la maternité, les prestations de l'assurance en cas de faillite, les pensions inconditionnelles et les prestations favorisant la conciliation entre la vie professionnelle et la vie privée).

L'INASTI est quant à lui chargé de:

- percevoir in fine la globalité des cotisations et
- de coordonner le paiement des prestations (sauf pour celles relevant de la branche maladie et invalidité, qui font partie des attributions de l'INAMI et des mutuelles).

C. Les fonctionnaires se répartissent en deux groupes: le personnel local et provincial et les autres. Pour ceux qui appartiennent à la première catégorie, c'est une IPSS, à savoir l'ONSSAPL (l'Office national de sécurité sociale pour les administrations provinciales et locales) qui est l'instance principale. Pour tous les autres fonctionnaires, l'autorité qui agit comme employeur est elle-même responsable de la perception et du paiement des cotisations, à l'exception des cotisations des soins de santé qui, elles, sont affectées au régime régulier des travailleurs salariés.

Deux IPSS ont une responsabilité pour l'ensemble des trois régimes, à savoir l'Office de sécurité sociale d'outre-mer (OSSOM) chargé d'assurer la sécurité sociale des personnes qui travaillent en dehors de l'espace économique européen et de la Suisse et qui sont ressortissantes d'un Etat membre de l'espace économique européen ou de la Suisse, ainsi que la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS) qui a pour mission de promouvoir et de coordonner la politique d'*e-government* au sein du secteur social belge.

1.1.2. Contrats d'administration

Notre SPF veille à la coordination et à la planification des négociations des contrats d'administration entre l'État fédéral et les 16 IPSS. Par ailleurs, nous assurons – de façon globale - le suivi et l'évaluation des contrats d'administration. Dans chaque phase, notre SPF se positionne en toute neutralité.

Un **contrat d'administration** est un contrat conclu entre chaque IPSS, son (ses) ministre(s) de tutelle, le Ministre du Budget et le Ministre de la Fonction publique. Dans leur contrat d'administration, les IPSS s'engagent à atteindre des objectifs concrets, concernant la recherche de l'efficacité dans l'exécution de leurs missions de base et dans leur fonctionnement interne. Les contrats d'administration comportent une planification financière sur trois ans, qui doit leur permettre d'atteindre ces objectifs.

Évaluation des contrats d'administration 2010-2012 des IPSS

Avant chaque négociation d'une nouvelle génération de contrats d'administration, le SPF effectue une évaluation commune de la réalisation des différents contrats afin de fournir aux ministres de tutelle un aperçu des réalisations des IPSS et des points à améliorer et à discuter lors des négociations à venir. La génération actuelle de contrats arrive à échéance en décembre 2012. Des négociations pour une nouvelle génération de contrats devraient donc être lancées lors de cette même année. En 2010, une méthodologie d'évaluation a été définie et a été discutée avec le Collège des IPSS, un accord étant intervenu lors de la réunion du 9 septembre 2011. En 2011, le SPF a effectué la première partie de l'évaluation, à savoir l'intégration des objectifs des contrats et des réalisations 2011 dans les 16 fiches d'analyse. La procédure contradictoire vis–à-vis des IPSS a été lancée.

Négociation des prochains contrats d'administration

Même si les parties négociatrices des prochains contrats n'ont pas encore officiellement décidé s'ils souhaitent lancer des négociations en 2012, le SPF Sécurité sociale a proposé à ses partenaires IPSS de préparer les éventuelles négociations. Un groupe de travail restreint a été créé et a été chargé de proposer au Collège des Institutions un processus de négociation ainsi qu'une première ébauche des chapitres communs aux 16 contrats. Une première réunion de ce groupe de travail a eu lieu en décembre 2011.

1.1.3. Commissaires du gouvernement

Au niveau des institutions publiques actives au sein de la sécurité sociale, la loi du 25 avril 1963 sur la gestion des organismes d'intérêt public de sécurité sociale et de prévoyance sociale introduit un système de gestion paritaire de ces institutions. Ainsi, ces institutions disposent d'un comité de gestion, responsable de la gestion de l'institution et composé d'un nombre égal de représentants des organisations syndicales et patronales. L'Etat est représenté par deux commissaires du gouvernement, un commissaire qui représente le Ministre des finances pour l'aspect budgétaire et un commissaire qui représente le Ministre compétent pour l'institution.

Cette fonction implique notamment l'analyse des documents qui sont soumis, de participer à des groupes de travail, de vérifier le respect de la réglementation, de veiller au suivi du contrat d'administration, de faire des rapports au Ministre de tutelle et d'assurer les contacts avec la cellule stratégique. Ainsi, plusieurs personnes de la DG politique sociale remplissent un rôle de commissaire de gouvernement dans le comité de gestion d'une institution de sécurité sociale.

Contact: dg-soc@minsoc.fed.be

1.1.4. Statut administratif et pécuniaire

Le SPF assure le traitement et la publication de dossiers législatifs en matière de nominations pour des fonctions de management auprès des IPSS, de mandats auprès de leurs comités de gestion, de personnel d'inspection auprès de l'INAMI et de l'OCM, de commissaires du gouvernement, de publications légalement imposées au MB, de cadres linguistiques, d'échelles barémiques, etc. 73 dossiers ont été traités en 2011.

Le SPF coordonne et consolide également la réponse des IPSS aux questions parlementaires posées à leur Ministres de Tutelle respectifs. En 2011, les réponses à 30 questions parlementaires ont été coordonnées par nos services.

Contact: Patrick.luypaert@minsoc.fed.be

Le SPF reçoit de nombreuses demandes d'informations du niveau politique quant à l'état des lieux des différentes nominations au sein des IPSS (managers, commissaires du gouvernement, mandataires au sein des comités de gestion, réviseurs, etc.). C'est pourquoi le SPF a entrepris de mettre sur pied un système de suivi des nominations au sein des IPSS. En 2011, les données pour les IPSS y ont été intégrées et sont mises à jour lors de toutes nominations.

Contact: Marie-helene.noel@minsoc.fed.be

1.1.5. Application de la procédure des marchés publics concernant les nominations des réviseurs des IPSS

Etant donné que les réviseurs auprès des IPSS sont nommés par le Ministre de tutelle et le Ministre du Budget, le SPF a reçu comme mission d'organiser, au nom des ministres, le marché public concernant la désignation d'un collège de réviseurs auprès de chaque IPSS (une procédure par IPSS).

Le gouvernement se trouvant en « affaires courantes », la procédure de marché public pour le renouvellement de la Caisse spéciale de compensation pour allocations familiales des travailleurs occupés par les entreprises de batellerie n'a pas été lancée. Quant à la procédure de signature pour le renouvellement des réviseurs pour l'OSSOM et pour la plate-forme eHealth, elle n'a pu aboutir, en 2011. Celle-ci sera relancée envers les nouveaux ministres.

En 2011, le SPF Sécurité sociale a débuté la procédure de renouvellement de réviseurs auprès de 5 IPSS pour lesquels le mandat du réviseur d'entreprises arrivera à terme en 2012. A la suite de ce courrier, certains IPSS ont proposé des modifications techniques au cahier spécial des charges ; or, les modifications proposées ont trait à l'ensemble des IPSS. Le SPF Sécurité sociale suggère au Collège des IPSS la création d'un groupe de travail afin de rassembler les remarques des IPSS et ainsi lui présenter une adaptation de la partie commune du cahier des charges.

Les honoraires des réviseurs auprès des IPSS sont payés par le budget du SPF mais remboursés par les IPSS. La procédure du suivi de paiement des factures des réviseurs IPSS mise en place par le SPF est maintenant bien acquise.

Contact: Marie-helene.noel@minsoc.fed.be

1.2. Caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants

Notre SPF examine si les caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants appliquent la réglementation comme il se doit. Comme il a été précisé dans le rapport annuel 2010, une nouvelle stratégie de contrôle dans le cadre de laquelle toutes les caisses sont contrôlées dans un délai de 12 mois, a été inaugurée le 1er octobre 2010, de manière à permettre un benchmark de leurs scores.

14.604 dossiers ont été contrôlés pendant le premier cycle, soit du 1er octobre 2010 au 30 septembre 2011. Les tableaux suivants fournissent un aperçu des contrôles effectués et des résultats par catégorie.

Contact: Bernard.vandecavey@minsoc.fed.be

COTISATIONS SOCIALES

› contrôle de dossiers dans lesquels les cotisations ont été enregistrées comme étant prescrites
› contrôle de dossiers dans lesquels des cotisations réclamées récemment ont été considérées comme étant irrécupérables

Nombre de dossiers contrôlés	3.353
Nombre de notes	545
Nombre de propositions article 60[1]	260
Montant mis à charge article 60[1]	835.017,92 €

1 Cet article fixe les montants que les caisses d'assurances sociales n'ont pas pu percevoir ou récupérer en raison de leur propre négligence ou faute, à leur charge.

CARRIÈRES PROFESSIONNELLES

› contrôle de dossiers dans lesquels des formulaires de carrière professionnelle (St2B) ont été remplis pour fixer la pension de travailleurs indépendants
› contrôle intermédiaire des carrières de travailleurs indépendants assujettis depuis au moins dix ans au statut social et âgés de 40 et 50 ans

Nombre de dossiers contrôlés	3.117
Nombre de notes administratives	129
Nombre de notes financières	211
Montant à régulariser	74.190,85 €
Montant mis à charge article 20, §6 de l'AR n° 38[2]	12.500 €

2 Cet article fixe un montant forfaitaire à charge des caisses d'assurances sociales lorsque des montants de pension ont été payés sur la base de données communiquées de manière incorrecte ou incomplète.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

Contrôle du respect des directives générales en matière de perception et de recouvrement des cotisations de sécurité sociale	
Nombre de dossiers contrôlés	41.598
Nombre de notes	326

COTISATIONS À CHARGE DES SOCIÉTÉS

› contrôle de dossiers dans lesquels des cotisations ont été enregistrées comme étant prescrites
› contrôle de dossiers dans lesquels des cotisations ont été enregistrées comme étant irrécouvrables
› contrôle des jeunes entreprises exonérées de cotisations
› contrôle de dossiers avec solde débiteur

Nombre de dossiers contrôlés	2.316
Nombre de notes	302
Nombre de propositions article 95, §4 de la loi du 30/12/1992	53
Montant des propositions de mise à charge article 95, §4 de la loi du 30/12/1992[3]	49.034,28 €

3 Cet article fixe les montants que les caisses d'assurances sociales n'ont pas pu percevoir ou récupérer en raison de leur propre négligence ou faute, à leur charge.

PRESTATIONS FAMILIALES

› contrôle du droit aux prestations familiales et aux prestations familiales majorées
› contrôle de la fin du droit aux prestations familiales
› contrôle des récupérations et des allocations familiales non versées parce que le travailleur indépendant ne remplit pas certaines obligations légales

Nombre de dossiers contrôlés	3.493
Nombre de notes	189
Montant à régulariser	184.501,63 €
Nombre de propositions article 60 et article 7 de l'AR du 27/4/1976	32
Montant mis à charge article 60 et article 7 de l'AR du 27/4/1976[4]	33.543,69 €

4 Cet article fixe les montants que les caisses d'assurances sociales n'ont pas pu percevoir ou récupérer en raison de leur propre ou négligence ou faute, à leur charge.

ASSURANCE FAILLITE

› contrôle du droit à l'assurance faillite	
Nombre de dossiers contrôlés	727
Nombre de notes	200
Nombre de propositions article 10bis de l'AR du 18/3/1996	18
Montant des propositions de mise à charge article 10bis de l'AR du 18/3/1996	23.782,46 €

ASPECTS FINANCIERS ET COMPTABLES

› contrôle du respect des obligations financières et comptables
› contrôle du transfert quotidien des cotisations perçues
› contrôle du bien-fondé de diverses demandes d'avances pour le paiement des prestations familiales, de pensions inconditionnelles et de prestations faillite
› contrôle de la justification des frais de gestion
› contrôle de l'exactitude de la déclaration trimestrielle, des bilans, des comptes de résultats, des statistiques
› suivi des rapports au sujet du contrôle interne et des comptes annuels approuvés par l'assemblée générale des caisses

	Montant total en 2011
Transferts à l'INASTI	3.513.704.247,74 €
Avances perçues de l'INASTI	415.340.342,24 €
Frais de gestion	140.059.326,49 €

Le SPF traite également les questions des caisses d'assurances sociales, les demandes de dérogation en matière de prescription et les demandes de renseignements de particuliers. En 2011, notre DG Indépendants a ainsi rédigé 1.229 lettres.

Piramid: une plateforme de coopération

Piramid (Platform for Interactive Retrieving, Analysing and Managing Information and Documentation) est une plateforme interactive d'échange d'informations et d'expertise en matière de sécurité sociale des travailleurs indépendants. Piramid a pour vocation de devenir un véritable instrument de référence et de formation pour l'ensemble des acteurs de ce secteur.

Après 3 ans, notre plate-forme Piramid compte plus de 500 utilisateurs. Elle s'est enrichie de nouveaux espaces de collaboration entre notre SPF et l'INASTI (Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants). C'est par l'intermédiaire d'un « Wiki » que s'y font les échanges relatifs, entre autres, aux questions parlementaires et à la rédaction des nouvelles notes aux caisses d'assurances sociales.

En 2011, La DG Indépendants a fourni 167 réponses via Piramid.

Contact: Bernard.vandecavey@minsoc.fed.be

02 RELATIONS BILATÉRALES ET MULTILATÉRALES

2.1. Relations bilatérales

2.1.1. Conventions bilatérales

Notre SPF négocie et conclut les conventions bilatérales de sécurité sociale avec d'autres pays. Il le fait en collaboration avec le SPF Affaires étrangères et certaines IPSS (en fonction du contenu de la convention). Ces conventions bilatérales déterminent la législation applicable aux personnes qui vont habiter, travailler ou étudier dans l'autre pays. Par ailleurs, elles garantissent les droits acquis en matière de sécurité sociale. La plupart des conventions ont trait aussi bien au régime des travailleurs salariés qu'à celui des travailleurs indépendants. Elles ont également pour but de rendre la Belgique plus attrayante pour les investisseurs.

- Conventions entrées en vigueur en 2011: aucune
- Conventions signées en 2011: aucune
- Négociations entamées: Moldavie
- Négociations poursuivies: Albanie, Brésil, Maroc, Monténégro et Serbie

Contact: Hendrik.hermans@minsoc.fed.be et Karen.salden@minsoc.fed.be

2.1.2. Accords de Siège

Sous la tutelle du SPF Affaires étrangères, notre SPF a poursuivi sa collaboration au sujet des clauses de sécurité sociale intégrées dans les accords de siège. Ces accords garantissent une protection sociale adéquate aux fonctionnaires qui travaillent dans des institutions internationales ayant un siège en Belgique.

Contact: Georgette.defroy@minsoc.fed.be

2.2. Relations multilatérales

En ce qui concerne les relations multilatérales en matière de sécurité sociale, la DG Appui stratégique du SPF s'attache à porter et renforcer, pour ce qui concerne le domaine de la protection sociale, les positions et intérêts de la Belgique et du SPF dans les contacts multilatéraux et institutions internationales, telles que par exemple l'Union européenne (UE), le Conseil de l'Europe, l'Organisation internationale du travail (OIT), l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), etc.

2.3. Représentation de l'Etat belge et défenses des intérêts belges

2.3.1. Commission administrative

Notre SPF représente la Belgique au sein de la Commission administrative pour la coordination des systèmes de sécurité sociale. Celle-ci a consacré la plupart de ses travaux à parachever l'ensemble d'outils mis à la disposition des institutions de sécurité sociale afin de faciliter leur compréhension et leur application des règlements (CE) no 883/2004 et (CE) no 987/2009. Dans le même temps, les énergies ont été mobilisées pour analyser et examiner des questions stratégiques. Par exemple, l'impact sur nos régimes de sécurité sociale d'instruments externes tels que la directive 2011/24 relative à l'application des droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers ou la directive 2004/38 relative au séjour des citoyens européens.

Les travaux de la commission administrative ont notamment débouché sur:

- la publication de deux nouvelles décisions au Journal officiel de l'Union européenne et celle de la version complète du Guide pratique sur la législation applicable;
- l'adoption de décisions et d'orientations actées au compte rendu des sessions et dans d'autres types de documents;
- le suivi du projet EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information), qui vise à mettre en place un environnement électronique pour l'échange des informations nécessaires entre les institutions nationales;
- la présentation par la Belgique, délégation chef de file en la matière, d'une stratégie intégrée en matière de lutte contre la fraude et les erreurs (FERM). Ces travaux prévoient notamment la mise en place d'un forum d'experts européens en matière de *fraud & error* concernant la mise en œuvre des règlements de coordination et l'analyse pendant une période de deux ans – grâce à la méthodologie FERM - des rapports déposés annuellement en la matière par les Etats membres.

Contact 2011: keyina.mpeye@minsoc.fed.be
Contact 2012: greet.vangool@minsoc.fed.be et marc.morsa@minsoc.fed.be

2.3.2. Comité de la protection sociale

Le SPF est le chef de file de la délégation belge au Comité européen de la protection sociale. En 2011, la délégation a principalement apporté sa contribution aux travaux relatifs à la stratégie Europe 2020. Mais elle a aussi activement participé à plusieurs sous-groupes du comité: le sous-groupe sur le vieillissement, le sous-groupe services sociaux d'intérêt général et le sous-groupe ad hoc sur l'avenir de la MOC sociale dans le cadre Europe 2020. En même temps, ce groupe veut situer le débat sur le vieillissement et les pensions dans un cadre plus large.

Contact: Muriel.rabau@minsoc.fed.be

2.3.3. Sous-groupe « Indicateurs » du Comité de la protection sociale

Notre SPF représente la Belgique au sein du Sous-Groupe Indicateurs (SGI) du Comité de la Protection Sociale (CPS) de l'Union européenne. Le SGI élabore des indicateurs européens communs en vue du suivi de la stratégie européenne en matière de protection sociale et d'inclusion sociale et du suivi de la stratégie Europe 2020. En 2011, le travail du SGI a consisté essentiellement à assurer le suivi de ces stratégies en utilisant les indicateurs européens communs (dans le cadre de l'établissement de divers rapports) et à poursuivre le développement d'indicateurs.

En matière de suivi dans le cadre de l'**établissement de rapports**, le SGI a contribué à l'« Annual Assessment of the Social Situation 2011 » du CPS, un rapport établi dans le cadre de la stratégie Europe 2020.

Il a également contribué à la préparation du rapport du CPS concernant le suivi de l'impact social de la crise ainsi que du rapport du CPS concernant l'adéquation des pensions.

En matière de **développement d'indicateurs**, le SGI a notamment œuvré à l'élaboration des indicateurs « pauvreté infantile » et à l'affinement ultérieur de l'indicateur « intensité de travail ».

Le SPF suit également les activités de diverses « Task Forces » au sein du CPS ou avec Eurostat (pauvreté infantile, privation matérielle, base légale de l'enquête EU-SILC).

Contact: Rudi.vandam@minsoc.fed.be

2.3.4. Représentation au Conseil de l'Europe

Le SPF représente la Belgique au comité européen de la cohésion sociale et au comité d'experts sur la sécurité sociale, qui se réunissent annuellement.

En 2011, le comité de la cohésion sociale s'est notamment penché:

- sur les *Responsabilités sociales partagées* (« restituer la confiance et assurer une cohésion sociale durable dans un contexte de transition ») ;
- sur la viabilité des systèmes de sécurité sociale dans une économie mondiale ouverte ;
- sur les droits humains des personnes en situation de pauvreté.

Le SPF a aussi assuré un travail de rapportage sur l'application par la Belgique du Code européen de sécurité sociale du Conseil de l'Europe dans le cadre du comité d'experts sur la sécurité sociale et a contribué au rapport sur l'application de la Charte sociale révisée. Le SPF a participé activement aux travaux préparatoires de la conférence ministérielle qui aura lieu en octobre 2012 à Istanbul sur la thématique « Bâtir un avenir sûr pour tous ».

Contact: Jacques.donis@minsoc.fed.be

2.3.5. Mission d' « Eurocoordinateur »

Le SPF assure le suivi des dossiers « contentieux » et « précontentieux » dans le cadre de l'Union européenne. Pour ce faire, il examine les questions préjudicielles, répond aux questions de la Commission, de SOLVIT et de citoyens sur l'application du droit européen. Il examine les dossiers de contentieux, il diffuse l'information et coordonne les réponses fournies par les services compétents du SPF et des IPSS. Il assure aussi un suivi de la transposition des directives européennes.

Contact: Martina.baumans@minsoc.fed.be

2.3.6. Représentation à Eurostat

Le SPF prend part aux groupes de travail « protection sociale » et « statistiques de santé – care » à Eurostat. Ces groupes de travail gèrent les fournitures de données statistiques dans les domaines de la protection sociale et des statistiques de soins de santé. Dans ce cadre, les représentants belges ont apporté une contribution aux nouveaux développements méthodologiques au niveau international.

Contact: dirk.moens@minsoc.fed.be

2.3.7. Politique en matière de handicap

Le 13 décembre 2006, l'Organisation des Nations Unies a adopté la Convention sur les droits des personnes handicapées. Cette Convention dépasse la vision simplement médicale du handicap et affirme qu'un handicap est quelque chose qui empêche les personnes handicapées de participer pleinement à la vie en société et d'être sur un pied d'égalité avec les autres personnes en matière de droits. Suite à la ratification de cette Convention par les différents parlements, celle-ci est entrée en vigueur en Belgique depuis juillet 2009.

L'article 33 de la Convention concerne plus particulièrement les dispositifs à mettre en place en vue de superviser la mise en œuvre du traité. Chaque État signataire doit désigner un ou plusieurs points de contact pour les questions relatives à l'application de la Convention. En Belgique, cela a été mis en œuvre tant au niveau du gouvernement fédéral que des Communautés et Régions. Le SPF a été désigné pour assurer la coordination fédérale (coordination des points de contact dans les divers services fédéraux) et interfédérale (coordination des points de contact au sein des Communautés et Régions).

Une des premières tâches du mécanisme de coordination a été de veiller au dépôt, auprès du Comité relatif aux droits des personnes handicapées, du premier rapport belge sur la mise en œuvre de la Convention des Nations Unies. Ce rapport qui devait être déposé endéans les deux années qui suivent la ratification de la Convention a été déposé fin juillet 2011. Le rapport comprend, article par article, les mesures prises en Belgique pour mettre en œuvre la Convention et les droits des personnes handicapées. Toutes les autorités de notre pays ont apporté leur contribution et la société civile a également été impliquée dans ce processus.

Toujours dans le cadre de la mise en œuvre de l'article 33, le Conseil des ministres du 20 juillet 2011 a donné instruction à tous les Ministres et Secrétaire d'Etat de demander aux fonctionnaires dirigeants des SPF, SPP, établissements publics et parastataux qui relèvent de leur responsabilité de désigner un point de contact « handicap ». Une personne de référence « handicap » a aussi été désignée au sein de chaque cabinet ministériel.

Enfin, en date du 12 juillet 2011, la Conférence interministérielle « Personnes handicapées » a décidé d'un socle commun (commission d'accompagnement, clé de répartition budgétaire, etc.) qui a permis aux Gouvernements de chaque entité fédérale et fédérée de conclure un protocole de collaboration avec le CECLR afin de lui confier le mandat de dispositif comprenant un ou plusieurs mécanismes indépendants visé à l'article 33 § 2 de la Convention ONU relative aux droits des personnes handicapées.

Contact: greet.vangool@minsoc.fed.be ou gauthier.cocle@minsoc.fed.be ou kim.vanaken@minsoc.fed.be

2.3.8. Représentation à l'OCDE

Le SPF a pris une part active (préparation et participation) à la réunion ministérielle « Affaires sociales » à laquelle le Secrétaire d'Etat pour les personnes handicapées a assisté. Il participe aussi à différents comités de l'OCDE: ELSA et « Santé », WP1 « Politique sociale », groupe d'experts « données santé » et « comptes de la santé » ainsi qu'à des groupes de travail liés aux différents projets d'étude de l'OCDE.

Contact: dirk.moens@minsoc.fed.be

2.3.9. L'OIT

Le SPF suit les travaux de l'Organisation Internationale du Travail à plusieurs niveaux. D'abord, de manière réactive, nous participons, sous la coordination du SPF Emploi, à la réalisation des rapports de l'OIT (dans le cadre du mécanisme de contrôle) relatif à l'application des Conventions, particulièrement celles liées à la protection sociale (102, 128...) ratifiées par la Belgique.

Ensuite, étant donné que la question de la protection sociale a été inscrite comme thème prioritaire à l'ordre du jour de la 100ème session de la CIT de 2011, notre DG Appui stratégique a participé activement aux travaux menés au sein du comité de protection sociale de la CIT. Ces travaux ont débouché sur l'adoption par la CIT de conclusions et d'une résolution concernant la nécessité de mettre en œuvre au niveau mondial un socle minimal de protection sociale bidimensionnelle (horizontale et verticale). En effet, depuis l'adoption de la déclaration de Philadelphie de 1944 sur la « justice sociale », l'extension de la couverture de la protection sociale est au cœur du mandat de l'OIT. La 101ème session de la C.I.T. sera consacrée à la définition des principes encadrant la mise en œuvre de ce socle de protection sociale (reconnaissance de la sécurité sociale comme droit de l'homme, reconnaissance de la sécurité sociale comme nécessité économique également, importance de services sociaux et services publics de qualité pour tous, cohérence entre les différentes politiques, formalisation de l'emploi informel, nécessité du dialogue social, pérennité financière, bonne gouvernance des systèmes de protection sociale, etc.) sous la forme d'une recommandation autonome. Cela constituera l'une des principales activités normatives des huit prochaines années de l'OIT. Le SPF participera activement aux travaux de la 101ème session de la CIT.

Contact: marc.morsa@minsoc.fed.be et jacques.donis@minsoc.fed.be

2.3.10. Coordination du volet social du projet de Programme de National de Réforme

Dans le cadre de la stratégie *Europe 2020*, il est demandé aux États membres d'élaborer un Programme de réforme national (PNR) comprenant un volet protection sociale et inclusion sociale. Les états membres sont censés atteindre un objectif quantitatif de réduction de la population confrontée à un risque de pauvreté et d'exclusion sociale. Notre SPF assure la coordination de la rédaction de la partie sociale (qui porte sur les engagements en matière de pauvreté et d'exclusion sociale) du PNR. Le SPF a soutenu le cabinet de la Ministre des Affaires sociales au moyen de travaux analytiques et de coordination avec différents acteurs.

2.3.11. Groupe de travail de l'ONU sur le vieillissement

Le SPF est le point de contact belge au sein du *Working group on ageing* du Bureau économique européen auprès de l'ONU. Ce groupe de travail a pour objectif d'échanger des expériences et des bonnes pratiques dans le domaine de la politique en faveur des personnes âgées et du vieillissement dans la dignité. Le SPF a participé à la réunion annuelle de ce groupe de travail et fait également partie du groupe de travail qui prépare la conférence à niveau ministériel qui aura lieu en septembre 2012.

Contact: Dirk.moens@minsoc.fed.be

2.4. Statistiques et rapportage

2.4.1. MISSOC

MISSOC (Mutual Information System on Social Protection) est le système d'information en matière de protection sociale dans les États membres européens. Il contient des informations détaillées, comparables et régulièrement mises à jour sur les systèmes nationaux de protection sociale des États membres. Le SPF fournit de nouvelles données deux fois par an.

Contact: Jacques.donis@minsoc.fed.be et Robert.mathieu@minsoc.fed.be

2.4.2. Rédaction de rapports à l'intention d'organismes nationaux ou internationaux

Le SPF collabore à la rédaction de rapports au sujet de l'application en Belgique de conventions internationales comportant des dispositions en matière de sécurité sociale. Il s'agit de vérifier si la Belgique satisfait encore aux normes imposées. Citons, à titre d'exemple, l'application des instruments internationaux suivants: le Code européen de sécurité sociale, le Pacte international relatif aux droits civils et politiques de l'ONU, la Charte sociale européenne révisée, les conventions de l'OIT, notamment la convention n° 102, etc.

Signalons également les réponses aux questions de l'OCDE relatives à la sécurité sociale adressée à la Belgique (question sur l'impact de la crise, etc.) et le questionnaire UE sur les impacts sociaux de la crise et les mesures prises dans ce contexte.

Enfin, le SPF met régulièrement à jour les publications (tableaux, description par pays, ...) du groupe Missoc (voir 2.4.1., ci-dessus).

Contact: dg-soc@minsoc.fed.be ou Jacques.donis@minsoc.fed.be

2.4.3. Échange de statistiques avec des institutions internationales

Le projet SESPROS (Système européen de statistiques intégrées de la protection sociale)

Le SPF participe aux activités du groupe de travail concernant SESPROS (système européen de statistiques intégrées de la protection sociale) et élabore les statistiques au sujet de la protection sociale belge (dépenses et recettes, bénéficiaires de pensions, ...). SESPROS fait partie du programme statistique d'Eurostat (Office statistique de l'UE) et a pour but de donner une description exhaustive et comparative de la protection sociale dans les États membres de l'UE.

En 2011, un nouveau numéro de la brochure « La protection sociale en Belgique: données SESPROS de la Belgique » a été publié. Cette publication apporte un aperçu sur l'étendue de toutes les mesures « sociales » dans notre pays, de la sécurité sociale jusqu'aux réductions tarifaires sociales sur les transports en commun.

Contact: Christel.nuyens@minsoc.fed.be et Michel.mingiedi@minsoc.fed.be ou Dirk.moens@minsoc.fed.be

Eurostat

Le SPF est responsable de l'élaboration des « Comptes de la Santé » pour la Belgique, lesquels qui doivent être communiqués annuellement à Eurostat, l'OMS et l'OCDE. La DG Appui stratégique et la DG Politique sociale ont développé un modèle afin de gérer cette fourniture de données. Elles assurent le rapportage 'SESPROS' vers Eurostat (Règlement 458/2007) sur les recettes et dépenses de protection sociale en Belgique. Dans ce cadre, le SPF participe également aux travaux sur les dépenses nettes de protection sociale.

Contact: Dirk.moens@minsoc.fed.be

2.5. Projets et thématiques spécifiques

2.5.1. Business Development Management

Le SPF a instauré, grâce aux subsides octroyés par la Commission européenne, un nouveau concept pour développer et valoriser l'expertise belge au niveau européen. Cette mission inclut les appels d'offres pour les marchés publics (et leur suivi), dont l'objet relève des tâches essentielles du SPF Sécurité sociale. Afin de structurer ces tâches, une BDM Unit a été instituée.

Différentes initiatives ont déjà été prises dès 2011. Ainsi, un **guide** avec des lignes directrices pour les utilisateurs (experts, etc.) est en cours de réalisation et devrait permettre à tout en chacun de pouvoir se lancer dans la réalisation de projets au niveau européen.

En outre, dans la perspective de participer à la réalisation de tels projets, un **portfolio** reprenant l'expérience ainsi que l'expertise des experts de la DG Appui stratégique est en cours de réalisation ; à terme, ce portfolio sera étendu aux experts de tous les services du SPF Sécurité sociale.

Enfin, en vue de renforcer son expertise et sa notoriété (tant sur l'échelon national qu'européen), le SPF a initié la tenue de **cycles d'échange d'expertise**. Ces cycles seront organisés avec les partenaires belges déjà actifs dans la réalisation de tels projets et porteront sur différentes thématiques avec, à terme, la réalisation d'un **manuel de bonnes pratiques** et l'organisation d'une **conférence européenne** de haut niveau sur la réalisation de projets européens.

Contact: Didier.verbeke@minsoc.fed.be

2.5.2. La Stratégie « Europe 2020 »

La Stratégie Europe 2020 vise à renforcer la coordination des politiques de croissance, simultanément à la surveillance européenne accrue des politiques budgétaires et fiscales, émanant du Pacte de Stabilité et de Croissance.

Pour intégrer ces processus, une nouvelle méthode de travail a été implémentée: le **Semestre Européen**, qui permet, entre autres, d'articuler la nouvelle gouvernance économique et la Stratégie 2020. Ce Semestre commence avec le Rapport annuel de croissance qui présente une analyse et les grandes orientations socio-économiques de l'Union. Il se poursuit par la présentation, par les Etats membres, de leur Programme National de Réforme (voir point 2.3.10, page 28) et des programmes de Convergence. Le PNR est analysé par la Commission et sa partie sociale est passée en revue par le Comité de Protection Sociale (voir point 2.3.2, page 25). Le Semestre européen finit en juin avec l'adoption par le Conseil européen de Recommandations Spécifiques pour chaque pays.

L'objectif du volet social de la stratégie "Europe 2020" est de sortir au moins 20 millions de personnes de la pauvreté et de l'exclusion sociale d'ici à 2020.

2.5.3. Flexicurité

Le SPF suit les travaux au sujet du concept de *flexicurité* et y participe. Le concept de *flexicurité* signifie qu'une plus grande flexibilité au travail est créée, tout en garantissant une sécurité et une protection suffisantes aux travailleurs. La *flexicurité* est au centre des discussions en matière de politique du marché du travail, de protection sociale et de modernisation de l'économie européenne dans un contexte mondialisé.

Contact: Maruja.vanbaelen@minsoc.fed.be

2.5.4. Politique internationale en matière de handicap

La DG appui stratégique veille à la coordination de la politique internationale en matière de handicap, particulièrement au niveau de l'Union Européenne. Dans ce cadre, elle participe à des colloques organisés par la Commission européenne et aux réunions du Disability High Level Group.

Contact: dirk.moens@minsoc.fed.be

2.5.5. Le projet européen SSCALA (Social Security Coordination: Activating Local Actors)

Le SPF conduit le projet SSCALA (Social Security Coordination: Activating Local Actors), un projet transfrontalier cofinancé par la Commission européenne. Dans le domaine très complexe des règlements européen de coordination des systèmes de sécurité sociale, SSCALA a pour but de mieux prendre en compte le point de vue des premières parties concernées, les citoyens mobiles et les praticiens de terrain. Une première expérimentation du modèle SSCALA a été lancée dans le domaine des soins médicaux accessibles aux frontaliers établis aux frontières communes de la Belgique et la France, l'Allemagne, et le Luxembourg.

Les travaux de 2011 ont principalement été consacrés à deux réalisations:

- une brochure explicative à l'intention de ces populations frontalières ;
- une plateforme d'échange et de concertation électronique (eSSCALA) à destination des experts praticiens.

Contact: didier.verbeke@minsoc.fed.be et cecile.atta@minsoc.fed.be

2.5.6. Les Services Sociaux d'Intérêt Général (SSIG)

Depuis plusieurs années, la Commission européenne adopte une doctrine sur les services sociaux d'intérêt général qui concerne les régimes de sécurité sociale et les services d'aide à la personne. Les travaux s'axent sur la problématique de l'application du droit économique de l'Union (aides d'état, *directive services*, marchés publics) et sur la question de la qualité de ces services, notamment avec le cadre volontaire européen de qualité. Les travaux se poursuivent, à la demande du Conseil, au sein du Comité européen de la protection sociale dans l'optique d'amener les différentes institutions à adopter une approche spécifique pour les services sociaux.

Sophie Loquet au sujet d'ICENUW

"Les experts qualifiés pour la lutte contre la fraude peuvent aisément être trouvés. Mais ce n'est qu'au moment où les services d'inspection collaboreront aussi efficacement que les fraudeurs que nous pourrons lutter à armes égales contre le travail au noir."

2.6. Evénements européens organisés par le SPF

2.6.1. Conférence ICENUW (17 & 18 février)

Le point culminant de la **conférence** a été la signature de la **Charte de Bruges**, dans laquelle 15 autorités de gestion de services d'inspection de 11 pays participants ont exprimé leur approbation des résultats du projet et leur volonté de poursuivre leur coopération. Deux livrables directement opérationnels (le **catalogue** et la **plate-forme interactive**) pour les services d'inspection et de contrôle sont très prometteurs et amélioreront sensiblement la coopération entre tous ces services, dans les années futures, dans la lutte contre le travail non déclaré. La **Charte de Bruges**, expression de la volonté des partenaires au projet de mettre en œuvre les livrables opérationnels précités, invite le SPF à poursuivre l'extension de ces acquis à l'ensemble des Etats membres de l'Union européenne ainsi qu'aux différentes matières relevant de la fraude (fiscal, sécurité sociale, travail). A cette fin, un projet Icenuw Beyond sera lancé.

Voir aussi le 3.2.2. page 100.

Contact: Sophie.loquet@minsoc.fed.be et Didier.verbeke@minsoc.fed.be

COMMENT HARMONISER LES PROCÉDURES POUR LES TRAVAILLEURS FRONTALIERS ?

DONNONS LA PAROLE À CÉCILE ATTA, JEUNE CHEF DE PROJET À LA DG APPUI STRATÉGIQUE

« En 2011, je me suis investie dans le projet SSCALA (Social Security Coordination: Activating Local Actors). C'est un projet proposé par le SPF à la Commission européenne, qui suggère une nouvelle manière de pratiquer la concertation sociale. D'habitude, on part de « hautes sphères » vers le terrain (*top-down*). Nous avons voulu inverser cela, en partant du terrain, des experts, et en faisant remonter les informations vers le politique (*bottom-up*).

Vu l'ampleur de la tâche, nous nous sommes limités à un groupe-pilote, les travailleurs frontaliers (Allemagne, Belgique, France et Luxembourg). Le projet a abouti à la livraison de 4 livrables.

1er résultat (septembre 2011): la réalisation, par des experts, de brochures relatives à la sécurité sociale, destinées aux travailleurs frontaliers. Il y en a eu 3: une pour les belges travaillant en France, une pour les français travaillant en Belgique et une pour les allemands travaillant au Luxembourg.

2ème résultat (novembre 2011): une enquête de satisfaction. Nous avons demandé aux travailleurs frontaliers si ils estiment être suffisamment informés en matière de sécurité sociale, comment ils souhaitent être informés, etc. Nous avons reçu un feedback positif sur les brochures, qui nous a agréablement surpris. Les résultats de l'enquête montrent que les personnes ne sont pas assez informées et que l'information est dispersée (des informations d'un côté sur les allocations familiales, d'un autre côté sur les soins de santé, etc.). Plus de 1.000 personnes ont répondu à l'enquête.

> « Les résultats de l'enquête montrent que les personnes ne sont pas assez informées et que l'information est dispersée. »

3ème résultat (juin 2012): un spot radio renvoyant vers un site internet. On propose, sur ce site, des informations de base et un jeu. On reçoit un score au jeu et, s'il n'est pas maximal, on est invité à lire la brochure (disponible sur le site).

4ème résultat (janvier 2012): la création d'une plate-forme électronique, eSSCALA, destinée aux experts uniquement (une quarantaine). Les experts ont la possibilité de participer à des débats sur un forum. Lorsqu'une question est publiée, elle reçoit une proposition de réponse. Cette réponse peut-être amendée par un autre expert. Le but est de trouver une solution validée. 50 sujets ont été discutés environ. C'est ce type d'informations que nous souhaitons faire remonter, lors d'une prochaine étape, vers la Commission administrative.

Je suis devenue chef de projet de SSCALA en juin 2011. Mon travail consistait à assurer le suivi des opérations au quotidien et à surveiller l'avancement des livrables. J'ai découvert – très vite ! – beaucoup de nouveaux aspects tels que les marchés publics. La création du spot radio est également une expérience nouvelle qui m'a intriguée. Je n'étais pas seule bien sûr. Nous sommes toute une petite équipe au SPF. Il y a par ailleurs un comité avec les états participants qui s'est réuni 4 fois.

En attendant un deuxième volet qui se nommerait SSCALA2, nous avons mis sur pied une conférence de clôture le 14 juin 2012. Il en ressort le besoin d'harmonisation des mesures, unanimement exprimé par les experts.

Ce projet avec les travailleurs frontaliers est vraiment très intéressant car, finalement, il s'agit d'un laboratoire. Comment réussir une Europe si, déjà, des difficultés se présentent à des citoyens (de 4 états membres seulement) pour travailler chez le voisin ?

Contact: Cecile.atta@minsoc.fed.be

2.6.2. Séminaire en matière de protection sociale et d'inclusion sociale (17 & 18 novembre)

Le thème était: « Développer une analyse ex ante efficace de l'impact social: méthodologie, outils et sources de données ». Ce séminaire a réuni des représentants de dix pays, deux réseaux de stakeholders européens (EAPN et COFACE) et la Commission européenne (avec des experts thématiques).

Les participants ont examiné l'utilisation ciblée de méthodes, d'instruments et de fichiers de données en vue d'évaluer l'impact social de propositions stratégiques avant de prendre des décisions les concernant.

Le séminaire a permis d'identifier un certain nombre de pistes qui peuvent être reprises par les États membres et la Commission européenne dans le cadre de la Méthode ouverte de coordination sociale.

2.6.3. Séminaire OIT (28 novembre)

Ce séminaire avait pour but de sensibiliser nos partenaires, le réseau des IPSS ainsi que toutes les parties prenantes aux enjeux et à l'importance des travaux menés au sein du comité de protection sociale de la Conférence Internationale du travail de l'OIT, lors de 100ème session (2011).

Ce séminaire a vu la présence de personnalités de renommée internationale tels que J.-M. SERVAIS (professeur invité aux universités de Liège et de Gérone, ancien directeur au BIT et Président d'honneur de la Société internationale de droit du travail et de la sécurité sociale) et Mme Luisa GUIMARES (Manager of Social Protection Programme in the International Training Centre of the ILO).

Outre un compte rendu des travaux de la 100ème session de la CIT, le débat a été consacré au rôle de l'OIT dans la protection sociale et aux interactions entre les travaux menés au sein de l'OIT et la politique au niveau de l'Union européenne.

03 ETUDES, ANALYSES ET VALORISATIONS

3.1. Agenda de recherches appui stratégique

Sur la base d'un plan thématique pluriannuel, le SPF lance et accompagne d'année en année divers projets de recherches. Les projets de recherches sont financés directement par le SPF Sécurité sociale, ou indirectement par la Politique scientifique fédérale.

En 2011, les projets de recherche suivants ont été lancés:

- Extension de l'ensemble des pensions belges ;
- Modernisation du plan comptable des institutions de sécurité sociale ;
- Espérance de vie en bonne santé ;
- Etude et soutien de « 2012: Année européenne du vieillissement actif » ;
- Développement d'un modèle de données prospectives en liaison avec les indicateurs de pauvreté et d'inclusion sociale de la stratégie EU-2020 ;
- Influence des options stratégiques européennes et des instruments juridiques européens, dans le cadre du marché interne, sur la politique sociale et les services sociaux d'intérêt général;
- Impact des mesures politiques et instruments juridiques de l'UE, dans le contexte des migrations, sur la protection sociale en Belgique.

Contact: Koen.vleminckx@minsoc.fed.be

3.2. Etude AIP (accidents du travail)

Malgré l'échec du projet d'accord interprofessionnel, le gouvernement a décidé d'exécuter les mesures en matière de bien-être qui avaient été prévues pour les assurés sociaux. Dans ce cadre, diverses réunions ont été organisées avec les IPSS concernées pour coordonner les mesures à prendre dans les diverses branches: pensions, indemnités, maladies professionnelles, chômage,... Pour le secteur des accidents du travail, la question du financement des mesures constituait une difficulté supplémentaire puisque ce secteur travaille en capitalisation et non en répartition. Ceci a nécessité une analyse approfondie afin de dégager des propositions de solutions qui permettent de réaliser les mesures prévues dans les limites budgétaires autorisées.

Contact: Isabelle.vincent@minsoc.fed.be

3.3. Etude « Barêmes homme-femme »

Cette étude fait suite à l'arrêt *1er mars 2011 CJUE* et concerne l'égalité de traitement H/F, concernant l'utilisation de facteurs actuariels sexués. Cette analyse était non seulement un état des lieux des dispositions juridiques en matière de sécurité sociale susceptibles d'être touchées mais faisait également une analyse de données actuarielles et économiques. Le but était d'éclairer les ministres compétents sur la position à tenir et les modifications légales ou réglementaires à envisager.

Contact: Isabelle.vincent@minsoc.fed.be

3.4. Collaboration avec le Bureau fédéral du Plan

Le SPF a mis en place une collaboration structurelle avec le Bureau fédéral du Plan, afin de mettre davantage les aptitudes spécifiques en commun et de tendre vers une plus grande efficacité. Un des projets de collaboration avec le Bureau fédéral du Plan a été le projet SIPEBE, qui a été lancé en 2009 et finalisé en 2011. Les résultats de ce projet ont été consignés dans le rapport intitulé « Simulating the adequacy of pensions in Belgium using administrative data (SIPEBE): Final report (December 2011) ».

Contact: Koen.vleminckx@minsoc.fed.be et Guy.vancamp@minsoc.fed.be

3.5. Health accounts

Le SPF a poursuivi le développement d'un modèle intégré pour évaluer l'utilisation des services de médecine et des soins de santé de longue durée. Ce modèle permet d'effectuer des estimations intégrées et des révisions uniformisées. Le SPF avait utilisé le modèle pour établir les estimations de 2009 et pour revoir les estimations des années 2003-2008. Il a peaufiné le modèle quant à l'amélioration de la méthodologie et de la qualité des estimations.

Contact: Dirk.moens@minsoc.fed.be

3.6. MIMOSIS (MIcrosimulation MOdel for Belgian Social Insurance Systems)

Le modèle de microsimulation MIMOSIS permet de simuler les réformes dans une série de domaines stratégiques de la sécurité sociale, sur la base de données administratives provenant de la Datawarehouse Marché du travail et Protection sociale de la Banque-carrefour de la sécurité sociale. Au moyen du modèle, une analyse très détaillée des effets budgétaires et distributifs de modifications hypothétiques dans certains domaines de la sécurité sociale peut ainsi être effectuée.

Dans le courant de l'année 2011, le SPF Sécurité sociale a reçu de nouvelles données de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale. Ces données ont donné lieu à une mise à jour du modèle. La version actuelle utilise un échantillon de données de l'année de revenus et de cotisations 2008. La nouvelle version du modèle est décrite dans un texte consultable sur le site internet du SPF Sécurité sociale (voir http://www.socialsecurity.fgov.be/fr/nieuws-publicaties/publicaties/mimosis/overzicht.htm).

Contact: Guy.vancamp@minsoc.fed.be

3.7. Application des nouveaux Règlements européens

Suite à l'entrée en vigueur des nouveaux Règlements européens 883/2004 et 987/2009, des directives administratives ont été élaborées en vue de l'application de cette réglementation en cas de modification de la compétence d'un État membre en matière d'octroi d'allocations familiales et ce, en collaboration avec l'Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés, la Direction générale Appui stratégique et la Direction générale Indépendants.

Contact: kinderbijslag.allocationsfamiliales@minsoc.fed.be

04 RÉGLEMENTATION

Notre SPF élabore la réglementation de toutes les branches de la sécurité sociale, à l'exception de la branche chômage, pour laquelle le SPF Emploi est compétent. Ceci implique l'élaboration de réglementations concernant soit une branche, soit (vu la compétence transversale du SPF) plusieurs branches de la sécurité sociale. Cette tâche ne se limite pas à la rédaction proprement dite de textes normatifs. La publication d'une nouvelle réglementation intervient le plus souvent suite à un long processus qui implique des recherches et parfois des études préalables, la participation à des groupes de travail techniques ou autres, des demandes d'avis et d'accords (ce qui implique éventuellement des adaptations à l'avis rendu), la collaboration avec la cellule stratégique et l'institution publique de sécurité sociale concernée et le cas échéant avec un autre SPF, etc.

Contact: dg-soc@minsoc.fed.be

4.1. Élaboration de la réglementation

Signalons avant toute chose, qu'en raison de la période d'affaires courantes du gouvernement, l'élaboration de la règlementation n'a pu se faire aussi promptement qu'en période de gouvernement disposant des pleins pouvoirs.

4.1.1. Financement alternatif de la sécurité sociale

La sécurité sociale est financée au moyen des cotisations patronales, des cotisations des travailleurs et des subventions de l'État versées à l'ONSS. Il existe en outre un « financement alternatif » de la sécurité sociale, constitué principalement d'un pourcentage des recettes de la TVA.

Notre SPF a rédigé, en 2011, 14 arrêtés royaux pour la fixation du montant du financement alternatif dans différents domaines: les titres-services, les conventions de premier emploi, le chômage temporaire, l'accord de coopération en matière d'économie sociale, le Fonds de fermeture des entreprises, les cellules d'emploi et les ALE (agences locales pour l'emploi), etc.

Contact: Karin.dens@minsoc.fed.be

4.1.2. Accidents du travail

- La loi du 14 avril 2011 portant des dispositions diverses (M.B. 6 mai 2011) contient notamment la base légale permettant de fixer par AR les conditions et les modalités selon lesquelles une réclamation peut être déposée auprès du Comité de gestion du Fonds, ainsi que les conditions selon lesquelles cette réclamation suspend le recouvrement de la contribution forfaitaire de prévention. Ceci s'inscrit dans le cadre du projet concernant les risques aggravés en matière d'accidents du travail.

- Arrêté royal du 30 novembre 2011 modifiant l'arrêté royal du 23 décembre 2008 portant exécution de la loi du 10 avril 1971 sur les accidents du travail en matière de risques aggravés de manière disproportionnée (M.B. 7 décembre 2011).

Il s'agit d'introduire la possibilité pour un employeur qui conteste sa situation de risques aggravés, dans certaines conditions, d'introduire un recours devant le Comité de gestion du Fonds des accidents du travail.

Contact: Isabelle.vincent@minsoc.fed.be

4.1.3. Maladies professionnelles

- La loi du 12 avril 2011 modifiant la loi du 1er février 2011 portant la prolongation de mesures de crise et l'exécution de l'accord interprofessionnel, et exécutant le compromis du Gouvernement relatif au projet d'accord interprofessionnel (M.B. 28 avril 2011) contient notamment une mesure en exécution du projet d'AIP que le gouvernement a décidé de réaliser, à savoir l'augmentation du plafond en maladies professionnelles.

- Arrêté royal du 21 juin 2011 modifiant l'arrêté royal du 17 juillet 1974 octroyant des allocations à certains bénéficiaires des lois relatives à la réparation des dommages résultant des maladies professionnelles, coordonnées le 3 juin 1970 (M.B. 18 juillet 2011).

L'objectif est d'adapter certaines allocations servies aux victimes de maladies professionnelles en exécution du bien-être, tel que prévu dans le projet d'accord interprofessionnel.

Contact: Isabelle.vincent@minsoc.fed.be

4.1.4. Allocations familiales

- Droit aux allocations familiales pour l'étudiant durant le troisième trimestre:
L'article 17 de l'arrêté royal du 10 août 2005 fixant les conditions auxquelles les allocations familiales sont accordées en faveur de l'enfant qui suit des cours ou poursuit sa formation a été abrogé. A compter du 01.01.2012, des allocations familiales sont également accordées durant le troisième trimestre lorsque les allocations familiales ont été suspendues au deuxième trimestre pour cause de dépassement, par l'étudiant, du seuil d'activité maximal autorisé.

- Circulaire ministérielle et un addendum à une circulaire ministérielle (CM 613 et addendum à la CM 393):
La circulaire ministérielle n°613 explique les catégories de droits auxquels font référence les dispositions relatives aux allocations familiales dans le Règlement européen précité 883/2004 et contient des instructions en vue de déterminer le début ou la fin du droit (en priorité) aux allocations familiales belges lorsque la compétence (en priorité) d'octroi de ces allocations familiales passe d'un État membre à la Belgique et inversement.
L'addendum à la circulaire ministérielle n° 393 contient des instructions plus précises en vue de déterminer si un orphelin peut être considéré comme abandonné par son parent survivant et peut par conséquent prétendre à des allocations d'orphelin majorées, en particulier quand le parent survivant paie encore une « contribution financière minimale ».

Contact: kinderbijslag.allocationsfamiliales@minsoc.fed.be

4.1.5. Réglementations spécifiques

A. Chèques-repas électroniques
A coté des chèques-repas papiers, la nouvelle règlementation (arrêté royal du 12 octobre 2010, M.B. 23.11.2010) prévoit la possibilité d'octroyer des chèques-repas électroniques. Notre SPF a participé au comité d'agrément des émetteurs de chèques-repas électroniques.

Contact: maruja.vanbaelen@minsoc.fed.be ou perrine.nisol@minsoc.fed.be

B. Congé thématique
Notre SPF collabore avec le CNT en vue de l'harmonisation des différents congés thématiques (congé de maternité et de paternité, congé parental, congé palliatif,...) en ce qui concerne les différents droits de sécurité sociale qu'ils impliquent.

Contact: dg-soc@minsoc.fed.be

C. Formation en alternance
En Belgique, les trois Communautés sont totalement compétentes pour la formation en alternance (formation alternant un enseignement scolaire à mi-temps et une activité professionnelle à mi-temps). Il en a résulté une multitude de statuts. À la demande du SPF Emploi, notre SPF s'efforce d'harmoniser la réglementation de sécurité sociale pour les jeunes qui suivent une formation de ce type.

En 2011, le SPF a participé aux différentes réunions relatives à la formation en alternance au CNT et a continué de conseiller les partenaires sociaux en la matière, permettant ainsi au CNT de rendre son avis 1770 du 25 mai 2011.

Contact: dg-soc@minsoc.fed.be

D. Octroi de « vacances européennes »

La Commission européenne a lancé une procédure en infraction contre la Belgique, dans la mesure où son droit relatif aux vacances annuelles du secteur privé prévoit que le nombre de jours de vacances légales est déterminé par les prestations de l'année civile antérieure (= l'exercice de vacances), de sorte que, par exemple, les nouveaux travailleurs ne disposent d'aucun jour de vacances lors de leur première année de travail, ce qui est contraire à la directive européenne en matière de temps de travail. Pour rencontrer ce problème, les partenaires sociaux ont conclu un accord: les travailleurs qui, pour une raison ou une autre, ne disposent pas de 4 semaines de vacances annuelles la 1ère année de leur occupation, pourront bénéficier de jours de congés octroyés dans le cadre d'un nouveau système, appelé « vacances européennes ». Cet accord a été coulé en force de loi devant encore être publiée, mais les arrêtés d'exécution doivent encore être pris avant le 24 avril 2012, date à laquelle la Commission européenne attend la réaction officielle de l'Etat belge à sa mise en demeure.

Contact: dg-soc@minsoc.fed.be

E. Medex et droit des volontaires

La réglementation relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités prévoit la possibilité pour un travailleur qui est malade de prester comme volontaire sans que cette prestation ne soit considérée comme activité au sens de la loi AMI. Cette possibilité est toutefois subordonnée à la condition que le médecin-conseil constate que cette prestation comme volontaire soit compatible avec l'état général de santé de l'intéressé. En ne faisant référence qu'au médecin-conseil, cette disposition exclut les fonctionnaires du bénéfice de ce dispositif, dans la mesure où aucune référence n'est faite à l'Administration de l'expertise médicale (Medex), compétente pour le personnel des administrations publiques. Ceci constitue une situation discriminatoire que les services du Médiateur fédéral ont demandé de corriger. La DG politique sociale a rédigé un projet visant à modifier la loi et la réglementation pour corriger cette situation.

Contact: dg-soc@minsoc.fed.be

4.1.6. eLeg

Notre SPF joue un rôle directif dans le cadre du projet eLeg (un espace de travail commun pour l'élaboration de textes réglementaires, disponible sur l'eWorkspace de la sécurité sociale). L'adaptation et l'optimisation de cet outil ont été poursuivies en collaboration avec la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale et la Smals. Au SPF Sécurité sociale et dans les IPSS, le SPF soutient les utilisateurs d'eLeg en faisant office de point de contact.

Dans le courant de l'année 2011, les eCommunities (des institutions fédérales) et l'eWorkspace (des institutions publiques de sécurité sociale) ont été réunis en une nouvelle plateforme de coopération dénommée beConnected. 2011 fut donc placé sous le signe de la préparation et de l'exécution de la migration de eLeg vers beConnected. Dans ce cadre, la priorité a été donnée, d'une part, à la migration et à l'optimisation des fonctionnalités existantes et, d'autre part, à la formation des utilisateurs d'eLeg.

4.2. Interprétation de la réglementation

Notre SPF veille à l'interprétation de la réglementation, afin que les IPSS, les inspecteurs sociaux, les caisses d'allocations familiales et les caisses d'assurances sociales puissent l'appliquer correctement et d'une manière uniforme. À cet effet, il rédige des notes et des circulaires ministérielles, des réponses aux questions parlementaires, aux questions orales posées aux ministres de tutelle et aux questions des cellules stratégiques.

En 2011, la DG Politique sociale a répondu à 242 questions parlementaires écrites et à 10 questions orales posées aux ministres de tutelle ; 1 circulaire ministérielle a par ailleurs été rédigée.

Contact: dg-soc@minsoc.fed.be

Gestion des connaissances avec l'ONSS

Des réunions de concertation ont eu lieu entre l'ONSS et notre SPF concernant l'échange de connaissances et de questions relatives à des problèmes spécifiques dans l'application des règlements de sécurité sociale belge.

Contact: maruja.vanbaelen@minsoc.fed.be

4.3. Réglementation relative aux travailleurs indépendants

Notre SPF veille à l'interprétation de la réglementation, afin que les IPSS, les inspecteurs sociaux, les caisses d'allocations familiales et les caisses d'assurances sociales puissent l'appliquer correctement et d'une manière uniforme.

4.3.1. Organisation du Groupe de travail « Réglementation »

La plateforme « Réglementation » est une plateforme de concertation entre le SPF Sécurité sociale, les caisses d'assurances sociales et l'INASTI au sujet des projets réglementaires et des circulaires en matière de sécurité sociale pour travailleurs indépendants. Notre SPF préside cette plateforme.

Le groupe de travail « Réglementation » a notamment poursuivi la préparation d'une note à destination des caisses d'assurances sociales pour les informer du **nouveau régime des amendes administratives** figurant désormais dans le statut social des travailleurs indépendants et de la procédure qu'elles doivent adopter dans leur mission d'organisme percepteur des amendes administratives infligées.

Contact: Christian.dekeyser@minsoc.fed.be ou info@rsvz-inasti.fgov.be

4.3.2. Notes relative à la recevabilité des demandes de dispense

Afin de soutenir les caisses d'assurances sociales dans leur rôle d'accompagnement et d'information aux indépendants, notre SPF a rédigé en 2011 une note qui spécifie **les conditions de recevabilité des demandes de dispense en cas de changement de catégorie** acté tardivement. Sont visées, les demandes d'indépendants qui exercent successivement leur activité à titre complémentaire puis à titre principal.

Contact: mathilde.henkinbrant@minsoc.fed.be

4.3.3. Note relative à la loi du 31 janvier 2009 relative à la continuité des entreprises

Le groupe de travail « Réglementation » a également travaillé à la rédaction d'une note relative à la loi du 31 janvier 2009 relative à la continuité des entreprises, qui remplace la loi de 1997 sur le concordat judiciaire. L'enjeu est d'informer les caisses d'assurances sociales des répercussions pratiques de cette loi qui vise à assurer la continuité de l'entreprise en offrant à l'indépendant plusieurs options possibles en cas de difficultés (via des procédures plus simples et moins coûteuses qui vont de systèmes très libres à d'autres plus contraignants).

Contact: Wim.debooser@minsoc.fed.be

4.3.4. Réforme du calcul des cotisations sociales des travailleurs indépendants

En 2009, des travaux avaient débuté sur la préparation d'un projet de loi de reforme de calcul des cotisations sociales des travailleurs indépendants. L'objectif est de trouver une méthode de calcul des cotisations dans lequel les cotisations de l'année en cours seraient calculées en fonction des revenus promérités lors de cette même année, tout en assurant l'équilibre financier du régime de sécurité sociale des travailleurs indépendants. Pour y arriver, différentes pistes seront analysées et testées en 2012.

4.3.5. Quelques statistiques

Voici les chiffres de notre DG Indépendants:

- Notes interprétatives: 387
- Avis dans des dossiers concrets: 160
- Réponses aux questions parlementaires: 81
- Réponses aux questions et plaintes: 128

4.4. Litiges

4.4.1. Litiges au niveau national

Voir également page 75, le point 3.2.: *Recours contre les décisions de la Commission des dispenses de cotisations.*

Notre SPF prend en charge, au nom de l'État belge, toutes les affaires portées devant le Conseil d'État, la Cour constitutionnelle et les tribunaux civils et dans lesquelles la responsabilité de l'État est engagée, et ce, pour toutes les branches de la sécurité sociale (sauf la réglementation en matière de chômage). Notre SPF veille au respect des règles de procédure et à la pertinence de l'argumentation juridique développée, ce qui inclut l'élaboration d'arguments juridiques, éventuellement en collaboration avec les avocats traitants, afin de mener à bien ces litiges. Il signale aux autorités compétentes les dangers éventuels d'un recours, de sorte qu'elles peuvent rapidement prendre des mesures correctrices.

Au 31 décembre 2011, on relevait:

- 8 recours pendants devant le Conseil d'Etat ;
- 13 recours pendants devant la Cour constitutionnelle ;
- 54 dossiers pendants devant les juridictions civiles.

Au cours de cette année 2011, 10 recours ont été introduits devant le Conseil d'Etat, 15 recours devant la Cour constitutionnelle (dont 3 sont clôturés) et 6 devant les juridictions civiles.

Le peu de nouveaux dossiers introduits devant le Conseil d'Etat est à mettre en liaison directe avec le fait que le gouvernement se trouvait en période d'affaires courantes et a adopté peu de normes réglementaires (même situation qu'en 2010). Comme en 2010, l'année 2011 s'est caractérisée par un nombre relativement faible d'arrêts rendus par le Conseil d'Etat (15) et un nombre relativement stable d'arrêts rendus par la Cour constitutionnelle (10).

4.4.2. Litiges au niveau européen

Notre SPF est également concerné par des litiges au niveau européen. Il assure le suivi des dossiers « contentieux » et « précontentieux » dans le cadre de l'Union européenne en matière de sécurité sociale. Pour ce faire, il assure le suivi des questions préjudicielles, répond aux questions de la Commission européenne et de citoyens sur l'application du droit européen, il examine les dossiers de contentieux (mise en demeure de la Commission, procédure devant la Cour de Justice), il diffuse l'information et coordonne les réponses fournies par les services compétents du SPF et des IPSS. Par ailleurs, notre SPF assure également le suivi d'affaires judiciaires dans lesquelles d'autres États membres européens sont impliqués et il intervient parfois aussi pour défendre le système belge de sécurité sociale.

Contact: Martina.baumans@minsoc.fed.be

05 CONSOLIDATION FINANCIÈRE

5.1. Subventions pour la sécurité sociale

Le SPF Sécurité sociale prépare les engagements et la liquidation des subventions de l'État pour la sécurité sociale. Nous communiquons les dates de paiement aux instances concernées (Trésorerie, IPSS) et payons les dotations, dans les délais imposés.

Contact: eddy.verrijken@minsoc.fed.be

5.2. Commission de normalisation

La Commission de normalisation de la comptabilité des organismes d'intérêt public de la sécurité sociale fait partie du SPF Sécurité sociale. Sa principale mission a trait à l'application des règles et méthodes comptables pour les IPSS, en concertation avec le Collège des administrateurs généraux des IPSS. Il est ainsi possible de comptabiliser les opérations d'une manière uniforme et d'établir les résultats comptables et économiques de toutes les branches de la sécurité sociale. La commission est composée de représentants des ministres de tutelle et du ministre qui a le budget dans ses attributions, de délégués de l'ensemble des IPSS et organismes d'intérêt public de la sécurité sociale et de l'Inspecteur des Finances auprès du SPF Sécurité sociale avec, comme observateurs, la Banque nationale et la Cour des comptes.

Les résultats de la Commission de normalisation débouchent principalement sur l'élaboration de **circulaires** au sujet des règles comptables applicables aux IPSS et organismes d'intérêt public de la sécurité sociale.

En 2011, le travail préparatoire à la modernisation du plan comptable des organismes d'intérêt public de la sécurité sociale s'est poursuivi. C'est ainsi que le schéma du compte de résultats a été approuvé, tout comme le schéma du plan comptable modernisé. La note relative aux principes des droits constatés et la note relative aux règles d'évaluation et au patrimoine ont également été adoptées lors de la réunion plénière de la Commission en 2011.

Afin que la mise en œuvre de ce plan comptable dans tous les organismes soit une réussite, deux d'entre eux (ONSS et CAAMI) se sont proposés en tant qu'institutions pilotes pour lancer le nouveau plan comptable à compter de l'exercice 2012. A cet effet, le Secrétariat de la Commission a apporté aux deux institutions son soutien total quant à la préparation de ce lancement. Par ailleurs, la rédaction des commentaires destinés aux numéros de compte du nouveau plan comptable a démarré.

Contact: dg-soc.kgds.com-norm@minsoc.fed.be

5.3. Budget et estimations pour le statut social des travailleurs indépendants

5.3.1. Missions de la cellule Actuariat (DG Indépendants)

Consolidation financière
Participer à l'élaboration du budget de la sécurité sociale des travailleurs indépendants.

Cotisations sociales
Déterminer, chaque année, les éléments nécessaires au calcul des cotisations sociales dues par les différentes catégories de travailleurs indépendants pour l'année suivante.

Prévisions

- Prévoir les dépenses et recettes de la sécurité sociale des indépendants ;
- Estimer les impacts ou long terme des mesures prises ou envisagées.

Incidences financières:

- Calculer les incidences financières, sur le régime des indépendants, relatives aux modifications qui peuvent, à tout moment, être proposées par le Gouvernement, le Parlement ou par le Comité général de gestion ;
- Vérifier si les estimations faites pour des mesures correspondent aux réalisations.

5.3.2. Calculs et estimations de la Cellule Actuariat

Il s'agit de calculs et d'estimations concernant:

- des propositions visant à revoir et à étendre l'assurance en cas de faillite ; l'adaptation au bien-être des prestations sociales pour 2011-2012 ;
- la diminution de la pénalité existant en cas de prise de pension anticipée de la pension dans le régime indépendant ;
- le report de l'âge minimum pour prendre une pension anticipée de 60 à 62 ans en 2016 et le passage progressif de la durée de carrière de 35 à 40 ans ;
- l'exonération de la cotisation des sociétés pour certaines sociétés en difficulté ;
- des calculs divers en matière de pension (dépassement de l'unité de carrière, ouverture du droit à la pension en cas de dispense de cotisation, ...).

Contact: Annick.laurent@minsoc.fed.be

CALCULS, ESTIMATIONS ET PRÉVISIONS : LA CELLULE ACTUARIAT

DONNONS LA PAROLE À ANNICK LAURENT DE LA DG INDÉPENDANTS

« Je travaille à la Cellule Actuariat avec une collègue néerlandophone qui a suivi la même formation que moi (licence en mathématique et licence en sciences actuarielles). Nous nous occupons de chiffres et de statistiques: notre travail consiste à réaliser des prévisions et des estimations pour le régime des travailleurs indépendants. Nos principaux « clients » sont le Cabinet (des Classes moyennes, des PME, des Indépendants et de l'Agriculture) et les groupes de travail du Comité général de gestion pour le statut des indépendants institué auprès de l'INASTI. Ces instances conçoivent des programmes, des projets de lois ou d'arrêtés qui visent à améliorer le statut social des indépendants. Nous en estimons l'incidence budgétaire. Quand la mesure est décidée, nous en soumettons le calcul à l'Inspection des Finances pour approbation.

Afin d'effectuer ces calculs, nous avons recours à toutes sortes d'indicateurs: statistiques de l'INASTI, données chiffrées sélectionnées sur Internet, chiffres émanant du Bureau Fédéral

du Plan... Nous recoupons, le cas échéant, ces estimations avec celles d'autres institutions, telles que l'ONP ou l'INAMI. Ces recoupements se révèlent intéressants, il n'est en effet pas toujours aisé de travailler sur de la prospective. Prévoir avec précision les recettes en cotisations des indépendants s'avère délicat (celles-ci peuvent fluctuer). En revanche, dans le domaine des pensions, c'est plus facile, nous pouvons anticiper le nombre de personnes qui vont prendre leur pension et à quel moment.

Nous suivons nos estimations. Lorsque nous effectuons des prévisions à long terme, nous pouvons reprendre nos calculs de départ et les rectifier en fonction des premiers résultats observés suite à l'application d'une mesure. Par exemple, pour l'assurance-faillite, il est difficile de déterminer avec précision, à l'avance, combien d'indépendants vont y souscrire. Lorsque la mesure entre en application, nous en observons les effets et revoyons les calculs pour les budgets des années suivantes. Notre Cellule s'efforce de procéder à des estimations sur le long terme. Certaines mesures produisent certains effets sur le court-terme et peuvent ensuite prendre une autre orientation ; il importe d'être vigilant et nous nous y employons !

En ce qui concerne notre méthode de travail, ma collègue et moi travaillons régulièrement ensemble sur les dossiers. Un premier calcul nous permet de voir de quel ordre de grandeur est l'estimation. Nous utilisons Excel, tout simplement ! C'est un système auquel nous sommes habituées et qui nous permet de travailler avec de grands tableaux dynamiques et évolutifs.

En 2011, l'un des principaux projets qui nous a occupées, a été la réforme du calcul des cotisations sociales dans le régime des indépendants. Cette réforme trouve son origine dans la demande des indépendants de ne plus devoir payer des cotisations sur base de leurs revenus de la 3ème année qui précède, mais de l'année en cours (une grande différence pouvant être observée). Le nouveau système permettrait de payer une cotisation provisoire et ensuite de régulariser la situation. Dans un tel cas, nous faisons plusieurs estimations qui correspondent à différents scénarios (allant de l'indépendant « très discipliné » vers des options plus pessimistes).

« En 2011, l'un des principaux projets qui nous a occupées, a été la réforme du calcul des cotisations sociales dans le régime des indépendants. »

C'est notre Directeur général (dont nous dépendons directement) qui transmet les données au Cabinet, mais nous collaborons directement avec nos collègues membres de ce Cabinet. Nous travaillons sur des projets mais avons également des activités récurrentes. Parmi ces dernières, notons le budget de la « sécu » des indépendants. En 2011, nous avons œuvré sur l'extension des mesures d'assurance-faillite, et l'adaptation au bien-être des prestations sociales.

C'est fort intéressant d'effectuer une mission comme la mienne en tant que fonctionnaire. Je peux procéder à mes calculs en toute indépendance et présenter des prévisions entourées d'une grande neutralité ».

Contact Cellule Actuariat: Annick.laurent@minsoc.fed.be ou Maria.wielant@minsoc.fed.be

5.4. Contrôle des budgets et comptes des IPSS et suivi des données de trésorerie

Les budgets et comptes des IPSS sont contrôlés par notre SPF afin de les soumettre à l'approbation du (des) ministre(s) de tutelle. Le traitement des remarques de la Cour des comptes adressées au(x) ministre(s) est coordonné par le SPF. Nous assurons par ailleurs le rapprochement des données financières (recettes et dépenses) transmises mensuellement à la Commission des finances auprès de l'ONSS avec le budget de la sécurité sociale.

Contact: Michel.deffet@minsoc.fed.be

5.5. Comptes consolidés de la sécurité sociale

Le SPF établit les comptes économiques consolidés de la sécurité sociale pour l'Institut des comptes nationaux (ICN). Les comptes consolidés donnent un aperçu complet de la situation économique et patrimoniale de la sécurité sociale dans son ensemble. Ils peuvent ainsi servir aux recherches stratégiques et études scientifiques.

Ces comptes portent sur le régime des travailleurs salariés, le régime des travailleurs indépendants, les régimes d'assistance sociale, les régimes d'assurance libre et complémentaire, le régime de la sécurité sociale d'outre-mer et le régime des vacances annuelles.

Les données servent à alimenter les comptes nationaux de la Belgique et les statistiques en matière de protection sociale de différentes institutions internationales (Eurostat, OCDE et Organisation internationale du travail). Par ailleurs, le tableau consolidé des bilans, qui fait partie des comptes consolidés, est utilisé par la Commission pour l'inventaire du patrimoine de l'État.

Contact: David.ignoul@minsoc.fed.be

5.6. Exposé général du budget

Dans le cadre de l'élaboration et du suivi du budget, la DG Politique sociale met à disposition du comité de monitoring et du gouvernement un set de tableaux budgétaires regroupant les différents régimes et les différentes branches de la sécurité sociale. Ces tableaux sont actualisés périodiquement, en particulier avant et après la confection du budget initial et du contrôle budgétaire.

Après chaque conclave budgétaire, la DG Politique sociale rédige la partie de l'Exposé général du budget qui concerne la protection sociale dans son ensemble (sécurité sociale et assistance sociale). C'est sur base de ce travail que sont fixées les subventions et les financements alternatifs alloués aux différents régimes de la sécurité sociale et que le respect de la trajectoire budgétaire fixée dans le pacte de stabilité est vérifié.

Le travail est réalisé en collaboration étroite avec d'une part le SPF Budget et Contrôle de la gestion et d'autre part toutes les institutions publiques de sécurité sociale.

En 2011, le total des dépenses de sécurité sociale s'élevait à 81,0 milliards d'euros. Ces dépenses ont été financées par des cotisations sociales pour 50,1 milliards d'euros, par les subventions ordinaires de l'Etat pour 7,7 milliards d'euros, par des financements alternatifs pour 16,6 milliards d'euros, par diverses recettes pour 4,7 milliards d'euros et par une dotation spéciale de l'Etat pour 1,1 milliards d'euros. Le solde négatif de -0,8 milliards d'euros a été

financé par un prêt sans intérêt de l'Etat de 0,3 milliards d'euros et pour le reste par des opérations de trésorerie. En terme SEC (système européen de comptes), c'est-à-dire en tenant compte des cotisations dues mais dont le paiement échoit après le 31 décembre et de la partie de l'objectif budgétaire des soins de santé non dépensée, la sécurité sociale s'approche cependant d'une position d'équilibre.

Plus d'informations: Michel.deffet@minsoc.fed.be

MODERNISATION DE LA COMPTABILITÉ DES IPSS

DONNONS LA PAROLE À YAËL BIEBER ET MICHEL DEFFET, EXPERTS DE LA DG POLITIQUE SOCIALE

Le SPF Sécurité sociale, via sa DG Politique sociale, assure le secrétariat de la Commission de normalisation de la comptabilité des Institutions publiques de la sécurité sociale. La Commission a un important projet: celui de moderniser le plan comptable des IPSS.

En 2011, deux réunions plénières se sont tenues. En avril, la structure du nouveau plan comptable a été approuvée et deux IPSS (l'ONSS et la CAAMI) se sont proposées pour être « pilotes » du projet, c'est-à-dire pour tester le nouveau plan (lors de l'exercice budgétaire 2012). En décembre, un changement de règle comptable a été approuvé: le passage à l'enregistrement des « droits constatés » en remplacement des "droits acquis" pour ce qui touche à la comptabilité budgétaire. Prenons l'exemple des allocations familiales. Elles sont payées « à terme échu », c'est-à-dire que les allocations de décembre 2012 seront payées en janvier 2013. Dans le système des « droits acquis », on en aurait tenu compte dans le budget de 2013. Avec le système des « droits constatés », ces allocations familiales seront

prises en compte dans le budget de 2012, l'année dans laquelle le droit (à l'allocation familiale) a été créé.

Pourquoi effectuer cette modernisation de la comptabilité ? D'abord, parce que le plan comptable actuel qui date des années 1960 est devenu obsolète et n'a pas de base légale. Ensuite, il importe, pour la comptabilité des IPSS, de répondre aux normes européennes (SEC 95) mais aussi de se rapprocher à la fois des standards fédéraux (Fedcom) et de ceux du privé. Enfin, une normalisation des plans comptables donnera plus de transparence dans les comptes de la sécurité sociale.

> « Les dépenses de la sécurité sociale représentent une grosse partie des dépenses de l'Etat. Nous parlons ici de montants qui varient entre 70 à 80 milliards d'euros. »

Nous assurons donc le secrétariat de la Commission. 4 collaborateurs de la DG Politique sociale ont rédigé des fiches sur le fonctionnement de chaque compte du plan comptable, ce qui fait près de 700 fiches en tout ! Ajoutons-y 2 arrêtés royaux.

L'entrée en vigueur du plan comptable modernisé est prévue dès 2013. Cela ne sera pas simple de respecter ce calendrier car on s'adresse ici à 18 organismes, dont la taille varie considérablement et dont les missions sont différentes (le nouveau plan doit convenir à tous les organismes, petits ou grands, qu'ils soient percepteurs ou prestataires). Nous aurons une implémentation « à géométrie variable »: certains organismes n'implémenteront le nouveau système de comptes qu'en 2014 mais seront néanmoins tenus de produire leurs comptes annuels 2013 selon les nouvelles présentations.

Pourtant, le nouveau système est très attendu. L'ancienne structure avait été créée au début des années '60 et n'avait plus connu d'évolutions majeures depuis le milieu des années '80. La base légale pour procéder à la modernisation du plan comptable remonte à un texte de 1997, entré en vigueur en 2001 (avec l'instauration des premiers contrats d'administration). La précédente structure a été créée il y a près de 40 ans et la sécurité sociale a connu, depuis, tant d'évolutions que des disparités trop fortes s'étaient développées dans les plans comptables des différentes institutions.

Dans la Commission plénière, on trouve des représentants des IPSS, des délégués des ministres de tutelle et, à titre d'observation, la Cour des Comptes et l'Institut des Comptes nationaux. Notre SPF a donné une réelle impulsion au projet de réforme et d'harmonisation. Certaines IPSS collaborent au sein de différents groupes de travail et le secrétariat rédige et soumet à la Commission les documents à approuver. Signalons que nous avons pu bénéficier des conseils scientifiques de l'équipe du Prof. Khrouz de l'ULB.

Nous voulons attirer l'attention des lecteurs du rapport annuel sur le fait que les dépenses de la sécurité sociale représentent une grosse partie des dépenses de l'Etat. C'est plus de 60 % ! Nous parlons ici de montants qui varient entre 70 à 80 milliards d'euros. C'est dire si avoir un plan comptable moderne pour les 18 organismes concernés est vraiment important. »

Contact: Yael.bieber@minsoc.fed.be et Michel.deffet@minsoc.fed.be

06 PARTICIPATION À DES COMITÉS & CONSEILS

6.1. Conseil supérieur national des personnes handicapées

Le Conseil supérieur national des personnes handicapées (CSNPH) examine des dossiers qui concernent les personnes handicapées et qui relèvent de la compétence de l'État fédéral. Il est administrativement lié au SPF, qui assure son secrétariat.

Le CSNPH peut, de sa propre initiative ou à la demande des ministres compétents, émettre des avis ou soumettre des propositions. Il le fait entre autres en vue de rationaliser et de coordonner la réglementation.

Le Secrétaire d'État qui a les allocations aux personnes handicapées dans ses attributions doit demander l'avis du CSNPH pour chaque projet d'arrêté royal au sujet des allocations pour les personnes handicapées.

Outre les prestations et l'évaluation médicale, le CSNPH s'est exprimé également sur d'autres thèmes: l'accessibilité (de bâtiments, de distributeurs de billets, ...), la mobilité (SCNB, places de stationnement, ...), la protection juridique des personnes handicapées, etc. Le CSNPH a émis 20 avis en 2011, de sa propre initiative ou à la demande du Secrétaire d'Etat, de la SNCB, de la DG Personnes handicapées, etc. Vous pouvez les consulter sur le site du CSNPH: http://ph.belgium.be

Le CSNPH est également actif au sein de divers groupes de travail: le Conseil technique des voiturettes de l'INAMI, la Commission d'accompagnement pour le recrutement de personnes avec un handicap dans la fonction publique fédérale, le groupe de travail SNCB, le groupe de travail Personnes à mobilité réduite (PMR) créé par Brussels International Airport, etc.

Plus d'information sur: http://ph.belgium.be

6.2. Groupe de travail "Assurabilité"

Le SPF participe au groupe de travail « Assurabilité » à l'INAMI. Il prépare les arrêtés royaux concernant l'ouverture du droit à l'intervention pour les soins de santé. Nous formulons principalement des avis et vérifions l'impact des mesures sur l'assurance maladie.

Contact: Pieter.raes@minsoc.fed.be

Le sous-groupe « Groupe de travail travailleurs indépendants » - spécialement créé en 2010 afin d'étudier différents problèmes spécifiques aux soins de santé pour les travailleurs indépendants - a poursuivi ses activités en 2011. Les thèmes suivants ont notamment été abordés: bons de cotisation pour les travailleurs indépendants, réinscription avec temps d'attente pour les travailleurs indépendants, attestation de la qualité de travailleur indépendant et possibilité d'invoquer la qualité de résident.

Contact: Annick.floreal@minsoc.fed.be

6.3. Groupe de travail “Impact omnisectoriel”

À la demande du Comité de coordination de la BCSS, le SPF a créé le groupe de travail “Impact omnisectoriel”. Ce groupe de travail examine l’incidence d’adaptations de certaines prestations sociales sur d’autres prestations de sécurité ou d’assistance sociales. Nous dressons d’abord l’inventaire des liens au niveau réglementaire. Nous analysons ensuite les aspects plus quantitatifs. Le groupe de travail est composé d’experts de différentes administrations et institutions de sécurité sociale.

Contact: Pieter.raes@minsoc.fed.be & Guy.vancamp@minsoc.fed.be

6.4. Comité technique de l’Office de contrôle des mutualités (OCM)

Le SPF participe aux réunions du Comité technique de l’OCM. Il est un organe consultatif habilité à donner des avis sur toute question concernant l’exécution de la loi du 06/08/1990 relative aux mutualités et aux unions nationales de mutualités, soit à la demande de la Ministre des Affaires sociales, soit à la demande du Conseil de l’OCM, soit d’initiative. Il regroupe des représentants des différents organismes assureurs, un représentant de l’INAMI et un représentant du SPF Sécurité sociale.

Contact: Sylvie.damien@minsoc.fed.be

6.5. Conseil technique de l’hospitalisation

Le SPF assiste aux réunions de ce Conseil qui est institué au sein du Service des soins de santé de l’INAMI. Il est habilité à faire des propositions de règles interprétatives de la nomenclature et à formuler des avis portant sur sa modification.

Contact: Pieter.raes@minsoc.fed.be

6.6. Comité fédéral de l'allaitement maternel

Le SPF assiste aux réunions de ce Comité. Il est composé de membres d'institutions et associations actives en matière d'information et d'encouragement à l'allaitement maternel du milieu médical et infirmier. Il rend des avis, suscite des initiatives et encourage la réalisation d'actions en faveur de l'allaitement maternel.

Contact: Pieter.raes@minsoc.fed.be

6.7. Comité consultatif pour le secteur des pensions

Le Comité consultatif pour le secteur des pensions est un organe consultatif créé auprès du ministre qui a les pensions dans ses attributions. Le Comité est chargé des tâches suivantes:

- émettre des avis de sa propre initiative ou à la demande du ministre qui a les pensions dans ses attributions ;
- discuter annuellement de la note politique de ce ministre ;
- évaluer la qualité des services offerts par les administrations de pensions aux pensionnés.

Le SPF assure le secrétariat du Comité consultatif pour le secteur des pensions. Nous organisons les réunions du bureau et les réunions plénières. En 2011, il y a eu 13 réunions du bureau et 7 assemblées plénières.

À terme, ce Comité sera remplacé par le **Conseil consultatif fédéral des aînés** créé par la loi du 8 mars 2007, modifiée par la loi du 18 décembre 2009. L'installation concrète du Conseil consultatif fédéral des aînés est attendue pour la fin de l'année 2012.

Contact: ccp-rcp@minsoc.fed.be

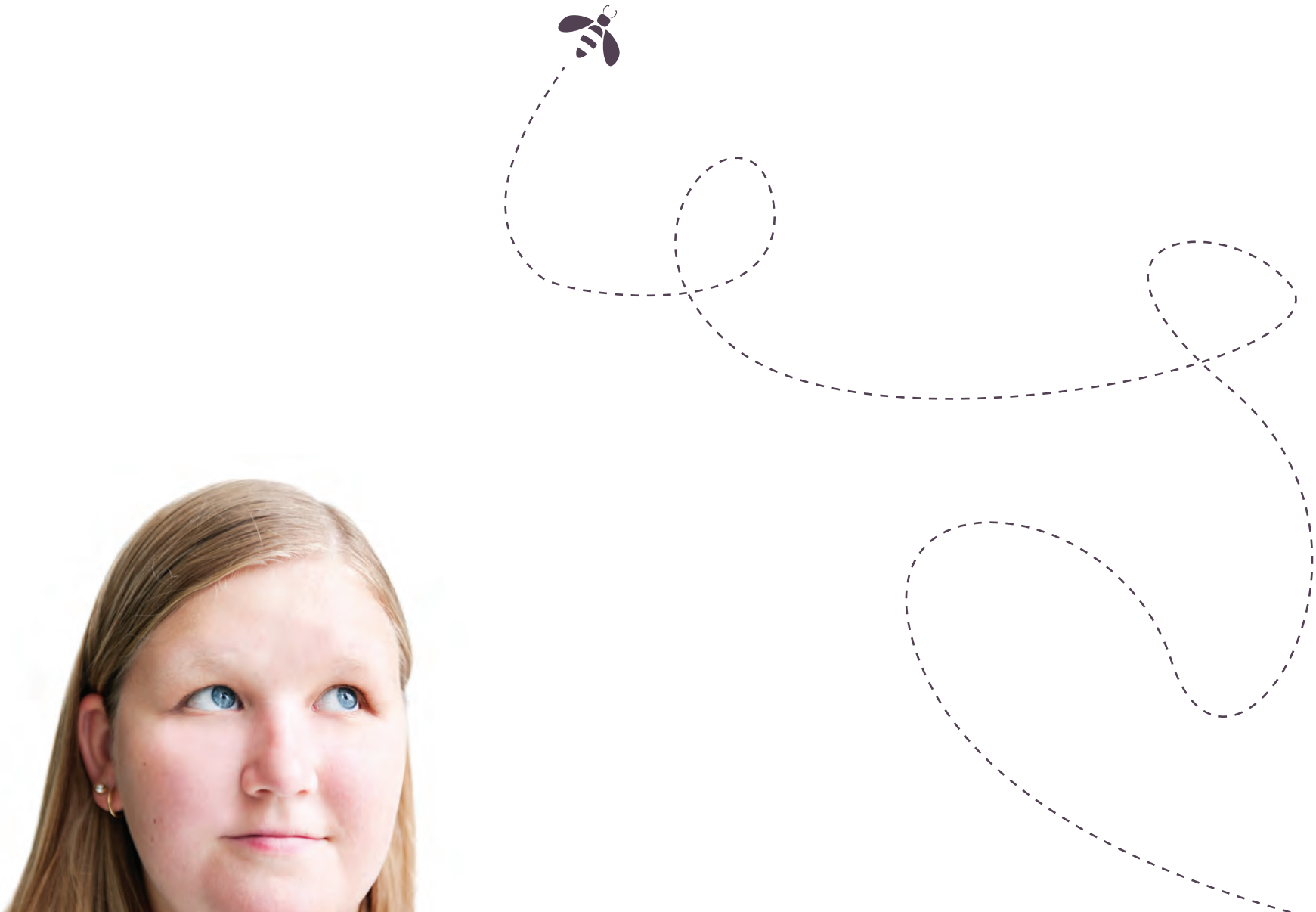
6.8. Conseil supérieur des volontaires

Un collaborateur de la DG Politique sociale est membre du Secrétariat du Conseil Supérieur des Volontaires (CSV). Ce Secrétariat assure notamment la production de rapports, le lancement d'invitations, la formulation d'avis, la rédaction d'un rapport annuel, l'organisation de réunions, la traduction de toutes sortes de documents, la gestion du site internet, la participation à des conférences ou des formations, ... Le Secrétariat consacre également de plus en plus de temps aux services aux citoyens. Il s'agit par exemple de répondre à des e-mails, de donner des avis à propos du volontariat et de la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires.

Le Conseil nouvellement constitué (mandat 2011-2015) représente un bel échantillon du large éventail de volontaires existant dans notre pays. En 2011, des avis ont été émis concernant, entre autres, des projets de loi relatifs à la création d'un statut social pour le service citoyen volontaire, à la possibilité de combiner volontariat et incapacité de travail ou handicap, au volontariat à l'étranger et aux indemnités de défraiement.

Le Conseil a également réagi par écrit à une Communication de la Commission européenne (19 septembre 2011) dans le cadre de l'Année européenne du Volontariat 2011.

Contact: patrick.garre@minsoc.fed.be



6.9. Commission de règlement de la relation de travail

L'objectif de cette Commission est d'instaurer une sécurité juridique, permettant de résoudre les difficultés constatées dans certains secteurs et/ou certaines professions, concernant la nature des relations de travail. Cette Commission comprend une section normative et une section administrative.

En 2011, notre SPF a poursuivi son rôle de support au fonctionnement effectif de cette Commission qui doit encore concrètement être mise en place.

Contact: Ylber.zejnullahu@minsoc.fed.be

6.10. Conseil consultatif pour l'occupation des travailleurs étrangers

Notre SPF participe aux réunions du Conseil consultatif pour l'occupation des travailleurs étrangers, présidé par le SPF Emploi et dans lequel siègent différentes autorités. Ce Conseil se réunit lorsqu'un avis doit être émis au sujet de l'occupation de travailleurs étrangers. Ces demandes d'avis émanent principalement de parlementaires ou d'autres autorités. Il s'agit par exemple des conditions de délivrance du permis de travail et des cartes de travail à certaines catégories de travailleurs.

En 2011, le Conseil consultatif a notamment examiné la question de savoir si les mesures de transition concernant la libre circulation des travailleurs devaient encore être prolongées pour les Roumains et les Bulgares. Dans un souci d'exhaustivité, nous pouvons signaler que l'arrêté royal du 28 décembre 2011 a effectivement prolongé ces mesures de transition jusqu'au 31 décembre 2013. Concrètement, cela signifie que les travailleurs roumains et bulgares en Belgique doivent toujours disposer d'une carte de travail jusque fin 2013 et que les employeurs qui les occupent doivent être en possession d'un permis de travail pour eux.

Contact: Stefan.leo@minsoc.fed.be

6.11. Groupe de travail « Soins pour personnes âgées »

Le SPF soutient, dans le cadre du suivi de la conférence interministérielle « Politique de soins pour personnes âgées », le fonctionnement du Groupe de travail « Soins pour personnes âgées ». Il s'agit d'un forum destiné aux responsables politiques de l'État fédéral et des Communautés et Régions compétents en matière de politique de santé et de soins pour personnes âgées. Différents groupes de travail y élaborent des propositions afin de promouvoir une politique cohérente de soins pour personnes âgées, notamment en matière d'hébergement, d'accompagnement et de soins pour les personnes âgées dépendantes.

Contact: M.goemans@lo.fgov.be

6.12. Groupe de travail « Indicateurs du Plan d'action national Inclusion sociale »

Le SPF coordonne un Groupe de travail Indicateurs MOC dans le cadre de la Méthode ouverte de coordination Protection sociale et Inclusion sociale (MOC). Le Groupe de travail a été activé en 2011 dans le nouveau contexte de la stratégie Europe 2020 et de la Méthode ouverte de coordination qui a été relancée par le Conseil européen. Le Groupe de travail Indicateurs s'est vu attribuer un rôle dans une nouvelle structure qui a été conçue pour garantir la participation de la Conférence interministérielle Intégration dans la Société dans les processus susmentionnés.

Au sein de cette structure, le Groupe de travail Indicateurs contribuera à la préparation de la politique du monitoring du volet social du Programme national de réforme (PNR) et du Rapport stratégique national Protection sociale et Inclusion sociale. Cette contribution a lieu en collaboration avec la Plateforme belge contre la Pauvreté et l'Exclusion sociale, qui est coordonnée par le SPP Intégration sociale. Le Groupe de travail joue également un rôle dans la préparation du Baromètre interfédéral de la pauvreté.

Dans le contexte évoqué ci-dessus, le Groupe de travail Indicateurs a principalement œuvré, en 2011, à la préparation d'éventuels objectifs secondaires dans le Programme national de réforme. En outre, les indicateurs ont été actualisés sur la base des données chiffrées de l'EU-SILC de 2008 et 2009.

Le Groupe de travail Indicateurs tente également de soutenir les développements d'instruments de contrôle. Ainsi, l'utilisation de données administratives pour le calcul d'indicateurs et le développement de micro-simulations font l'objet d'un suivi attentif et sont soutenus. Par ailleurs, le groupe a également suivi et examiné les résultats d'une étude sur les possibilités de calculer régulièrement des indicateurs d'espérance de vie en bonne santé en fonction du statut socioéconomique.

Contact: Rudi.vandam@minsoc.fed.be

AXE 2

PRESTATION DE SERVICES

Notre SPF propose à certains groupes sociaux plusieurs services comme l'attribution d'allocations spécifiques, la délivrance d'attestations pour avantages fiscaux et sociaux, la fourniture d'informations sur la réglementation, le traitement de plaintes, ...
En ce qui concerne la prestation de services, nous privilégions l'accessibilité et une interaction professionnelle avec les usagers. Nous tentons également de faire en sorte que tous nos usagers soient considérés sur un pied d'égalité.
Cette section sur la prestation de services offre un aperçu de nos groupes cibles et des services que nous leur proposons.

01 PERSONNES HANDICAPÉES

1.1. Paiement d'allocations

1.1.1. Allocation de remplacement de revenus et allocation d'intégration

Allocation de remplacement de revenus:
Elle est octroyée à la personne handicapée dont il est établi que son état physique ou psychique a réduit sa capacité de gain à un tiers ou moins de ce qu'une personne valide est en mesure de gagner en exerçant une profession sur le marché général du travail.

Lors du calcul de l'allocation, il est tenu compte des revenus de la personne handicapée, ainsi que des revenus de la personne avec laquelle la personne handicapée est établie en ménage. Certaines exonérations sont toutefois appliquées à ces revenus.

La personne qui souhaite bénéficier de l'allocation de remplacement de revenus doit être âgée entre 21 et 65 ans, être domiciliée en Belgique et y résider effectivement. Cette personne doit aussi avoir une des nationalités visées par la législation.

Allocation d'intégration:
Elle est octroyée à la personne handicapée qui, en raison d'une réduction de son autonomie, doit supporter des frais supplémentaires.

Lors du calcul de l'allocation, il est tenu compte des revenus de la personne handicapée, ainsi que des revenus de la personne avec laquelle la personne handicapée est établie en ménage. Certaines exonérations sont toutefois appliquées à ces revenus.

La personne qui souhaite bénéficier de l'allocation d'intégration doit être âgée entre 21 et 65 ans, être domiciliée en Belgique et y résider effectivement. Cette personne doit aussi avoir une des nationalités visées par la législation.

Données chiffrées Allocations de Remplacement de Revenus (ARR) et Allocations d'Intégration (AI)

	2011	Détails
Nombre de dossiers entrants (hors-révision automatique tous les 5 ans)	83.006	Nouvelles demandes = 42 % Demande en révision par personne handicapée = 30 % Révision à l'initiative du Service = 28 %
Nombre de dossiers sortants	128.967	Décisions favorables = 62 %
Nombre de dossiers en traitement au 31.12	35.779	
Délai d'examen moyen	5,4 mois	
Nombre d'expertises médicales ARR-AI clôturées	49.492	Soit 33 % du nombre total d'expertises Délai moyen d'une expertise = 3,3 mois
Nombre de bénéficiaires au 31.12	160.071	
Montant des allocations (sans arriérés)	1.179.212.450 €	
Montant moyen de l'allocation mensuelle	617 €	

1.1.2. Allocation d'aide aux personnes âgées

Elle est octroyée à la personne handicapée de 65 ans ou plus qui, en raison d'une réduction de son autonomie, doit supporter des frais supplémentaires.

Lors du calcul de l'allocation, il est tenu compte des revenus de la personne handicapée, ainsi que des revenus de la personne avec laquelle la personne handicapée est établie en ménage. Certaines exonérations sont toutefois appliquées à ces revenus.

La personne qui souhaite bénéficier de l'allocation pour l'aide aux personnes âgées doit être domiciliée en Belgique et y résider effectivement. Cette personne doit aussi avoir une des nationalités visées par la législation.

Données chiffrées Allocations pour Personnes Agées (APA)

	2011	Détails
Nombre de dossiers entrants	78.009	Nouvelles demandes = 60 % Demande en révision par personne handicapée = 29 % Révision à l'initiative du Service = 11 %
Nombre de dossiers sortants	76.404	Décisions favorables = 54 %
Nombre de dossiers en traitement au 31.12	29.740	
Délai d'examen moyen	4,8 mois	
Nombre d'expertises médicales APA clôturées	55.787	Soit 37 % du nombre total d'expertises Délai moyen d'une expertise = 2,2 mois
Nombre de bénéficiaires au 31.12	150.846	
Montant des allocations (sans arriérés)	477.565.882 €	
Montant moyen de l'allocation mensuelle	268 €	

1.1.3. Amélioration des prestations de service en matière d'allocations

Un accès rapide, plus pratique et plus complet aux services de la DG, reste l'une des revendications les plus courantes des clients de nos services. En dépit d'efforts importants ces dernières années, l'accès à l'information sur un dossier – surtout par téléphone – ne donne toujours pas satisfaction.

Au moyen d'une extension du trajet de formation pour les nouveaux collaborateurs, nous cherchons à améliorer la qualité des réponses orales et écrites aux demandes d'information.

Le programme comprend trois éléments:

a) les connaissances techniques (législation, procédures), axées sur l'ensemble de tâches des services de première ligne ;

b) une vue élargie sur l'ensemble des missions de nos services et des processus qui y sont liés ;

c) la maîtrise des compétences non techniques (communiquer efficacement, gérer les clients difficiles et le stress).

Les résultats de cette méthode sont positifs et l'objectif est d'offrir des formations complémentaires également aux collaborateurs qui font partie du front office depuis longtemps.

1.2. Reconnaissances pour allocations familiales supplémentaires

Au niveau fédéral, il existe un supplément aux allocations familiales pour les enfants malades et ceux présentant un handicap. Ces suppléments sont payés par les caisses d'allocations familiales. Nos centres régionaux effectuent l'évaluation du handicap et délivrent les attestations nécessaires.

En 2011, 25.354 expertises médicales ont été effectuées, soit 14 % de moins que l'année précédente. Le délai d'examen annuel moyen pour ces expertises est de 3,8 mois (en 2010, il était de 3,7 mois).

Depuis 2009, les données sont échangées entre notre SPF et les caisses d'allocations familiales à l'aide de Handichild, une plateforme électronique. Grâce à Handichild, les caisses introduisent leur demande pour la reconnaissance d'une reconnaissance de handicap visant un supplément d'allocations familiales. Nous envoyons aux parents un formulaire de renseignements avec un code à barres, de telle sorte que le formulaire rempli soit, à son retour, directement et automatiquement couplé au bon dossier. Notre SPF envoie le résultat de l'expertise médicale à la caisse d'allocations familiales ou à la caisse d'assurance sociale. Nous établissons aussi les attestations pour informer les parents du résultat de la demande.

25.631 dossiers ont été traités en 2011 au moyen de Handichild.

À l'heure actuelle, les caisses d'assurance sociale pour indépendants doivent, momentanément, toujours suivre la procédure papier.

1.3. Reconnaissance pour mesures fiscales et sociales

1.3.1. Attestation générale

Depuis le 1er juin 2010, la Direction générale Personnes handicapées délivre une nouvelle attestation dont le modèle est fortement simplifié. Depuis cette date, nous ne faisons plus référence qu'aux critères utilisés par le service lors de ses examens médicaux. Cette dernière simplification a pu être réalisée grâce au fait que pour un grand nombre de ces mesures, une attestation électronique est envoyée via la Banque-carrefour de la sécurité sociale. Les services ou institutions concernés peuvent ainsi octroyer l'avantage automatiquement (le citoyen n'ayant plus de démarches à effectuer).

1.3.2. Prix social maximum Gaz et Electricité

Depuis 2010, la plupart des personnes handicapées bénéficient du tarif social sans devoir intervenir personnellement auprès de leur fournisseur énergétique. En effet, le fournisseur octroie dans la plupart des cas le tarif social automatiquement, grâce à un échange de données électronique via la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale.

1.4. Cartes de stationnement et de réduction

Notre SPF délivre des cartes de stationnement et des cartes de réduction nationales sur les transports en commun, soit en s'appuyant sur une attestation médicale valable, soit après une expertise médicale favorable réalisée par l'un de nos centres d'expertise médicale.

Données chiffrées Cartes de stationnement et de réduction

	2011
Nombre de cartes de stationnement délivrées	58.188
Nombre de cartes de stationnement en circulation au 31.12	329.102
Nombre de cartes de réduction sur les transports en commun délivrées	560
Nombre de cartes de réduction en circulation au 31.12	8.268

1.5. Recours contre décisions

En 2011, 3.271 recours ont été introduits contre des décisions médicales et/ou administratives prises en matière d'allocations et/ou d'attestations à l'égard de personnes handicapées (3.536 recours en 2010). Pour la seconde fois, le nombre de recours par rapport au nombre de décisions notifiées est inférieur à 2 % (1,6 % en 2011 contre 1,8 % en 2010). Les décisions prises par le service sont confirmées dans les jugements dans 48 % des cas (au lieu de 46 % en 2010).

Le nombre d'appels auprès des cours du travail reste faible et relativement stable (184 appels en 2011 contre 189 en 2010). 153 arrêts ont été rendus en 2011 ; ils portent parfois sur des questions techniques (frais, erreur en première instance, ...).

1.6. La digitalisation des Centres d'expertise médicale

1.6.1. Vers un dossier digital

L'année 2011 a vu la concrétisation du projet d'informatisation des centres d'expertises médicales. L'objectif de ce projet est de digitaliser l'ensemble des documents du dossier d'une personne en situation de handicap et de constituer un dossier électronique.

La DG Personnes handicapées numérise l'ensemble des documents à savoir le formulaire de la demande mais également tous les documents tant administratifs que médicaux pour les envoyer ensuite aux différents centres d'expertise médicales sous format électronique. Ces demandes sont alors réceptionnées par les centres d'expertise médicale pour être ensuite traitées. Les

médecins ont dorénavant accès à l'ensemble du dossier et peuvent procéder à l'évaluation de la demande dans les meilleurs délais. Quel gain de temps pour les personnes en situation de handicap !

Ce projet a nécessité de revoir complètement l'organisation du centre de gestion des documents ainsi que le fonctionnement des centres d'expertise médicale. La manière de travailler a été revue en mettant l'accent sur la qualité du service aux citoyens. Le délai moyen de traitement d'une demande est de 2,7 mois pour les dossiers adultes et 3,7 mois pour les dossiers enfants (chiffre de novembre 2011, pour les 2 rôles linguistiques, qui prend en considération la période entre laquelle la demande est parvenue à la DG Personnes handicapées et la décision d'évaluation du handicap).

1.6.2. De nombreux avantages pour le citoyen

L'avantage le plus remarquable est la **diminution du délai de traitement** que nous évaluons à 1 mois, soit un gain de 16% par rapport au délai légal de 6 mois. C'est un avantage précieux étant donné que les personnes qui introduisent une demande constituent un public fragilisé de par la nature de leur demande.

Un autre avantage se trouve dans la **« traçabilité » de la demande** à tous les stades de la procédure. A tout moment, la personne peut connaître la situation de son dossier car celui-ci contient l'ensemble des documents réceptionnés par la DG Personnes handicapées.

Les médecins effectuent leurs évaluations médicales en utilisant une application informatique performante qui leur permet de consulter l'ensemble des documents du dossier en temps réel. Fini les documents papier qui sont classés au mauvais endroit dans le dossier. Le citoyen est certain que les documents envoyés figurent dans son dossier. Et en plus, il n'y a que le médecin qui traite le dossier qui a accès aux informations médicales. Une garantie de plus pour la **protection du secret médical** !

Le travail des agents administratifs des centres d'expertises médicales a également fortement évolué. Ce projet permet d'automatiser les tâches administratives répétitives et, de ce fait, d'**accroître la qualité de l'accueil des demandeurs**.

MEDIC-E: LE DOSSIER MÉDICAL DIGITAL DE LA PERSONNE HANDICAPÉE

DONNONS LA PAROLE AU DR ANN HOMBROUX, RESPONSABLE DU CENTRE D'EXPERTISES MÉDICALES DE HASSELT

« Je vais vous parler du dossier médical électronique de la personne handicapée, Medic-e. Avant cela, je dois vous rappeler une époque qui nous paraît déjà si lointaine et pourtant… Jusque l'année dernière, nous avions plein de dossiers papier partout: des piles sur les bureaux, les armoires, les appuis de fenêtres, etc. Maintenant, les dossiers des personnes handicapées sont digitalisés et tout se consulte via l'ordinateur !

La mise en production n'a pas été facile, au début, parce que les médecins évaluateurs n'étaient pas très enthousiastes à utiliser l'application informatique. Jusque là, ces professionnels utilisaient volontiers un PC mais surtout pour des mails, etc. Consulter tout un dossier digital (constitué par les formulaires scannés) puis encoder leurs notes et leur décision ne leur semblait pas évident. Il y avait un peu d'anxiété chez les médecins les plus âgés.

Nous avons commencé avec 2 médecins, moi-même et un collègue. Tout était nouveau ! Pour nous mais aussi pour notre département ICT. Il y a eu des maladies de jeunesse avec des documents que l'on ne retrouvait pas, d'autres impossibles à ouvrir, etc. Les autres médecins s'y sont mis progressivement, en commençant par consulter les pièces et en continuant à prendre leurs décisions au format papier. Ils ont utilisé l'application 2 mois après le début des tests, c'est-à-dire en avril 2011.

Nous avons rencontré pas mal de problèmes avec le volet administratif. Par exemple avec la question des personnes qui ne se sont pas présentées (pour différentes raisons) à l'examen médical et à qui il faut adresser une nouvelle convocation. Heureusement que nous avons pu compter sur le renfort de notre assistante médicale qui a mis au point une procédure permettant de pallier à ce souci !

La Direction générale Personnes handicapées a commencé à tester l'application ici, à Hasselt, parce que nous sommes un relativement petit centre (7 médecins dans le Centre + 3 médecins dans la périphérie + 1 assistante médicale et 1 employé administratif), nos médecins sont motivés, se connaissent bien, se voient et nous avons des délais plus courts que la plupart des Centres (ainsi, si un ennui informatique se présentait, cela était un peu moins grave). Les autres centres ont commencé à utiliser Medic-e en été ou en automne.

La DG Personnes handicapées travaille aussi avec des médecins indépendants qui utilisent l'application depuis leur domicile avec leur propre PC. Medic-e est en effet facilement accessible et en toute sécurité depuis la plate-forme e-Heath (un site internet sécurisé utilisé par les médecins).

Un an après, je peux vous dire que quand l'application fonctionne, tout le monde est très content (*elle nous montre un superbe écran de 21'' où la partie de gauche présente le dossier médical avec clarté ; les documents médicaux de la personne handicapée, scannés à Bruxelles, en format PDF, s'ouvrent dans la partie de droite*). Nous avons encore pas mal de problème de disponibilité (application impossible à activer ou plus lente par moment ou s'interrompant). Ce dernier est de 75 % et nous continuons à l'améliorer. Un Helpdesk spécifique nous a été attribué ; ces collègues travaillent dur pour améliorer la stabilité de Medic-e.

> « Lorsque le système fonctionne bien, ce qui est souvent le cas, nous sommes vraiment très heureux de pouvoir en disposer ! »

Un des gros avantages de l'application pour nous, médecins, est l'affichage de toutes les décisions prises (l'historique), plutôt que de devoir compulser un volumineux dossier où les pièces ne sont pas nécessairement bien rangées. Nous pouvons encoder notre décision pendant la visite médicale. Dès que cette décision a été validée par un superviseur, elle apparaît directement dans le système informatique utilisé par la DG et les opérateurs du call-center peuvent donner l'information à leurs clients (ceci offre beaucoup de fiabilité et un gain de temps).

Medic-e s'applique actuellement aux adultes seulement. C'est à partir de septembre 2012 que nous pourrons nous en servir pour les dossiers des demandeurs de moins de 21 ans.

Lorsque le système fonctionne bien, ce qui est souvent le cas, nous sommes vraiment très heureux de pouvoir en disposer ! La numérisation nous rend dépendants de l'électronique et on déplore de devoir revenir aux anciennes procédures comme c'est parfois encore le cas. Mais j'espère que ces soucis ne sont que temporaires ! »

Contact: Ann.Hombroux@minsoc.fed.be

1.7. Accessibilité aux personnes handicapées

1.7.1. Handiweb

Handiweb est une nouvelle application internet qui permet à la personne handicapée ou à son représentant (au moyen d'un mandat) de consulter son dossier en ligne. En 2011, nous constaté tout au long de l'année une augmentation linéaire du nombre de visites (avec 1.646 visites en novembre). 10% des visiteurs consultent leur dossier 2 fois par mois. Notons que le pic de consultations se situe entre 11 et 12h et que le site est également visité régulièrement après 18h00. Il est intéressant de noter que 2/3 des personnes qui consultent leur dossier électronique appellent aussi le Call-center.

1.7.2. Numéro vert du Call Center: 0800 987 99

Depuis le 1er mars 2010, la Direction générale Personnes handicapées est joignable au moyen du **numéro vert:** 0800 987 99. Le numéro vert a été créé pour ne pas imposer de frais supplémentaires aux personnes handicapées lorsqu'elles veulent s'informer au sujet de leur dossier.

Les personnes handicapées peuvent adresser toutes leurs questions au Call Center de notre SPF au numéro vert. Lorsque le Call Center reçoit une question qui requiert une connaissance approfondie du dossier, il prend contact avec les gestionnaires de dossiers, qui forment la deuxième ligne.

Données chiffrées Call Center

	2011	Différence par rapport à 2010
Nombre d'appels téléphoniques reçus	765.982	+ 45 %

1.7.3. Assistants sociaux

Notre SPF dispose d'une équipe d'assistants sociaux qui informent les personnes handicapées sur leurs droits et l'état d'avancement de leur dossier, et les renvoient vers les instances compétentes. Les assistants sociaux assurent des permanences quotidiennes à Bruxelles, sans oublier une permanence mensuelle dans une centaine de communes réparties dans toute la Belgique. Ils se rendent aussi à domicile si nécessaire.

Les assistants sociaux effectuent également des enquêtes sociales sur les revenus et dépenses des personnes handicapées. Pour ce faire, ils entretiennent des contacts réguliers avec les services sociaux locaux et permettent à la Commission d'aide sociale de présenter au ministre une proposition fondée sur le remboursement ou non des montants payés.

Tableau données chiffrées assistants sociaux

	2010	2011
Nombre de visiteurs lors des permanences	49.981	48.422

1.7.4. Service des relations avec les usagers

La mission principale du service des relations avec les usagers est de répondre par écrit aux questions des citoyens, dans le délai légal de 45 jours. En moyenne 2.000 lettres arrivent chaque mois au service.

1.7.5. Séances d'information

En 2011, nous avons donné 25 formations en néerlandais et 59 en français. La grande différence tient aux séances d'information transversales (38 séances en français) qui suscitent encore peu d'intérêt en Flandre actuellement. Nous nous réjouissons de recevoir beaucoup de feed-back positif au sujet de nos formateurs.

Nous faisons la distinction entre la séance d'information classique, la séance d'information transversale et les bourses/salons.

Nos « **séances d'information classiques** » s'adressent généralement à un public homogène: les assistants sociaux d'une association ou d'une mutualité, les parents et les membres de la famille, les médecins, ...

En 2011, par exemple, les instances suivantes ont fait appel à nos formateurs:

- les villes, les communes, les CPAS (Anvers, Bassenge, Charleroi, Courtrai, Schaerbeek, Watermael-Boitsfort, Wevelgem) ;
- les mutualités ;
- les hôpitaux ;
- les associations de médecins ;
- l'Agence wallonne pour personnes handicapées ;
- les associations de personnes handicapées, les associations de médecins, les écoles, le VDAB (la Ligue Braille, les Amis des Aveugles, ...), les centres de revalidation,
- les écoles ;
- etc.

Les « **séances d'information transversales** » ont l'ambition de rassembler au même moment et au même endroit tous les acteurs qui peuvent aider les personnes handicapées ou leur famille dans leurs contacts avec la Direction générale Personnes handicapées. Les séances d'information transversales ont débuté en mai 2010 à l'initiative de l'Association socialiste de la personne handicapée (ASPH) et se sont poursuivies en 2011. En 2011, Altéo (des Mutualités chrétiennes) a repris le flambeau et ce fut une réussite.

En partageant des informations fiables et correctes avec d'autres acteurs sociaux sur le terrain, comme les institutions publiques, les associations de personnes handicapées et de personnes qui interviennent pour les handicapés, nous offrons aux personnes handicapées la plus grande probabilité possible que leur dossier soit établi correctement, que leur demande soit traitée rapidement, qu'ils entreprennent les actions adéquates au bon moment, qu'ils reçoivent ce à quoi ils ont droit et qu'il soit possible d'éviter que soient versés des paiements indus dont le remboursement est très lourd à supporter.

En invitant les employés communaux qui introduisent les demandes, les assistants sociaux des CPAS, les mutualités, les institutions d'accueil ou les maisons de repos, ainsi que les médecins généralistes et spécialistes d'une même zone géographique à prendre place autour d'une même table, la possibilité leur est donnée de mieux faire connaissance, de développer leur réseau et de faciliter ainsi la collaboration, d'utiliser le même jargon lorsqu'ils souhaitent examiner le dossier d'une personne handicapée. Nous faisons en sorte que l'assistant social qui est compétent pour cette zone géographique soit également présent. De cette manière, nous créons pour les acteurs sociaux un point d'appui essentiel au sein de la Direction générale, ce qui augmente la probabilité de collaborer.

Chaque séance comporte deux parties. Une partie est consacrée à la procédure médicale concernant le supplément d'allocations familiales et le régime des adultes. L'autre partie aborde la procédure administrative (les demandes, les révisions, les conditions d'âge, la nationalité, le domicile, les revenus, les dettes, les mesures fiscales et sociales...).

Notre Service social était également présent à de très **nombreuses bourses** (Anvers, Dessel, Reva-beurs à Gand, Salon des aides techniques de la Ligue Braille à Bruxelles, Schaerbeek, salon Santé-Confort à Aiseau-Presles).

LE CONTACT CENTER ET LE WORKFORCE MANAGEMENT

DONNONS LA PAROLE À GENEVIÈVE LOICQ DU SERVICE ICT. GENEVIÈVE, 59 ANS, A CHOISI DE REJOINDRE LE SPF IL Y A 5 ANS. VENANT DU PRIVÉ, ELLE Y A TROUVÉ LE POSTE QU'ELLE RECHERCHAIT : CHEF DE PROJET ICT

« En 2011, j'ai travaillé sur un projet intéressant : le **Workforce Management**. C'est un outil que nous avons mis en place pour le Contact Center de la DG Personnes handicapées afin d'optimiser la gestion des agents du Contact center grâce à des fonctions avancées de prévision, de **planification et d'adhérence**.

Le fonctionnement de l'outil de WorkForce management se décline en 3 étapes principales.

La première est la **prévision**. Elle permet d'attribuer les diverses activités aux agents disponibles en fonction du calendrier, des prestations du personnel, des absences, etc.

Les activités du contact center sont réparties sur des plages horaires distinctes. Le matin, les agents répondent aux appels téléphoniques. L'après-midi, ils répondent aux mails, fax et demandes formulées par courrier et contactent les professionnels. Pour chaque activité, le nombre d'agents est paramétrable en fonction du niveau de service souhaité. Cette gestion prévisionnelle est effectuée par 1 superviseur et 3 administrateurs, qui encodent les informations dans le calendrier (en fonction des présences et absences prévues).

La seconde étape concerne le **planning des agents**. La planification est basée sur le calendrier, les prévisions par activités et les priorités établies. Le superviseur envoie aux agents la proposition de planning de la semaine suivante pour vérification et validation. A la suite des remarques éventuelles de ceux-ci, le planning de la semaine est publié et le membre du personnel peut le consulter à tout moment.

La troisième étape se nomme « **Intraday management** ». Elle autorise les adaptations du planning au jour le jour, en cours de semaine, en fonction des derniers événements survenus.

L'outil permet aussi de faire du rapportage et de mesurer **l'adhérence** d'un agent, c'est-à-dire le respect des activités planifiées pour lui. Les rapports permettent de mettre en évidence les heures de pics d'appel et de paramétrer l'adaptation du nombre d'agents sur une activité pour une meilleure adéquation entre la demande des usagers et la mise à disposition des ressources du Contact center. Remarquons aussi que le système tient compte des horaires flexibles pratiqués au SPF Sécurité sociale.

Ce projet fait suite à un audit qui avait mis en lumière le besoin de disposer d'un outil performant de planification, permettant de faire correspondre les deux grandes variables du fonctionnement d'un Contact Center: les sollicitations du public et la disponibilité des agents.

En 2010, le Service ICT et la DG Personnes handicapées ont rédigé le cahier des charges. En 2011, après attribution du marché à un fournisseur, le partenariat s'est poursuivi avec la volonté d'impliquer les coaches du Contact center dans le processus, lors de 5 ateliers.

Le succès de ce projet est lié à cette volonté de partenariat avec les coaches du terrain et à l'efficacité de l'équipe ICT. Chacun a respecté les délais. La principale difficulté du projet était la coordination des agendas des divers intervenants. Il importe, dans ce type de projet, d'avoir une bonne planification et une très grande clarté dans la définition des besoins. Nous avons été très vigilants sur ces aspects et en sommes récompensés.

Des formations ont été organisées pour le superviseur, les administrateurs et les coaches. Leur implication est intéressante car elle permet au Contact Center d'être **maître du logiciel**, c'est-à-dire d'être autonomes pour adapter les divers composants aux demandes de mises à jour fonctionnelles ou à la gestion des utilisateurs (changements de rôle, arrivées, départs). Il leur est possible de simuler aussi de nouvelles règles de fonctionnement.

> « C'est un outil performant de planification, permettant de faire correspondre les deux grandes variables du fonctionnement d'un Contact Center: les sollicitations du public et la disponibilité des agents. »

La mise en production (1er juin 2012) a été précédée par une période de **pré-production**. Nous étions techniquement prêts plus tôt mais il a été nécessaire de prévoir un ensemble de communications externes (principalement au sujet des nouvelles heures d'ouverture du Contact Center). La période de **pré-production** a permis aux utilisateurs de s'habituer au système progressivement, ce qui s'est avéré très utile car elle a permis de former les nouveaux **coaches**. On peut donc parler de mise en place progressive et harmonieuse. »

Contact: Geneviève.loicq@minsoc.fed.be

1.8. Traitement des plaintes des personnes handicapées

En 2011, nous avons reçu 485 plaintes. Étant donné que chaque plainte est un signal, les plaintes sont gérées très consciencieusement. En cas de plaintes graves, une enquête interne est ouverte.

Parmi toutes les plaintes recevables, nous pouvons retenir les éléments suivants:

- L'attitude et le comportement des collaborateurs de la Direction générale lors du contact avec les clients font l'objet de 22,1 % des plaintes recevables ;
- 31,8% des plaintes recevables concernent les délais (décision, obtention d'information). Une disponibilité insuffisante représente 18 % des plaintes reçues ;
- Les erreurs et les négligences en ce qui concerne le traitement des demandes constituent une catégorie récurrente de plaintes (15,4%). 9% des griefs portent sur un sentiment (justifié ou non) d'arbitraire dans les décisions et sur l'objectivité.

Nouveautés en 2011: mesures qui ont été prises suite à la réception de plaintes

Il est systématiquement demandé aux services concernés de fournir les informations complémentaires suivantes, conjointement avec les éléments de réponse pour pouvoir traiter la plainte:

	Eléments de réponse
Quelle suite a été donnée à la plainte ?	
Proposition de solution ou compensation	
Nouvelle décision nécessaire?	
Entretien avec l'agent concerné ? Quand ?	
Éventuelles actions d'amélioration au sein du service ? (le cas échéant)	

Exemples d'initiatives prises au sein des différents services:

- Lorsque c'était nécessaire, il a été décidé de prendre une nouvelle décision et l'examen a été repris.
- Dans différents cas, le responsable de service a eu un entretien avec l'agent qui a commis une erreur, en vue de prévenir des plaintes similaires à l'avenir.

Mesures prises au sein des services en vue d'améliorer le service rendu:

- répétition d'instructions générales dans certains services ;
- suivi de certains dossiers par le responsable de service ;
- recrutements supplémentaires au Call-center ;
- résolution d'un certain nombre d'erreurs ICT ;
- amélioration des procédures dans certains services.

02 ENFANTS

2.1. Traitement des demandes de dérogations individuelles en matière d'allocations familiales

Dans des « cas dignes d'intérêt », notre SPF octroie des dérogations individuelles aux conditions à remplir pour avoir droit aux allocations familiales et allocations familiales garanties. En principe, aucune allocation familiale n'est par exemple octroyée pour les enfants éduqués ou suivant des cours à l'étranger.

Mais il peut y être fait exception pour, notamment, des motifs sociaux. Notre SPF a défini de nouvelles bases pour ces dérogations, qui tiennent compte des revenus des personnes qui élèvent l'enfant.

En collaboration avec la Direction générale Appui stratégique et le SPF Finances, tous les aspects qui peuvent être pris en considération afin de définir un plafond de revenus socialement acceptable ont été examinés. À terme, le SPF échangera par voie électronique avec le SPF Finances des données relatives aux revenus. L'application Taxi-As sera utilisée à cet effet.

En 2011, 1319 travailleurs salariés et 181 travailleurs indépendants ont demandé une dérogation en matière d'allocations familiales.

Voici le détail pour les travailleurs indépendants:

- Dérogation à l'ordre de succession des attributaires: 65
- Dérogation au lien de parenté exigé entre l'attributaire et le bénéficiaire: 20
- Dérogation en matière d'allocation de naissance: 38
- Dérogation pour les enfants éduqués ou suivant des cours à l'étranger:46
- Autre: 12

Pour l'année 2011, il y a 919 demandes de dérogation dans le régime des allocations familiales pour travailleurs salariés et 451 demandes de dérogations dans le régime des prestations familiales garanties:

- Dérogation en ce qui concerne l'ordre des attributaires: 46
- Dérogation en ce qui concerne le lien de parenté entre l'attributaire et le bénéficiaire: 122
- Dérogation en ce qui concerne l'allocation de naissance: 26
- Dérogation pour les enfants élevés à l'étranger ou qui y suivent des études: 690
- Autres: 486

Contact: kinderbijslag.allocationsfamiliales@minsoc.fed.be ou Annick.Floreal@minsoc.fed.be

2.2. Litiges personnels en matière d'allocations familiales

Nous intervenons en cas de litiges en matière d'allocations familiales et nous traitons les demandes d'information. Il peut s'agir par exemple d'un conflit entre une famille et son organisme d'allocations familiales pour cause de récupération de montants versés, ou d'un litige entre personnes à propos du droit à être allocataire, ou encore de conflits entre organismes d'allocations familiales en matière de compétences, etc. Les assurés sociaux nous adressent également des plaintes (fondées ou non) dans le cadre desquelles le SPF joue le rôle de médiateur et résout les problèmes.

En 2011, 460 demandes concernant des travailleurs salariés ont été introduites par lettre ou par e-mail. Par ailleurs, nous avons reçu de nombreuses demandes par téléphone.

En cas de problèmes récurrents, la compétence d'avis du SPF s'exerce au travers de la formulation d'une proposition d'adaptation de la législation et/ou de la pratique existante. Cette proposition est transmise à la (aux) cellule(s) stratégique(s) compétente(s) sous la forme d'une instruction diffusée parmi les organismes d'allocations familiales compétents. En 2011, 22 dossiers de ce type ont été traités par la DG Indépendants.

Plus d'informations:
kinderbijslag.allocationsfamiliales@minsoc.fed.be ou
Annick.Floreal@minsoc.fed.be

03 INDÉPENDANTS

3.1. Dispense de cotisations sociales pour travailleurs indépendants

La CDC (Commission des dispenses de cotisations) accorde aux indépendants qui se trouvent «dans le besoin» ou «dans une situation proche de l'état de besoin», une dispense totale ou partielle du paiement de leurs cotisations de sécurité sociale. Notre SPF organise les séances de cette Commission et est responsable du traitement administratif des dossiers.

La charge de la preuve repose sur l'indépendant mais, dans certains cas, la Commission demande au SPF de procéder à une enquête sociale, afin de cerner au mieux la situation financière de celui-ci. Le SPF répond aussi aux demandes d'information ou de révision introduites par les travailleurs indépendants ou les caisses d'assurances sociales.

Pour la première fois depuis 2006, le nombre de demandes de dispenses de cotisations a baissé en 2011. Le nombre de décisions prises, par contre, a continué à augmenter.

	Nombre de demandes Introduites en 2011	Nombre de décisions prises en 2011
NL	7.189	6.526
F	19.490	18.595
D	97	104
Total	26.776	25.225

Contact: Eric.vanbrabant@minsoc.fed.be

Mesures visant à l'accélération du traitement des demandes de dispenses
En 2011, les greffes de la Commission des dispenses de cotisations ont résorbé l'arriéré qui se situait au niveau du traitement administratif des demandes. Des mesures ont également été prises afin d'augmenter le nombre d'audiences. Un arrêté royal du 25 octobre 2011 a rendu possible la constitution d'une 6ème chambre et a assoupli les conditions de nomination des présidents.

3.2. Recours contre les décisions de la Commission des dispenses de cotisations

Les travailleurs indépendants qui se trouvent dans un « état de besoin » ou dans une « situation proche de l'état de besoin » peuvent être dispensés totalement ou partiellement de l'obligation de paiement de cotisations de sécurité sociale, par la Commission des dispenses de cotisations.

Les travailleurs indépendants qui contestent les décisions de cette Commission peuvent introduire un recours auprès du Conseil d'État (voir 4.4.1. page 43). Notre SPF rédige les mémoires en réponse au nom de l'État belge, dans lesquels il expose le point de vue de l'autorité.

Contrairement à la jurisprudence antérieure, un Tribunal du Travail s'est déclaré aussi compétent pour connaître de tels recours.

Par ailleurs, notre SPF traite également les questions des travailleurs indépendants au sujet du contenu des décisions de la Commission et les demandes de rectification d'erreurs formelles ou de contenu dans les décisions.

3.3. Détachement de travailleurs indépendants

Notre SPF traite les demandes de dérogation à la législation de sécurité sociale applicable aux indépendants (article 17 du Règlement n° 1408/71 et article 16 du Règlement n° 883/04).

On distingue 3 catégories de dossiers:

- la régularisation de situations dans lesquelles des cotisations sociales ont été payées dans le mauvais État membre ;
- la prolongation d'un détachement ;
- les autres situations.

Contact: Katrijn.Devos@minsoc.fed.be

Nombre de demandes d'application de l'article 17 du Règlement 1408/71 en 2011: 15

- en vue d'être assujetti à la législation belge de sécurité sociale: 6
- en vue d'être assujetti à la législation de sécurité sociale d'un autre État membre: 9

Nombre de demandes d'application de l'article 16 du Règlement 883/04 en 2011: 17

- en vue d'être assujetti à la législation belge de sécurité sociale: 2
- en vue d'être assujetti à la législation de sécurité sociale d'un autre État membre: 15

04 CITOYENS

4.1. Leaving Belgium – Coming2Belgium

Cette information concerne tant les travailleurs salariés que les indépendants.

En 2011, dans le prolongement de la création du site internet « **Leaving Belgium** », a été lancé le site internet « **Coming2Belgium** ». Il s'agit d'un sous-site du site portail de la sécurité sociale, sur lequel figurent des informations destinées aux citoyens désireux de venir habiter ou travailler en Belgique et de savoir quels seront leurs droits sociaux en Belgique. Ce site a été créé en collaboration avec les IPSS, mais la coordination de sa création a été assurée par la DG Appui stratégique.

Contact: Karen.salden@minsoc.fed.be

05 ENTREPRENEURS & EMPLOYEURS

5.1. Commissions provinciales d'enregistrement

Les commissions provinciales d'enregistrement vérifient si les entrepreneurs satisfont aux conditions légales. Il existe dix commissions dirigées par un groupe d'impulsion. Ce groupe est, à l'instar des commissions elles-mêmes, composé de fonctionnaires et représentants des organisations des employeurs et travailleurs. Le groupe d'impulsion est dirigé par un fonctionnaire de la DG Inspection sociale ; parmi les commissions d'enregistrement, trois sont présidées par un fonctionnaire de notre SPF.

En 2011, l'abrogation de la réglementation sur l'enregistrement a été annoncée dans la loi du 7 novembre 2011. Le Roi doit encore déterminer la date d'entrée en vigueur de cette loi et, donc, la date de l'abrogation de la réglementation sur l'enregistrement, au moyen d'un arrêté concerté en Conseil des ministres. Cette abrogation mettra un terme à une réglementation dont la mise en œuvre concrète avait déjà été fortement entravée par la jurisprudence européenne récente.

Contact: Stefan.leo@minsoc.fed.be

5.2. Recours contre les décisions des commissions provinciales d'enregistrement des entrepreneurs

Les entrepreneurs qui ne satisfaisaient plus aux conditions d'enregistrement couraient le risque de se voir radier par les commissions provinciales d'enregistrement. Étant donné que la Cour de justice de l'UE avait des objections quant à la composition des commissions d'enregistrement, presque aucune décision de refus ou de radiation n'a été prise en 2011, de sorte que le nombre de recours interjetés contre des décisions de commissions d'enregistrement a également été réduit jusqu'à atteindre un minimum absolu. Notre SPF prend en charge les frais de justice et les honoraires des avocats qui sont à la charge des commissions d'enregistrement dont notre service assure la présidence (Limbourg, Hainaut et Flandre orientale).

Contact: Stefan.leo@minsoc.fed.be

5.3. Dispense de cotisations sociales pour des travailleurs spécifiques

Certains employeurs du secteur public et socio-culturel peuvent, au même titre que les organisateurs d'évènements sportifs, obtenir une dispense de cotisations sociales pour des travailleurs spécifiques. Cette mesure est connue sous la dénomination « article 17 » (de l'AR du 28 novembre 1969 relatif à la sécurité sociale). Le travailleur ne peut être occupé plus de 25 jours calendrier par an sous le régime de l'article 17. Pour obtenir la dispense l'employeur doit au préalable déclarer l'occupation à la DG Inspection sociale du SPF. Cette déclaration d'occupation doit dorénavant être effectuée par voie électronique.

Contact: Marc.hubin@minsoc.fed.be

5.4. Demandes de grâce

Les employeurs, mais aussi leurs préposés ou mandataires, qui se sont vus infliger des sanctions civiles ou pénales parce qu'ils n'ont pas respecté la législation sociale peuvent obtenir une réduction ou une suspension de leur peine. En vertu de l'article 110 de la Constitution, le Roi peut en effet faire grâce de toute peine ou d'une partie.

Notre SPF examine ces demandes de grâce et remet un avis au ministre compétent sur la base de ces demandes. Nous garantissons la préparation des projets d'arrêtés royaux qui acceptent ou refusent la grâce. Ce projet d'AR est ensuite présenté par le ministre compétent ou le ministre de la Justice à la signature du Roi, qui prend la décision finale.

Contact: Nora.bougata@minsoc.fed.be ou Karin.dens@minsoc.fed.be

UN SEUL SERVICE D'ACCUEIL POUR LA DG VICTIMES DE LA GUERRE

DONNONS LA PAROLE À SYLVIE VANDER ELST, JEUNE BIBLIOTHÉCAIRE-DOCUMENTALISTE DE LA DG VICTIMES DE LA GUERRE

« En 2011, nous avons regroupé nos deux systèmes d'accueil pour ne plus en avoir qu'un. Il y en avait un pour tout ce qui concerne les demandes de statut, de pension, etc. et un autre pour la salle de lecture et les archives. Depuis juillet 2011, il n'y a plus qu'**un seul accueil** et j'en suis la responsable (avec le renfort d'un collègue par matinée et par après-midi, ce qui me permet de télétravailler 1 jour par semaine).

Nous avons trois types de visiteurs: les victimes et/ou leurs familles, les étudiants et les chercheurs. Ces personnes contactent le Service et indiquent ce qu'elles souhaitent. Cela peut être par courrier, courriel, internet (où figure un formulaire électronique) ou, tout simplement, par téléphone (nous avons un numéro général et certains « habitués » connaissent nos numéros directs).

Il y a donc deux grandes filières: celle des demandes individuelles de reconnaissance ou d'indemnisation et celle des demandes de documents (dossiers personnels et documentation générale).

Pour l'accueil des visiteurs « demandes individuelles de reconnaissance ou d'indemnisation», je mets en contact le visiteur qui se présente au rendez-vous avec la personne du Service concerné (qui a préparé la réponse à sa demande).

Si c'est l'équipe « Archives » qui est sollicitée (où nous sommes une demi-douzaine), on se répartit la recherche des documents et un rendez-vous est ensuite fixé. Lorsque la personne se présente, c'est moi qui l'accueille et qui la dirige vers le service souhaité. Mais je ne m'occupe pas que de la partie « relations-publiques »: je fais partie intégrante du Service Archives, je traite aussi des demandes et fais des recherches.

> « Cela donne une meilleure image puisque cela permet à tous nos visiteurs d'entrer par la grande porte de notre superbe bâtiment. C'est plus efficace et cela est plus facile en matière de gestion du personnel. »

1 seul accueil pour la DG, c'est beaucoup mieux. Cela donne une **meilleure image** puisque cela permet à tous nos visiteurs d'entrer par la grande porte de notre superbe bâtiment. C'est plus **efficace** et cela est plus **facile** en matière de gestion du personnel.

Nous recevons une trentaine de visiteurs par mois. Le nombre peut varier de façon très importante. Ainsi, au début de l'année académique, nous sommes contactés par des étudiants qui, dans le cadre de leur séminaire d'histoire, doivent effectuer un travail sur le même sujet. Il y a, dans ce cas, de grandes quantités de dossiers à préparer. Nous sommes sollicités par des pays voisins, en particulier l'Allemagne. Nous répondons à leurs demandes en anglais ou en allemand (via le Service Traduction du SPF). Certaines personnes se déplacent de l'étranger pour consulter nos archives.

Nous avons une salle de lecture que nous partageons avec le CEGES. Je m'occupe de notre « petite » bibliothèque qui comporte quelque 1.000 ouvrages spécialisés et une centaine de titres en matière de périodique. Nous procédons à quelques acquisitions et recevons des dons de la part d'étudiants et de chercheurs (qui nous envoient leurs travaux).

Nous voulons mettre en valeur notre bibliothèque pour montrer au public que nous avons d'autres « fonds » que nos archives. Pour ce faire, nous sommes occupés à faire l'état des collections des périodiques. Nous sommes également en train de passer en revue notre fichier « matières » afin de repérer diverses publications qui pourraient être intégrées à notre bibliothèque et afin de créer une liste de mots-clés qui nous servira plus tard à créer un thésaurus. Dans l'idéal, nous espérons publier prochainement, sur internet, une base de données reprenant toutes nos publications. »

Contact: Sylvie.vanderelst@minsoc.fed.be

06 VICTIMES DE LA GUERRE

6.1. Accueil du public

La DG Victimes de la Guerre accueillait ses visiteurs par deux entrées différentes selon le type de visite:

- les visiteurs des services Statuts, Rentes et Pensions entraient rue L. Crickx ;
- les visiteurs du service Archives entraient par le Square de l'Aviation afin de consulter la documentation en salle de lecture.

Afin de simplifier l'accueil et d'augmenter la visibilité de la DG, les deux accueils ont été réunis; tous les visiteurs entrant dorénavant par le Square de l'Aviation. Le personnel, formé pour répondre à tous les types de demandes, y a gagné en polyvalence. Une petite salle d'attente a été installée afin de recevoir les visiteurs sans perturber le fonctionnement de la salle de lecture.

6.2. Octroi des statuts, des pensions, des rentes et des avantages

Après la Première guerre mondiale, l'État belge a introduit une règlementation pour indemniser les citoyens ayant subi des dommages physiques à cause de faits de guerre. Cette mesure trouve son origine dans la solidarité nationale, un principe fondamental de la sécurité sociale. En 2011, ils étaient encore un peu plus de **22.000 victimes de la guerre** à recevoir encore diverses allocations et avantages de notre SPF.

Demandes de statuts de reconnaissance nationale

Après la Deuxième Guerre mondiale, des statuts de reconnaissance nationale ont été créés pour récompenser les personnes qui ont eu des mérites sur le plan patriotique. La DG Victimes de la Guerre est compétente pour les statuts civils: les prisonniers politiques, les déportés et les réfractaires au travail obligatoire, les résistants civils, les résistants au nazisme dans les territoires occupés, les résistants par la presse clandestine, les incorporés de forces dans la Wehrmacht (armée allemande), les pêcheurs marins, les enfants juifs cachés, les personnes ayant tenté de rejoindre un Centre de Recrutement de l'Armée belge et les invalides civils.

En 2011, 97 décisions ont été prises en matière de statuts

Contact: statuts@minsoc.fed.be

Demandes de pensions d'invalidité

Les pensions d'invalidité sont allouées aux personnes qui ont subi une atteinte à leur intégrité physique suite à un fait de guerre. Font également partie de cette catégorie, les enfants juifs cachés qui ont gardé des séquelles psychiques de leur vie dans la clandestinité pendant la guerre. Si le titulaire d'une pension décède, le conjoint survivant peut bénéficier, à certaines conditions, de la pension dite de réversion.

En 2011, **184 nouvelles pensions** ont été versées

Contact: pension@minsoc.fed.be

Rentes

Notre SPF traite:

- les demandes de rentes de déportés au travail obligatoire, de réfractaires et de résistants au nazisme ;
- les demandes de rentes de veuves ;

- les demandes de rentes aux victimes des mesures de persécutions raciales.

En 2011, 584 nouvelles rentes ont été versées.

Contact: renteloidu11avril2003@minsoc.fed.be

Avantages divers
Notre SPF a délivré, en 2011, **1033 attestations** pour l'obtention de la gratuité des transports en commun, pour le remboursement du ticket modérateur ou pour des avantages fiscaux divers.

Base de données électronique Victory
Victory est une base de données donnant accès à de nombreuses informations issues des dossiers statuts de reconnaissance nationale, des dossiers pensions d'invalidité et des rentes en cours de payement. Cet outil permet de traiter les demandes dans les meilleurs délais sans retourner au dossier papier.

En 2011, 380.590 dossiers sont accessibles dans la base de données.

Contact: Therese.briquemanne@minsoc.fed.be

6.3. Gestion et conservation de documents de guerre

La DG Victimes de la Guerre gère et conserve **13 kilomètres d'archives** qui se répartissent en deux catégories:

- les dossiers individuels de citoyens impliqués dans la Seconde Guerre mondiale (documents administratifs et pièces historiques) ;
- la documentation générale sur des thèmes spécifiques comme le travail obligatoire et volontaire, les bureaux de mise au travail, les camps de concentration en Allemagne et dans les territoires occupés, les prisons belges, la résistance, la persécution des Juifs de Belgique, l'administration militaire allemande, le rapatriement, la recherche des disparus et les procès d'après-guerre.

Moyennant certaines conditions d'accès, ces sources historiques sont mises à la disposition:

- d'administrations ou d'institutions officielles, le plus souvent dans le cadre d'un programme de dédommagement;
- des victimes de la guerre et des membres proches de leur famille;
- des chercheurs dépendant d'une institution scientifique reconnue.

En 2011, 1.146 demandes de recherches et 563 demandes de consultations ont été traitées.

Contact: archidoc@minsoc.fed.be

6.3.1. Projets d'informatisation

Afin de faciliter la recherche historique et de diminuer les délais de traitement, les instruments de recherches permettant d'accéder à la documentation sont informatisés dans le logiciel de collections Musnet.

Trois fichiers papiers sont actuellement encodés ou en cours d'encodage:

- le fichier « matières » contenant les références des archives qui composent la documentation générale;
- le fichier des dossiers personnels « SDR » (dossiers nominatifs contenant des documents historiques et administratifs);
- les monographies et les articles des périodiques dépouillés.

En 2011, la base de données compte 19.823 fiches « matières », 151.270 dossiers personnels, 1.054 monographies et 16.616 articles de périodiques.

Contact: alexandra.matagne@minsoc.fed.be ou marie.lejeune@minsoc.fed.be

6.3.2. Projets de conservation

Afin de garantir au mieux la conservation et l'accessibilité de ses archives, la DG Victimes de la Guerre a entamé plusieurs projets de conditionnement et de reclassement.

Les dossiers individuels des prisonniers de la Citadelle de Huy sont encodés et conditionnés dans du matériel non-acide.

Les dossiers des victimes civiles de la guerre 1914-1918, ayant souffert d'un déménagement malheureux, faisaient l'objet, depuis plusieurs années d'opérations ponctuelles de reclassement, de nettoyage et de conditionnement.

Le fonds comprenait deux séries: les dossiers de reconnaissance et les dossiers comptables. En concertation avec les Archives Générales du Royaume, il a été décidé de détruire la série « comptabilité » mais de conserver l'intégralité des dossiers de reconnaissance. Ce projet a pu être finalisé l'été 2011, avec l'aide d'une dizaine d'étudiants: 242.000 dossiers ont été nettoyés et sont conditionnés dans 5.734 boîtes. Les archives comptent maintenant 732 mètres de dossiers contre 1.100 auparavant.

Contacts: marie.lejeune@minsoc.fed.be et gert.deprins@minsoc.fed.be

6.3.3. Projet de numérisation et de conservation

Afin d'assurer la conservation du fichier de la persécution et de la déportation des Juifs et des Tziganes de Belgique et de rendre ce fonds documentaire accessible aux familles et aux chercheurs, le fichier est numérisé, encodé et conditionné dans du matériel non-acide.

La numérisation du fichier des internés et des déportés a débuté en 2007 et s'est achevée en 2010, ce qui représente au total 39.594 dossiers-fiches de personnes internées et/ou déportées. Le scanning du fichier des Juifs et des Tziganes non-déportés et non-internés a commencé cette année également.

En 2011, les chiffres suivants ont été enregistrés:

- 11.000 dossiers-fiches encodés (soit 61.675 depuis 2007);
- 13.054 dossiers-fiches scannés (soit 60185 depuis 2007);
- 10.260 dossiers-fiches conditionnés (soit 43.912 depuis 2007).

La digitalisation et l'encodage des fiches se clôtureront en 2012.

Contact: Alexandra.matagne@minsoc.fed.be ou Marie.lejeune@minsoc.fed.be

6.4. Octroi de subsides

6.4.1. Associations patriotiques

16.000 € de subsides ont été accordés à des associations patriotiques pour soutenir leurs diverses activités (journées d'étude, pèlerinages, expositions,...) de travail de mémoire et d'aide aux victimes de la guerre. Ces subsides sont octroyés après examen des dossiers introduits par les associations en tenant compte de leur importance, de leurs objectifs et de leurs activités sociales.

6.4.2. IV-INIG

L'Institut des vétérans-Institut national des Invalides de guerre, Anciens Combatants et Victimes de guerre (IV-INIG) a pour mission principale le remboursement des soins médicaux aux victimes de la guerre. L'Institut est également chargé de transmettre la mémoire de guerre.

L'État belge octroie chaque année une subvention à l'IV-INIG pour lui permettre de remplir ses différentes missions, subvention qui est inscrite au budget de notre SPF. La DG Victimes de la Guerre veille à ce que ce budget soit mis à disposition dans les délais et en respectant les prescriptions légales. Ce montant est de 35.560.000 €.

07 UN SERVICE DIRECT POUR TOUS NOS USAGERS : LE FONCTIONNAIRE D'INFORMATION

Il n'est pas toujours aisé de comprendre les évolutions continues de la sécurité sociale ainsi que la structure institutionnelle particulièrement complexe. Le fonctionnaire d'information traite les questions des citoyens ou des membres du personnel qui ignorent quelle personne ou quel organisme est compétent(e) pour répondre à leurs demandes.

Le fonctionnaire d'information (actuellement une équipe de deux personnes) oriente les personnes vers le service ou la personne, au sein du SPF ou en dehors, qui est le/la plus apte à fournir l'information souhaitée. Dans certains cas, il fournit également une réponse au niveau du contenu, plus particulièrement lorsqu'il s'agit d'une question simple ou d'ordre général.

En 2011, l'équipe a répondu à environ:

- 2.600 premières questions par courriel (nombre en forte augmentation par rapport à 2010) ;
- 400 demandes complémentaires faisant suite à des réponses fournies ;
- 3.000 questions téléphoniques ;
- 100 questions par téléphone mobile en dehors des heures de travail ;
- 30 questions parvenant par la poste ou faisant suite à une visite.

Les questions sont traitées en néerlandais (plus de 50%), en français (moins de 40%), en anglais (environ 10%) et en allemand (environ 1 %). Le fonctionnaire d'information s'efforce de formuler une réponse provisoire ou définitive dans les cinq jours ouvrables qui suivent la demande. Dans la plupart des cas, une réponse est déjà fournie dans les 2 jours ouvrables.

Les questions posées qui sont retransmises à d'autres services se ventilent globalement comme suit:

- 60 % s'adressaient aux services d'encadrement et aux directions générales du SPF (plus particulièrement les DG Personnes handicapées, Politique sociale, Appui stratégique, Inspection sociale, service Communication et service d'encadrement P&O).
- 25% ont été transmises aux institutions publiques de sécurité sociale telles que l'ONP (Office national des pensions), l'ONSS (Office national de sécurité sociale), l'ONEM (Office national de l'emploi), l'INAMI, l'Office national des vacances annuelles (ONVA), le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, le SPP Intégration sociale, etc.
- 10 % ont été transmises aux institutions publiques belges fédérales et non fédérales telles que le SPF Economie, le SPF Santé publique, Sécurité de la chaîne alimentaire et Environnement, le SPF Affaires étrangères, les Régions, les Communautés, etc.
- moins de 5% ont été transmises à des institutions non publiques belges et à des institutions internationales (l'Union européenne, un organisme de sécurité sociale d'un autre Etat, etc).

Le fonctionnaire d'information coordonne également l'actualisation semestrielle de la brochure "Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur la sécurité sociale" (en français, en néerlandais, en anglais et en allemand), formule des propositions pour optimiser les flux d'information au sein du SPF et pour améliorer les sites internet du SPF et du Portail de la Sécurité sociale. Il traite également les plaintes envoyées aux adresses **plainte@minsoc.fed.be** et **klacht@minsoc.fed.be** (60 courriels) ainsi que les plaintes téléphoniques et par courrier papier (10).

Au cours de l'année 2011, le SPF Sécurité sociale a été confronté à des difficultés d'accessibilité téléphonique auxquelles le service a tenté de remédier en proposant notamment des pistes de solutions.

Nombre de contacts avec des citoyens ou des agents	
Demandes par téléphone	3000
Demandes par courrier électronique	2600
Demandes complémentaires suite à des réponses fournies	400
Appels par téléphone mobile en dehors des heures de travail	100
Plaintes	70
Courriers postaux ou visites	30

Le fonctionnaire d'information du SPF Sécurité sociale peut être joint via:

- Téléphone: 02 528 60 31
- Téléphone mobile: 0477 84 86 64 (uniquement en cas d'urgence)
- Courriel: **social.security@minsoc.fed.be**
- Courrier postal: SPF Sécurité sociale, Finance Tower, 3ème étage, Boulevard du Jardin Botanique
  50 bte 100, 1000 Bruxelles

AXE 3

LUTTE CONTRE LA FRAUDE SOCIALE

Le SPF Sécurité sociale participe activement à la politique en matière de lutte contre la fraude sociale. Nous disposons d'un service d'inspection qui effectue des contrôles en étroite collaboration avec les autres services d'inspection fédéraux. Nous entendons en outre favoriser tant la coordination de la lutte contre la fraude sociale au niveau national que la coopération internationale.

01 CONTRÔLE DE L'APPLICATION CORRECTE DE LA LÉGISLATION SOCIALE

Une des tâches du SPF Sécurité sociale se situe au niveau de la lutte contre la fraude sociale et le travail au noir. Nous veillons à la bonne application de la législation sociale par les employeurs. Ces contrôles concernent plus spécifiquement la déclaration à l'ONSS (Office national de sécurité sociale), les vacances annuelles (attribution des jours de vacances, calcul et paiement du pécule de vacances), les accidents du travail (souscription d'une assurance accidents du travail et déclaration des accidents survenus), les allocations familiales, l'assurance maladie et invalidité, l'occupation des travailleurs étrangers et le travail à temps partiel.

Outre les contrôles quotidiens menés auprès des employeurs et sur les lieux de travail, notre SPF est actif dans la lutte contre la TEH (traite des êtres humains).

La lutte contre la traite des êtres humains et le travail au noir sont menées en général en collaboration avec trois services d'inspection fédéraux: le service CLS (Contrôle des lois sociales) du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, le service d'inspection de l'ONSS et celui de l'ONEM (Office national de l'emploi). Ces différents services collaborent régulièrement, par l'intermédiaire du SIRS (Service d'information et de recherche sociale), organisation chapeautant l'ensemble des services d'inspection sociale fédéraux.

Afin de mieux harmoniser ces activités, l'inspection sociale du SPF Sécurité sociale conclut des protocoles de collaboration avec ces services.

1.1. Les principales missions de notre Service d'Inspection sociale

- Contrôle de l'application correcte de la législation sociale (y compris la lutte contre la traite des êtres humains) et traitement des plaintes ;
- Information aux employeurs des dispositions légales et réglementaires ;
- Communication d'informations au public, entre autres, lors des permanences ;
- Participation active aux travaux des commissions d'enregistrement provinciales ;
  Participation active aux activités du Service d'information et de Recherche Sociale ;
- Mise en œuvre de protocoles de collaboration ;
  Signalement de lacunes ou de problèmes en matière de législation aux autorités politiques.
- Collaboration à l'élaboration de nouvelles réglementations (ou de modifications de textes réglementaires) dans les domaines de compétences spécifiques du service ;
- Participation à la politique européenne en matière de lutte contre la fraude sociale ;
- Accords bilatéraux de coopération en matière de lutte contre la fraude transfrontalière.

1.2. Les contrôles en chiffres

Les contenus des dossiers traités sont relativement variés, comme il ressort du tableau ci-après:

Contenu	Nombre de dossiers	% par rapport au nombre total de dossiers
Sécurité sociale	14.540	73,74
Article 30bis[1]	132	0,67
Article 17– Secteur socioculturel[2]	183	0,93
Déclaration immédiate emploi	11.487	58,25
Sécurité sociale étrangers	627	3,18
LIMOSA	18	0,09
Accidents du travail	6.303	31,96
Allocations familiales	226	1,15
Assurance maladie et invalidité	739	3,75
Documents sociaux	9.366	47,50

1 L'art. 30bis de la loi du 27 juin 1969 a trait aux entrepreneurs enregistrés
2 L'art. 17 de l'AR du 28 novembre 1969 concerne la dispense pour les chefs et moniteurs pendant les vacances scolaires (25 jours)

Contenu	Nombre de dossiers	% par rapport au nombre total de dossiers
Vacances annuelles	2.700	13,69
Travail à temps partiel	6.383	31,96
Permis de travail	1.535	7,78
Séjour illégal	180	0,91
Travailleurs indépendants étrangers – loi 1965[3]	761	3,86
Code Penal - ECOSOC	6	0,03
Divers	10	0,05

3 Loi du 19 février 1965 relative à l'exercice, par les étrangers, des activités professionnelles indépendantes
4 Jugements communiqués pour information à l'Inspection en vue de vérifier si l'employeur se conforme à celui-ci
5 Y compris enquêtes à l'initiative du service.

Origine	Missions reçues	%
Auditorat général & Auditorat du travail	2.741	14,52
Procureur du Roi & Juges d'Instruction	30	0,16
Greffes: communication de jugements[4]	505	2,68
Service public fédéral Sécurité sociale[5]	5.832	30,90
Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale	395	2,09
Service public fédéral Finances	257	1,36
Commission d'enregistrement des entrepreneurs	17	0,09
O.N.S.S.	95	0,50
O.N.E.M.	112	0,59
Institutions publiques de sécurité sociale (Caisses de vacances, allocations familiales, INAMI, INASTI)	13	0,07
Institutions coopérantes de sécurité sociale (Mutualité, Secrétariat social, Assurance Accidents travail)	14	0,08
SIRS + Protocoles (2003 – TEH – transport)	6.361	33,70
Syndicats	692	3,67
Particuliers & autres	1.172	6,21
Autres Administrations	326	1,73
Anonyme	311	1,65
TOTAL	**18.873**	**100,00**

Enfin, le tableau suivant fait apparaître qu'en 2011, encore, la plupart des employeurs qui ont été contrôlés relèvent des secteurs horeca, de la construction, du commerce de gros et de détail, de la réparation de véhicules et d'autres articles personnels.

Secteurs d'activité	Nombre de contrôles	Proportion par rapport au nombre de contrôles (%)
Agriculture – chasse – sylviculture - pêche – aquaculture	499	2,53
Industrie extractive: houille, pétrole, gaz naturel, minerais, pierres et sable, services de soutien	7	0,04
Industrie alimentaire, boissons, tabac	699	3,54
Industrie textile – habillement – fourrure – cuir – maroquinerie – chaussures - fabrication d'articles en bois - papier et carton – imprimerie - reproduction d'enregistrements	137	0,69
Industrie pétrolière, chimique, pharmaceutique; caoutchouc, plastique, pesticides, détergents, colles	72	0,36
Sidérurgie – métallurgie - fabrication, réparation de machines, de véhicules, de moteurs, d'appareils électriques, informatiques, instruments optiques et médicaux, menuiserie métallique, meubles, articles de sport et jouets, matériel nucléaire, armes	673	3,41
Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur, d'eau. Récupération, collecte, traitement et élimination de déchets	85	0,43
Construction – démolition – forages - promotion immobilière	4.146	21,43
Commerce de gros et de détail (carburants inclus), entretien et réparation de véhicules et d'autres articles personnels	3.802	19,98
Transports – entreposage - poste et de courrier - manutention	958	4,86
Hôtels – restaurants – traiteurs – cafés - discothèques	4.769	24,98
Information – Communication – Agence de presse – Édition - Cinéma, Radio – Télévision – Télécommunications - Informatique	293	1,48
Intermédiaires financiers – Assurances – Crédit – Activités immobilières – Activités connexes	258	1,30
Activités spécialisées: juridique, comptabilité, architecture, ingénierie, recherche, publicité, photographie, études de marché, vétérinaire, traducteur	1.482	8,37
Activités de services administratifs: agence de voyage, soutien aux entreprises, location de véhicules et de machines, nettoyage	1.619	8,21
Activités des ménages – services de personnel domestique	124	0,63
Organisations et organismes extraterritoriaux – Activités mal définies	34	0,17
TOTAUX	**19.719**	**100,00**

1.3. Instauration du Code pénal social

Le Code pénal social[1] est entré en vigueur le 1er juillet 2011. L'instauration du Code pénal social partait de l'ambition de constituer un ensemble cohérent, lisible et exhaustif à partir des nombreuses dispositions pénales pour des infractions au droit du travail et au droit de la sécurité sociale qui étaient jusqu'alors dispersées dans diverses réglementations. Le législateur a veillé à l'uniformisation des dispositions pénales et à une réorganisation de l'échelle des sanctions.

De manière générale, nous pouvons relever les éléments suivants comme principales nouveautés introduites par le nouveau Code pénal social:

- la possibilité de recourir de manière générale à l'amende administrative pour toute infraction, quelle qu'elle soit, au droit pénal social ;
- la catégorisation des infractions en 4 niveaux selon la gravité de l'infraction) et la création d'une échelle de sanctions;
- l'introduction de sanctions supplémentaires;
- la simplification des condamnations d'office – le remboursement aux parties lésées;
- la redéfinition et la reclassification des compétences des inspecteurs sociaux, en mettant l'accent sur le respect des principes de finalité et de proportionnalité.

Étant donné qu'un certain nombre d'innovations ont eu une influence non négligeable sur les compétences des inspecteurs sociaux et sur le fonctionnement des services d'inspection sociale, l'Inspection sociale de notre SPF a organisé de nombreuses formations, destinées au propre personnel de contrôle comme aux autres services d'inspection sociale. Bien que le projet d'instauration du Code pénal social n'ait pas été dirigé par notre SPF, la nécessité d'une telle formation du personnel de contrôle a été fortement ressentie au sein de notre Inspection sociale et elle leur a été dispensée par les propres juristes du service.

Contact: Gerrit.vandemosselaer@minsoc.fed.be

1.4. Introduction du e-PV

Au mois de mars 2011, le service Inspection sociale a mis en place le procès-verbal électronique (e-PV), presque simultanément avec les autres services d'inspection.

Le but de l'e-PV n'est pas seulement d'accroitre la sécurité juridique mais de permettre une simplification administrative. En vue de réduire la marge d'erreur et de réaliser un gain de temps, l'e-PV est rédigé sur la base d'une liste complète d'infractions avec leur description légale exacte correspondante et les références correctes. Tous les procès-verbaux électroniques sont stockés sur un serveur central à partir duquel les données les plus récentes (y compris les statistiques) peuvent être téléchargées.

Grâce à l'e-PV, la version papier du procès-verbal devrait appartenir au passé pour les services d'inspection. Néanmoins, ce processus se déroule par étapes, car une version imprimée et signée du procès-verbal doit encore être fournie au contrevenant et au ministère public compétent.

Les services de police et judiciaires utiliseront l'e-PV dans une phase ultérieure.

Contact: Gerrit.vandemosselaer@minsoc.fed.be

1 Loi du 6 juin 2010 introduisant le Code pénal social (M.B. du 01/07/2010).

1.5. Ingénierie sociale et détachements frauduleux

Dans la lutte contre la fraude sociale, notre SPF se concentre plus particulièrement sur la fraude aux cotisations de sécurité sociale.

Nous distinguons deux formes:

1. ingénierie sociale
Il s'agit de constructions complexes par lesquelles des montants échappent indûment à la perception des cotisations de sécurité sociale. Le produit des régularisations de ces dossiers (37,1 millions EUR) est supérieur à la moitié du produit total de l'ensemble des régularisations.

2. occupation transfrontalière frauduleuse
La lutte contre l'occupation transfrontalière frauduleuse se concentre sur les faux détachements, pour lesquels aucune cotisation sociale n'est payée pour les étrangers venant travailler temporairement en Belgique, ou seulement des cotisations partielles. Pour contrer cette fraude, l'accent est mis sur une bonne collaboration avec les autorités étrangères. Ainsi, un accord avec la Pologne a été conclu en 2009.

1.6. Attestation d'affiliation pour les travailleurs indépendants ressortissants de l'Union européenne

En 2010, suite au constat du nombre croissant d'affiliations fictives, la procédure de délivrance d'attestations d'affiliation a été revue afin de pallier les abus dans le cadre de l'inscription de ressortissants de l'UE au registre des étrangers. L'attestation ordinaire d'affiliation n'est plus suffisante pour permettre ladite inscription. Un nouveau formulaire supplémentaire a été élaboré à cet effet.

En 2011, l'impact de cette nouvelle procédure a été évalué. Il en ressort que l'attention des communes devra être attirée sur le fait que les seules attestations d'affiliation à une caisse d'assurances sociales ne suffisent pas en soi à prouver l'exercice d'une activité indépendante en Belgique et à obtenir le permis de séjour.

Contact: Christian.dekeyser@minsoc.fed.be

LE DATA-MINING & L'INSPECTION SOCIALE

DONNONS LA PAROLE À GAËL KERMARREC, SOCIOLOGUE SPÉCIALISÉ EN STATISTIQUES, CHEF DE PROJET À LA DG INSPECTION SOCIALE

« Chaque organisme dispose d'une grande quantité de données en relation avec ses opérations et ses objectifs. Une utilisation adéquate de toutes ces données permet d'orienter efficacement les actions. C'est à cela que sert le *data-mining*.

La DG Inspection sociale a procédé à des dizaines de milliers de contrôle. Tous ces contrôles ont permis d'obtenir des renseignements que l'on peut exploiter avec des moyens appropriés. Nous avons les contrôles faits chez les employeurs et nous avons aussi, par ailleurs, des données sur leur « comportement social ». Ces dernières peuvent être d'un grand degré de complexité (nombre de personnes engagées, dettes éventuelles, ...).

On peut mettre en vis-à-vis les données issues de nos contrôles et celles relatives au comportement social. Il y a, pour ce faire, des techniques mathématiques qui permettent d'identifier *in fine* les « contrôles porteurs ». Notre logiciel permet d'apprendre sur base du

passé ; il permet d'identifier les zones à risque de diriger les contrôles vers les employeurs où l'on aura probablement plus d'irrégularités.

Nous avons démontré l'an dernier, au premier semestre, avec un premier cycle d'utilisation complet, que ce data-mining permettait d'améliorer notre efficacité, de débusquer plus de problèmes et d'augmenter le nombre de régularisations (mise en ordre des employeurs). Avec un nombre donné de contrôleurs, le Service découvre plus d'infractions.

Les facteurs de risque sont donc déduits de façon statistique. Ce n'est évidemment pas avec des données isolées d'employeurs que l'on parvient à travailler. Nous exploitons de vastes données, par secteurs d'activité. On part du général et on va vers le spécifique en donnant au final, aux contrôleurs, une liste d'employeurs à risque. Ceci nous permet de mieux utiliser nos moyens et de réaliser une économie. Cette économie est investie dans toutes sortes d'autres contrôles qui alimentent notre base de données et nous permet de suivre au plus près les événements (en détectant des évolutions).

> « Le data-mining permet de faire des explorations dans telle ou telle direction sur base d'une quantité de données telle que c'est une machine qui doit en faire l'exploitation. »

Il faut souligner que nos contrôleurs sont impliqués: ils ont participé à la mise en œuvre de la procédure. Notre équipe (3 personnes, renforcée selon nécessité par des collègues du Service ICT ou des gens de terrain) a travaillé projet par projet. Autour d'un thème de fraude, nous avons rassemblé une équipe transversale (de différents centres régionaux) d'agents expérimentés. Ces collègues ont servi de guide (en apportant leur expérience) pour nous aider à trouver la direction dans laquelle la machine doit chercher.

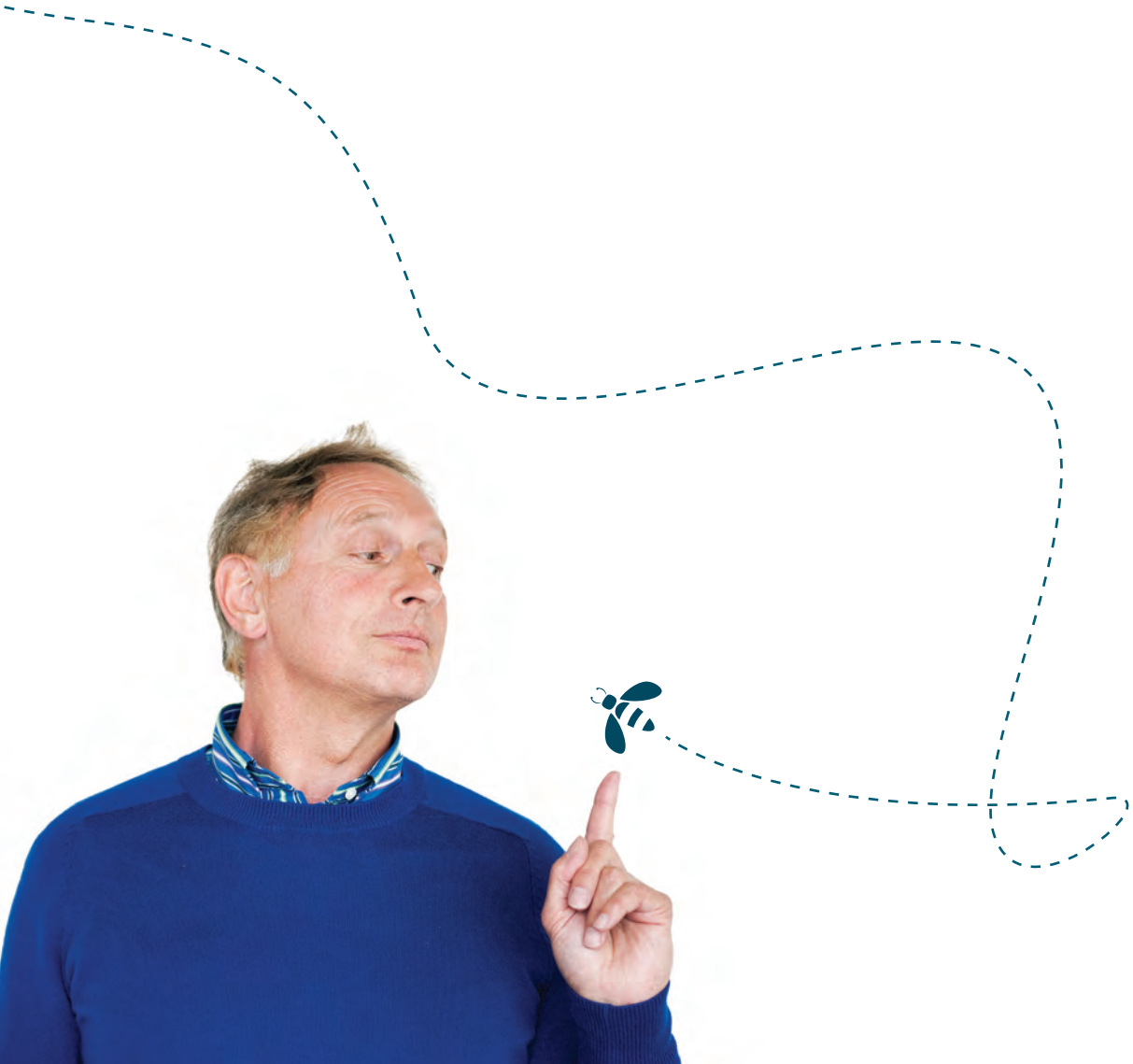
Le *data-mining* permet de faire des explorations dans telle ou telle direction sur base d'une quantité de données telle que c'est une machine qui doit en faire l'exploitation.

Nous avons plus de 200 contrôleurs. Ils ont une grande expérience. Nous nous sommes demandés comment la valoriser. Nous avons regardé avec eux ce qui, dans les contrôles, a bien marché ou non. Et c'est un logiciel qui s'est chargé de compiler ces renseignements.

Ce projet est réalisé en collaboration avec le SIRS et le SPF Emploi et travail. On pourrait l'envisager au niveau de tout le secteur de la sécurité sociale. Il y a tant de choses que l'on pourrait mettre en commun ! Le SPF Sécurité sociale est pionnier en cette matière et peut partager avec d'autres institutions son expertise.

Contact: Gael.kermarrec@minsoc.fed.be

02 COORDINATION DE LA LUTTE AU NIVEAU BELGE



2.1. Exécution des protocoles de collaboration

En vue d'une meilleure harmonisation des activités, l'inspection sociale du SPF Sécurité sociale conclut des protocoles de coopération avec les autres services d'inspection fédéraux actifs dans la lutte contre la fraude sociale (notamment le service Contrôle des lois sociales du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, le service d'inspection de l'ONSS et le service d'inspection de l'ONEM).

Le « fait d'armes » le plus récent en la matière est le protocole d'accord relatif à la lutte contre la fraude sociale grave et organisée, signé le 1er octobre 2010 par les ministres des Affaires sociales, de l'Emploi, de la Justice, des Indépendants, de l'Intérieur, ainsi que le secrétaire d'État à la Coordination de la lutte contre la fraude, les représentants de l'ONSS, de l'ONEm et le directeur du SIRS.

En vertu de ce protocole, les services concernés ont créé une cellule mixte permanente où sont échangés leurs expériences et *know-how* respectifs, de manière à pouvoir définir des variables pertinentes utilisables pour la constitution d'un *datamining* et engager une lutte efficace contre la fraude sociale grave et organisée.

2.2. Participation active aux activités du SIRS

Le Service d'information et de recherche sociale (SIRS) est un organe de coordination qui soutient les services d'inspection sociale fédéraux dans leur lutte contre le travail illégal et la fraude sociale. Le SIRS dépend directement des Ministres de l'Emploi, des Affaires sociales, de la Justice et des Indépendants et du Secrétaire d'État à la Coordination de la lutte contre la fraude. Le SPF Sécurité sociale a contribué à l'exécution du plan d'action annuel du SIRS en mettant des moyens suffisants – principalement du personnel – à la disposition des cellules d'arrondissement pour les actions que celles-ci entreprennent. Le SPF préside également le Comité de direction de ce service.

2.3. Collège pour la lutte contre la fraude fiscale et sociale

En 2008, le Conseil des ministres a approuvé la mise en place d'un Collège pour la lutte contre la fraude fiscale et sociale[1]. Ce Collège est chargé de l'élaboration et du contrôle de l'exécution coordonnée du plan annuel contre la fraude fiscale et sociale, et est présidé par le Secrétaire d'État à la Coordination de la lutte contre la fraude.

Notre SPF fait également partie de ce Collège et a été étroitement associé à l'élaboration d'un plan d'action par le Secrétaire d'État à la Coordination de la lutte contre la fraude.

Le volet "coopération internationale" du plan d'action 2011 accorde plus d'attention à la fraude transfrontalière et à un meilleur échange international d'informations.

2.4. Fonction de clignotant: au niveau national et international

L'inspection sociale du SPF Sécurité sociale rédige chaque année un rapport destiné à l'OIT (Organisation internationale du travail) commentant les résultats obtenus. En outre, elle répond aux questions parlementaires ainsi qu'aux questions émanant de diverses institutions nationales et internationales. Elle rédige également des notes en matière de vacances annuelles, de travail à temps partiel, etc. Il s'agit ainsi de signaler aux responsables politiques les difficultés que pose la législation, ce qui peut parfois déboucher sur une adaptation de celle-ci.

1 Le Secrétaire d'État à la Coordination de la lutte contre la fraude préside le Collège. Les services publics qui jouent un rôle central dans la lutte contre la fraude participent à ses activités. Le Collège formule des propositions en vue de rendre plus efficace la coordination entre les différents services d'inspection. Il élabore également des propositions concernant des points d'action spécifiques, après avoir défini les points d'action prioritaires. Enfin, il rédige des propositions qui garantissent une application uniforme de la législation ainsi qu'une égalité de traitement des contribuables et des bénéficiaires.

03 COORDINATION DE LA LUTTE AU NIVEAU EUROPÉEN ET INTERNATIONAL

3.1. Accords de coopération bilatéraux en matière de fraude sociale

Les accords bilatéraux établissent une base juridique pour l'échange électronique de données entre institutions publiques de sécurité sociale. Ils ont un double objectif: d'une part, l'amélioration de la qualité des services fournis et, d'autre part, la prévention et la détection des fraudes et erreurs, tant auprès des citoyens qu'auprès des institutions concernées par le processus.

En 2011, les négociations avec les Pays-Bas et la France relativement à ces accords se sont poursuivies.

Contact: Hendrik.hermans@minsoc.fed.be ou Karen.salden@minsoc.fed.be

3.2. Participation à la politique européenne en matière de lutte contre la fraude sociale

3.2.1. Le Centre de connaissances "undeclared work"

Il accomplit entre autres les activités suivantes:

- coordination des projets de recherche fondamentale au sujet de l'économie souterraine, du travail au noir et de la fraude sociale en Belgique ;consultance en matière d'indicateurs et de profils de fraude et également destinée aux autorités politiques et administratives ;
- consultance en matière d'indicateurs et de profils de fraude (également destinée aux autorités politiques et administratives) ;
- *monitoring* du contexte international de la recherche ;
- valorisation des résultats des projets finalisés (de pays européens et d'organisations partenaires).

En 2011, le projet ICENUW (voir 3.2.2., ci-dessous) a été présenté à Bruges, lors de la conférence de clôture.

Le SPF Sécurité sociale - mandaté pour développer une méthodologie en 2011 en vue de la gestion des risques en matière de fraude et d'erreurs (F.E.R.M.) - a présenté les résultats de sa méthodologie lors de la réunion de la commission administrative qui s'est tenue à Varsovie en décembre 2011 (voir 3.2.3, ci-dessous).

Contact: Didier.verbeke@minsoc.fed.be et Marc.morsa@minsoc.fed.be

3.2.2. ICENUW (Implementing Cooperation in a European Network against Undeclared Work)

Ce projet coordonné par le SPF a pour cadre le **programme PROGRESS** de la Commission européenne. Avec ICENUW, des services d'inspection du travail, d'inspection fiscale et d'inspection sociale (de 12 États membres) ont créé ensemble (en collaboration avec des experts des milieux universitaires), une base minimale de standards d'inspection communs, un "**who's who**" électronique des spécialistes concernés, un **recueil des *best practices*** en matière de mesures non contraignantes (soft measures) et un **cadre juridique** pour la lutte contre le travail au noir en Europe.

Le SPF Sécurité sociale, a développé les deux composantes d'un outil très concret de coopération entre services d'inspection dans le contexte transfrontière: d'une part, un **catalogue de documents** et de pratiques comparables et, d'autre part, une **plate-forme informatique** d'échanges informels (et sécurisée) entre ces mêmes services.

Cet outil a reçu l'appui de pas moins de douze Etats membres qui se sont engagés dans une « **charte** » à en promouvoir l'utilisation et ont demandé au SPF Sécurité sociale (leader du consortium) de prendre toutes les initiatives pour en étendre l'accès à tous les Etats membres.

Des organisations internationales telles que l'Europe et l'O.I.T. ont perçu la nécessité (et le caractère transversal) de tels outils de coopération et ont marqué un intérêt certain pour leur développement à court terme. La **conférence de clôture** du projet s'est tenue à Bruges les 17/18 février 2011 ; elle a permis de présenter les résultats et d'ouvrir un débat sur le développement futur (voir 2.6.1. page31).

Contact: Didier.Verbeke@minsoc.fed.be et
Sophie.Loquet@minsoc.fed.be

3.2.3. FERM (FRAUD ERROR RISK MANAGEMENT)

A la suite d'un mandat donné par la Commission Administrative pour la coordination des systèmes de sécurité sociale, le domaine *undeclared work* (UDW) du SPF a développé un outil d'évaluation en vue de détecter les cas d'erreurs et de fraudes découlant de l'application des règlements de coordination des systèmes de sécurité sociale: « Fraud & Error risk management toolkit ».

Cette approche intégrée permet d'identifier les cas de fraudes et erreurs, de procéder à une évaluation en profondeur et de fournir des remédiations pour la commission administrative. La méthodologie a été appliquée aux premiers rapports nationaux en matière de fraudes et erreurs. Un *e-workspace* sera développé pour créer un forum entre experts des Etats membres. Le *toolkit* tombe à point nommé en cette période de crise économique, financière et budgétaire !

Le résultat de la mise en œuvre de la méthodologie a été présenté lors de la réunion de la Commission administrative qui s'est tenue à Varsovie les 13 et 14 décembre 2011. Suite à cette présentation et aux résultats prometteurs recueillis, la Commission a désigné le domaine UDW en tant que *leading delegation* pour les questions de fraudes et erreur, durant les deux prochaines années (2012/2013). Notre SPF doit, en concertation avec des Etats partenaires, développer un forum européen interactif entre experts nationaux et implémenter son outil d'évaluation aux rapports nationaux établis par les Etats membres.

Personnes de contact: didier.verbeke@minsoc.fed.be et marc.morsa@minsoc.fed.be

3.2.4. Social Integrity Europe (ex-EHFCN+): développement d'un réseau européen en matière de lutte contre les erreurs, la fraude et la corruption en matière de sécurité sociale

EHFCN+ était un réseau européen d'institutions qui ont pour mission de combattre la fraude et la corruption en matière de soins de santé. Le réseau concernant la fraude et la corruption en matière de soins de santé, nouvellement appelé *Social Integrity Europe*, doit étendre ses activités dans la lutte contre les erreurs, les gaspillages, la fraude et la corruption dans le domaine de la sécurité sociale au sens large. Une extension géographique du réseau vers des pays candidats à l'adhésion à l'UE est également visée. Le support apporté par notre SPF est de présenter les possibilités d'implémenter un modèle interactif et permanent d'échanges entre tous les experts dans le réseau Social Security Europe.

Contact: Marc.morsa@minsoc.fed.be et didier.verbeke@minsoc.fed.be

AXE 4

CAPACITÉS ORGANISATIONNELLES

Notre SPF prend régulièrement de nouvelles initiatives visant à renforcer sa capacité organisationnelle : il s'agit par exemple de la gestion du patrimoine humain, gestion financière, facility management, capacité IT, communication,...
En effet, une forte capacité organisationnelle permet d'accomplir les missions essentielles de notre SPF d'une manière efficace et optimale.

01 UN NOUVEL INSTRUMENT DE GESTION : LE CONTRAT D'ADMINISTRATION

L'introduction du contrat d'administration pour le SPF s'inscrit dans une tendance forte en matière de gestion publique et ce, tant au niveau belge qu'au niveau international. Le contrat d'administration est une convention conclue entre les gestionnaires mandataires d'une administration et son autorité de tutelle, à l'intérieur duquel l'organisation s'engage à atteindre des objectifs pour le compte du pouvoir de tutelle, ce dernier s'engageant à soutenir de son mieux les actions de l'organisation. Les objectifs opérationnels contenus dans un tel document concernent généralement l'exécution des missions de base et sont encadrés par un budget de fonctionnement pluriannuel couvrant la durée du contrat. L'exécution de ce contrat doit être suivie régulièrement par les deux parties.

Après la signature du contrat du SPF Personnel & Organisation en 2009, le SPF Sécurité sociale s'est porté volontaire pour faire partie des premiers SPF à proposer un contrat à leur ministre responsable. S'il estime devoir disposer d'un tel instrument, c'est que le SPF Sécurité sociale est convaincu de ses **avantages**:

- optimaliser l'exécution de ses missions de base ainsi que la performance de sa gestion interne ;
- optimaliser la prise en compte des attentes ministérielles et gouvernementales dans son fonctionnement et ses projets ;
- offrir une base de discussion rationnelle concernant la gestion et le budget du SPF ;
- pérenniser la logique et la dynamique présentes de modernisation et de professionnalisation de sa gestion ;
- permettre une plus grande transparence sur son fonctionnement, ses services et ses missions.

Le domaine « Gouvernance » de la DG Appui stratégique a été chargé par le Comité de Direction de coordonner les actions du SPF en vue de la rédaction d'un premier projet de contrat d'administration pour la période 2011-2013. Début 2010, un groupe de travail, constitué de représentants de tous les services du SPF, a été lancé et a établi un portefeuille de plus de 120 projets et 58 indicateurs (regroupés en 13 indices de performance).

Sur base de nouvelles fiches de priorité et de certains contacts bilatéraux lors du premier semestre de 2011, l'équipe PMO (*project management office*) a réécrit le projet de contrat, revu les priorités et recalculé les budgets de chaque projet.

Tous les projets ont été, dans un premier temps, soumis aux nouveaux critères de priorité, à savoir:

- les avantages pour les clients finaux ;
- l'amélioration de la performance du SPF ;
- la probabilité d'atteindre les effets décrits ;
- la rationalisation et la stabilisation de processus ;
- l'amélioration de la gestion et du partage de la connaissance ;
- la diminution de notre empreinte écologique ;
- le côté « réutilisable » du projet (business architecture).

Cet exercice a permis à l'équipe PMO d'évaluer les effets de chaque projet. Sur base de ces résultats, une seconde analyse des demandes budgétaires a été effectuée par l'équipe PMO et présentée au Comité de Direction le 28 juin 2011. Lors de cette même réunion, celui-ci a arrêté la liste de projets « retenus », à savoir ceux que notre SPF s'engagera formellement à réaliser

dans le contrat et la liste de projets postposés, c'est-à-dire les projets qui seront exécutés entièrement si des marges budgétaires se forment en cours de route. En octobre, une version réactualisée du contrat a été envoyée à la Ministre des Affaires sociales. Fin 2011, des activités préparatoires ont été lancées afin d'organiser la nécessaire réévaluation de notre contrat sur base des budgets 2012.

Contact: Amaury.legrain@minsoc.fed.be

Business Innovation Management

La Direction Générale Appui stratégique a lancé fin 2010 un projet ayant pour objectif d'améliorer et augmenter son fonctionnement interne afin d'être un soutien innovateur pour le SPF. Cela s'est traduit par la mise en place d'une nouvelle structure interne, l'élaboration de processus et la rédaction d'un *businessplan* comprenant les missions et objectifs stratégiques de la Direction générale et la fixation d'axes stratégiques pour l'amélioration du fonctionnement interne.

Depuis septembre 2011, la cellule PMO (*project management office*) est opérationnelle ; elle a pour mission d'analyser la qualité technique des notes et fiches de projets, d'effectuer les analyses de risques, de coordonner le processus de suivi et de planning des objectifs et de soutenir le Directeur général dans le développement d'une stratégie pour la DG.

Contact: angelique.heusicom@minsoc.fed.be

02 LE PERSONNEL DU SPF

2.1. Les principaux projets en matière de gestion du personnel

2.1.1. SEPP: Système d'exploitation du plan de personnel

Afin de faciliter le suivi du budget relatif aux frais de personnel et les actions relatives notamment aux engagements, aux promotions, aux départs naturels ou non, l'équipe P&O a décidé de se lancer dans le projet SEPP piloté par le SPF P&O.

L'abréviation SEPP signifie "système d'exploitation du plan de personnel". *MysexySEPP* permettra donc à notre organisation d'avoir une vue en temps réel de l'impact des différentes actions sur son budget et de gérer au mieux les marges disponibles. C'est également un outil qui permet d'élaborer beaucoup plus facilement les documents à remettre aux ministres pour la validation des actions. Le SPF P&O pourra en outre disposer des données de notre SPF et les consolider avec les différents autres SPF participants.

Plus d'informations: corinne.houbrech@minsoc.fed.be

2.1.2. eHR

Le projet eHR est un projet mené par le SPF Personnel et Organisation et a pour ambition de fournir un outil de gestion intégré des flux et bases de données RH. Pour permettre le passage de notre SPF vers eHR au 1er mars 2012, des tests de conversion des données ont été réalisés depuis 2010. Le travail d'analyse et de résolution des problèmes de conversion a été conséquent et s'est parfaitement accompli, en collaboration avec l'équipe informatique de notre SPF.

Pour préparer le changement vers le nouveau système, une réflexion a eu lieu sur la préparation du personnel, aussi bien auprès des membres de l'équipe P&O concernés en tant que futurs « super-utilisateurs » du système que de l'ensemble du personnel du SPF. Le projet eHR prévoit effectivement une appropriation des données par les collaborateurs et les responsables d'équipe. Les actions de communication et les formations sont organisées dans le premier trimestre de 2012.

L'utilisation d'une nouvelle version "light" de ProNet, le système d'enregistrement du temps, a également été étudiée. Elle aura pour seule fonction, au moment où l'ensemble du personnel de notre SPF sera sous eHR/ESS, d'enregistrer le temps de travail. Elle concerne les 13% de collaborateurs qui pointent.

Pendant l'année, l'équipe P&O est d'ailleurs particulièrement fière d'avoir contribué activement et avec succès aux groupes de travail inter-SPF consacrés au suivi général du projet. Le travail de ces équipes bénéficie à l'ensemble des SPF qui sont concernés par le projet eHR, ce qui démontre une volonté de collaborer ensemble à un meilleur secteur public.

Plus d'informations: ehr@minsoc.fed.be ou POSupportProcessTools@minsoc.fed.be

2.1.3. Crescendo

Crescendo est une application web développée par le SPF P&O, qui a pour finalité la gestion des compétences (descriptions de fonctions, profils de compétences et profils techniques) et la gestion des cercles de développement. Les cercles de développement sont l'appellation - dans le secteur public fédéral - du suivi de la performance individuelle et d'équipe.

L'équipe P&O a décidé d'utiliser *Crescendo* et d'introduire le volet "cercles de développement" à partir de 2012. Cela facilitera le suivi des cercles et aidera les responsables d'équipes dans leur gestion des fixations d'objectifs et de suivi des résultats.

En 2011, l'équipe P&O a préparé l'introduction de *Crescendo* dans le SPF, tout d'abord de manière technique durant les 6 premiers mois. Ensuite, à partir de juin, Crescendo a été testé par le service P&O et la DG Indépendants, ce qui a permis d'identifier certains problèmes et de suggérer au SPF P&O des améliorations (parfois spécifiques à notre SPF) à apporter au système.

Pour préparer le personnel, des sessions d'information ont été organisées:

- 4 pour la DG Indépendants et le service P&O (en mai)
- 20 pour le personnel de la Finto (en novembre et décembre)
- 7 pour le personnel des services extérieurs (en janvier 2012)

Par ailleurs, les présentations de Crescendo, les démos et les manuels d'utilisateur ont été mis à la disposition du personnel sur l'intranet.

Plus d'informations: peopleinvestment@minsoc.fed.be

2.1.4. « Administrative experts » - Processus et procédures

Le projet a pour objectif de définir les processus et procédures à appliquer au sein de l'équipe *Administrative Experts* dans toute une série de situations données, comme par exemple, entrées en service, sorties, mobilité, maladie, congés, carrières, etc. Ces procédures décrivent précisément, entre autres, *qui* doit faire *quoi* et comment, à quel moment, quels sont les contacts internes/externes, les liens vers les modèles de documents,...

Les procédures sont également discutées avec les autres centres de compétences au sein de l'équipe P&O et avec les correspondants P&O afin d'harmoniser et d'optimiser les services rendus aux collaborateurs du SPF.

Des *workflows* sont ensuite réalisés sur base des procédures.

En 2011, 34 processus ont été définis et 4 procédures ont été décrites, avec *workflow*: entrée en service statutaires, entrée en service contractuels, entrée en service statutaires par mobilité, entrée en service statutaires des entreprises publiques autonomes. Ce projet à long terme est essentiel pour le bon fonctionnement de l'équipe *Administrative Experts* car les processus doivent être systématiquement revus lorsque des réglementations P&O sont modifiées.

Plus d'informations: ilse.vanhoutteghem@minsoc.fed.be

2.1.5. « Administrative experts » - Front desk

Ce projet vise à harmoniser l'organisation des composantes francophone et néerlandophone du front desk de l'équipe *Administrative Experts*, ceci aussi bien au niveau du fonctionnement (gestion de dossier) qu'au niveau de l'entente entre les membres de toute l'équipe.

Il est fondamental que chaque collaborateur du SPF soit traité de manière identique et équitable dans la gestion de son dossier individuel. Pour ceci, il est nécessaire que les sections francophone et néerlandophone fonctionnent selon les mêmes processus de travail et appliquent la même interprétation des réglementations. Cette harmonisation s'est déroulée sur deux axes: organisation et communication.

Sur le plan organisationnel, une structure identique pour chacun des deux groupes a été mise sur pied.

Au niveau de la communication, des réunions de travail mensuelles sont organisées au sein de l'équipe (ce qui est encore plus important pour le fonctionnement depuis l'introduction du télétravail dans le SPF). La communication a été renforcée et la communication *bottom-up* encouragée. Des activités de *teambuilding* ont également été organisées afin de renforcer la cohésion de l'équipe.

Plus d'informations: ilse.vanhoutteghem@minsoc.fed.be

2.1.6. Summerschool 2.0

En juin 2011, l'équipe P&O a décidé d'organiser une *Summerschool 2.0* pendant les mois de juillet et août. Le but était à la fois de sensibiliser les collaborateurs à l'importance des médias sociaux dans le secteur public et de les y familiariser en leur enseignant des best practices pour leur utilisation (inscription, fonctionnement, protection de la vie privée, règle de vie sur ces différents media, etc.)

Une séance d'information générale et quatre modules spécifiques, consacrés à *Yammer, Facebook, Twitter et LinkedIn*, ont été organisés. Chacune de ces sessions a été filmée et les vidéos ont été mises à disposition des autres SPF et d'entreprises extérieures intéressées par le projet sur notre site: http://socialsecurity.clients.telemak.com/.

Pour visionner ces vidéos, vous devez utiliser comme navigateur internet: Internet Explorer 9, Mozilla Firefox, Google Chrome ou Safari.

Entre 50 et 60 collaborateurs (y compris des services extérieurs) ont participé à chaque module. On peut donc affirmer que la *Summerschool 2.0* a été un grand succès, malgré la difficulté due au laps de temps très court pour son organisation.

Yammer

Le SPF Sécurité sociale a adopté *Yammer*, un outil de microblogage gratuit prenant la forme d'un réseau social interne pour l'entreprise. L'idée ? Stimuler les échanges sociaux collaboratifs et la création de communautés dans l'entreprise. En dix mois, le SPF a enregistré plus de 540 utilisateurs, soit plus de la moitié de l'effectif, avec la possibilité d'inviter des personnes externes à l'organisation.

SUMMERSCHOOL 2.0 : LES MÉDIAS SOCIAUX

DONNONS LA PAROLE À MARLEEN VANOVERSCHELDE (@MAR_VANO) DE L'EQUIPE PERSONNEL & ORGANISATION

« Pendant les vacances d'été de 2011, nous avons organisé pour la 1ère fois une Summerschool sur le thème du 2.0. Nous avons proposé aux deux groupes linguistiques une session d'information sur les media sociaux en général et 4 ateliers portant sur LinkedIn, Twitter, Yammer et Facebook. Cela a permis aux participants de mieux comprendre les medias sociaux et de pouvoir concrètement les utiliser.

Chaque atelier a été introduit par une vidéo avec le témoignage du ministre en charge à l'époque de la simplification administrative, Vincent Van Quickenborne (@VincentVQ) qui est un grand utilisateur de media sociaux ainsi que notre président (@fvmas), d'une collègue et de notre **Human Heritage Developer** (@happy_laurence). Tous attestaient de l'importance et des grands avantages des media sociaux dans la vie d'un fonctionnaire.

Mon rôle dans ce projet a été de prendre en charge la coordination de l'organisation: tout ce

qui concerne la logistique bien sûr (salle, matériel, accès, etc.) mais aussi gérer les inscriptions, rassembler le matériel, effectuer des traductions, etc. Nous avons lancé le projet à la mi-juin et les premiers ateliers ont eu lieu à la mi-juillet. Il a fallu constituer le groupe de travail, mettre au point les actions de communication, etc. Nous étions plus d'une quinzaine à travailler plus ou moins intensément sur ce projet.

Chaque atelier a réuni 40 personnes environ. Nous nous sommes réjouis de constater qu'il y avait chaque fois des collègues des services extérieurs et même des personnes externes au SPF qui avaient été invitées via les media sociaux. C'est d'ailleurs ainsi que nous avons lancé notre collaboration avec le SPF économie dont une des responsables Communication (@sjdeputter) nous a aidé à développer les diaporamas pour ces formations. Les ateliers, d'une durée de 1h30 à 2h00, ont été filmés et ont été ensuite publiés sur internet pour être visionnés par ceux qui n'avaient pas pu être présents.

Le contenu des formations a été donné par un groupe de travail où l'on retrouvait des collègues du SPF Sécurité sociale et du SPF Economie (une dizaine de personnes au total). La séance d'information générale a par contre été donnée par un consultant externe qui est reconnu comme un expert en media sociaux (@fredericw). Les cours étaient très interactifs: on y détaillait les diapositives projetées et le public a participé activement (avec notamment la création de comptes personnels).

J'ai noté un impact positif des cours sur **Yammer**. Yammer est une plateforme collaborative utilisée par les agents du SPF. C'est une sorte de Facebook interne qui n'est accessible qu'aux collègues du SPF. Il nous sert de forum d'échange et de communication, voire de plateforme pour la gestion de projets. Il est en effet possible de former des groupes ou d'y adhérer, ainsi que d'inviter des personnes de l'extérieur dans des communautés d'intérêt qui sont pilotées par des membres du SPF. Le nombre d'inscrits à Yammer a sensiblement augmenté suite à l'atelier, notamment en ce qui concerne nos collègues des services extérieurs. Nous avons pu les concerner davantage et ils ont répercuté les informations dans les centres régionaux. Après plus d'un an d'existence, plus de 600 collègues du SPF sont maintenant membres de Yammer.

> « Nous avons innové et pu faire beaucoup en interne, grâce aux diverses collaborations. »

On a observé que des collègues du SPF avaient ouvert des comptes **Twitter** après le workshop et maintenant, nous sommes plus de 100 membres de notre SPF sur Twitter.

A propos de **Facebook**, des informations fort intéressantes ont été données aux participants en tant que parents. Ils ont pu mieux comprendre comment bien encadrer leur enfant, lorsqu'il utilise ce réseau social. Je pense à cette petite fille qui avait lancé une invitation sur Facebook pour son anniversaire et dont les parents avaient vu débarquer 2.000 invités-surprise dans le jardin !

LinkedIn a moins attiré nos collègues, bien que ce soit un réseau à caractère principalement professionnel.

Cela n'a pas été une mince affaire de réaliser un tel projet car la préparation de l'événement n'a duré qu'un mois ! Je suis satisfaite de voir que les ateliers ont connu un beau succès malgré la période de vacances. Nous avons innové et pu faire beaucoup en interne, grâce aux diverses collaborations. Nous organisons d'ailleurs une nouvelle Summerschool en 2012 dont le thème sera le « bonheur au travail.»

Contact: Marleen.vanoverschelde@minsoc.fed.be

2.1.7. Vieillissement

Comme bien d'autres organisations, le SPF Sécurité sociale est confronté à un vieillissement prononcé de ses agents (près de 40% de nos collaborateurs peuvent prendre leur retraite (anticipée) dans les dix prochaines années). Si on tient compte de la pression de plus en plus forte sur les budgets de personnel, cela signifie qu'à l'avenir, il sera encore plus important d'utiliser efficacement notre plus grand atout: nos collaborateurs. Cela ne peut se faire qu'en s'intéressant à leurs talents et leurs connaissances.

Talent+
Avec l'IFA et 3 autres organisations fédérales (SPF Intérieur, SPF P&O et ONP), notre SPF a lancé le projet *Talent+*, qui propose un coaching de carrière entre plusieurs organisations. Dans ce cadre, les collaborateurs qui se posent des questions sur leur carrière professionnelle peuvent être encadrés par un coach de carrière.
Nous avons lancé à l'automne 2011 un appel à candidatures interne pour des coachs de carrière. 8 collaborateurs se sont porté candidats. Après une sélection interne et une autre à l'IFA, 2 candidats ont été retenus. Ils suivront en 2012 une formation en coaching de carrière, en même temps que les candidats des 3 autres organisations.

Senior-junior
Le projet *Senior-junior* a également été lancé à la mi-2011. Il a pour but d'assurer et d'organiser la préservation des connaissances essentielles (ou "critiques") au fonctionnement du SPF.

Dans ce projet, des collaborateurs accompagneront le transfert de connaissances senior-junior dans un processus en deux étapes:

1. établir une carte des tâches et voir lesquelles sont critiques ;
2. préparer un plan de transfert de connaissances ou, le cas échéant, un "kit de survie".

Ainsi, une dizaine d'accompagnateurs a suivi une formation donnée par le SPF Personnel & Organisation et commencé la mise en carte des tâches pour un premier groupe-cible: les personnes de 55 ans et plus qui occupent une fonction critique.

Plus d'informations: isabelle.tegenbos@minsoc.fed.be

2.1.8. Plan de mobilité

Tous les trois ans, le SPF a l'obligation légale de communiquer à la Région de Bruxelles-Capitale:

- un diagnostic des déplacements "domicile-lieu de travail" des membres du personnel qui passent au moins 50% de leur temps de travail à la Finto (les collaborateurs qui prestent trois jours de télétravail par semaine ne sont donc pas pris
- en compte dans le diagnostic) ;
  un plan d'action de mise en place des mesures obligatoires pour améliorer la mobilité dans la Région.

Un diagnostic des déplacements "domicile-lieu de travail" doit également être communiqué au SPF Mobilité & Transports. Depuis 2011, les deux diagnostics (régional et fédéral) sont harmonisés.

Le diagnostic des déplacements et le plan d'action sont réalisés suivant un modèle établi par la Région. La majorité des données relatives au détail des déplacements est obtenue via une enquête en ligne adressée aux collaborateurs du SPF. En 2011, l'enquête s'est déroulée pendant le mois de septembre et a reçu plus de 400 réponses. Ces données ont été complétées par l'analyse des abonnements SNCB, des entrées du parking de la Finto et par la recherche dans d'anciens fichiers. Ceci a permis d'obtenir un diagnostic complet des déplacements "domicile-lieu de travail" pour les 735 collaborateurs du SPF qui étaient pris en compte en 2011.

Un plan de communication a été mis au point pour présenter les différentes actions qui seront réalisées: publication du diagnostic/plan d'action, actions de sensibilisation, actions lors des pics de pollution, etc.

Les premières actions de communication ont été programmées en février 2012.

Plus d'informations: marilyne.damme@minsoc.fed.be

Voir aussi le chapitre 8: Environnement, page 148.

2.1.9. ISO 26000

Le SPF Sécurité sociale est, depuis des années, soucieux de l'environnement ; il attache énormément d'importance à développer une gestion durable de son management et de ses relations sociales, tant avec ses partenaires internes qu'externes. Depuis 2011, le SPF fait partie d'un projet pilote (avec le SPP Développement durable, le SPF Economie et le SPF Finances) sur la responsabilité sociétale des entreprises (**RSE**), à partir de la directive internationale ISO 26000 (apparue en novembre 2010).

Cette directive aide les organisations à définir les responsabilités sociétales, à élaborer et mettre en œuvre une stratégie d'RSE, à identifier et impliquer les *stakeholders* dans l'organisation et, enfin, à améliorer et communiquer sur les prestations en matière de RSE. Les SPF mettront en œuvre la norme ISO 26000 dans la politique et l'organisation. Un accord de durabilité sera également établi selon la norme GRI (Global Reporting Initiative). Cette norme est considérée comme un système généralement accepté de rapportage sur les prestations économiques, environnementales et sociétales d'une organisation.

Depuis septembre 2011, **l'équipe P&0**, directement concernée par tout le volet social de cette norme et garante de l'appropriation par tous les collègues des valeurs du SPF, a décidé de jouer un rôle actif dans ce projet en en assumant la direction avec les **Services du Président**.

L'équipe multidisciplinaire a été recrutée via les réseaux sociaux internes de l'organisation. Elle capitalise les efforts de formation fait par le SPF en Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE). Elle est répartie en groupes de travail, collabore activement au *screening* de l'organisation selon les principes de la norme et a établi le premier rapport de responsabilité sociétale de l'organisation selon les principes GRI. Voir ce rapport spécifique en annexe.

Plus d'informations: laurence.vanhee@minsoc.fed.be et Liesbeth.maho@minsoc.fed.be

Voir aussi l'interview de ces deux collègues page 150.

2.1.10. Leadership

Un thème important pour l'équipe P&O est celui du développement du leadership. L'objectif est de soutenir et d'encadrer au mieux les responsables d'équipes dans le contexte de travail particulier à notre SPF (*dynamic office*, télétravail, ...) mais également dans le nouveau rôle crucial qu'ils peuvent jouer dans une politique de développement des talents et de transfert des connaissances.

1. Management café

Le "Management café" est une des actions organisées dans le cadre de ce programme de *leadership*, au cours de laquelle les équipes de management du SPF se réunissent, de manière interactive, autour d'un thème lié au *leadership*.
Deux « Management café » ont été organisés en 2011, sur les thèmes "La force de nos talents" et "Management inspiré/inspirant". Une cinquantaine de personnes étaient présentes.

2. Diriger dans un autre contexte de travail

Le trajet de développement « Diriger dans un nouveau contexte de travail » a été mis au point en 2010, pour soutenir nos responsables d'équipes dans leur nouvel environnement de travail (télétravail, *dynamic office*, suppression de la pointeuse, etc.). Jusqu'en juin 2011, quatre groupes pilotes de la DG Personnes handicapées ont suivi pendant un an le trajet d'apprentissage qui leur permettra, en fonction de leurs besoins spécifiques, d'évoluer vers une orientation résultats, un feedback à distance et le développement de l'équipe. À partir de juillet 2011, des intervisions ont été organisées en interne avec les quatre groupes.

Fin 2011 a été lancé un marché public afin de poursuivre l'organisation de ce parcours de formation en 2012.

Plus d'informations: isabelle.tegenbos@minsoc.fed.be

2.2. Notre personnel en chiffres

A. Statut – rôle linguistique – niveau - sexe

Au 31 décembre 2011, Le SPF Sécurité sociale compte **1188 collaborateurs**, dont 238 contractuels et 950 statutaires.
587 membres du personnel sont francophones (49,41%), 601 sont néerlandophones (50,59%).
331 collègues sont de niveau A, 319 de niveau B, 392 de niveau C, et 146 de niveau D.
Notre SPF occupe 696 femmes (58,59%) et 492 hommes (41,41%).

B. Temps de travail

73,32 % de nos collaborateurs travaillent à temps plein et 15,99% à 4/5.

C. Âge

La majorité des collaborateurs (406 personnes ou 34,18%) est âgée de 50 à 59 ans. Environ 71,72% de nos collaborateurs sont âgés de plus de 40 ans. La pyramide des âges complète se présente de la manière suivante:

Tranche d'âge	Nombre de personnes	Pourcentage
<25	2	0,17%
>=60	82	6,90%
25-29	73	6,14%
30-39	261	21,97%
40-49	364	30,64%
50-59	406	34,18%
Total	**1188**	**100,00%**

D. Répartition par DG/SE

Le tableau ci-dessous mentionne le nombre de collaborateurs par direction générale (DG) ou par service d'encadrement (SE). Il en ressort que la plupart des collaborateurs travaillent pour la DG Personnes handicapées (34,85%) et la DG Inspection sociale (26,01%).

SERVICES	Nombre de personnes	Pourcentage
DG Appui stratégique	56	4,71%
DG Personnes handicapées	414	34,85%
SE ICT (sans Smals)	48	4,04%
DG Indépendants	116	9,76%
DG Inspection Sociale	309	26,01%
SE P&O	49	4,12%
DG Politique Sociale	62	5,22%
DG Victimes de la Guerre	26	2,19%
Services du Président	33	2,78%
SE B&CG	21	1,77%
SE Logistique	54	4,55%
Total	**1188**	**100,00%**

2.3. Télétravail

Au 31 décembre 2011, notre SPF comptait 560 télétravailleurs. 55 d'entre eux ont commencé à télétravailler en 2011. Il ressort du tableau ci-dessous que la plupart des télétravailleurs qui ont commencé à télétravailler en 2011 sont des femmes (61,82 %) et de niveau C (49,09 %). 47,27 % de ces télétravailleurs travaillent 1 jour par semaine à la maison. Dans le tableau, « télétravail » est désigné par « TT ».

Nombre de nouveaux TT en 2011		
Sexe	**Total**	
F	34	61,82%
M	21	38,18%
Total	**55**	**100,00%**

Nombre de nouveaux TT en 2011		
Catégorie	**Total**	
Contractuel	5	9,09%
Statutaire	50	90,91%
Total	**55**	**100,00%**

Nombre de TT IN 2011		
Régime linguistique	**Total**	
FR	26	47,27%
NL	29	52,73%
Total	**55**	**100,00%**

Nombre de nouveaux TT en 2011		
Nombre jours	**Total**	
1	26	47,27%
2	17	30,91%
3	12	21,82%
Total	**55**	**100,00%**

Nombre de nouveaux TT en 2011		
Niveau	**Total**	
A	18	32,73%
B	7	12,73%
C	27	49,09%
D	3	5,45%
Total	**55**	**100,00%**

2.4. Mouvements de personnel

En 2011, notre SPF a accueilli 14 nouveaux statutaires et 8 contractuels. Le tableau suivant explicite ces chiffres:

Nombre de nouveaux agents statutaires		Régime linguistique		
Catégorie	**Niveau**	**FR**	**NL**	**Total**
	A	3	0	3
	B	2	5	7
	C	2	2	4
	D	0	0	0
Total		**7**	**7**	**14**

Nombre de nouveaux agents contractuels		Régime linguistique		
Catégorie	**Niveau**	**FR**	**NL**	**Total**
	A	0	1	1
	B	1	2	3
	C	2	1	3
	D	1	0	1
Total		**4**	**4**	**8**

Des membres du personnel ont également quitté le SPF: 35 statutaires et 22 contractuels. Le tableau suivant explicite ces chiffres:

Nombre de départs chez les statutaires		Régime linguistique		
Catégorie	Niveau	FR	NL	Total
	A	5	3	8
	B	3	2	5
	C	6	6	12
	D	7	3	10
Total		**21**	**14**	**35**

Nombre de départs chez les contractuels		Régime linguistique		
Catégorie	Niveau	FR	NL	Total
	A	4	2	6
	B	1	3	4
	C	2	4	6
	D	3	3	6
Total		**10**	**12**	**22**

2.5. Formations

En 2011, les collaborateurs du SPF Sécurité sociale ont suivi 912,5 jours de formation au total. Il apparaît que les francophones ont participé à plus de jours de formation que leurs collègues néerlandophones. Par ailleurs, ce sont toujours les formations externes qui sont le plus suivies.

Jours de formations		
Rôle linguistique	2010	2011
FR	622,00	535
NL	378,00	377,5
TOTAL	**1000,00**	**912,5**

Rôle linguistique	Interne / Externe en %					
	2010			2011		
	Interne	Externe	Total	Interne	Externe	Total
FR	9,75%	52,45%	62,20%	5,53 %	53,10 %	58.63 %
NL	6,35%	31,45%	37,80%	0,66 %	40,71 %	41,37 %
TOTAL	**16,10%**	**83,90%**	**100,00%**	**6,19 %**	**93,81 %**	**100,00 %**

En examinant le type de formation, il apparaît que les principaux axes de développement concernent la maîtrise des langues, de l'environnement bureautique ainsi que le développement de compétences liées aux métiers de nos collaborateurs (juridique, administration, économie, ...).

Nombre de jours de formation "Int/Ext" 2011 par "type"			
Types de formations	**Interne**	**Externe**	**Total**
Bureautique	0	165,5	165,5
Communication (efficacité pers.)	0	83,5	83,5
Économie-budget-finances	0	54	54
ICT (Informatique)	0	3	3
Langue maternelle	0	7	7
langue	55,5	204,5	260
Management	1	69,5	70,5
Matières administratives et juridiques	0	155	155
Techniques de métier	0	114	114
Développement durable & Environnement	0	0	0
TOTAL	**56,5**	**856**	**912,5**

2.6. Relations avec les syndicats

A. Comité de concertation de base

6 réunions de concertation ont eu lieu en 2011 entre le SPF et les syndicats sur les matières concernant le personnel du SPF (plan du personnel, durée du travail, horaire de travail, environnement de travail, télétravail, etc.).

B. CCBPPT

9 réunions du Comité de concertation de base « Prévention et protection au travail », la plateforme de concertation avec les organisations syndicales de notre SPF en la matière, ont été tenues en 2011.

C. Comités de secteur XIII et XX

Le Comité de secteur XIII « Sécurité sociale » s'est réuni une seule fois en 2011, au sujet de Fedasil. Ce Comité concerne notre SPF, le SPP Intégration sociale, l'Office de contrôle des mutualités et des unions nationales de mutualités, l'Agence fédérale d'accueil des demandeurs d'asile et le Service de médiation des pensions. Les réglementations de base du statut administratif et du statut pécuniaire sont négociées au sein du Comité de secteur.

Deux réunions du comité de secteur XX "Institutions publiques de sécurité sociale" ont eu lieu en 2011. Ce comité concerne, entre autres, l'ONP, l'ONSS, l'INAMI, l'ONEM, l'ONVA, l'ONAFTS, etc.

03 FINANCES

3.1. Consolidation et actualisation

3.1.1. Consolidation de nouveaux processus au sein de Fedcom

2011 a été l'année de la consolidation des processus financiers d'exécution. En 2010, l'instauration de Fedcom a fait entrer le service d'encadrement dans l'ère de la gestion digitale des processus budgétaires.

En 2011, la mise en œuvre de cette mutation s'est poursuivie au sein de l'organisation:

- un système de monitoring adapté (*Balanced Scorecard*) a été mis en place afin d'assurer le suivi des processus financiers ;
- les processus adaptés ont été examinés par des experts internes et externes afin de mettre au point l'analyse des risques ;
- la clôture d'un exercice comptable selon la comptabilité en *partie double* a été encadrée pour la première fois pour tous les services de notre SPF ;
- la communication d'informations aux autres services au sujet de l'utilisation du système Fedcom a été mise au point.

3.1.2. Attention accrue pour conseils et prestation de services

Les interactions entre le service d'encadrement B&CG (Budget & Contrôle de gestion) et les autres services doivent se fonder sur des intérêts communs et non pas opposés, sans pour autant perdre de vue la mission de contrôle de B&CG.

Des initiatives suivantes ont dès lors été prises dans ce but:

- L'**actualisation des formulaires internes** et leur meilleure disponibilité sur l'intranet ont amélioré et facilité l'accès des autres services et des collaborateurs individuels à B&CG .
- Une série de **formations** ont été organisées en 2011 pour les correspondants budgétaires et autres personnes intéressées des DG et services d'encadrement au sujet des processus budgétaires au sein du SPF. Cette opération sera répétée à intervalles réguliers.

3.1.3. Télétravail

L'instauration du télétravail a fait l'objet d'un soutien tant au niveau du contenu que du point de vue organisationnel. Tous les collaborateurs qui le souhaitent peuvent télétravailler. En 2010, le télétravail était exceptionnel au sein du service d'encadrement B&CG. Grâce à la poursuite de la digitalisation de nos activités (voir plus loin), il est devenu la norme en 2011.

3.1.4. L'exécution du budget: agir rapidement, en toute intégrité et dans le souci du client

L'exécution du budget est principalement basée sur les deux processus que sont les engagements et les mises en paiement. Pour ces processus, qu'inscrivent dans un cadre légal et réglementaire strict, le service d'encadrement s'est fixé les objectifs suivants:

- Nous voulons agir **rapidement**.
  Tant nos propres indicateurs de performance que les données du SPF

B&CG montrent que le SPF Sécurité sociale paie les factures à temps. Pour le délai de traitement des dossiers d'engagements, nous évaluons nos prestations sur une base mensuelle au moyen des données de la balanced scorecard.

- Nous voulons agir **en toute intégrité**.
  Agir en toute intégrité signifie davantage que travailler correctement et veiller aux contrôles. Nous voulons évidemment nous en tenir au cadre réglementaire et effectuer les contrôles qui s'imposent. Mais nous voulons également donner le sentiment à nos partenaires internes et externes que nous nous préoccupons, comme il se doit, de leurs dossiers et de leurs demandes.
- Nous voulons agir **dans le souci du client**.
  Nos associés internes et externes dans le cadre des processus comptables ne sont pas un « mal nécessaire ». Ils sont la principale raison d'être de notre service d'encadrement.

3.1.5. Projet Digitalisation

Après le lancement de Fedcom en 2010, le projet Digitalisation est le processus innovant majeur du service d'encadrement B&CG. Nous avons comme ambition de digitaliser tous les flux préparatoires des processus budgétaires (principalement les engagements et les mises en paiement).

Nous distinguons ici une phase temporaire et une phase définitive:

- La **phase temporaire** a démarré en 2011 avec le Service ICT, le Service Logistique et la DG Personnes handicapées. Grâce au *scanning*, à une attribution par e-mail et à un enregistrement partagé, les dossiers d'engagements sont traités le plus possible de manière digitale. En 2012, le traitement de tous les dossiers d'engagements sera digital.
- Pour la **phase définitive**, le Service ICT collabore avec le Service B&CG (Budget & Contrôle de gestion) à la mise au point d'un système de Gestion Documentaire permettant des flux totalement digitaux de documents dans les processus d'engagements et de mises en paiement. La date de démarrage de ce système sera fixée dans le courant de l'année 2012.

3.1.6. Maîtrise organisationnelle: l'avenir de notre service d'encadrement

La deuxième partie de la dénomination de notre service, Contrôle de gestion, est celle qui sera déterminante pour notre avenir et le développement futur du service d'encadrement B&CG. En 2011, nous y avons œuvré, en interne, au sein du service d'encadrement et en tant que facilitateur pour l'organisation tout entière.

Maîtrise des processus au sein du service d'encadrement:

- La Cellule *Contrôle interne* des engagements bénéficie d'une autonomie maximale et se situe dans l'organigramme directement sous le directeur.
- Les processus adaptés ont à nouveau été inventoriés (« process mapping ») suite à l'instauration de Fedcom. Il a été fait appel à un consultant externe pour cette opération.
- Sur la base de ce *process mapping*, une analyse des risques du nouveau processus d'engagements et de mises en paiement a été entamée.

3.2. Les chiffres clés de notre SPF

En 2011, les crédits pour frais de personnel et de fonctionnement s'élèvent au total à 103.248.000 euros.

Postes de dépenses	Crédits 2011 (X 1000 euros)	Crédits 2010 (X 1000 euros)
Frais de personnel cellules stratégiques	8.050	8.500
Frais de fonctionnement cellules stratégiques	2.906	3.203
Frais de personnel SPF	59.025	62.687
Frais de fonctionnement SPF	33.267	34.744
Total fonctionnement et personnel	**103.248**	**109.134**

3.3. Subsides, subventions, allocations

Le budget du SPF Sécurité sociale s'élève à plus de 11 milliards d'euros.
Le tableau ci-dessous reprend les principaux postes de dépenses et compare les crédits avec ceux de 2010.

Postes de dépenses	Crédits 2011 (X 1000 euros)	Crédits 2010 (X 1000 euros)
Subsides pour le statut des travailleurs indépendants	1.316.997	1.263.036
Dotation en vue de l'équilibre financier et de la continuité des paiements, régime des travailleurs indépendants	111.960	255.238
Allocations personnes handicapées	1.795.284	1.772.349
Subvention de l'État globale pour l'ONSS (Office national de sécurité sociale)	6.047.241	5.799.467
Dotation en vue de l'équilibre financier et de la continuité des paiements, régime des travailleurs salariés	1.007.640	2.297.142
Subvention pour l'OSSOM (Office de sécurité sociale d'outre-mer)	294.585	309.899
Revenu garanti aux personnes âgées	450.151	435.606
Subside pour l'IV-INIG (Institut des Vétérans – Institut national des invalides de guerre, anciens combattants et victimes de guerre)	35.560	39.202
Victimes civiles de la guerre 1940-45	32.314	33.599
Total subsides et allocations	**11.091.732**	**12.205.538**

Contact: Dries.gellynck@minsoc.fed.be

TROIS PILIERS POUR LE BUDGET ET LE CONTRÔLE DE LA GESTION

DONNONS LA PAROLE À RENAAT SCHROOTEN, LE RESPONSABLE DU SERVICE BUDGET & CONTRÔLE DE GESTION

« En ce qui concerne nos activités en 2011, je voudrais mettre l'accent sur 3 piliers:

- la digitalisation croissante de nos procédures ;
- l'accentuation de l' « orientation clients » dans nos missions ;
- le sens que nous donnons au « contrôle de gestion ».

1er pilier: la digitalisation de nos procédures. Cela a été notre grande priorité après l'instauration de FEDCOM (le nouveau système fédéral de gestion de la comptabilité) en 2010. En 2011, nous avons accentué la nécessité de la digitalisation de nos workflows. Il faut savoir qu'il y a toutes sortes de procédures à respecter avant de prendre une décision pour un engagement ou un paiement. Par exemple, une facture qui arrive

est enregistrée, contrôlée, envoyée au bon département, approuvée, etc. Nous sommes en train de digitaliser toutes ces procédures, qui se faisaient sur papier.

2ème pilier: l'orientation client.
Cela concerne tant nos clients internes que les externes. Notre service est contacté par des centaines de partenaires (fonctionnaires, Services, ...) et de fournisseurs. En globalité, il y a presque 12 milliards d'euros qui sont passés par notre SPF en 2011. Nous avons donc reformulé notre *Balanced Scorecard* et les paramètres liés à un *monitoring* efficace de nos activités. Une des conséquences directe de cet exercice est l'amélioration de nos délais d'exécution.

> « Notre contribution vise donc à ce que les objectifs du SPF soient atteints avec un maximum d'efficacité et un minimum des ressources budgétaires. »

L'accentuation de l'orientation client s'obtient grâce à tout un travail réalisé en continu. Dans le passé, j'ai eu le sentiment que le Service était trop perçu comme une sorte de « police interne ». Il est indéniable que notre métier a trait au « contrôle » et au « monitoring ». Mais nous voulons y ajouter la dimension de « conseil », c'est-à-dire accompagner le client pendant toute la procédure. Je ne dis pas que nous minimisons maintenant la dimension de contrôle pur ; j'indique que nous y ajoutons celle de conseil.

3ème pilier: le contrôle de gestion
Dans le passé, on en parlait très peu ; on évoquait juste le « Service Budget ». Or, le contrôle de gestion est devenu fort important et ceci, pour deux raisons. D'abord parce qu'il y a des obligations légales qui nous demandent de contrôler davantage les données financières et la gestion de l'organisation. Ensuite, parce que, en interne, on devient de plus en plus exigeant à propos de l'efficacité des processus.»

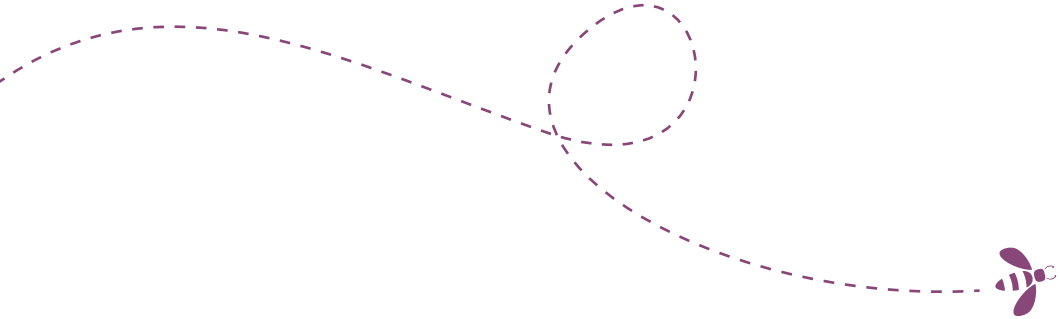
La crise n'accentue-t-elle pas cette nécessité de « contrôle interne de gestion » ?
« Bien sûr que si: la crise économique fait en sorte que cela est encore plus important ! Le contrôle de gestion que nous évoquons ici, concerne pleinement la gestion des organisations. Notre contribution vise donc à ce que les objectifs du SPF soient atteints avec un maximum d'efficacité et un minimum des ressources budgétaires. »

Avez-vous éprouvé des difficultés en raison du gouvernement en affaires courantes ?
« Oui, notre travail a été rendu plus difficile pour deux raisons. D'abord parce qu'il n'y avait pas de budget « classique », c'est-à-dire un budget négocié avec le gouvernement. En affaires courantes, on n'avait que des budgets provisoires. Ensuite, parce que les procédures pour approuver une dépense en affaires courantes étaient plus complexes et plus lourdes que dans une situation normale. »

Avez-vous des contacts avec d'autres SPF ?
« Oui, une fois par mois, se tient le forum des directeurs de budget. Je peux y constater que tout le monde a les mêmes soucis et des objectifs similaires pour les années à venir. Il y a des nuances dans l'application concrète mais la philosophie est la même. »

Contact: Renaat.schrooten@minsoc.fed.be

04 FACILITY MANAGEMENT



4.1. Achat d'une machine à affranchir

Alors que tout le monde pensait que l'utilisation du courrier électronique allait provoquer un recul de l'envoi de courrier traditionnel, c'est la situation inverse qui s'est produite chaque année. Les quantités de courrier sortant n'ont cessé de croître et ont entraîné une dépense plus élevée.

Pour que la facturation des affranchissements soit parfaitement exacte, une collaboratrice de la Logistique se chargeait d'en faire la vérification minutieuse, en plus de ses tâches courantes (d'expédition du courrier). Dans une optique d'amélioration de l'environnement de travail, le choix a été fait de moderniser la salle de tri en interne pour mieux répondre aux besoins, d'une part, et d'acheter une machine à affranchir, d'autre part.

Notre SPF fonctionne encore avec 3 systèmes. Pour **les services externes** où il existe un contrat d'« enlèvement à domicile », la correspondance en UV-RD est maintenue. De plus, il est encore possible de recourir au système E-shop de Bpost. Désormais, seuls **les services à la Finto** utilisent la machine à affranchir pour le courrier sortant.

Nous adoptons une démarche « durable » en ce qui concerne notre ancien stock: c'est la raison pour laquelle nos destinataires peuvent recevoir une ancienne enveloppe (où la mention UV-RD est recouverte d'une petite étiquette).

4.2. Modernisation de l'espace Zen à l'étage -2

Par analogie avec notre espace « partner » de réunion au +2 de la Finto, nous avons réfléchi en 2011 à la manière dont nous pouvions utiliser plus efficacement les superficies libérées par la Bibliothèque au -2. Le groupe de travail DYNO a pris tous les facteurs en compte dans le but de réaliser, dans le courant du premier semestre 2012, un nouveau lieu de conférence moderne ainsi qu'une salle pour les petites réceptions.

4.3. Équilibre biologique à la FINTO

Le temps passe vite ! Voici 3 ans, déjà, que notre SPF a emménagé à la Finance Tower. Notre Service Logistique a reçu toutes sortes de plaintes (allergies diverses, désagréments, irritations, toux, etc.) de la part du personnel au sujet des locaux, qu'il s'agisse des tapis, des produits d'entretien ou de la climatisation...

Vu le caractère ouvert des locaux et l'utilisation non personnelle des bureaux ou du matériel informatique (en raison du *dynamic office*), la propreté, la sécurité et la santé jouent un rôle crucial pour tous nos collaborateurs, partenaires et visiteurs. Pour apporter une réponse étayée à toutes les questions des membres du personnel, le Service Logistique a confectionné, en 2011, un cahier des charges visant à offrir un équilibre biologique positif dans notre environnement de travail.

Une société assure désormais un suivi de l'équilibre biologique et l'adapte lorsque c'est nécessaire (dans le respect du développement durable). Le SPF souhaite ainsi offrir un résultat microbiologique favorable dans les locaux qu'il met à disposition de son personnel et des visiteurs. Les résultats définitifs sont attendus au 1er trimestre 2012 ; les résultats seront bien sûr communiqués.

9500 ARTICLES INVENTORIÉS !

DONNONS LA PAROLE À MARIO DI NOLFO, RESPONSABLE DES ACHATS ET DE LA GESTION DES STOCKS AU SERVICE LOGISTIQUE

« Notre gros projet, en 2011, a été de faire l'inventaire du patrimoine, tant dans la Finto à Bruxelles que dans tous nos centres régionaux. C'est un très gros projet que nous avons réparti sur toute l'année.

En ce qui concerne la méthode de travail d'une telle entreprise, nous sommes partis de l'ancien inventaire. Nous avions déjà un document où tout était inventorié par bâtiment, par étage et par salle. Nous avons complété et corrigé l'ancien

inventaire. Nous avons également fait le relevé du matériel « manquant » depuis le dernier inventaire (comme par exemple le mobilier vendu aux collaborateurs du SPF, avec l'accord de l'administration des Domaines, lors du déménagement de 2009).

Nous parlons ici de tout ce qui n'est pas matériel informatique. Notre relevé concerne le mobilier, soit les bureaux, les tables, le matériel médical, les chaises, les lampes, les horloges, les portemanteaux, etc. Nous inventorions également tout ce qui est machine électrique (un lave-vaisselle par exemple) et tout ce qui concerne l'outillage (comme une échelle).

Procéder à l'inventaire doit, en principe être fait tous les ans. Nous ne l'avions plus fait depuis 2008, notamment parce que nous n'avions pas assez de personnel. En 2011, nous étions une équipe de 5 personnes. Cela devenait vraiment nécessaire de faire l'inventaire parce que l'Inspecteur des finances commençait à rechigner lorsque nous voulions acquérir du mobilier (en nous disant: « pourquoi voulez-vous acheter du mobilier alors que vous n'avez pas d'inventaire récent du parc existant ») ?

Nous avons également entrepris le réapprovisionnement des petits économats. La réalisation de cette démarche, a permis de soulager le travail des « correspondants logistique » que nous avons dans chaque service à la Finto. C'est aussi le Service Logistique qui effectue le nettoyage des machines à café. L'approvisionnement des petits économats est lié à un bon inventaire de stock puisqu'on sait quelle fourniture a été livrée à tel endroit.

Pour donner une idée de notre inventaire, sachez qu'il y a environ 9.500 codes-articles. Ce qui signifie que nous avons 9.500 objets différents dans notre patrimoine ! Il peut s'agir de tables de différents types. Chaque table, d'une certaine dimension, d'un certain matériau, d'une telle couleur, etc. a son propre code-article.

> « Chaque table, d'une certaine dimension, d'un certain matériau, d'une telle couleur, etc. a son propre code-article. »

Selon le bâtiment, nous étions 1 à 2 personnes à procéder à l'inventaire. Mais cela pouvait aller jusque 4 ou 5 pour le bâtiment des Victimes de la Guerre où ils ont des kilomètres d'archives sur des centaines d'étagères ! Tout l'inventaire réalisé sur le terrain a ensuite été encodé dans une base de données (laquelle permet de regrouper les informations que ce soit par type d'article ou par implantation, par exemple).

Nous envisageons de faire un nouvel inventaire chaque année. Pour le prochain exercice, nous utiliserons un lecteur de codes-barres. La transcription des données se fera alors automatiquement. »

Contact: Mario.dinolfo@minsoc.fed.be

05 CAPACITÉS INFORMATIQUES

5.1. Comment le « métier » de notre Service ICT est-il structuré ?

5.1.1. Recherche, conseil, élaboration d'études d'opportunité et de faisabilité de services et solutions TIC

Afin de prendre en compte, dès le début, toute demande venant des Directions générales et des Services d'encadrement (DG/SE), le Service ICT réalise avec eux des analyses et des évaluations:

- élaboration d'études d'opportunité et des recherches de solutions, sur base d'une idée, afin de mettre en évidence les bénéfices potentiels en y associant les impacts, les risques, les coûts, les délais et une architecture ;
- élaboration d'études de faisabilité et de « preuve de concept », sur base de besoins définis, afin de proposer des scénarios de solution.

5.1.2. Développement de services et de solutions TIC intégrés au métier des DG/SE

Sur base des résultats des études et preuves de concept réalisés avec les DG/SE, le Service ICT:

- met en œuvre des services et solutions TIC en les intégrant à leur métier (tout en visant l'objectif de rationalisation du SPF) ;
- favorise les solutions ou composants achetés ou réutilisables, les paramètres, les configure, les intègre et développe certains composants sur mesure ;
- a introduit l'approche « agile » dans certains de ses développements.

Cette approche « agile » est particulièrement adaptée à notre contexte, à l'évolution des besoins et, en particulier, à la réalité économique: elle consiste à opérer par itérations successives (les ressources et le délai sont fixées pour chaque itération tandis que les fonctionnalités à développer à chaque itération fluctuent en fonction de l'affinement du besoin).

5.1.3. Support des services et solutions TIC offerts aux DG/SE

Il s'agit de garantir la disponibilité et la continuité des services et des solutions TIC offertes et de l'infrastructure sous-jacente.

5.1.4. Aide et formation des utilisateurs des solutions TIC

Le cœur de cette activité consiste en deux volets:

- aide et formation sur l'utilisation des solutions TIC ;
- résolution d'incidents relatifs aux solutions TIC.

5.2. Quelques indicateurs

5.2.1. Recherches et études réalisées en 2011

En 2011, 5 études prévues dans le contrat d'administration (CA) ont été réalisées et validées:

1. étude en vue de l'acquisition d'un logiciel de gestion de cockpit pour la DG inspection Sociale ;
2. étude préliminaire pour la plateforme de *datamining* dans le cadre de la détection de la fraude pour la DG Inspection sociale: preuve de concept et évaluation des démonstrations réalisées par les fournisseurs potentiels ;
3. étude d'évolution de Dispensa, système de gestion des dispenses de cotisation sociale pour les indépendants ;
4. étude d'une solution de digitalisation du processus de facturation de la DG Budget et Contrôle de Gestion ;
5. étude de remplacement du système de gestion du temps pour le SE Personnel et Organisation.

Contact: M.Misko@minsoc.fed.be

5.2.2. Développement de services et solutions TIC

En 2011, le Service ICT a travaillé à **22 projets** faisant partie du Contrat d'administration:

- 3 sont clôturés avec succès ;
- 19 sont en cours et 10 ont déjà donné un premier livrable (dont 5 études) ;
- sur ces 19 projets, 6 ont vu leur scope modifié en cours de route et 7 ont subi un retard dû principalement à la complexité des interactions entre les intervenants (ICT, DG/SE, sociétés externes).

Le Service ICT a pris en charge également 78 demandes sur 96 enregistrées dans le courant de l'année 2011. 64 sont clôturées et 14 sont en cours.

Il s'agit principalement de demandes:

- de matériel ou logiciel client non standard nécessitant une certaine analyse préalable ;
- de moyens favorisant une connectivité accrue, la mobilité, la collaboration ; de continuité de service et de sécurité ;
- de conseil, de formation et de veille technologique ;
- d'amélioration de service ;
- de simplification de la gestion des informations: échange, notification ou publication d'information.

5.2.3. Support des solutions TIC

a) Disponibilité des solutions TIC

Celle-ci se mesure par la disponibilité:

- **des systèmes d'information (SI)**: deux SI ont été indisponibles à 2 ou 3 reprises sur l'année 2011 mais la disponibilité est restée toujours supérieure à 99% ; la disponibilité des services a été quant à elle de 100% sauf pour le service de messagerie qui a été disponible à 99%
- **du matériel de microinformatique** (PC fixes et portables, imprimantes réseau et portables): la disponibilité du matériel a été de 96,1%.

b) Continuité des solutions TIC

Elle est d'abord assurée par la garantie des sauvegardes des serveurs supportant les grands systèmes d'information. Pour l'ensemble des serveurs dédicacés aux SI des DG ainsi que pour les serveurs de messagerie, on a atteint le maximum. Pour les serveurs bureautiques, on a atteint 99,5%.

5.2.4. La résolution des problèmes des utilisateurs

Le nombre de problèmes résolus immédiatement (concernant les outils bureautiques, la messagerie et la gestion des accès/mots de passe) a atteint 91,3%. Le nombre d'appels non résolus dans le mois est de 43,5%.

5.3. Grands projets menés en 2011

Le Service ICT a collaboré avec les DG/SE pour soutenir ceux-ci dans les 4 grandes missions du SPF.

5.3.1. Assurer un support de qualité à l'élaboration et la préparation des politiques sociales

Le Service ICT a configuré différents espaces de travail collaboratifs pour la DG Appui stratégique afin de lui permettre de collaborer efficacement avec différentes entités externes.

Il a intégré les applications Mimosis et Midas (modèle de micro-simulation développé par le Bureau Fédéral du Plan) dans le réseau du SPF.

5.3.2. Assurer un service direct rapide et de qualité aux usagers

Avec la DG Personnes handicapées, le Service ICT:

- a participé à l'amélioration du fonctionnement du Contact center, en contact direct avec les citoyens.
- a travaillé également à l'analyse et au développement de systèmes permettant l'amélioration des processus-métier des DG/SE:
  - analyse de l'évolution du système de gestion des dossiers des personnes handicapées ;
  - développement d'un système permettant d'améliorer le processus de gestion des dossiers médicaux des personnes handicapées ;
  - amélioration de la gestion des dossiers des victimes civiles de la guerre.

- a participé activement à la simplification administrative afin d'accélérer les prises de décision en développant des flux d'informations entre acteurs de la sécurité sociale ainsi qu'avec d'autres entités comme le SPF Finances (TAXI-AS, EiEiw, New Dispensa).

5.3.3. Assurer un support de qualité à la lutte contre la fraude sociale

Le Service ICT a:

- développé des instruments de cockpit pour la gestion opérationnelle de la DG Inspection sociale ;
- réalisé un proof of concept de Datamining permettant de détecter des schémas de fraude afin de récupérer plus, de cibler mieux, d'éviter des investigations inutiles.

Il a contribué également à augmenter les secteurs d'information pour enrichir les possibilités de recherche (FAT).

Il a en outre développé des composants permettant de rationaliser les fonctionnalités de recherche et d'accès aux informations utiles mises à disposition des contrôleurs sociaux (KUMO, MEO).

5.3.4. Optimiser notre capacité organisationnelle

En poursuivant les objectifs fondamentaux du SPF (rationalisation, connaissance, *green*), il a œuvré à plusieurs niveaux:

- rationalisation des connaissances:
  - eBib (gestion électronique de la bibliothèque du SPF)
- rationalisation des processus:
  - eBudget (processus de facturation du SE Budget et Contrôle de gestion)
  - composants supportant des processus de gestion du personnel (eHR, SEPP, MyTime)

Le Service ICT a en outre mené une série d'autres projets afin de garantir de façon proactive la continuité des services, dans un contexte où les technologies indispensables à cette continuité évoluent en permanence. Parmi ceux-ci, on retrouve les 8 études suivantes:

- politique de distribution pour les iPhones et iPad's ;
- analyse de répartition des instruments TIC (matériel et logiciel) nécessaires par activité des utilisateurs ;
- analyse des rôles des utilisateurs pour la gestion des accès aux applications et systèmes d'information ;
- étude de mise à jour de la plateforme client (windows 7 / Ms Office 2010) ;
- étude en matière d'évolution du télétravail ;
- étude préliminaire de l'évaluation du timing et des ressources nécessaires pour un ensemble de migrations (ex: migration de BO 6.5 vers BO XI) ;
- étude des possibilités d'archivage à long terme des mails ;
- élaboration d'un système de métriques de gouvernance pour le Service ICT.

5.4. Projets d'évolution du Service ICT en 2011

De plus, le Service ICT a poursuivi plusieurs projets d'amélioration de sa propre organisation et de la qualité du service qu'il rend aux différents DG/SE du SPF, dans la continuité des projets lancés en 2010.

5.4.1. Organisation ICT orientée conseil aux partenaires

Désormais, les services offerts par la technologie ne se limitent plus au support de l'automatisation de tâches. La dimension technologique ne cesse d'offrir de nouvelles possibilités et a envahi un très grand nombre de domaines de la vie privée. Et de plus en plus de personnes s'attendent à retrouver le même niveau de facilité, de mobilité et de connectivité au travail. Leur mode de travail change, surtout chez les nouvelles générations. En outre, les exigences des clients finaux sont de plus en plus élevées: ils s'attendent également à entrer en contact avec l'administration de façon simple, souple, à partir de n'importe quel canal, n'importe quand.

C'est pourquoi le choix des solutions les plus judicieuses doit se faire avec le conseil proactif du Service ICT. Le rôle de ce dernier évolue, son métier doit se transformer. Son rapport avec les DG/SE ne répond plus au paradigme « We for you » mais à « We with you ».

Cela s'est concrétisé par plusieurs initiatives:

- **des séances de réflexion**:
  - Innovation café: comment une personne peut-elle décrire ce qui la caractérise et ce à quoi elle aspire dans les différents outils/environnements qu'elle utilise,
  - Organisation 2.0: approche des caractéristiques du nouveau monde du travail, le « new normal » et son impact sur la manière d'utiliser les technologies,
  - MyOffice 3.0: que signifie travailler n'importe où, n'importe quand, via n'importe quel canal ;
- **des groupes de travail**: en particulier autour d'un nouveau concept de « help » permettant d'accroître l'autonomie des utilisateurs dans le cadre de l'utilisation des technologies en participant notamment à des communautés de pratique ;
- **des preuves de concept**, de la **veille technologique** (en particulier dans le domaine du travail collaboratif et de la mobilité du travail) ;
- **un projet inter-SPF**: le Service ICT a participé au concours "Mission possible" organisé par le SPF P&O (« innovation, véhicule d'efficience 2011 » dans la catégorie optimisation des organisations, en co-présentant le projet « My Office 3.0 »).

Contact: M.Misko@minsoc.fed.be

5.4.2. Développement des solutions TIC orienté rationalisation

Le Service ICT a décliné la rationalisation à différents niveaux:

- dans la conception des solutions tant développées que recherchée sur le marché: les solutions sont analysées selon leurs composants fonctionnels paramétrables par domaine sémantique d'information (exemples: projets KUMO, MEO) ;
- dans la conception des outils et *frameworks* de développement des solutions (exemple: outil de gestion des flux d'information échangées avec les acteurs de la sécurité sociale via la BCSS) ; dans l'organisation du partage et de la réutilisation des différentes compétences et expériences entre les différents centres de compétences du Service ICT.

Contact: John.vandamme@minsoc.fed.be

5.4.3. Solutions TIC orientées Entreprise Architecture

Le Service ICT a défini des « briques de base » d'une architecture de solutions TIC dans le but de pouvoir évaluer et orienter les analyses des nouvelles solutions.

Dans le **domaine des processus métier**, il a fait la promotion de la description des *capabilities* et des processus métier comme fondement de l'architecture d'entreprise (EA) ; l'importance de la cartographie des processus métier au niveau global du SPF a été reconnue comme un des fondements de la gouvernance du SPF et du contrôle de gestion.

Dans le **domaine des informations métier**, une ébauche de différentes cartographies a été développée:

- échanges d'informations structurées entre le SPF et les différents acteurs de la sécurité sociale,
- première cartographie de sources authentiques.

Dans le **domaine de l'architecture des solutions TIC et de leurs composants**, une première cartographie a été réalisée en collaboration avec les différents centres de compétences et le Service Manager.

La démarche d'analyse d'architecture a été intégrée dans le processus opérationnel des demandes de services et solutions TIC.

Contact: Francoise.gillet@minsoc.fed.be

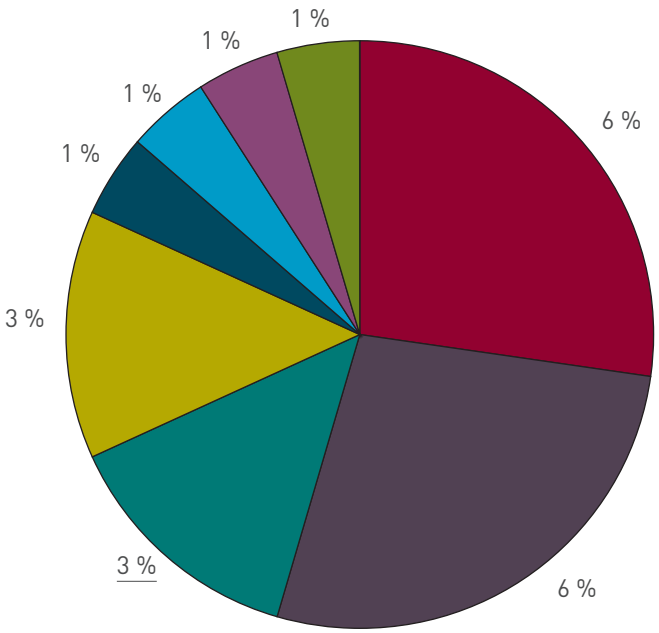
5.4.4. Project Management et ROI

Dans le cadre du Project Management au niveau du SPF, le Service ICT a proposé plusieurs améliorations des fiches descriptives de projet en intégrant la notion de bénéfices. Un premier modèle de catégories de coûts et de bénéfices a été élaboré ainsi qu'une méthode de base de calcul de retour sur investissement. Une première ébauche d'un processus plus global de génération des bénéfices a été défini, partant de la définition des bénéfices attendus jusqu'à la mise en place de mécanismes tant organisationnels, décisionnels qu'opérationnels pour récolter les mesures d'évaluation des bénéfices et prendre les décisions de rectification nécessaires.

Contact: Lieven.vandeneede@minsoc.fe.be

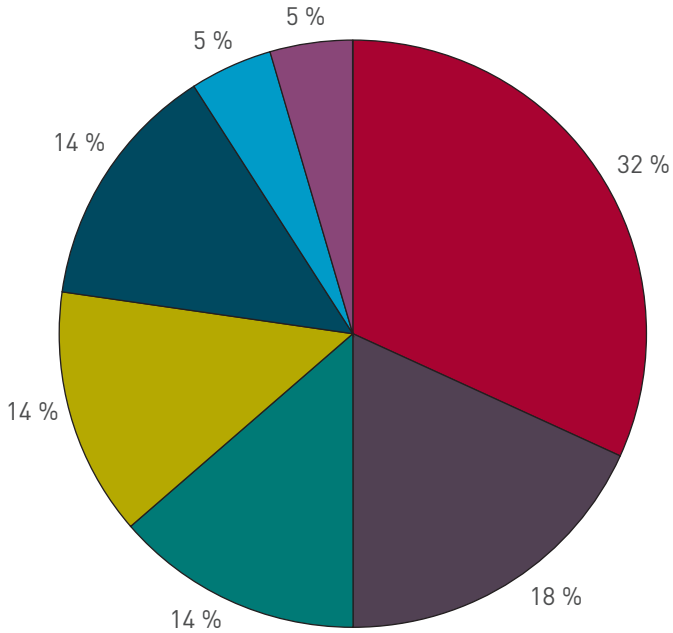
5.5. Chiffres clés

2011: Nombre de projets par partenaire interne



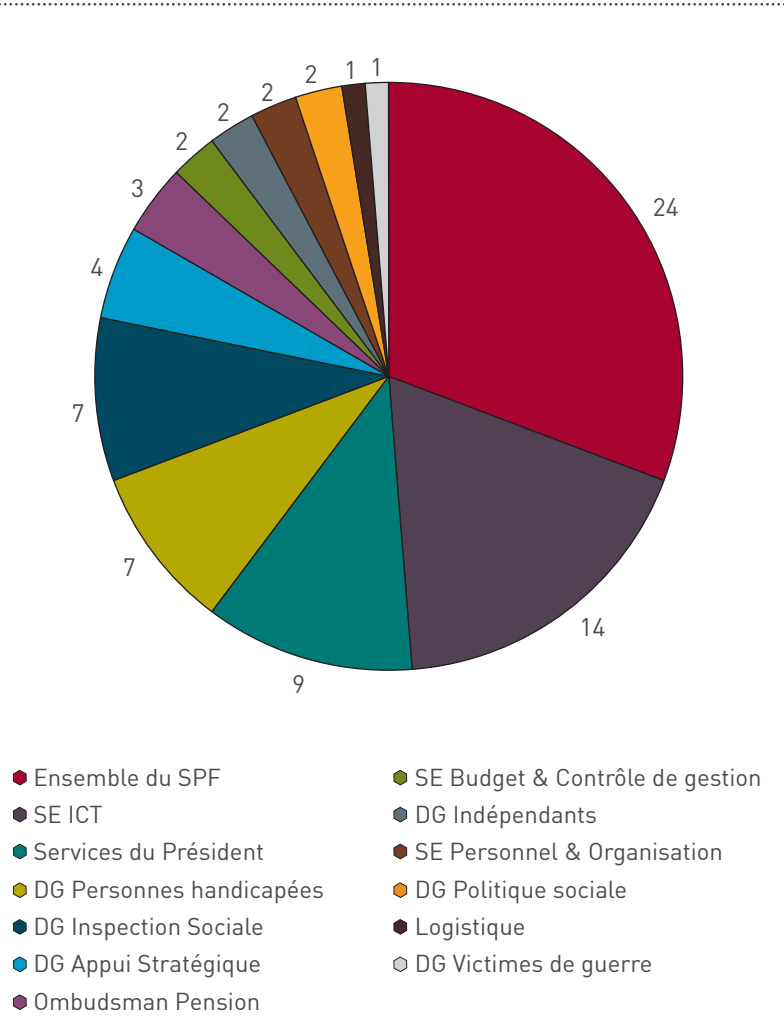
- DG Personnes handicapées
- DG Inspection sociale
- DG Appui Stratégique
- SE Personnel & Organisation
- SE Budget & Contrôle de gestion
- DG Indépendants
- DG Politique sociale
- DG Victimes de guerre

2011: Classement des projets par catégorie

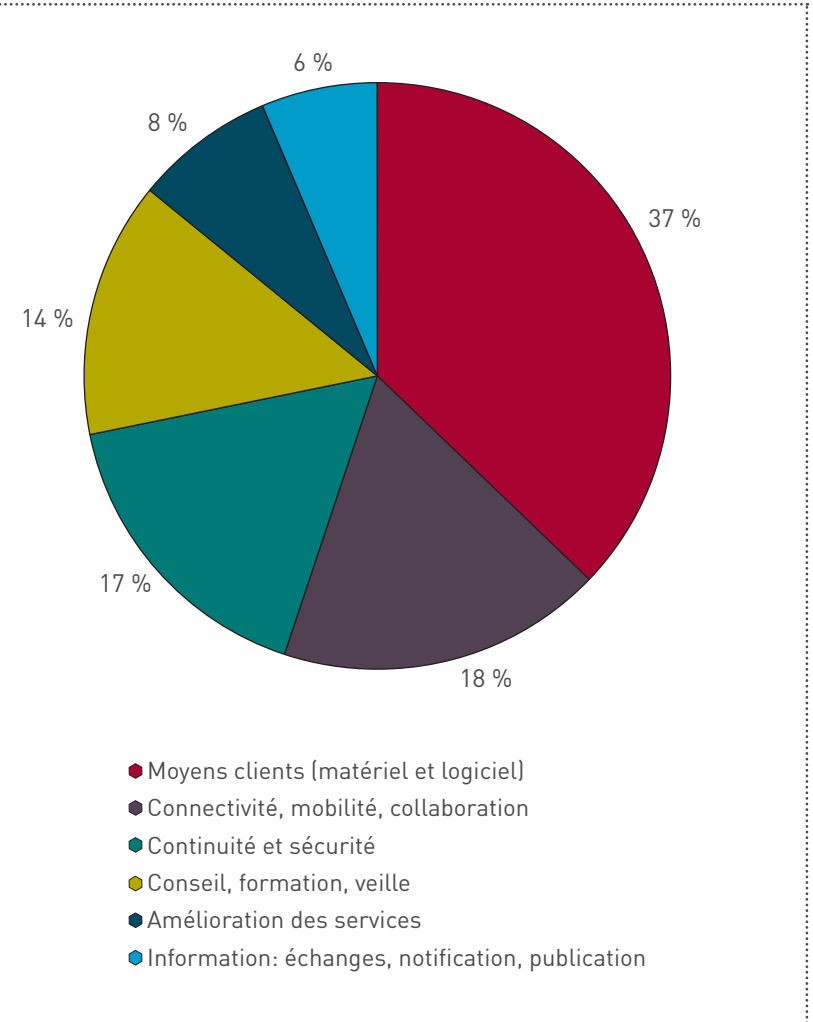


- Rationalisation des processus métier
- Amélioration qualité des services métier
- Continuité "business"
- Simplification administrative
- Business intelligence
- E-government
- Collaboration

2011: Nombre de demandes par DG/SE



2011: Classement des demandes par catégorie



06 INFORMATION ET COMMUNICATION

6.1. La communication interne dans le contexte de « travailler autrement »

La nouvelle manière de travailler prend ses distances par rapport à l'ancienne culture « commander et contrôler » et prend comme points de départ la confiance accordée aux collaborateurs et leur talent.
Pour le SPF Sécurité sociale, cela signifie que les collaborateurs déterminent eux-mêmes quand, où et comment ils travaillent et deviennent ainsi les régisseurs de leur propre vie non seulement privée, mais aussi professionnelle.

Un service de communication doit également adapter son fonctionnement à cette nouvelle culture d'organisation et faire preuve d'innovation dans la manière de communiquer en interne dans le contexte de « travailler autrement ». Fini le magazine du personnel en version imprimée, adieu les notes de service traditionnelles... Parallèlement à une communication ouverte et transparente sur son nouvel intranet, le SPF Sécurité sociale a mis sur pied de nombreuses initiatives où la participation, la rencontre et l'engagement étaient au centre des préoccupations.

Voici un aperçu de plusieurs de nos évènements en interne:

- Le SPF Sécurité sociale a été créé par arrêté royal le 23 mai 2001. À l'occasion de notre **10e anniversaire**, nous avons rédigé un annuaire au format électronique comprenant un aperçu des principaux évènements de 2001 à aujourd'hui. Certains collègues ont aussi évoqué quelques souvenirs de 2001 à 2011 face à la caméra.
- Pour la troisième année consécutive, un **Friends & Family Day** était au programme, où les collègues se retrouvent dans un contexte informel et peuvent montrer fièrement ce que signifie pour eux de travailler pour le SPF. La journée de 2011 était placée sous le signe de la musique, ce qui en a fait un véritable festival du SPF.
- Le **Festival ICT** était une journée de découverte pour tous les collègues sur le fonctionnement quotidien et l'avenir du service ICT, agrémentée d'animations, de présentations, de vidéos et de jeux afin de présenter le service de manière ludique et accessible.
- Nos cinq valeurs étaient de nouveau au centre des préoccupations lors de notre **action de Noël**. Avec un budget limité mais une créativité sans bornes, plusieurs collègues nous ont surpris dans le cadre d'un marché de Noël improvisé.

Début 2011, le SPF Sécurité sociale a également lancé **Yammer** dans son organisation. Il s'agit d'une sorte de Facebook interne au travail. Il a pour objectifs de rassembler les personnes, de leur offrir une plateforme où ils peuvent dialoguer, de stimuler la créativité... Fin 2011, le SPF comptait un peu plus de 500 utilisateurs Yammer et, durant l'été, notre Service P&O a organisé une véritable « Summerschool 2.0 » (voir 2.1.6. page 111).

Contact: Barbara.declippel@minsoc.fed.be

6.2. Campagnes de communication et d'information

Voici quelques-unes des principales campagnes de communication menées par le SPF en ce qui concerne ses missions de fond.

Préparation et soutien de la politique:

- Rapportage et signature d'une convention dans le cadre de ICENUW (Implementing Cooperation in a European Network against Undeclared Work) – voir aussi 2.6.1. page 31 et 3.2.2. page 100 ;
- Campagne d'information adressée aux travailleurs frontaliers dans le Cadre de SSCALA (Social Security Coordination: Activating Local Actors) – voir aussi 2.5.5. page 30 ;
- *Projet de crowdsourcing* et documentaire web sur les Services sociaux d'intérêt général (SSIG) – voir aussi 2.5.6. page 31 ;
- Préparation de l'Année européenne 2012 du Vieillissement actif et de la Solidarité entre les générations.

Services au citoyen:

- Campagne contre l'usage abusif des cartes de stationnement pour personnes handicapées – voir aussi 1.4. page 64 ;
- Lancement du nouveau site web: www.coming2belgium.be.

Lutte contre la fraude sociale:

- Campagne d'information sur le projet de *datamining* de l'inspection sociale – voir interview page 96 ;
- Rapport annuel obligatoire sur les activités de l'inspection sociale.

Contact: Barbara.declippel@minsoc.fed.be

6.3. Innovation indispensable

6.3.1. Une nouvelle stratégie en ligne pour le SPF Sécurité sociale

Comment créer un impact en ligne? Que voulons-nous signifier en ligne pour autrui (et pas pour nous-mêmes) et qui est cet « autrui »? Comment pouvons-nous stimuler l' « Open data » et l' « Open government »? Quelle forme donner à notre approche *intercanaux* ? Le SPF Sécurité sociale a cherché une réponse à ces questions et, de cette manière, une stratégie en ligne a été élaborée.

Le point de départ qui a inspiré cet exercice de réflexion était la nécessité de remplacer rapidement le site web actuel du SPF Sécurité sociale. Premièrement, le site ne cible pas clairement l'essentiel. L'architecture de l'information a vieilli et il devient difficile de trouver l'information recherchée. De plus, le site donne l'impression qu'il ne s'adresse pas aux bons groupes cibles. Deuxièmement, le site est dépassé, tant visuellement que techniquement.

Le SPF souhaite donner une impression de modernité, ce qui implique notamment un site web exceptionnel. Le site web du SPF sera remplacé en 2012. Il sera désormais complémentaire du portail « sécurité sociale », qui est la porte d'accès à la sécurité sociale pour les citoyens et les professionnels. Le site du SPF deviendra donc principalement un site web réduit de l'organisation.

Contact: Barbara.declippel@minsoc.fed.be

6.3.2. Médias sociaux

Les médias sociaux donnent à l'administration un visage, une voix, une manière de présenter l'administration. En 2011, le SPF a recouru aux médias sociaux pour mieux mettre en lumière ses résultats et sa manière de fonctionner et montrer qu'un service public peut aussi être un employeur attrayant.

Voir aussi les informations sur la Summerschool 2.0 au 2.1.6. page 111.
Suivez-nous sur

- Twitter: @FODSZ - @SPFSecu - @mysexyworkplace
- Facebook: Voor een sexy overheid - Pour une administration sexy
- YouTube: www.youtube.com/fpssocialsecurity
- Slideshare: www.slideshare.net/fpssocialsecurity

Contact: Barbara.declippel@minsoc.fed.be

6.3.3. Un nouvel intranet

Jusqu'en juin 2011, l'intranet avait aussi des allures de monstre préhistorique. L'ancien design, l'ancien contenu et l'ancienne structure ont été abandonnés pour laisser la place à un look jeune et à 5 thèmes différents qui regroupent toute l'information. En 2012, l'intranet vivra encore une évolution technologique - il évoluera vers un système CMS - et l'architecture de l'information sera encore optimisée.

Contact: Barbara.declippel@minsoc.fed.be

6.3.4. Travail en collaboration « online » avec nos partenaires

L'objectif de ce projet est d'élaborer une plateforme web pour l'échange d'informations et la collaboration en ligne avec des partenaires stratégiques, en dehors de notre organisation. Cette plateforme a pour fonctionnalité principale de collaborer à l'élaboration de documents numériques. D'autres fonctionnalités sont possibles, comme des forums de discussion, des tâches, des agendas, ...

En 2011, une DG pilote a été désignée (DG Appui stratégique), avec laquelle le projet a été lancé. Le projet a été étendu de telle sorte qu'une collaboration en ligne soit aussi possible *au sein* de cette DG. Le projet continuera d'être développé en 2012 et 2013.

6.4. Une réponse coordonnée aux questions des citoyens

Le projet CoCa (abréviation de « Courrier Cabinet ») a été mis sur pied en 2003. La Cellule stratégique de la ministre des Affaires sociales reçoit de nombreuses questions de citoyens qui sont adressées à la ministre elle-même, aux membres de la Maison royale, au premier ministre... Elle transmet ces questions au SPF Sécurité sociale, qui fait en sorte que le courrier parvienne au bon service au sein ou en dehors du SPF.

En 2011, le SPF Sécurité sociale a reçu 251 courriers à traiter de la Cellule stratégique. 49% de ces lettres ont été transmises dans les trois jours ouvrables au service compétent. 51,4% (129) des lettres étaient destinées aux services internes du SPF, tandis que 48,6% (122 lettres) du courrier a été transmis à des services externes (comme, par exemple, les Institutions publiques de sécurité sociale). Au total, des dossiers ont été transmis à 17 services externes et 5 services internes au SPF.

6.5. Notre organisation au-devant de la scène

6.5.1. L'alliance « New World of Work »

Le 30 novembre 2011, le SPF Sécurité sociale a lancé, conjointement avec 7 autres organisations, l'alliance « new world of work » (NWOW). L'objectif de cette collaboration est de promouvoir en Belgique la nouvelle façon de travailler et d'en encourager l'introduction. L'alliance souhaite montrer elle-même l'exemple et donner à d'autres organisations des exemples convaincants, ainsi que des astuces pratiques.

En tant que précurseur de la nouvelle façon de travailler dans l'administration, le SPF Sécurité sociale veut partager le plus possible ses expériences avec des organisations qui ont des préoccupations semblables, du secteur privé comme du secteur public. Le SPF Sécurité sociale a ainsi reçu de nombreuses organisations en 2011 pour partager son vécu et ses expériences.

Pour en savoir plus sur l'alliance: http://www.mieux-travailler.be/

6.5.2. National Homeworking Day

Le SPF Sécurité sociale est l'un des pionniers en Belgique à promouvoir activement le travail à domicile dans son organisation. La 2e journée nationale du télétravail a eu lieu le 8 décembre 2011 et, cette fois encore, le SPF a accueilli la conférence de presse et a participé activement à cette initiative.

Pour en savoir plus sur la journée nationale du télétravail: http://www.journeenationaleduteletravail.be/

6.5.3. Les journées Twitter

En 2011, le SPF Sécurité sociale a ouvert ses portes à deux reprises à la demande de plusieurs utilisateurs de Twitter. L'objectif était de montrer que ce que nous racontons sur Twitter ou d'autres médias sociaux reflète fidèlement l'administration que nous présentons comme une organisation ne correspondant plus à l'image de la série humoristique flamande « De Collega's ».

6.5.4. La Campagne du « Bond Zonder Naam » (association sans nom)

Les valeurs sont importantes pour le SPF Sécurité sociale. C'est pourquoi, en 2011, il a également été le partenaire de la campagne du Bond Zonder Naam intitulée « word écht rijk » (enrichissez-vous vraiment), qui portait sur les valeurs et le bonheur. En 2011, la campagne a mis l'accent sur l'honnêteté. Un t-shirt a été conçu spécifiquement à cet effet, avec un aveu honnête: « Je connais 1300 fonctionnaires qui travaillent également lorsque le patron ne regarde PAS ». Ce slogan fait référence à notre philosophie qui veut qu'au SPF, chacun est le régisseur de sa propre vie et détermine donc lui-même où, quand et comment il travaille.

Plus d'info (NL) sur :
www.wordechtrijk.be/nl-BE/partners/fod-sociale-zekerheid

Canaux en ligne actuels du SPF Sécurité sociale

Le SPF gère 3 sites web propres:

- www.socialsecurity.fgov.be
- www.handicap.fgov.be
- www.warvictims.fgov.be

Par ailleurs, il fournit aussi du contenu pour les sites web suivants:

- www.socialsecurity.be
- www.belgium.be

Il édite également 3 newsletters: Social news (+- 2.300 abonnés), E-news externes (+- 17.000 abonnés) et Handiflash (+- 5.400 abonnés).

Il est aussi actif sur différents médias sociaux.

6.6. Knowledge Center

Contact: Lise-marie.noiret@minsoc.fed.be

6.6.1. Présentation du Knowledge Center

L'équipe du Knowledge Center est composée de 8 personnes. Le but du KC est de fournir aux membres du SPF toute documentation utile à l'exécution de leurs missions. Cette documentation se présente sous la forme de publications (livres, presse quotidienne et spécialisée, bases de données).

Quelques chiffres:

- nombre d'abonnements à des revues, quotidiens et titres via bases de données: 131
- nombre de livres acquis: 91

Le KC fait bien sûr partie du réseau des bibliothèques de l'administration fédérale et alimente régulièrement son catalogue avec des publications en matière de sécurité sociale. Nous participons au réseau KMnet (*Knowledge Management*) du SPF P&O et aux réunions de l'ABD BVD (Association Belge de Documentation).

6.6.2. Amélioration de la visibilité

A la mi-2011, la bibliothèque du SPF a pris le nom de Knowledge Center. Cette appellation correspond mieux à ses missions. Le Knowledge Center ne se contente pas, en effet, de mettre à la disposition des utilisateurs des publications et des bases de données: il fournit un soutien actif en matière de recherche documentaire.

En 2011, l'intranet du SPF a été profondément remanié ; le KC a renouvelé son offre à cette occasion pour offrir à ses utilisateurs une plate-forme, conviviale et complète, d'accès à ses services.

6.6.3. Nettoyage et mise à jour des collections

Le SPF, soucieux de la protection de l'environnement, veut limiter la quantité de documents papier et augmenter l'offre numérique. Les documents digitaux sont, en outre, plus faciles d'accès et rapides à consulter (peu importe où l'agent se trouve, au bureau, en mission ou à la maison).

Pour ce faire, nous avons inventorié nos revues et avons fait don d'une majorité d'entre elles à d'autres institutions qui en avaient davantage l'utilité. L'étape suivante concerne les livres, dont l'inventaire a été effectué en 2011.

L'optimisation du portefeuille électronique a permis de dégager des économies qui serviront à investir dans un nouvel outil de gestion bibliothéconomique. L'animatrice du KC a suivi en 2011 une formation à Paris relative à la réalisation d'un tel projet.

6.6.4. En phase avec notre époque

De nos jours, les utilisateurs veulent avoir accès à une large documentation et de nombreux services, peu importe l'endroit où ils se trouvent et sur les différents supports numériques (smartphones, tablettes, liseuses, etc.) qu'ils utilisent. Le KC, sensible à cette tendance, a examiné en 2011, comment « coller » aux mieux aux nouvelles attentes des utilisateurs par le test de nouveaux outils et de nouvelles applications.

07 DÉVELOPPEMENT DURABLE

Comme il en a pris l'habitude, notre SPF a organisé deux semaines d'animations pour les membres du personnel. Du 17 au 28 octobre, les activités orchestrées par la cellule DD, sur le thème de la « chasse au gaspi », ont été les suivantes:

- Du 17 au 29 octobre - **Collecte** au profit de deux associations actives dans l'aide à l'enfance en difficulté. La première association était l'ASBL anversoise "Moeders voor Moeders" et la seconde était l'association arlonnaise "Action Luxembourg Enfance Maltraitée".
  But: récolter des vêtements et des chaussures pour enfants de 3 à 14 ans.
  Collaboration entre le SPF Sécurité sociale, SPF Finances et le SPP Développement durable.

- 17 et 18 octobre - **Talents durables**: « En cuisine, rien ne se jette, tout se transforme »
  But: proposer aux participants des idées créatives pour éviter le gaspillage en cuisine, et favoriser l'échange d'astuces culinaires entre collègues.

- 20 octobre - **Petit-déjeuner durable**
  But: offrir aux agents du SPF un moment de convivialité tout en leur permettant de déguster des produits bios et/ou issus du commerce équitable. Comme chaque année, les 400 membres du personnel en province ont reçu un panier garni.

- 21 octobre - **Consommation durable**: organisation d'une bourse aux livres et aux vêtements.
  But: Offrir une seconde vie aux objets apportés par les membres du personnel et sensibiliser à l'existence de circuits de seconde main.

- 24 et 25 octobre - **Formation** durable: "L'utilisation durable de l'eau ».
  Côté francophone, l'intervenant était issus de l'asbl « Les Amis de la Terre » et côté néerlandophone, il était issu de l'asbl « Dialoog »
  But: amener les participants à une utilisation responsable de l'eau, de ville et à un usage rationnel de l'eau de pluie.

- 26 octobre - **Cadeau** DDO
  But: offrir à l'ensemble du personnel un cadeau qui peut être facilement employé à la maison.
  Cette année: un sablier de douche, afin de sensibiliser les utilisateurs au fait que la durée idéale d'une douche ne doit pas excéder cinq minutes.

- 29 octobre - **Projection d'un film**
  But: sensibiliser le personnel au développement durable par le biais d'un film ou d'un documentaire ayant marqué l'année.
  L'activité s'est déroulée sous la houlette du SPP Développement durable, qui a programmé le documentaire « LoveMeaTender ».

371 collègues du SPF ont participé aux activités de la semaine du Développement durable.

Par ailleurs, durant l'année, le personnel a été tenu informé, via l'intranet, de certaines initiatives prises à l'extérieur de notre SPF en matière de développement durable (17 pop-ups publiés par la Cellule DD, au total).

La Cellule a apporté son éclairage au groupe de travail "Events" en remettant des avis et formulant des propositions pour l'organisation durable d'événements contribuant au bien-être du personnel.

Contact: Marie-line.gabriel@minsoc.fed.be

Commission interdépartementale Développement durable

La loi du 5 mai 1997 adaptée par la loi du 30 juillet 2010 précise que le gouvernement fédéral approuvera une Vision à long terme de Développement durable (2050) pour notre pays en 2012. Un groupe de travail, chargé de la rédaction de cette Vision à long terme, a été créé au sein de la Commission interdépartementale Développement durable (CIDD). Dans ce contexte, une vision cohérente et ambitieuse a été recherchée, dans le respect des divers engagements européens et internationaux de notre pays. Différents représentants des institutions et des services publics fédéraux ont participé aux activités de ce groupe de travail et ont fourni des éléments pour la Vision à long terme dans leur domaine de spécialité. Dans ce cadre, la DG Appui stratégique (domaine Évolution de la Protection sociale) a élaboré, au sein du thème « Inclusion sociale », une vision concernant une protection sociale durable et efficace.

Contact: Koen.vleminckx@minsoc.fed.be

08 ENVIRONNEMENT

Contact: Marie-line.gabriel@minsoc.fed.be

8.1. Certification EMAS

En 2011, notre SPF a poursuivi le travail interne de création et d'implémentation d'outils nécessaires à l'instauration d'un système de management environnemental au niveau de notre siège principal, dans la Tour des Finances (Finto).

- Finalisation de toutes les procédures et formulaires y afférents ;
- Suivi et analyse de nos principaux indicateurs: consommations énergétiques, consommations de carburant et consommations de produits ;
- Mise en place des outils de gestion des accidents environnementaux et des situations d'urgence ;
- Etablissement du registre des produits dangereux et du registre des problèmes environnementaux et des améliorations ;
- Mise en place, par le biais du réseau EMAS, du registre des exigences réglementaires ;
- Rencontre avec l'IBGE en vue de cerner nos obligations en matière de DEEE (déchets d'équipements électriques et électroniques) ;
- Travail rédactionnel en vue d'alimenter une rubrique EMAS sur notre intranet ;
- Participation aux réunions du réseau EMAS interfédéral, coordonné par le SPP Développement durable, et aux groupes de travail relatifs à EMAS ;
- Réalisation à l'audit interne de la Chancellerie, en collaboration avec la coordinatrice environnementale du SPP Politique Scientifique ;
- Poursuite de la collaboration avec Fedesco et avec la Régie des Bâtiments afin d'améliorer les performances énergétiques de Finto ;
- Organisation de la 1ere partie de l'audit de conformité réglementaire.

8.2. Nos projets « Environnement » de 2011

8.2.1. Information et sensibilisation du personnel

Communication sur diverses thématiques comme les mesures à prendre en cas de pic de pollution, la semaine du bio, la Fête de l'Environnement à Bruxelles, etc. 7 pop-ups ont été publiés.

Organisation d'une formation sur la maîtrise de la consommation énergétique ayant pour thème « Economiser sans investir - Investir pour économiser ». Celle-ci a été assurée par l'Agence Bruxelloise de l'Energie. Après cette formation, la cellule Environnement a organisé un service de prêt gratuit d'appareils de mesure de la consommation énergétique et fourni des outils d'aide à la mesure. Cette campagne s'est déroulée de mars à juin. 216 collaborateurs du SPF ont participé à cette formation.

8.2.2. Collaboration avec le Service Logistique

Remises d'avis relatives à différents achats, notamment en ce qui concerne le choix d'un nouveau fournisseur de papier.

Partage et exploitation de **données en matière de consommations** énergétiques.

LE SPF ET LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES (RSE)

DONNONS LA PAROLE À LAURENCE VANHÉE (SERVICE P&O) ET LIESBETH MAHO (SERVICES DU PRÉSIDENT) AU SUJET DE LA NORME ISO 26000

« ISO 26000 est la norme de « responsabilité sociétale ». Elle vise à savoir si un organisme gère de façon éthique, transparente et responsable les aspects économiques, environnementaux et sociétaux de son activité. Cette norme existe depuis 2010.

La Belgique est le **premier pays**, au niveau mondial, à tester la validité de la norme pour ses institutions publiques. C'est un projet fédéral avec 4 institutions pilotes: le SPP Développement durable, le SPF Economie, le SPF Finances et nous-mêmes.

Au SPF Sécurité sociale, il est assez naturel que nous adhérions à un tel projet parce que nous travaillons à obtenir la certification EMAS. C'est aussi, tout simplement, c'est dans nos valeurs.

5 valeurs du SPF	7 principes de la Responsabilité Sociétale des Entreprises
1. Respect	1. Prise de responsabilités
2. Confiance	2. Transparence
3. Solidarité	3. Comportement éthique
4. Développement personnel	4. Respect des intérêts des stakeholders
5. Orientation résultats	5. Respect de la législation
	6. Respect des normes de déontologie internationales
	7. Respect des droits de l'homme

L'originalité de notre démarche, c'est qu'un **groupe de travail** s'est mis en place avec des volontaires qui ont répondu à un appel lancé sur **Yammer** (le réseau social interne). Le groupe de travail (15 personnes environ) a travaillé sur la norme en examinant: ce que l'on faisait déjà, ce que l'on ne faisait pas (encore) et ce que l'on pouvait améliorer.

4 sous-groupes ont été créés: un pour la vérification de l'application des principes de la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) au SPF, un pour les stakeholders, un pour le GRI (Global Report Initiative) et le dernier pour la Communication (interne et externe).

Les **stakeholders**, ce sont toutes les personnes ou organisations qui ont quelque chose à voir avec ce que nous faisons: les fonctionnaires, les citoyens, nos partenaires, ... Nous avons défini la nature de notre relation avec eux. Nous avons fait un croisement entre les principes de la RSE et les différents stakeholders pour voir comment mieux communiquer avec eux à l'avenir.

« Nous avons choisi de travailler selon le KISSSS, l'acronyme de Keep It Short Simple Sexy & Sustainable qui résume bien notre approche. »

Parmi les résultats: nous avons notre rapport GRI, nous savons ce que nous voulons faire et nous avons une meilleure vue sur ce que l'on faisait déjà, au SPF Sécurité sociale (sans le rattacher à la RSE). Nous voulons continuer à nous engager dans la Responsabilité Sociétale des Entreprises mais nous en sommes arrivés à la conclusion qu'il n'y a pas de valeur ajoutée à suivre les processus de la norme ISO 26000 (qui n'est pas certifiante). Nous souhaitons continuer à utiliser la démarche du GRI et à partager nos expériences avec d'autres organismes. Au SPF, on fait de la **responsabilité sociétale** parce que c'est dans nos valeurs ; pas à des fins de marketing ou parce que ce serait à la mode.

Le GRI (**Global Reporting Initiative**) propose 3 niveaux de complexité croissants, de C vers A (le plus complexe). Nous avons décidé de prendre le niveau C pour commencer ; nous souhaitons évoluer vers le niveau B (qui propose plus d'indicateurs et nécessite plus d'informations).

Il est important de noter, qu'avec le Groupe de travail, nous avons chois de travailler selon le **KISSSS**, l'acronyme de **Keep It Short Simple Sexy & Sustainable** qui résume bien notre approche.

Nous avons rencontré quelques difficultés parce que l'approche est très stricte et oblige les participants à remplir de nombreuses check-lists. Or, nos missions quotidiennes devaient continuer à être assurées !

Ce projet est très motivant, il nous a permis de croiser nos différentes compétences et d'avoir une « **vue d'hélicoptère** » claire sur nos activités. Nous prévoyons de développer notre communication interne, très prochainement, avec une rubrique spécifique sur l'Intranet. »

Contact: Laurence.vanhee@minsoc.fed.be et Liesbeth.maho@minsoc.fed.be

09 PRÉVENTION ET PROTECTION AU TRAVAIL

9.1. Soutien à l'employeur, à la ligne hiérarchique et à tous les membres du personnel

Une des tâches du SIPPT est d'appliquer les dispositions légales et réglementaires relatives au bien-être des travailleurs.

Un autre rôle du SIPPT est de contribuer - notamment - à l'élaboration, la programmation, la mise en œuvre et l'évaluation de la politique déterminée par le système dynamique de gestion des risques:

- en participant à l'identification des dangers;
- en donnant un avis sur les résultats de l'analyse des risques;
- en proposant des mesures afin de disposer d'une analyse des risques permanente;
- en donnant un avis concernant la rédaction et l'adaptation du plan global de prévention et du plan annuel d'action;
- en participant à l'étude des causes déterminantes de tout accident ayant entraîné une incapacité de travail;
- en donnant un avis sur l'organisation des lieux de travail, des postes de travail, les facteurs d'ambiance et les agents physiques et chimiques et biologiques, les équipements de travail et l'équipement individuel;
- en visitant les lieux de travail et en rédigeant les rapports de visite;
- en participant à des réunions de coordination de sécurité dans les bâtiments occupés par le département;
- en participant à la mise en œuvre de la surveillance de santé des travailleurs par la cellule « Empreva » du service commun pour la prévention et la protection au travail (répartition des agents en fonction des risques encourus - en collaboration avec les médecins du travail et la ligne hiérarchique - et gestions des convocations);
- en organisant des formations dans le cadre de la prévention au travail (équipier de première intervention incendie, secouriste, cours d'ergonomie de bureau, cours de conduite préventive,...).

9.2. Réalisations en 2011

Contact: jean.delbruyere@minsoc.fed.be

9.2.1. Plan interne de sécurité « Finance Tower »

Suite à l'alerte à la bombe du 23/09/2011 et à l'exercice d'évacuation du 6/10/2011, le SIPPT a revu le plan interne de sécurité et d'évacuation en collaboration avec le groupe Safety-Security Finto.

9.2.2. Plan d'évacuation « Kouterpoort Gent »

Suite à l'exercice d'évacuation du 12 octobre 2011, le groupe de travail interdépartemental a adapté le plan d'évacuation de l'immeuble.

9.2.3. Plan d'évacuation « Kamgebouw Brugge »

Suite à l'installation du centre médical de Brugge dans le nouveau bâtiment, un groupe de travail interdépartemental a mis au point une procédure commune d'évacuation de l'immeuble.

9.2.4. Plan d'évacuation « FAC Verwilghen Hasselt »

Suite à l'installation du centre médical et de l'Inspection Sociale d'Hasselt dans le nouveau bâtiment, un groupe de travail interdépartemental travaille sur la mise au point d'une procédure commune d'évacuation de l'immeuble.

9.2.5. Analyse participative des risques

En complément à l'analyse des risques « on line » entreprise en novembre 2010 au sein du département, une analyse participative des risques a été entreprise au sein des services et plus particulièrement en 2011 avec les assistants sociaux de la DG Personnes handicapées.

ANNEXES

A1 RÉCOMPENSE REÇUE PAR LE SPF SÉCURITÉ SOCIALE

Laurence Vanhée élue « HR Manager of the Year »

Laurence Vanhée, **Chief Happiness Officer** du SPF Sécurité sociale, a reçu le prestigieux trophée de « HR Manager of the year » lors de la 23ème HRM night qui s'est tenue le 29 mars 2012 à Bruxelles. Ce prix est décerné à la personnalité qui a obtenu le plus de voix (le public pouvant voter par voie électronique via une adresse électronique professionnelle).

Les initiatives mises en place par Laurence pour soutenir le changement de culture s'articulent autour d'une équation très parlante: **Freedom + Responsibility = Performance + Happiness.**

Téléchargez l'article et la vidéo « HR Manager of the year – nominée » de Laurence Vanhée

A2 NOS PUBLICATIONS

1. Aperçu de la sécurité sociale

Contrairement à ce que pourrait laisser supposer son titre, cet ouvrage compte plus de cinq cents pages. Il est rédigé en étroite collaboration avec les services compétents en la matière. Cette publication est mise à jour sur base annuelle. L'Aperçu offre une synthèse assez complète de la règlementation relative à la sécurité sociale et à l'aide sociale. Par ailleurs, il détaille la structure, l'organisation et le financement des divers régimes et des différentes branches.

http://www.socialsecurity.fgov.be/fr/nieuws-publicaties/publicaties/beknopt-overzicht.htm

Contact: Roland.vanlaere@minsoc.fed.be

2. Archidoc News

Depuis juin 2008, la DG Victimes de la Guerre publie trois fois par an Archidoc News. Cette lettre d'information de quatre pages a pour objectif de mieux faire connaître, à toute personne intéressée par la Seconde Guerre mondiale, les projets mis en place par le service pour améliorer l'accès aux archives et garantir leur conservation, les fonds d'archives ou encore les publications récemment acquises par la bibliothèque.

Personne de contact: marie.lejeune@minsoc.fed.be
Abonnement: archidoc@minsoc.fed.be ou http://www.warvictims.fgov.be/forms/form_fr.htm

3. La sécurité sociale dan son contexte: 30 ans de statistiques

Une nouvelle publication est sortie en 2011, intitulée « La sécurité sociale dans son contexte: 30 ans de statistiques ». 75 séries de tableaux statistiques ont été publiées. Ces tableaux ne concernent pas uniquement le régime des travailleurs salariés, celui des travailleurs indépendants et celui des fonctionnaires, mais également les soins de santé et la sécurité sociale d'outre-mer. Les statistiques les plus fréquentes sont celles relatives au nombre de bénéficiaires de prestations, aux recettes de cotisations, aux dépenses pour prestations sociales et aux barèmes reprenant les montants minimum et maximum pour chaque branche de la sécurité sociale. Cette publication envisage les chiffres de la sécurité sociale dans un contexte plus large, dans la mesure où elle traite également, par exemple, de statistiques relatives

à la population et au marché du travail. On peut (en général) choisir entre un tableau de chiffres portant sur cinq ans, dix ans ou trente ans. Ces statistiques viennent compléter celles que l'on trouve dans le Vade Mecum.

Elles peuvent être consultées en format .pdf à l'adresse suivante:
http://socialsecurity.fgov.be/fr/nieuws-publicaties/publicaties/statistische-reeksen/statistische-reeksen.htm

Contact: joannes.eggers@minsoc.fed.be

4. Brochure "La sécurité sociale en un clin d'œil: chiffres clés 2010"

Cette brochure traite des principales données financières concernant les recettes et dépenses de la sécurité sociale. Par ailleurs, elle aborde les principaux domaines de la sécurité sociale: soins de santé, incapacité de travail, perte d'emploi et le fait de ne pas en retrouver, politique du marché du travail et politique en matière d'emploi, vieillesse, survie et la famille. Cette brochure est actualisée annuellement.

Vous pouvez télécharger la brochure (dans son édition 2011) sur notre site web:
http://socialsecurity.fgov.be/docs/fr/publicaties/brochure-kerncijfers-2010-fr.pdf

5. Brochure « La protection sociale en Belgique: données Sespros de la Belgique »

Cette deuxième brochure présente les données consolidées des dépenses et recettes de la protection sociale belge et également de certains pays européens. Elle donne aussi un aperçu pluriannuel des dépenses de protection sociale sur la période 2000-2008.

Vous pouvez télécharger la brochure sur notre site web:
http://socialsecurity.fgov.be/docs/fr/publicaties/brochure-sespros-2009-fr.pdf

Contact: michel.mingiedi@minsoc.fed.be ou christelle.nuyens@minsoc.fed.be ou dirk.moens@minsoc.fed.be

6. Revue belge de sécurité sociale

Cette revue constitue la publication majeure du service Publications et est réalisée en concertation avec le Conseil de rédaction, composé de fonctionnaires dirigeants et de personnalités du milieu universitaire. La Revue paraît quatre fois par an et compte un millier d'abonnés en Belgique et à l'étranger, tant dans les États membres de l'Union européenne qu'en Suisse, aux États-Unis d'Amérique, au Japon, etc. Depuis début 1999, la Revue peut aussi être consultée sur Internet.
La Revue est multidisciplinaire et contient principalement des articles scientifiques au sujet de la sécurité sociale et de la protection sociale au niveau national et international. La plupart des contributions sont fournies, sur demande, par des scientifiques ou des fonctionnaires.

Contact: Roland.vanlaere@minsoc.fed.be

7. Social inequalities in Healthy Life Expectancy

Si nous examinons les statistiques et si nous calculons combien d'années une personne peut vivre en bonne santé, pouvons-nous affirmer qu'il existe des écarts sociaux significatifs en termes d'espérance de vie en bonne santé ? Le SPF Sécurité sociale a demandé à l'Institut scientifique de santé publique de mener une étude sur la question. Le SPP Politique scientifique a financé cette étude. Vous pouvez en découvrir la teneur:

http://www.socialsecurity.fgov.be/docs/fr/publicaties/conferences/100212/100212-hly-final-report.pdf

8. Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur la sécurité sociale

Cette brochure de vulgarisation est actualisée de façon semestrielle par le fonctionnaire d'information et est disponible en 4 langues: français, néerlandais, anglais et allemand.

http://www.socialsecurity.fgov.be/docs/fr/publicaties/alwa/alwa2011_jan_fr.pdf

Contact: social.security@minsoc.fed.be

9. Vade Mecum des données financières et statistiques de la protection sociale en Belgique

Le Vade-mecum est publié annuellement par notre SPF. Il donne un aperçu synoptique de la protection sociale (régime des travailleurs salariés, régime des travailleurs indépendants et régime de la sécurité sociale d'outre-mer, prestations de l'assistance sociale, pensions publiques et transferts aux ménages).

http://socialsecurity.fgov.be/fr/nieuws-publicaties/publicaties/vademecum/vademecum-financiele-statistische-gegevens-sociale-bescherming-belgie.htm

Contact: joannes.eggers@minsoc.fed.be

10. Communications au sujet des indexations et des modifications hors index des montants de certaines prestations sociales au Moniteur belge

Vous pouvez trouver un aperçu sur notre site web:
http://socialsecurity.fgov.be/fr/nieuws-publicaties/wetgeving/bedragen/indexatie-bedragen-uitkeringen.htm

PUBLICATIONS DE LA DG PERSONNES HANDICAPÉES

Dépliant disponible tant en format papier qu'en version PDF:

Ce que nous pouvons faire pour vous
Ce dépliant présente très brièvement les services que nous offrons, qui entre en ligne de compte pour en bénéficier et comment les demander.

Brochures uniquement disponibles en version PDF:

Aperçu de la politique aux personnes handicapées en Belgique
Cette brochure expose sommairement l'évolution de la politique des personnes handicapées en Belgique et présente les différentes administrations compétentes dans ce domaine, en en donnant une courte description.

Allocation pour l'aide aux personnes âgées
Cette brochure fournit des informations pratiques au sujet de l'allocation pour l'aide aux personnes âgées: ce qu'est cette allocation, qui peut en bénéficier, comment se déroule la procédure de demande, etc. La partie 3 est consacrée aux questions les plus fréquentes.

Allocation de remplacement de revenu et allocation d'intégration
Cette brochure fournit des informations pratiques au sujet de l'allocation de remplacement de revenus et de l'allocation d'intégration: ce que sont ces allocations, qui peut en bénéficier, comment se déroule la procédure de demande, etc. La partie 3 est consacrée aux questions les plus fréquentes.

Carte de stationnement pour personnes handicapées
Cette brochure explique entre autres ce qu'est la carte de stationnement, qui peut en recevoir une, comment la demander, quand et comment l'utiliser,...

Carte nationale de réduction sur les transports en commun pour personnes aveugles ou malvoyantes
Cette brochure explique entre autres ce qu'est la carte nationale de réduction sur les transports en commun, qui peut en recevoir une, comment la demander, quand et comment l'utiliser,...

Les mesures pour les personnes handicapées en un clin d'œil
Cette brochure donne un aperçu sommaire des mesures auxquelles les personnes handicapées peuvent avoir droit et fournit les données de contact des organismes et services compétents pour octroyer ces mesures.

Autres publications auxquelles le SPF collabore

Collaboration avec le SPF Economie:

-Vade-mecum de l'entreprise.
http://economie.fgov.be/fr/entreprises/vademecum/

Collaboration avec le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale:

-Clés pour sortir du chômage ;
http://www.emploi.belgique.be/publicationDefault.aspx?id=3352
-Clés pour le travail des étudiants ;
http://www.emploi.belgique.be/publicationDefault.aspx?id=3628
-Clés pour le premier emploi ;
http://www.emploi.belgique.be/publicationDefault.aspx?id=3604

Collaboration avec la Chancellerie du Premier Ministre:

-Belgo-Pocket
http://www.belgopocket.be/fr/content/une-initiative-des-autorités-fédérales

A3 ISO 26000

Cette annexe au Rapport annuel du SPF Sécurité sociale concerne le volet « responsabilité sociétale des entreprises », selon la directive internationale ISO 26000.

Le rapport GRI du SPF Sécurité sociale se situe au « niveau C », ce qui signifie que 10 indicateurs de performance sont documentés (avec au moins 1 dans les catégories économiques, sociales et environnementales).

Nous publions ici un extrait du Rapport GRI avec la documentation relative aux 10 indicateurs de performance.

A propos de notre organisation

Introduction

En 2009, le SPF Sécurité sociale a complètement révolutionné sa façon d'organiser le travail en mettant en place un environnement de travail dynamique, le projet NoVo. Un des effets collatéraux les plus importants que nous avons constatés à l'analyse des résultats du projet NoVo (introduction d'un nouveau mode de travail: environnement de travail dynamique) est la composante "durabilité" qui s'en dégage. Par exemple, grâce au projet de digitalisation et à une meilleure utilisation de l'espace, nous avons fortement réduit notre consommation de papier et d'énergie. Nous avons mis en place des politiques de Green Logistics et Green Procurement.

L'aspect développement durable est un aspect sur lequel notre Service Publique Fédéral peut très certainement continuer s'améliorer. Dans ce cadre, il s'est inscrit dans une démarche de certification EMAS dont l'obtention est attendue en 2012. Il en est de même pour la gestion des connaissances puisque toute la valeur ajoutée de notre organisation réside dans les compétences et l'expertise de nos collaborateurs. Cet élément est d'autant plus important que de nombreux collaborateurs vont prendre leur pension dans les années à venir.

Ces dernières années, nous avons donc fortement revu et digitalisé nos processus - malgré leur relative complexité - en collaboration avec nos utilisateurs. Dans le même temps, des outils de communication moderne tels la messagerie instantanée (2008) ou les plateformes collaboratives (2011) ont été introduits dans notre organisation. Toutefois, nous sommes conscients que notre SPF peut encore s'améliorer dans le cadre d'une approche globale durable.

Notre SPF a été également tributaire des restrictions budgétaires décidées par le gouvernement fédéral, ce qui réduit d'autant la marge de manœuvre dans

l'implémentation des projets stratégiques. Des économies intelligentes doivent donc être entreprises afin de pouvoir générer assez de moyens pour entreprendre des projets futurs. Dès lors, toutes les activités doivent être analysées et poursuivies de la façon la plus efficiente et durable possible.

Enfin, la notion de durabilité n'est pas limitée à l'environnement et aux services que nous rendons à nos utilisateurs. Nous sommes convaincus qu'une organisation doit également être durable dans son volet social. C'est pourquoi nous ne parlons par exemple pas de gestion de ressources humaines, car nous sommes convaincus que les hommes et les femmes qui composent une organisation ne sont pas des ressources. Nous parlons de développement de patrimoine humain. Notre action ne se limite pas au respect des lois et des codes qui régissent les relations de travail entre employeur et employé. Nous visons une notion de pérennité, de respect de nos valeurs communes, de leadership inspiré et inspirant. Tous ces éléments nous permettent de mettre en œuvre l'équation "Liberté + Responsabilité = Performance + Bonheur" qui est le socle de toute notre stratégie sociale.

Dès lors, notre organisation doit être agile et verte et la durabilité doit en être la pierre angulaire.

Toute cette stratégie de "agile & verte" a été déclinée dans notre Contrat d'Administration 2011 - 2013 qui définit les objectifs stratégiques et le mode de reporting de notre organisation vis-à-vis du pouvoir politique.

Stratégie

Les axes stratégiques pour la période 2011 - 2013 sont la gestion de nos connaissances, la gestion de nos processus et la durabilité de nos activités.

Notre SPF est une organisation basée sur la connaissance. Son expertise en matière de sécurité sociale est vaste et ses processus organisationnels sont nombreux. Mais cette expertise et ces connaissances sont encore trop souvent détenues par nos collaborateurs. Le risque de voir ces précieuses connaissances se perdre augmente en effet proportionnellement à l'évolution du vieillissement au sein de notre organisation et au rythme des départs de collègues de l'organisation. Le défi consiste à faire que les connaissances soient non seulement précises, ciblées et conviviales mais également disponibles à tout moment et en tout lieu, quelle que soit la personne qui les détient ou les a détenues.

Un SPF novateur, où de nombreux concepts se développent de manière organique, peut se voir confronté au risque d'« incrémentalisme ». Des décisions sont parfois prises afin de résoudre des problèmes ponctuels survenant dans une DG ou un Service d'encadrement. Mais, après coup, de telles décisions peuvent porter à conséquence à partir du moment où elles doivent être mises en œuvre dans l'ensemble du SPF. Lors du lancement d'une nouvelle initiative, il convient donc de nous demander au préalable si la solution peut être transposée à l'ensemble de l'organisation. A cet égard, le SPF fait face à un énorme défi: l'obligation d'encadrer les nouvelles initiatives au moyen d'une approche orientée projet au niveau du SPF.

Pour le SPF Sécurité sociale, la gestion durable des ressources constitue une priorité absolue. Le SPF Sécurité sociale entend réduire autant que possible son empreinte écologique. Le SPF veut néanmoins aller plus loin et répondre à terme aux exigences de la norme ISO 26000, à savoir devenir un SPF « transparent » et éthique qui participe activement à la politique de développement durable et qui intègre, dans son organisation, ses objectifs, son fonctionnement et ses relations externes, l'impact de ses décisions et activités sur ses employés, ses partenaires, la société et l'environnement.

A propos de nos parties prenantes

Voici une liste non-exhaustive des interactions avec nos différents *stakeholders*:

- Les citoyens: contact direct via notre numéro général, notre numéro vert et traitement des plaintes via le service fédéral de médiation. Nous sommes toute fois conscients de l'importance d'améliorer notre accessibilité pour le citoyen et de l'impliquer plus dans la définition de nos services.
- Le monde politique: réponse aux questions parlementaires, réunions ponctuelles et annuelles avec le cabinet de la Ministre de tutelle ainsi qu'avec les autres cabinets ministériels ayant une relation particulière avec la sécurité sociale.
- Le monde académique: implication des universités et des chercheurs dans les projections qui alimenteront le contenu des futures politiques en matière de sécurité sociale.
- Les institutions publiques: animation du réseau des IPSS, relations avec la Commission Européenne.
- Les partenaires sociaux internes et externes à notre organisation: tenue des réunions des organes de concertation, interaction avec les secrétariats généraux des différents partenaires sociaux belges; concertation avec les mutualités, les acteurs de la santé.
- Les sociétés, les indépendants et leurs organes de représentation: traitement des plaintes via le service fédéral de médiation; négociations avec les différentes institutions représentatives tels FEB, UWE, VOKA, UNIZO, SNI etc.
- La presse et les media: organisation régulière de conférences de presse faisant l'état d'avancement ou de modification dans les domaines couverts par le SPF Sécurité sociale.
- Nos collaborateurs qui ont la possibilité de donner leur avis à chaque évaluation annuelle mais également à 3 reprises sur 2 ans lors d'enquêtes de satisfaction (satisfaction générale, satisfaction des services internes et 180° dans l'évaluation de leur responsable d'équipe).

Déterminer le contenu du rapport

Le rapport est basé sur la réalité du SPF et met en évidence l'approche en matière de responsabilité sociétale qui a été mise en exergue à l'occasion d'une évaluation selon la norme ISO 26000 (identification de la pertinence, des parties prenantes, disponibilités des indicateurs, développement des plans d'action) et lors de la préparation à la certification EMAS.

Tant l'approche ISO 26000 que la certification EMAS font partie des objectifs stratégiques définis par le Comité de Direction et repris dans le Contrat d'Administration. Le SPF a été accompagné par la société de consultance Sustenuto dans l'exercice ISO26000. La sélection de la société consultante a fait l'objet d'un appel d'offre géré par le SPP Développement Durable dans le cadre du Projet Fédéral ISO26000.

Ce rapport est à l'usage de toute personne qui souhaite en savoir plus sur les initiatives du SPF Sécurité sociale. Il peut également être utilisé comme source d'inspiration par les autres SPF et institutions publiques. Les fournisseurs du SPF pourront y trouver des informations intéressantes dans le cadre des appels d'offre publique.

Informations sur la performance

Indicateur 1: Environnement

Performance: EN4: Total indirect energy consumption

	kwH	Joule	MegaJoule	GigaJoule
Electricity	1985502	7,14781E+12	7147805,9	7147,806
%Green	100	100	100	100
%Renewable	0	0	0	0

Le SPF utilise à 100% de l'énergie verte pour sa consommation d'énergie électrique. Un projet est à l'étude (WindCity) pour que le SPF produise sa propre électricité verte en plaçant des éoliennes plates sur le toit du bâtiment principal. Le surplus d'électricité produite profiterait à la communauté avoisinant le bâtiment principal du SPF.

Indicateur 2: Environnement

Performance: EN7: Initiatives to reduce indirect energy consumption

Fedesco facilite et finance des projets d'efficience énergétique pour les bâtiments gouvernementaux. Grâce à ses avis d'expert, combinés aux services et aux technologiques "state-of-the-art" qu'elle nous recommande d'utiliser, nous progressons dans la diminution des gaz à effet de serre et dans l'économie des coûts énergétiques.

Notre SPF collabore avec cette organisation afin de continuer à diminuer sa consommation énergétique. En 2011, un certain nombre de projets ont été lancé et devraient être totalement concrétisé en 2012. Il s'agit notamment des projets suivants:

- éclairage de certaines zones sur base de la présence réelle de collaborateur ;
- diminution de l'utilisation d'énergie dans la salle des serveurs ;
- campagne de sensibilisation ayant pour thème "Epargner pour investir et investir pour épargner".

Indicateur 3: Environnement

Performance: EN16: total direct en indirect greenhouse gas emissions by weight
EN17: other relevant indirect greenhouse gas emissions (idem EN16)

ÉMISSIONS RELATIVES AU BÂTIMENT				
suite à la CONSOMMATION ÉLECTRICITÉ "Standard ou Grise"		Émission équivalent CO2 ELEC "standard"	Ton CO2eq.	0
suite à la CONSOMMATION ÉLECTRICITÉ "Verte"		Émission équivalent CO2 ELEC "verte"	Ton CO2eq.	51,62304238
suite à la CONSOMMATION GAZ		Émission équivalent CO2 GAZ	Ton CO2eq.	204,2498807
suite à la CONSOMMATION mazout Pertes annuelles de fluides réfrigérants		Émission équivalent CO2 MAZOUT	Ton CO2eq.	
(HFC) des installations frigorifiques/ pompes à chaleur:		Émission équivalent CO2 HFC's		
Fluide réfrigérant R22	kg	R22	Ton CO2eq.	
Fluide réfrigérant R407C	kg	R407C	Ton CO2eq.	
Fluide réfrigérant R410A	kg	R410A	Ton CO2eq.	
Fluide réfrigérant R134a	kg	R134a	Ton CO2eq.	
Autre fluide réfrigérant	kg	Autres	Ton CO2eq.	
		Émission totale équivalent CO2 (Relatif au bâtiment)	Ton CO2eq	**255,8729231**
ÉMISSIONS RELATIVES AU VOITURES DE SERVICE				
suite à la CONSOMMATION COMBUSTIBLE GAZ-OIL		Émission équivalent CO2 GAZ-OIL	Ton CO2eq.	38,76157824
suite à la CONSOMMATION COMBUSTIBLE ESSENCEL		Émission équivalent CO2 ESSENCE	Ton CO2eq.	19,932835
		Émission totale équivalent CO2 (Relatif au VOITURES DE SERVICE)	Ton CO2eq.	**58,69441324**
ÉMISSIONS RELATIVES AU VOYAGES A L'ÉTRANGER				
Train		Émission équivalent CO2 train	Ton CO2eq.	
Avion		Émission équivalent CO2 avion	Ton CO2eq.	

Commentaires:

Le SPF Sécurité sociale a notamment développé un plan de mobilité pour réduire au maximum la production de gaz CO2:

- les voitures de société sont hybrides ;
- les bâtiments sont facilement accessibles en transport en commun et en vélo ;
- les abonnements de transports en commun sont remboursés.

Une politique intensive de télétravail est promue. 92% de nos collaborateurs ont le droit de télétravailler jusqu'à 3 jours par semaine pour un contrat à temps plein. 69% le font, avec une répartition 1/3 - 1/3 - 1/3 sur 1, 2 et 3 jours de travail à domicile. Ce projet a un impact important sur la réduction de CO2 dû aux trajets quotidien domicile - lieu de travail.

Méthode de conversion utilisée:

1 kWh électricité "standard" =	0,403	kg Équivalent CO2.	Site "énergivores"
1 kWh électricité "verte" =	0,026	kg Équivalent CO2.	Site "énergivores"
1 kWh gaz =	0,217	kg Équivalent CO2.	Site "énergivores"
1 kW mazout =	0,291	kg Équivalent CO2.	Site "énergivores"

1 litre gas-oil =	2,688	kg Équivalent CO2.	Site "énergivores"
1 litre essence =	2,3	kg Équivalent CO2.	Site "énergivores"

1 kg fluide réfrigérant R22	1,7	kg Équivalent CO2.	5th Plenary session of IPCCC
1 kg fluide réfrigérant R407C	1,526	kg Équivalent CO2.	5th Plenary session of IPCCC
1 kg fluide réfrigérant R134a	1,3	kg Équivalent CO2.	5th Plenary session of IPCCC
1 kg fluide réfrigérant R410A	1,725	kg Équivalent CO2.	5th Plenary session of IPCCC

Indicateur 4: Pratiques sociales et travail décent

Performance: LA3: Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees, by major operations.

Les avantages dispensés par le Service Social du SPF Sécurité Sociale sont les suivants:

Cadeau d'adoption ou naissance	Prime à la retraite
Saint-Nicolas	Complément de pension
Prime scolaire	Fête des pensionnés
Prime d'études supérieures	Couronne mortuaire
Prime d'orphelin	Assurance collective hospitalisation
Prime de sport et culture pour enfants	Journée sportive
Intervention d'accueil d'enfants	Manifestation culturelle
Prime de sport et culture pour adultes	Médecine préventive
Prime lunettes, prothèse dentaires ou auditives	Conseil juridique de Télé-Service
carte Makro	Aide individuelle des assistants sociaux
American express	

Commentaires:

Les collaborateurs du SPF ont accès aux mêmes avantages, quel que soit le type de contrat de travail. Ces avantages sont gérés par le Service Social auquel le SPF Sécurité sociale et le SPF Santé Publique contribuent.

Le Service Social offre une aide personnelle, en soutien psycho-social et en soutien financier aux collaborateurs du SPF qui en ont besoin. Cette aide est indépendante de tout accord hiérarchique et est, bien entendu, rendue sous le couvert de la confidentialité.

Indicateur 5: Economie

Performance: EC1: Direct economic value generated and distributed, including revenues, operating costs, employee compensation, donations and other community investments, retained earnings, and payments to capital providers and governments.

	Subsides, subvention& allocations		
Postes de dépense	Crédits 2009 (x 1000€)	Crédits 2010 (x 1000€)	Crédits 2011 (x 1000€)
Subsides statut des travailleurs indépendants	1.270.904	.263.036	1.316.997+111.60
Allocations pour personnes handicapées	1.774.284	1.82.116	1.90.485
Subvention globale de l'État pour ONSS (Office national de sécurité sociale)	5.836.265	5.818.698	6.047.241+ 1.007.640
Subvention de l'OSSOM (Office de sécurité sociale d'Outre-mer)	308.848	310.044	294.585
Revenu garanti aux personnes âgées	390.253	435.606	450.151
Subside de l'IV-INIG (Institut des Vétérans – Institut national des Invalides de Guerre, Anciens Combattants et Victimes de Guerre)	43.069	39.202	35.560
Victimes civiles de la guerre 1940-45	36.578	33.958	31.900

Commentaires:

Le SPF Sécurité sociale a comptabilisé en 2011 10,28 millions € de recettes. Seuls 14.000€ provenaient de revenus propres (vente de publications et magazines liés à la sécurité sociale). Le solde provient de remboursement des autres institutions publiques de sécurité sociale (solde positif de l'année 2010) ou de diverses dispositions réglementaires.

Le SPF Sécurité sociale dispose d'un budget complet de 11.236,626 millions €. Plus de 99% de ce budget concerne le paiement d'allocations aux personnes avec un handicap et aux victimes de guerre (1,8 Mi) ainsi qu'une dotation aux différentes institutions de sécurité sociale. Le solde est un montant extrêmement restreints, destinées au budget de personnel (57,411 mi€) et au budget de fonctionnement (31,021 mi€).

Indicateur 6: Droits de l'homme

Performance: HR5: Operations identified in which the right to exercise freedom of association and collective bargaining may be at significant risk, and actions taken to support these rights.

En 2011, aucune grève collective et aucun préavis de grève n'ont été recensés au sein du SPF Sécurité sociale.

Commentaires:

Cela démontre un bon climat social et un respect mutuel au sein des relations entre l'autorité et les partenaires sociaux.

Indicateur 7: Pratiques sociales et travail décent

Performance: LA6: Percentage of total workforce represented in formal joint management-worker health and safety committees that help monitor and advise on occupational health and safety programs.

Comités:

- Comité de concertation de base prévention et protection au travail (interne au SPF Sécurité sociale)
- Comité 150 commun pour tous les occupants de la Finance Tower

Les membres du personnel sont représentés dans ce comité, que ce soit par les organisations syndicales ou par le conseiller en prévention. 9 représentants des travailleurs assistent au comité (CCBPPT) pour 1150 travailleurs ce qui équivaut à une représentation de 0.8 %.

Le Comité se réunit 10 fois par an en séance plénière de 2 heures et des réunions préparatoires ou de travail sont organisées en parallèle de ces réunions plénières.

Le mode de fonctionnement de ces réunions est basée sur le principe de "Don't complain. Innovate" - "Ne nous plainions pas. Innovons". De ce fait, il a été instauré qu'un point ne revient pas plus de trois fois à l'agenda. Le Comité a donc 3 réunions (qui ne sont pas nécessairement consécutives) pour trouver une solution aux problèmes émis ou pour entériner le fait - après analyse approfondie - que le problème n'a pas de solution tant que son contexte n'évoluera pas.

Indicateur 8: Pratiques sociales et travail décent

Performance: LA7: Rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities by region.

En 2011, en journées calendriers

- 259 journées ont été perdues pour accidents du travail. Le point de départ est le lendemain de l'accident pour le calcul. Le taux de fréquence est de 3,83 et le taux de gravité de 0,142. La règle appliquée pour le calcul est basée sur le code du bien-être au travail et les règles du FAT-FAO (Fonds pour les Accidents de Travail).
- nous ne déplorons heureusement aucun décès sur le lieu de travail.

Commentaires:

Le taux d'absentéisme en 2011 pour notre SPF, en ce incluant les maladies non professionnelles est de 5,32%, soit 3 % de moins que la moyenne du secteur fédéral.

Indicateur 9: Responsabilité du produit

Performance: PR8: Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data.

Total number of substantiated complaints received concerning braches of customer privacy, categorized by complaints received from outside parties and substantiated by the organization.	Quantitative	Yes	0
Total number of substantiated complaints received concerning braches of customer privacy, categorized by complaints from regulatory bodies.	Quantitative	Yes	0
Total number of identified leaks, thefts or losses of customer data.	Quantitative	Yes	0

Commentaires:

Le SPF attache énormément d'importance à la confidentialité des données et sécurise en conséquence l'accès à ses serveurs. Une politique de sécurité est rigoureusement appliquée, garantissant la confidentialité des données et leur sécurité.

Indicateur 10: Economie

Performance: EC8: Development and impact of infrastructure investments and services provided primarily for public benefit through commercial, in-kind, or pro bono engagement.

Essaimer le projet NoVo & « Liberté + responsabilité = Bonheur + Performance »

Le SPF Sécurité sociale a mis en œuvre une organisation du travail qui est reconnue tant par le secteur public que le secteur privé au niveau européen comme étant une organisation *state-of-the-art*. Chaque collaborateur peut décider où, quand, comment il travaille et vit, pour autant que sa liberté s'arrête là où commence celle de ses collègues. Les équipes fixent leurs objectifs qui sont ambitieux, alignés sur la stratégie et partagés au sein de l'équipe sur base d'une répartition que les collaborateurs valident entre eux. Le rôle du "chef" évolue donc vers celui d'un leader inspirant, dont le rôle est d'aider l'équipe à atteindre les résultats en quantité, qualité et comportement. L'organisation évolue dans un environnement de travail dynamique, dans lequel personne - pas même le président - n'a de bureau et où chacun choisit son lieu de travail en fonction de la tâche qu'il doit accomplir. Un système de valeur fort et un programme de développement du leadership sont mis en place pour soutenir ce nouveau monde du travail.

Une dizaine de personnes au sein du SPF ont donné plus de 400 conférences en 2011 sur cette nouvelle façon d'aborder le monde du travail. Un travail de sensibilisation des secteurs public et privé a été entrepris. L'organisation partage les documents, processus et expertise qui permettent de mettre en place un environnement de travail dynamique. Le cas a été porté dans divers média (radio, TV, presse quotidienne et périodiques) nationaux et internationaux.

Le SPF a rejoint the Belgian Coalition for @nWOW, *the new way of work*. Le but de cette coalition est la promotion et la diffusion des bonnes pratiques en matière de nouvelles organisations du travail.

Le SPF S'est également fortement impliqué dans différents projets novateurs qui n'ont pas de lien direct avec sa mission mais qui renforcent ses valeurs.

La plateforme collaborative Yammer du SPF Sécurité sociale héberge le Club 35. Club 35 est le réseau des membres du secteur public ayant moins de 35 ans. Il nous semble important de permettre à ces jeunes fonctionnaires, quel que soit le niveau de pouvoir auquel ils appartiennent, de se réunir physiquement et virtuellement afin de contribuer à la diminution du taux de rotation et de désengagement de ce groupe de talents. A cet effet, et au départ du Yammer du SPF, la communauté Club35 comptait en 5 mois d'existence et uniquement sur base « virale » plus de 245 membres, plus de 55 organisations et 635 messages.

La première réalisation de Club 35 est la rédaction d'une charte "Ambtenaar 2.0 / Fonctionnaire 2.0" qui reprend leurs idées relative à l'avenir des collaborateurs dans le secteur public en matière de carrière, de compétences, d'environnement de travail et de style de *leadership*.

La première activité "publique" a été l'organisation conjointe avec HREPS (un *think tank* de top managers fonctionnaires qui promeuvent le développement d'une approche innovante du people management dans le secteur public et au-delà) d'un séminaire appelé "ShaShaSha" pour SHAking minds, SHAring ideas et SHAping future. Le thème retenu est créativité et innovation au sein du secteur public. Cette première réunion, organisée dans les locaux du SPF a réuni 150 participants. Elke Loeffler, figure de proue de la Co-Creation dans le secteur public était l'oratrice principale de l'événement.

HREPS, dont le SPF Sécurité sociale est membre actif et a un représentant dans le *core-team* de cette association et Club 35 continueront à s'investir dans toute initiative qui contribue à briser les barrières au sein du secteur public, promeut les synergies, améliore l'image du secteur public et innove.

Le SPF Sécurité sociale a également accueilli le premier *CO-Creation Camp* européen qui a rassemblé une quarantaine d'experts européens. La promotion de la *Co-Creation* (implication des parties prenantes dans la définition des produits et services des organisations) a permis au SPF de prendre conscience de l'importance de cette tendance forte et d'échanger des expériences avec notamment une des organisations *leader* en co-création pour le secteur public: MindLab au Danemark.

Plus d'informations auprès de Laurence Vanhée (Chief Happiness Officer): laurence.vanhee@minsoc.fed.be

NOS SITES INTERNET

Site du SPF: *http://www.socialsecurity.fgov.be/*

Site DG Personnes handicapées: *http://handicap.fgov.be/*

Site DG Victimes de la Guerre: *http://warvictims.fgov.be/*

Undeclared work: *http://www.socialsecurity.fgov.be/fr/nieuws-publicaties/conferenties/icenuw/index.htm*

Voyez aussi le Portail sécurité sociale: *https://www.socialsecurity.be/*

Quitter la Belgique: Leaving Belgium - Venir en Belgique: Coming2Belgium

Autres informations et services des autorités fédérales: *http://www.belgium.be/*

Abonnez-vous à notre newsletters (E-news & Social news) : *http://www.socialsecurity.fgov.be/fr/nieuws-publicaties/newsletters/nieuwsbrief.htm*

Suivez-nous sur

- Twitter: @FODSZ - @SPFSecu - @mysexyworkplace
- Facebook: Voor een sexy overheid - Pour une administration sexy
- YouTube: *www.youtube.com/fpssocialsecurity*
- Slideshare: *www.slideshare.net/fpssocialsecurity*

Rapport annuel 2011
Ce document est entièrement réalisé par le SPF Sécurité sociale
(rédaction, traduction, infographie et mise en ligne)

Editeur responsable
Frank van Massenhove (Président du Comité de Direction)

Coordinateur
Pierre Dantinne (Conseiller en communication – DG Appui stratégique)

Groupe de travail
Tom Auwers, Pierre Dantinne, Stefaan De Baere, Barbara de Clippel, Rudi De Bleser, Christian Dekeyser, Jean Delbruyère, Danièle Dequan, Marie-Line Gabriel, Dries Gellynck, Françoise Gillet, Pierre-Yves Goffaux, Carole Fabry, Nele Heerwegh, Mathilde Henkinbrant, Angélique Heusicom, Laurent Lefèvre, Amaury Legrain, Marie Lejeune, Stefan Leo, Ysabel Lozano-Collado, Virginie Liess, Robert Mathieu, Pierre Niego, Michel Rauw, Renaat Schrooten, Johan Steenhoudt, Ingeborg Van Den Driessche et Laurence Vanhée

Photographies
France Dubois

Des questions sur le Rapport annuel 2011 du SPF Sécurité sociale ?
Contactez: rapport@minsoc.fed.be

Service public fédéral (SPF) Sécurité sociale
Centre Administratif Botanique
Finance Tower
Boulevard du Jardin Botanique 50, boîte 100
1000 Bruxelles
Téléphone général: 02/528.60.11
www.socialsecurity.fgov.be