Service public fédéral
Sécurité sociale

Service public fédéral Sécurité sociale
Place Victor Horta 40 boîte 20
1060 Bruxelles
Personne de contact
Machteld Ory
02/528.63.18
machteld.ory@minsoc.fed.be

Concerne : Protocole Orientation usagers SPF Sécurité sociale et autorité fédérale

Introduction

Ce protocole comporte les engagements du Service public fédéral Sécurité sociale en vue d'améliorer le service aux "clients" dans le cadre de la Charte pour une administration à l'écoute des usagers.

Le Service public fédéral Sécurité sociale est une organisation diversifiée au sein de laquelle différents groupes de services sont proposés, orientés vers des usagers provenant de divers groupes sociaux.

Les fonctionnaires des administrations centrales du SPF Sécurité sociale travaillent actuellement dans différents bâtiments situés à Bruxelles, à savoir:

- Eurostation, place Victor Horta 40,1060 Bruxelles
- Centre 58, rue de la Vierge Noire 3c, 1000 Bruxelles
- Tour Stevens, rue Stevens 7, 1000 Bruxelles
- Square de l'Aviation 31, 1070 Bruxelles.

Dans le plan stratégique d'implantation du SPF Sécurité sociale, il est prévu de regrouper fin 2008 les services répartis entre les bâtiments Eurostation, Centre 58 et Tour Stevens dans la Tour des Financées rénovée. Cette occasion est également saisie pour introduire le concept de "dynamic office" en vue d'offrir aux travailleurs un environnement de travail agréable et de qualité tout en mettant l'accent sur un pilotage orienté vers les résultats et une numérisation maximale de l'information et des activités, nécessaires pour une réalisation de nos missions dans le souci des usagers. L'ensemble de cette opération porte le nom NoVo.

Les engagements abordés dans le présent protocole se rapportent en premier lieu à la situation actuelle, mais doivent également être envisagés dans le cadre de la réalisation de NoVo.

Le protocole met l'accent sur les quatre préoccupations suivantes :

1. Une administration accessible
2. L'égalité de traitement pour tous les usagers
3. Une interaction professionnelle avec tous les usagers
4. Vers une organisation apprenante

Chacune de ces préoccupations comporte des engagements spécifiques que le SPF veut prendre.

.be

1. Une administration accessible

Le SPF Sécurité sociale cherche à atteindre une accessibilité maximale pour ses usagers, adaptée aux types de contacts qui y sont pris avec les différents groupes cibles.

1.1. Guichets

Le SPF Sécurité sociale dispose de différents types de fonctions de guichet.
Le service est assuré de la manière suivante :

1.1.1. La DG personnes handicapées

La fonction de guichet de la Direction générale Personnes handicapées est la plus importante et la plus socialement sensible du SPF.

Une permanence est assurée une fois par mois par des assistants de la DG dans une centaine de communes belges. Grâce à un accès électronique aux dossiers individuels dans Tetra, le système de flux de travail de la DG, ils peuvent répondre directement aux questions des citoyens. Le planning des permanences peut être consulté sur le site web **www.handicap.fgov.be** et est également transmis à toute personne qui introduit une demande.

Chaque centre médical provincial possède un accueil ouvert de 8h à 16h tous les jours ouvrables. Actuellement, l'accent est mis sur la fonction d'accueil, mais l'on examine si les usagers (en l'occurrence les citoyens et les médecins) souhaitent une fonction de guichet étendue à ce niveau.

1.1.2. La DG Inspection sociale

La DG Inspection sociale comporte, en plus de l'administration centrale et de la direction Soutien, toutes deux situées à Bruxelles, une division "Contrôle des employeurs".

Celle-ci est composée de 9 bureaux régionaux, accessibles au public les jours ouvrables. Les adresses et permanences des différents bureaux régionaux sont indiquées sur le site web www.socialsecurity.be, dans diverses brochures et dans des publications communales.

1.1.3. La DG Politique sociale

La seule fonction de guichet de la Direction générale Politique sociale, le service Dérogations aux allocations familiales, est accessible au public les jours ouvrables de 8h30 à 17h. Les citoyens sont reçus à Eurostation II sans rendez-vous.

1.1.4. La DG Indépendants

La fonction de guichet de la Direction générale Indépendants, la Commission des dispenses de cotisations, siège chaque semaine du lundi au jeudi inclus à Eurostation II. Trois des cinq chambres tiennent séance de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30. Les usagers de la Commission peuvent assister à la séance lorsqu'ils en font la demande expresse.

1.1.5. La DG Victimes de la guerre

La fonction de guichet de la Direction générale Victimes de la guerre, les services Statuts, Pensions et Rentes, est accessible au public de 9h à 12h et de 14h à 16h. Le service Archives est accessible au public au moyen d'une salle de lecture de 9h à 12h et de 13h à 17h.

Sur le site web **www.warvictims.fgov.be**, les usagers de la DG Victimes de la guerre peuvent
• télécharger des formulaires de demande en vue d'obtenir une pension de réversion et diverses rentes
• introduire une demande en ligne en vue d'obtenir une attestation
•introduire une demande en ligne en vue d'obtenir une carte de réduction.

1.1.6. La DG Communication

Grâce à la réalisation d'une application CRM spécifique, la DG Communication garantit qu'une réponse correcte et consolidée est envoyée au citoyen dans le délai légal. Le dispatching vers les IPSS et d'autres institutions de toutes les lettres adressées au Ministre des Affaires sociales se fait uniquement par la voie électronique.

1.2. Accessibilité

1.2.1. Accessibilité physique

Tous les bâtiments de l'administration centrale et des centres régionaux sont accessibles aux personnes handicapées physiques.

1.2.2. Accessibilité électronique

L'accès au réseau de la sécurité sociale est assuré par l'intégration du site web du SPF, www.socialsecurity.fgov.be, dans le portail de la sécurité sociale **www.socialsecurity.be**.

L'accès aux différentes institutions publiques de sécurité sociale et au SPF Sécurité sociale peut se faire via les sites web de ces institutions, qui comportent des liens électroniques des uns vers les autres. Le portail de la sécurité sociale est une autre possibilité, tout comme le portail fédéral, pour informer le citoyen ou le mettre en contact avec le secteur de la sécurité sociale. Un dernier site web, récemment mis en ligne, offre aux jeunes des informations vulgarisées et concises sur la sécurité sociale.

Le SPF Sécurité sociale a été un des premiers SPF à recevoir le label "BlindSurfer" et obtiendra le label "AnySurfer" pour la mi-2007. Cette reconnaissance officielle garantit une lecture plus confortable pour les personnes malvoyantes.

La DG Communication diffuse trois lettres d'information électroniques gratuites pour le SPF Sécurité sociale. La première (mensuelle) s'adresse au citoyen, la deuxième (mensuelle) aux professionnels de la sécurité sociale et la troisième (bimestrielle) est destinée aux contacts de la DG personnes handicapées.

Trois groupes cibles ont un site web spécifique: la DG Victimes de la guerre (www.warvictims.fgov.be), la DG personnes handicapées (www.handicap.fgov.be) et les jeunes avec le site **www.masecu.be**.

1.3. Accessibilité téléphonique

La répartition géographique des services a amené à un numéro de téléphone central par bâtiment:

- Eurostation, place Victor Horta 40,1060 Bruxelles: tel. 02/ 528 60 11
- Centre 58, rue de la Vierge noire 3c, 1000 Bruxelles: tel. 02/ 509 87 99
- Square de l'Aviation 31, 1070 Bruxelles: tel. 02/ 528 91 00

Une permanence est prévue pour chaque service.

En cas d'absence du fonctionnaire à contacter, les appels sont déviés vers un collègue présent ou un répondeur.

2. L'égalité de traitement pour tous les usagers

Le SPF Sécurité sociale s'efforce d'offrir à tous les usagers un égal niveau de qualité, à l'aide d'une informatisation poussée.

2.1. Accueil téléphonique

En 2009, tous les services de l'administration centrale seront centralisés à la Tour des Finances et un système de téléphonie frontdesk sera mis en place.

2.2. Un seul accueil physique

Dans les divers bâtiments où sont actuellement situées les administrations centrales du SPF Sécurité sociale, l'accueil physique est encore déterminé selon des horaires différents (cf. tableau en annexe).

Après le regroupement des différentes administrations centrales à la Tour des Finances en 2008, le SPF Sécurité sociale prévoit de mettre en place un seul accueil global, avec une permanence continue les jours ouvrables selon un horaire unique.

Dans le cadre de sa mission de membre du Service d'information et de recherche sociales (SIRS), la DG Inspection sociale, en collaboration avec l'auditeur du travail de l'arrondissement judiciaire de Liège, a mis en place un projet pilote de guichet unique décentralisé. Les usagers de trois services d'inspection (Inspection sociale du SPF Sécurité sociale, Contrôle des lois sociales du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale et l'Office national de l'emploi) peuvent donc s'adresser à un endroit unique afin d'obtenir des informations relatives à leur dossier, et non plus à 3 points de contact différents.

Après évaluation de la période d'essai, ce guichet unique sera également mis en place dans d'autres arrondissements.

2.3. Une réception des plaintes centralisée

Dans le cadre de l'amélioration permanente du service aux usagers, il est primordial de disposer de données fiables. Une réception et un traitement centralisés des plaintes constituent des instruments en vue d'atteindre cet objectif.

Le SPF Sécurité sociale lance un projet pour l'installation d'une réception centralisée des plaintes pour la fin 2007.

Le projet créera un cadre pour les éléments suivants :

- voie par laquelle les plaintes peuvent être introduites
- permanence téléphonique
- délais de réponse
- enregistrement et analyse des tendances

En attendant, les plaintes peuvent être formulées via les divers numéros téléphoniques centraux et à l'adresse **social.security@minsoc.fed.be.**

3. Une interaction professionnelle avec tous les usagers

Par le passé, le SPF Sécurité sociale, en matière d'interactions entre les usagers et le SPF Sécurité sociale, a toujours adopté les normes de la Charte de l'assuré social comme normes de prestation.

A fortiori, le SPF respectera le plus possible, au moyen de ce protocole, les principes de la Charte pour une administration à l'écoute des usagers.

3.1. Médias

Il existe un point d'information général pour les questions relatives à la sécurité sociale et aux compétences et services du SPF Sécurité sociale : **social.security@minsoc.fed.be**.

Les usagers peuvent communiquer avec les services du SPF Sécurité sociale par différents canaux, comme le courrier électronique, le fax, le téléphone ou le courrier classique. Les usagers sont libres de choisir – dans les limites légales – le moyen par lequel ils souhaitent prendre contact avec le SPF.

Les réponses aux usagers sont fournies par le même canal que celui par lequel les questions sont posées, sauf lorsque les réponses sont de nature telle que l'utilisation du courrier électronique est déconseillée (p.ex. notification de décisions et attestations certifiant la reconnaissance médicale d'un handicap).

Les questions et réponses envoyées par recommandé sont uniquement prévues lorsqu'il existe une obligation légale expresse (p.ex. demandes relatives à la reconnaissance d'un statut, à une pension ou une rente adressées à la DG Victimes de la guerre).

Toute correspondance, aussi bien électronique que classique, mentionne le nom, le titre, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du fonctionnaire qui traite le dossier.

Si la question posée par un usager ne relève pas de la compétence du SPF Sécurité sociale, elle est directement transmise au service public compétent et, parallèlement, le demandeur est averti de ce transfert.

3.2. Temps de réaction

Le SPF Sécurité sociale respecte les temps de réaction mentionnés dans la Charte pour une administration à l'écoute des usagers.

Lorsque, pour des raisons externes, cela n'est pas possible, ou pour certaines groupes cibles, les règles suivantes sont d'application :

1. La DG personnes handicapées respecte les délais de traitement suivants:

• le délai légal de 8 mois pour le traitement d'une demande d'allocation pour une personne handicapée. Si ce délai est dépassé, des intérêts de retard sont versés au citoyen;

• pour les cartes de stationnement, il n'existe pas de délai légal, mais le délai a été défini en interne à 6 mois si un examen médical est nécessaire et à 2 mois sans examen médical.

2. La DG Inspection sociale répond aux demandes écrites d'information concernant les dossiers individuels dans un délai d'un mois.

Les demandes d'examen en matière de paiements (pécule de vacances) sont traitées dans un délai de 3 mois. Pour les autres demandes, le délai maximal applicable est de 3 ans, conformément au délai légal de prescription.

3. La DG Politique sociale et la DG Indépendants respectent, lors du traitement de leurs dossiers, les principes et délais mentionnés dans la Charte de l'assuré social.

Cela signifie que les demandes émanant d'un assuré social concernant des renseignements sur ses droits et obligations reçoivent une réponse dans un délai de 45 jours.

Dans le cas de demandes d'octroi de prestations sociales, une décision est prise dans les quatre mois suivant la réception de la demande. Le même délai est appliqué pour les demandes de dérogation individuelle dans le cadre de la réglementation relative aux allocations familiales.

La Commission des dispenses de cotisations pour les indépendants se fixe quant à elle un objectif interne spécifique de 6 mois.

4. La DG Victimes de la guerre respecte les délais suivants :

• 15 jours pour répondre aux demandes d'information
• 15 jours pour délivrer les cartes de réduction
• 3 mois pour les dossiers concernant les pensions de veuve et les rentes
• 9 mois pour les demandes en cas d'aggravation de l'état de santé (nécessitent un examen médical externe au SPF Santé publique)
• 18 mois pour les premières demandes de pension d'invalidité (nécessitent aussi bien un examen médical externe au SPF Santé publique qu'un examen par les Commissions civiles d'invalidité).

3.3. Demande unique de données

Le SPF Sécurité sociale est impliqué dès le départ dans toutes les mesures qui garantissent qu'un minimum de données est demandé à l'usager si celles-ci sont également disponibles auprès d'autres services publics fédéraux ou institutions publiques de sécurité sociale. En tant que membre du comité de coordination de la Banque-carrefour de la sécurité sociale, le SPF utilise au maximum les opportunités, par la définition de flux d'échange structuré d'informations au sein du réseau de la sécurité sociale.

Il s'agit des flux suivants :

- HandiChild
- Victimes de la guerre
- DMFA
- DIMONA
- Cadastre des pensions
- B-TaX
- CadNet
- CADAF
- IsaBel

Le SPF vise une utilisation maximale de l'identification unique sur la base du numéro de registre national.

4. Vers une organisation apprenante

Le SPF Sécurité sociale tient rigoureusement compte de l'intérêt des usagers et de l'organisation.

Afin de pouvoir mieux répondre aux souhaits des usagers et de pouvoir évoluer vers la plus grande satisfaction possible de ceux-ci, la qualité du service est mesurée et évaluée régulièrement et en permanence.

4.1. Tableaux de bord et Balanced Score Cards

Toutes les directions générales du SPF Sécurité sociale utilisent des tableaux de bord permettant de suivre la pratique quotidienne grâce à un aperçu des informations essentielles sur les processus opérationnels.

Toutes les directions générales du SPF Sécurité sociale utilisent la Balanced Score Card pour le suivi de leurs performances stratégiques et l'amélioration constante de leurs résultats. A cet effet, elles mesurent – mensuellement ou trimestriellement – une série d'indicateurs axés sur les usagers; le résultat est discuté tous les mois au sein de la direction générale et du Comité de direction.

4.2. Mesures de la satisfaction des usagers

Au moyen de mesures de la satisfaction des usagers, le SPF Sécurité sociale s'efforce de connaître la satisfaction de groupes cibles spécifiques par rapport à ses services.

La définition exacte de ces groupes cibles (p.ex. le public en général, les personnes handicapées en particulier, les chercheurs universitaires, la société civile...) sera une première étape en 2007.

Ensuite, il sera déterminé, en concertation avec le SPF P&O, quels instruments et quelle périodicité sont les plus adéquats en fonction du groupe cible.

4.3. Amélioration systématique et permanente du service

Le SPF Sécurité sociale utilise intensivement les instruments et systèmes susmentionnés qui permettent à l'organisation de déterminer rapidement quels sont ses points faibles et ses points forts, d'identifier les bonnes opportunités d'amélioration, de sorte que le fonctionnement et la structure puissent être corrigés afin d'arriver finalement à un service amélioré.

Ces mesures, analyses, évaluations et rapport systématiques et périodiques à différents niveaux débouchent en fin de compte, avec le cautionnement du Comité de direction, sur un service amélioré aux usagers.

5. Engagements

Le SPF Sécurité sociale s'engage formellement à examiner et réaliser les projets d'amélioration suivants en 2007-2008 :

- système de téléphonie frontdesk
- réception centralisée des plaintes
- (étude de l'opportunité d'un) horaire uniforme pour la téléphonie et l'accueil

Bruxelles,

Frank VAN MASSENHOVE

Président du Comité de direction
du SPF Sécurité sociale

Rudy DEMOTTE

Ministre des Affaires sociales

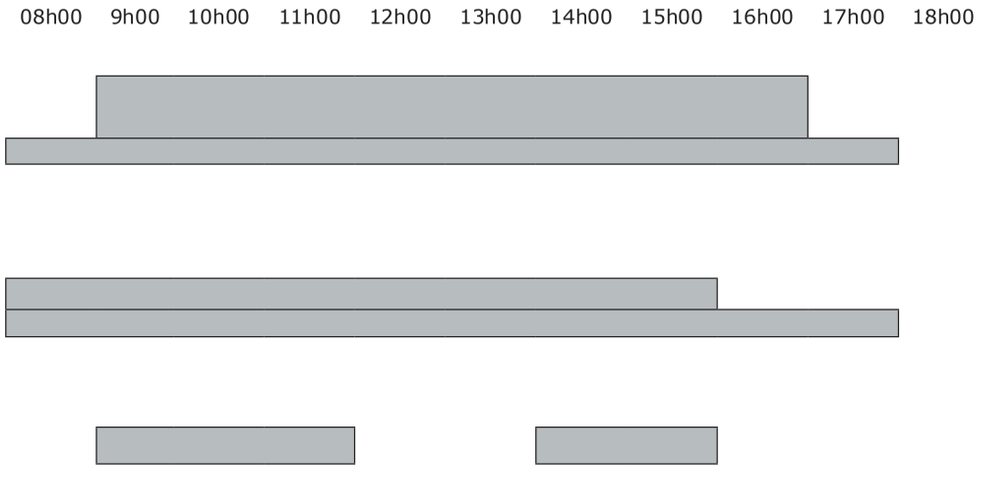
Vincent VAN QUICKENBORNE

Secrétaire d'Etat à la Simplification
administrative

Christian DUPONT

Ministre de la Fonction publique

Accueil physique pendant les jours ouvrables (administrations centrales)



Accessibilité téléphonique pendant les jours ouvrables