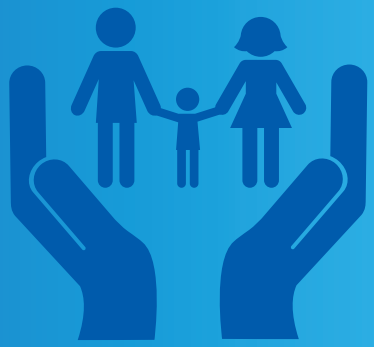
Service public fédéral
Sécurité sociale

2019, UN PAS DE PLUS

VERS UNE SÉCURITÉ SOCIALE DURABLE

RAPPORT ANNUEL



.be

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS DU PRÉSIDENT 3

NOTRE VISION : GARANTIR UNE SÉCURITÉ SOCIALE DURABLE 4

[1] NOUS SOMMES UN RÉSEAU INNOVANT ET AUDACIEUX 7

Site - Burn out / stress au travail / Je veux reprendre 8

[2] NOUS COMBATTONS LES FAKE NEWS 10

Pauvreté et handicap 11

La rémunération alternative 13

Forum sur le futur de la sécurité sociale 15

[3] NOUS ENTRETENONS ET FAVORISONS LE SOUTIEN DE LA SOCIÉTÉ 17

Le plan d'action 2019 de la DG personnes handicapées 18

Brexit 21

Accord bilatéraux 22

[4] NOUS EXCELLONS PAR NOS COLLABORATEURS ET POUR NOS USAGERS. 25

Nouveau système de téléphonie 26

Lancement de Artist@work 28

Chiffres du personnel 30

AVANT-PROPOS DU PRÉSIDENT

En 2019, nous avons fêté, avec tous nos partenaires, **le 75e anniversaire de la sécurité sociale** d'après-guerre et c'est lors de cet anniversaire que j'ai eu **l'honneur** de pouvoir prendre la barre de cette **organisation moderne**.

La coïncidence de ces moments charnières nous incite à porter le regard à la fois sur le passé et vers l'avenir. Dans cette optique, le présent rapport annuel se veut un guide pour le lecteur.

Plus que jamais, **une protection sociale efficace et durable doit servir de boussole à tous nos collaborateurs**.

Dans un environnement en perpétuelle mutation, une **organisation** doit aussi **faire preuve de flexibilité, de résilience, de réflexion à long terme et d'écoute**.

La combinaison unique de **nos missions** de préparation de la politique et de prestation de services concrets et tangibles au citoyen constitue un **défi permanent**. En outre, notre rôle particulier au sein d'un vaste réseau garantit une richesse de dimensions et d'expériences qui nous permet de contribuer à poser les jalons de l'avenir et de susciter l'adhésion.

Ce bilan annuel est l'occasion pour moi de vous faire découvrir, cher lecteur, une **sélection de projets** qui montrent comment le SPF Sécurité sociale, fort de la **motivation** et de **l'expertise de ses collaborateurs**, et en étroite **coopération avec ses partenaires**, s'investit au quotidien pour **créer de la valeur ajoutée** pour les responsables politiques, le citoyen et la société.

Enfin, si vous souhaitez en savoir plus sur nos réalisations, je vous invite cordialement à consulter et à suivre nos autres canaux d'information.

Bonne lecture !

Peter Samyn
Président a.i. du Comité de direction

NOTRE VISION : GARANTIR

une sécurité sociale durable

Ce que nous faisons est dans l'intérêt de tous les citoyens et de toutes les entreprises de notre pays.

Parce que la vocation ultime de notre service public est de garantir la pérennité de notre protection sociale.

Pour réaliser cet objectif, nous surveillons et évaluons en permanence l'efficience et l'efficacité de notre système de sécurité sociale et de toutes ses tâches essentielles.

Et nous allons encore plus loin, car sur cette base, nous pouvons également faire nos propres propositions de politique pour améliorer notre sécurité sociale.

Ces ambitions sont traduites en de réelles actions que nos collaborateurs mettent en place tout au long de l'année.

Ce rapport a pour objectif de présenter les projets de l'année 2019 et de mettre en lumière la façon dont nous avons œuvré quotidiennement pour atteindre notre objectif :

GARANTIR UNE SÉCURITÉ SOCIALE DURABLE.

Nos actions peuvent être rattachées à quatre principes qui constituent la vision de notre SPF en 2019 :

01 Notre rôle de radar au sein d'un réseau innovant et audacieux ;

02 Notre combat contre les Fake news et notre ambition de fournir aux décideurs fédéraux des informations justes et pertinentes ;

03 Notre rôle de soutien de la société ;

04 Nos actions réalisées par les collaborateurs et pour les usagers.

01

NOUS SOMMES UN RÉSEAU **INNOVANT ET AUDACIEUX**

L'environnement de la protection sociale est très complexe. Grâce à notre rôle unique en tant qu'organisation en réseau, nous pouvons déjà y apporter une contribution importante. Nous nous concentrons sur des rôles qu'aucune autre organisation n'assume ou qui nécessitent la coordination ou la coopération de plusieurs acteurs. Cette place centrale dans le paysage de la sécurité sociale belge nous amène à prendre le rôle de coordinateur dans certains projets en collaboration avec différents partenaires.

Site - Burn out / stress au travail / Je veux reprendre

Prévenir, reconnaitre et surmonter le burn-out

Le Conseil Supérieur de la Santé (CSS) définit le burn-out comme un épuisement causé par un manque (prolongé) d'équilibre entre l'investissement de la personne et ce qu'elle reçoit en retour. Cet épuisement affecte le contrôle des émotions et les processus cognitifs, ce qui provoque à son tour des changements de comportement et d'attitude (prise de distance). Le résultat est un sentiment d'inefficacité.

Aujourd'hui, nous savons comment apparaît le burn-out et quelles sont les phases que traverse une personne en situation de burn-out. Mais un élément a peut-être encore plus d'importance : nous savons aussi mieux comment prévenir, reconnaître et surmonter le burn-out.

Afin d'informer davantage sur cette thématique, la ministre des Affaires sociales et de la Santé publique a lancé un site web sur le stress et le burn-out.

Ce projet fait partie du cadre plus global d'une campagne afin de prévenir le burn-out, de l'identifier et d'y remédier. Il est le fruit d'une collaboration entre différents services publics (FEDRIS, INAMI, SPF Santé publique, SPF ETCS, EMPREVA, KCE, INASTI), coordonnée par le SPF Sécurité sociale.

www.stressburnout.belgique.be

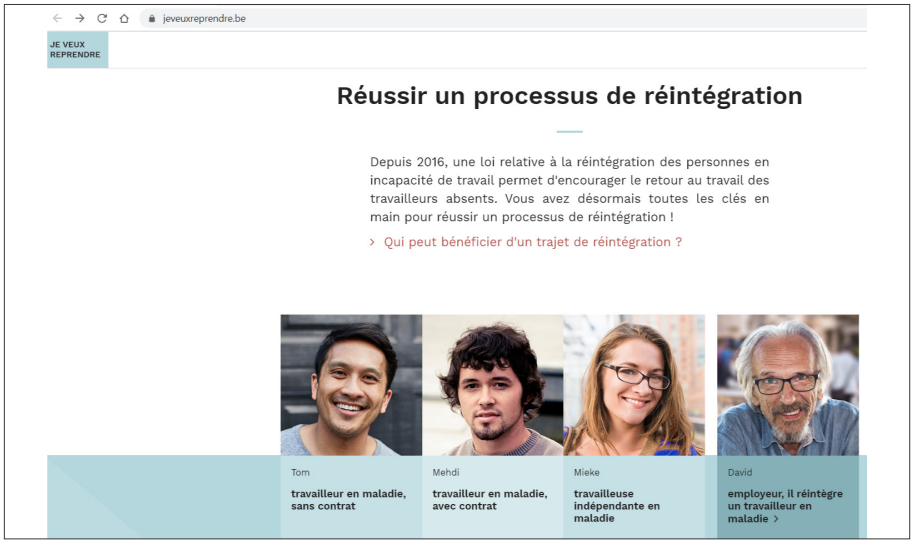
Le site web s'adresse à différents groupes cibles tels que les citoyens et leur environnement, les prestataires de soins et les employeurs. On y retrouve, en plus d'une multitude d'informations, des témoignages vidéo de psychiatres, de managers et de collaborateurs qui répondent aux questions concernant leur expérience et leur connaissance sur cette thématique. Le Prof Dr psychiatre-psychothérapeute Dirk De Wachter (KU Leuven) et le Prof en psychologie du travail Isabelle Hansez (ULiège) y ont notamment contribué.

Plus d'infos ? https://www.stressburnout.belgique.be/fr

www.jeveuxreprendre.be

Qu'en est-il du retour au travail après une absence de longue durée pour raison médicale?

Auparavant, il était très compliqué de reprendre le travail à son propre rythme lorsque l'on bénéficiait d'une indemnité. Il est désormais possible de combiner les deux. La plateforme « Je veux reprendre » a été mise en place afin de guider les collaborateurs dans leur retour au travail après une longue absence.



Cette absence peut concerner le burn-out mais également toutes autres raisons médicales. Sur le site web « Je veux reprendre », on retrouve tous les conseils pour retourner au travail progressivement et dans de bonnes conditions.

Plus d'infos ?
https://www.jeveuxreprendre.be/

02

NOUS **COMBATTONS** LES FAKE NEWS

Nous menons des études rigoureuses afin de combattre les fausses informations et de permettre aux décideurs fédéraux de prendre les décisions sur base de données précises et pertinentes. Nous essayons également d'anticiper les évolutions de notre sécurité sociale afin d'être flexible face aux changements. Nous offrons des simulations, des analyses d'impact, des comparaisons internationales et des pratiques exemplaires. Ce qui nous permet de mieux étayer la politique et d'accroître son impact.

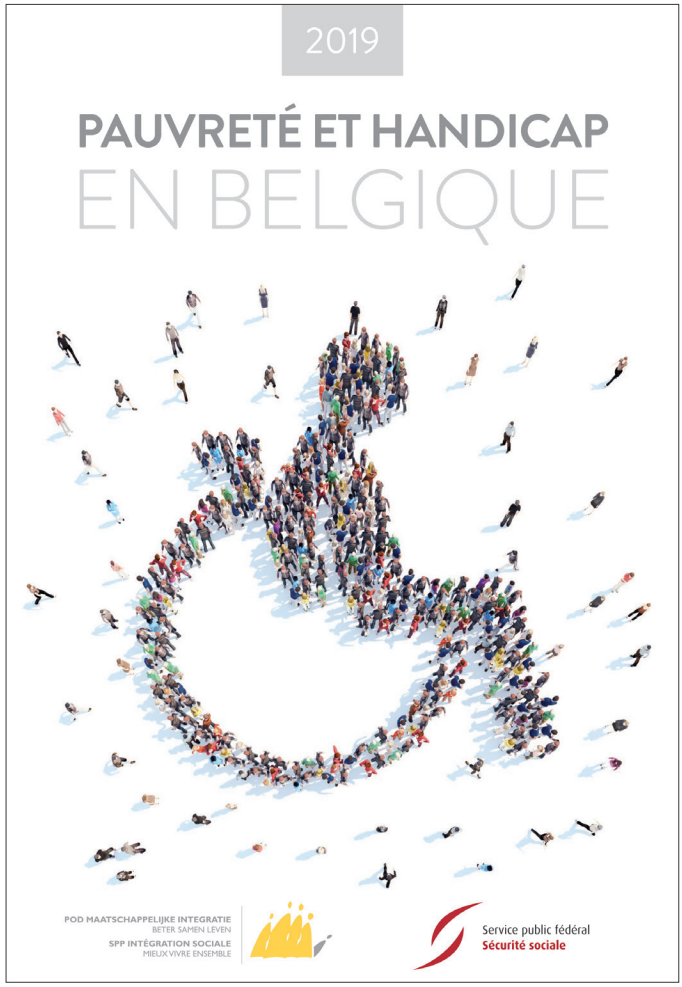
Pauvreté et handicap

Livre « Pauvreté et handicap en Belgique »

Les personnes handicapées courent un plus grand risque de pauvreté que le reste de la population. En 2019, Le SPF Sécurité sociale et le SPP Intégration sociale ont publié un livre pour approfondir cette thématique. Ce livre a vu le jour à la demande de la cellule stratégique Personnes handicapées et Lutte contre la pauvreté.

Les deux services publics ont réuni différents experts, membres du monde académique et conseillers pour jeter un nouvel éclairage sur la relation entre pauvreté et handicap. Koen Hermans a présidé le comité de rédaction en tant que docteur en sciences sociales au centre de recherche LUCAS (KULEUVEN), responsable du développement du domaine de recherche Bien-être, pauvreté et exclusion sociale. **L'ouvrage traite de différents thèmes tels que l'accès au marché du travail, l'exclusion sociale et le risque de pauvreté.**

L'enquête statistique annuelle de l'UE sur le revenus et les conditions de vie (EU SILC), mentionne les **personnes handicapées comme un groupe présentant un risque accru de pauvreté ou d'exclusion sociale**. Au niveau individuel, le revenu des personnes handicapées est en moyenne 28% plus bas. Les personnes qui dépendent entièrement de l'allocation de remplacement de revenu constituent l'exception la plus importante au sens négatif du terme. Leur revenu est deux fois moins élevé.



En 2018, **23,1% des personnes dont le handicap « a un impact léger ou grave sur les activités quotidiennes » étaient menacées d'une situation de pauvreté ou d'exclusion sociale**. Ce chiffre est considérablement plus élevé que le risque global de pauvreté de 16,4%. Ce pourcentage est également supérieur à la moyenne de l'UE (20,9%).

La particularité de ce livre est la collaboration entre différents acteurs afin d'esquisser un tableau aussi large que possible de la relation entre handicap et pauvreté. Pour la première fois, les chiffres des différentes organisations ont été rassemblés.

Unia et le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale montrent que **les personnes handicapées sont toujours victimes de discrimination et que cela a un impact sur leur risque de pauvreté**.

L'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale souligne combien il est **difficile** pour les personnes handicapées **de se frayer un chemin dans le paysage administratif**, ce qui explique le problème du non-recours. Le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées a également apporté une contribution de leur point de vue et de leur expertise sur la relation entre handicap et pauvreté et a donné des orientations concrètes sur la manière dont la politique peut réagir.

Découvrez les présentations vidéo de la matinée d'étude et téléchargez le livre sur notre site :

https://socialsecurity.belgium.be/fr/elaboration-de-la-politique-sociale/pauvrete-et-handicap

La rémunération alternative

Étude sur les rémunérations alternatives : de grandes différences selon le sexe, l'âge, la taille de l'entreprise et le secteur d'activité

Pour les travailleurs salariés, un revenu disponible immédiat constitue la base de chaque enveloppe salariale. Celle-ci comprend évidemment une rémunération mensuelle de base, mais l'employeur peut également accorder de nombreux avantages sous forme d'indemnités supplémentaires, de primes ou d'interventions en espèces ou en nature. À l'initiative de la ministre des Affaires sociales et de la Santé publique et en concertation avec l'Office national de sécurité sociale (ONSS), le SPF Sécurité sociale (DG BeSoc) a demandé qu'une étude en deux volets soit réalisée sur l'existence et la valeur des formes alternatives de rémunération. Cette mission a été confiée à SD Worx, qui a collaboré à cet effet avec l'Antwerp Management School (AMS).

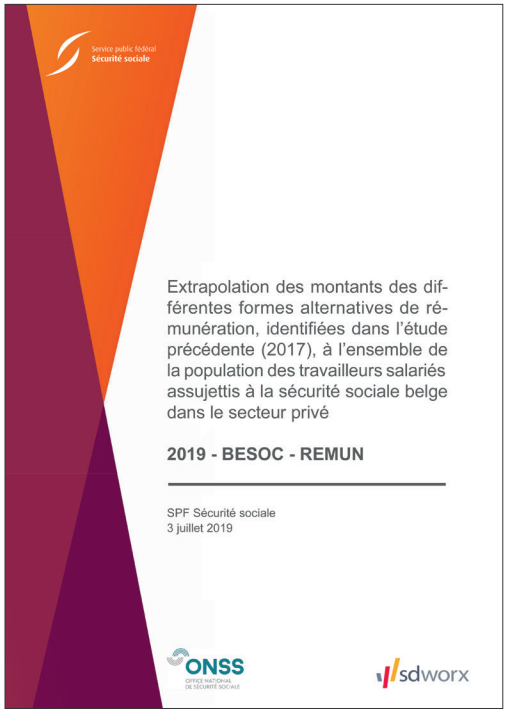
Le but de cette étude était de dresser l'inventaire actuel tant des éléments devenus classiques que des plus innovants de l'actuelle enveloppe salarial et de pouvoir se faire une idée de l'importance et de la répartition des différentes pratiques en matière d'enveloppe salariale.

Plusieurs études menées dans ce cadre

Une première étude a consisté à dresser un inventaire actuel et à faire une estimation (quantitative) de l'ampleur et de la répartition des différentes pratiques salariales alternatives. Dans ce cadre, il a été demandé d'accorder

une attention particulière aux différences entre les diverses catégories de travailleurs, les différents secteurs et la taille des entreprises. **Une deuxième étude s'est basée sur ces constats et portait sur l'extrapolation des montants des différentes formes de rémunération**, identifiées dans l'étude précédente, à l'ensemble de la population des travailleurs salariés du secteur privé en Belgique. A cet effet, une collaboration étroite a eu lieu avec les services de l'ONSS.

Quelques résultats et tendances


Service public fédéral
Sécurité sociale

Extrapolation des montants des différentes formes alternatives de rémunération, identifiées dans l'étude précédente (2017), à l'ensemble de la population des travailleurs salariés assujettis à la sécurité sociale belge dans le secteur privé

2019 - BESOC - REMUN

SPF Sécurité sociale
3 juillet 2019

ONSS
OFFICE NATIONAL DE SÉCURITÉ SOCIALE

sdworx

- Le **secteur d'activité** d'un salarié semble avoir un impact sur la perception ou non de certaines rémunérations alternatives.
- Les **femmes** entrent beaucoup moins en considération pour bénéficier d'une certaine forme alternative de rémunération (pour 8 des 11 avantages répertoriés).
- Les **jeunes entre 17 et 29 ans** entrent beaucoup moins en considération pour presque toutes les autres formes alternatives de rémunération, à l'exception des indemnités de bicyclette et du remboursement pour les transports publics.
- En général, les **ouvriers** sont beaucoup moins susceptibles de bénéficier des formes alternatives de rémunération étudiées.
- Les **grandes entreprises** semblent davantage accordés les indemnités de bicyclette, l'intervention de l'employeur dans les déplacements entre le domicile et le lieu de travail par les transports publics et les écochèques. Cependant, pour les 8 autres avantages alternatifs sur les 11, ce sont les collaborateurs des **organisations de 500 à 999 travailleurs** qui semblent plus susceptibles de bénéficier de ces formes alternatives de rémunération, tandis que la relation diminue pour les organisations de plus de 1000 collaborateurs.

L'étude complète est disponible en ligne à l'adresse :
https://socialsecurity.belgium.be/fr/publications/sd-worx-etude-remun

Forum sur le futur de la sécurité sociale

Forum 2019 : la sécurité sociale du futur

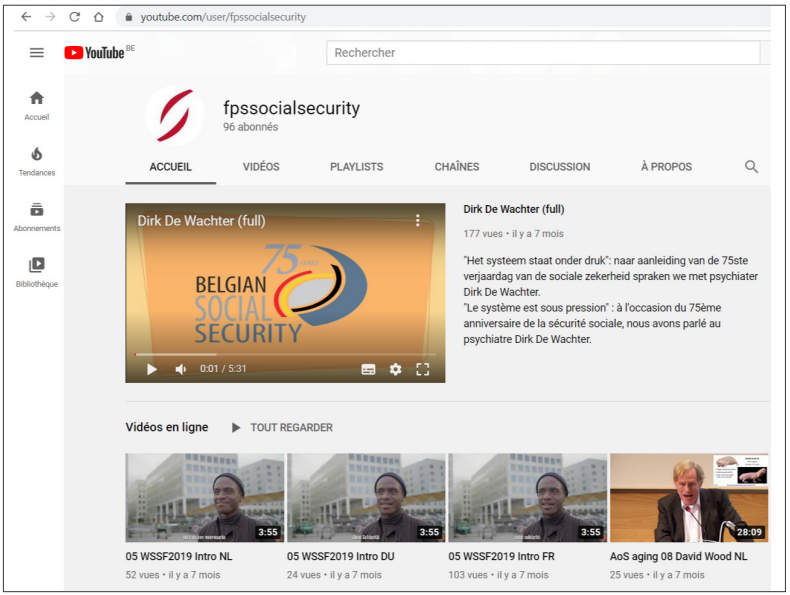
Dans le cadre des 75 ans de la sécurité sociale, le Service public fédéral Sécurité sociale a organisé le 28 février et le 30 avril 2019 un **débat orienté vers l'avenir avec tous les acteurs de la sécurité sociale**. À cette occasion, la DG Besoc a mis en place, avec le soutien de la ministre des Affaires sociales et de la Santé Publique, un cycle de conférences, une plate-forme de réflexion et de concertation baptisée « **Forum sur la sécurité sociale du futur** ». **L'objectif était de soutenir une politique axée sur l'avenir**.

Les parties prenantes, chercheurs et décideurs politiques ont ainsi pu établir un dialogue afin d'envisager des pistes devant permettre de garantir les missions essentielles de la sécurité sociale sur le moyen et long terme. De nombreux orateurs de premier plan ont participé au forum dont des intervenants académiques, politiques, des partenaires sociaux et représentants de la société civile.

Le Forum se veut **un premier jalon de réflexion sur le futur** en tentant de dépassionner le débat qui n'en restera pas moins intéressant, notamment en adoptant une approche « **evidence based** ».

L'approche se veut axée sur un questionnement avec une série d'interrogations pertinentes et impertinentes tournées vers l'avenir et auxquelles un panel de représentants des « parties prenantes » et le public ont pu réagir en live.

Quatre thèmes transversaux considérés comme facteurs clés pour l'avenir de la sécurité sociale ont été traités :



- Une sécurité sociale adéquate pour la population peu qualifiée dans le contexte d'une économie de la connaissance.
- Le non-recours aux droits sociaux (non take-up).
- Sécurité sociale et les nouvelles formes de travail.
- La soutenabilité financière de la sécurité sociale en période disruptive.

Les deux événements ont rassemblé plus de 1000 personnes tant en présentiel qu'en ligne. Les deux forum ont été filmés et l'intégralité des débats et interventions se retrouve sur la chaîne Youtube du SPF.

https://www.youtube.com/user/fpssocialsecurity

03

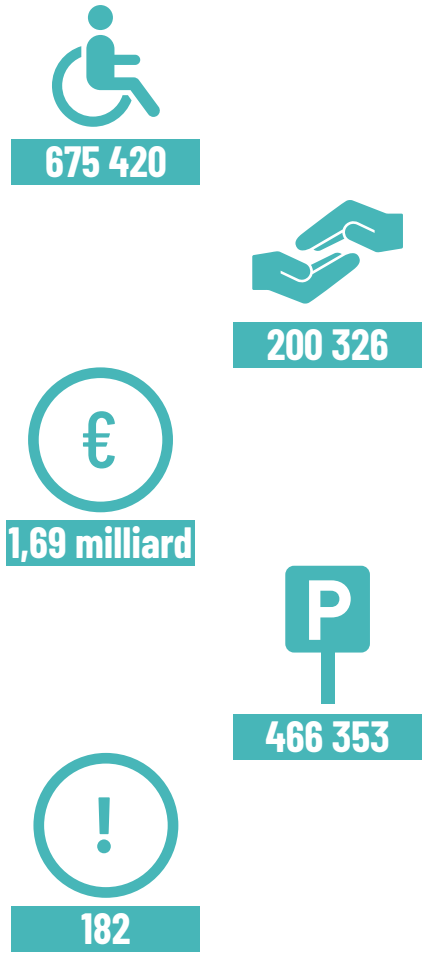
NOUS ENTRETENONS ET FAVORISONS **LE SOUTIEN DE LA SOCIÉTÉ**

Nos actions journalières et la communication de celles-ci permettent à notre SPF de participer au bon fonctionnement de la sécurité sociale et de garantir la qualité des services rendus aux usagers.

Le plan d'action 2019 de la DG personnes handicapées

Quelques chiffres de 2019 :

- 675 420 personnes avait une reconnaissance de leur handicap à la DG personnes handicapées.
- 200 326 personnes ont perçu mensuellement une allocation de remplacement de revenus et/ou une allocation d'intégration (ARR/AI).
- La DG a versé une somme de 1,69 milliard d'euros en allocations.
- Il y avait 466 353 cartes de stationnement pour personnes handicapées en circulation : 71 407 ont été délivrées en 2019.
- 182 plaintes ont été déposées en 2019.
  En 2018, il y en avait 237 et en 2017, 448 .
  Cela signifie que le nombre de plaintes déposées a été considérablement réduit. Parmi celles-ci, 83% étaient de « véritables plaintes », les autres étaient des demandes.



Plan d'action 2019 et ses résultats :

En 2019, la DG Personnes handicapées a travaillé sur ce plan d'action afin **d'améliorer la qualité** de ses services. Les **développements positifs** suivants ont été observés pour la période de janvier 2019 à décembre 2019 :

- Le **recrutement de 21 collaborateurs** a permis d'améliorer l'accessibilité téléphonique ainsi que d'autres actions et améliorations de service.
- **85%** des demandes de subvention sont maintenant complétées dans un délai de 6 mois, alors qu'auparavant ce délai ne représentait que de 67%.
- **75%** des demandes de cartes de stationnement sont désormais traitées dans les 3 mois, alors qu'auparavant, ce chiffre n'était que de 58 %.
- **96%** des appels téléphoniques sont traités immédiatement, alors qu'auparavant ce pourcentage n'était que de 30%.

C'est notamment grâce aux **20 actions concrètes** mises en place pour son plan d'action 2019 que la DGHAN a pu améliorer ses services.

Découvrez ci-dessous certains des projets qui ont été achevés en 2019 et qui ont, en partie, permis d'atteindre ces résultats positifs :

- **Suivi de l'état d'avancement des demandes à chaque étape**
  Un outil (DB-data) a été développé pour suivre l'avancement des applications à toutes les étapes importantes. Des listes sont également établies et communiquées à chaque équipe de base afin de suivre de manière ciblée les demandes à traiter.

- **Approfondir la coopération avec les mutualités et les CPAS**
  En mai et juin, nos assistants sociaux ont participé aux journées de rencontre provinciales du SPP Intégration sociale. Au cours de ces réunions, des informations sur My handicap et la procédure de demande ont été

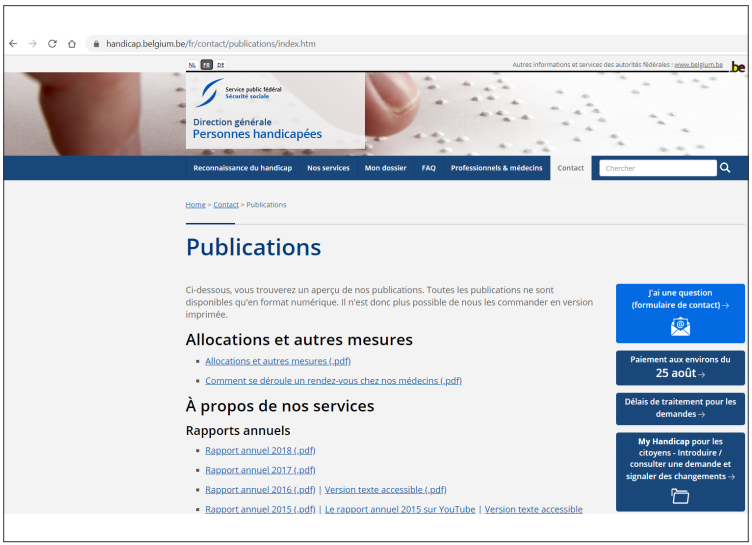
échangées. Ces contacts ont également permis d'approfondir le réseau, qui est un élément essentiel du travail social.

- **Programme de formation accélérée pour les employés nouvellement recrutés**
  Un programme de formation accélérée (21 jours, soit la moitié du temps normal) via une plateforme interactive en ligne a été mis en place pour soutenir les employés nouvellement recrutés avec un résultat opérationnel aussi direct que possible. L'objectif était de les préparer à répondre aux questions par téléphone ou par formulaire web, afin d'accroître rapidement notre accessibilité.

- **Création d'un pool d'employés pour la gestion des dossiers et les évaluations sur pièces au sein des équipes de base**
  Au sein de la DG Personnes handicapées, des équipes régionales de base travaillent. La mise en place d'un pool de gestionnaires de dossiers en 2018-2019 a permis de réduire structurellement les différences d'arriérés de dossiers administratifs à traiter entre les équipes.

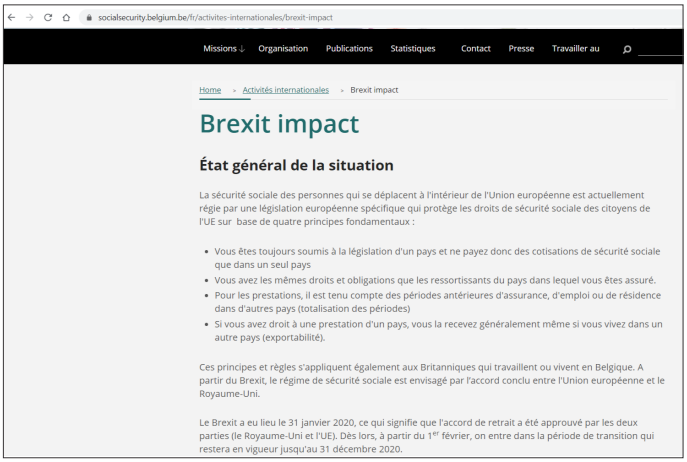
Plus d'informations ? Tous les rapports annuels de la DG personnes handicapées sont disponibles sur ce site web:

https://handicap.belgium.be/fr/contact/publications/index



Brexit

L'étude sur le Brexit et son impact sur notre sécurité sociale



Le Brexit pourrait avoir des conséquences majeures sur les droits sociaux des assurés belges ou britanniques, jusqu'à présent protégés par les règles européennes. **Cet impact doit être mesuré, analysé, et si possible atténué**.

Au niveau fédéral, **notre SPF assure le rôle de coordinateur** Brexit pour la sécurité sociale. Une équipe de 3 juristes spécialisés en droit européen et international coordonne et soutient les préparatifs des parties concernées, de sorte que chaque partenaire (IPSS, SPF, cabinets, etc.) dispose des outils adéquats pour adopter les mesures nécessaires à son propre niveau.

Nos actions dans ce contexte

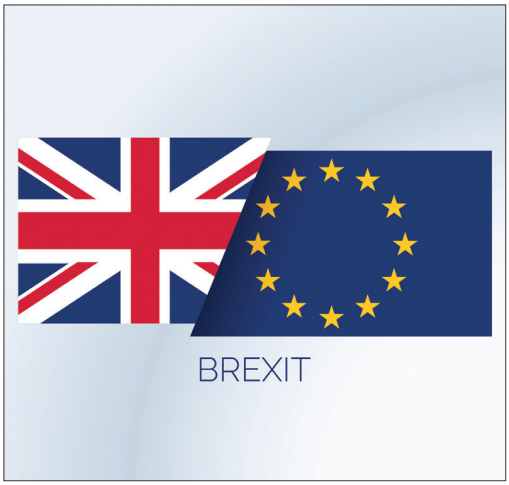
Tout au long de l'année 2019, le SPF a adapté ces préparatifs en continu, au fil de l'évolution du dossier et des reports successifs de la date de sortie.

Le suivi du parcours sinueux du Brexit nécessite donc une approche agile.

En partenariat étroit avec leurs partenaires, les équipes du DG Besoc ont :

- évalué l'impact du Brexit dans le domaine de la protection sociale ;
- proposé et élaboré des mesures permettant d'atténuer les aspects négatifs de cet impact ;

- rendu compte régulièrement de l'évolution de la situation ;
- représenté le secteur de la sécurité sociale dans les différentes concertations nationales (DGE, IKW interfédéral...) ou européennes (Groupe de travail « art. 50 » (un mécanisme de retrait volontaire et unilatéral d'un pays), Groupe « Questions sociales » du Conseil, Commission administrative,...) ;
- implémenté un plan de communication, et une « hotline » à l'intention du citoyen.



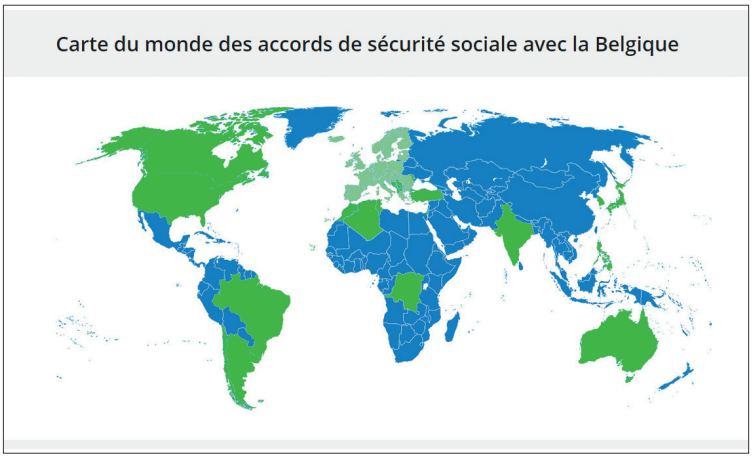
Les équipes du DG Besoc continuent d'analyser et de suivre de près les avancées concernant le Brexit !

Plus d'infos ?
https://socialsecurity.belgium.be/fr/activites-internationales/brexit-impact

Accord bilatéraux

Accords bilatéraux de la Sécurité sociale - 2019

Notre SPF est chargé de négocier et de conclure des accords bilatéraux concernant la sécurité sociale avec d'autres pays. Le SPF Sécurité sociale est responsable dans ce domaine, mais nous travaillons en étroite collaboration avec le SPF Affaires étrangères et les ministères concernés dans les autres pays.



Mais quels sont les objectifs de ces accords ?

Ces traités bilatéraux déterminent la législation applicable aux personnes qui vont vivre, travailler ou étudier dans un autre pays. Ils s'occupent aussi de **déterminer** :

- si ces personnes ont **les mêmes droits et obligations** en matière de sécurité sociale dans le pays où elles travaillent et/ou vivent que les travailleurs salariés ou indépendants de ce pays ;
- les **périodes d'activité professionnelle** dans les deux pays qui seront prises en compte afin d'ouvrir les droits à la sécurité sociale ;
- sous certaines conditions, si les personnes qui résident **dans un autre pays** recevront des **prestations de sécurité sociale belge** et vice versa. Les prestations sont calculées en fonction du travail qui a été réalisé dans chaque pays concerné;
- quelles **périodes d'activité en Belgique et celles dans l'autre pays** seront prises en compte pour ouvrir les droits aux **prestations de sécurité sociale** et pour calculer leur montant, par exemple pour les pensions de retraite belges et celles du pays concerné.

Ils permettent donc aux citoyens de passer rapidement d'un système de sécurité sociale à un autre !

Les traités concernent généralement tant **les salariés que les travailleurs indépendants**. Cependant, les branches de la sécurité sociale peuvent différer d'un traité à l'autre.

Les accords internationaux permettent également rendre la Belgique plus attrayante pour les investisseurs.

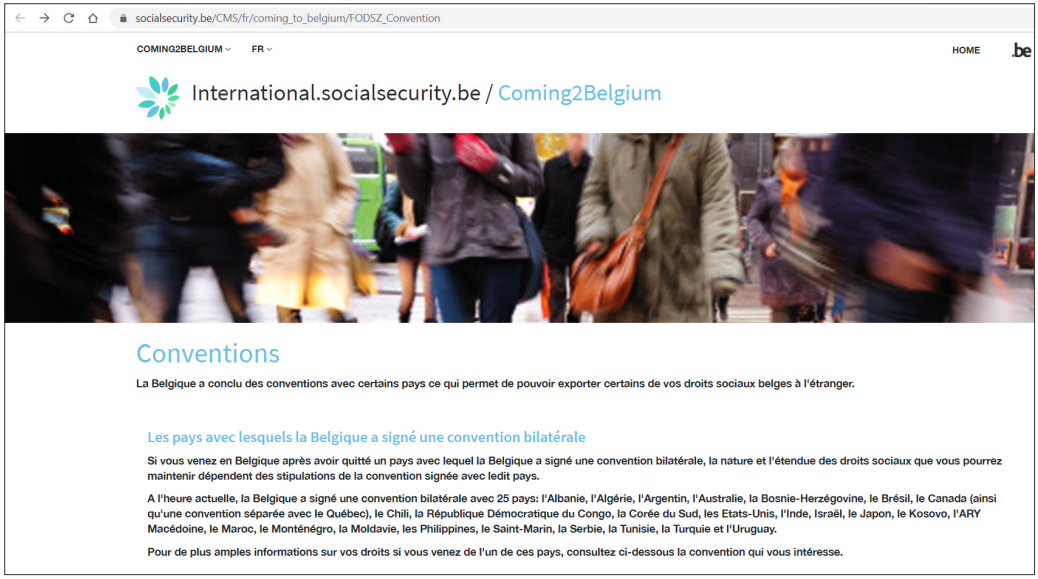
Les nouveaux accords et ceux à venir

Durant l'année 2019, le traité avec le Kosovo est entré en vigueur. Il avait été signé fin de l'année 2018 et concerne **deux branches de la sécurité sociale : la pension de retraite et de survie ainsi que les accidents du travail et maladies professionnelles**. Pour le moment, plusieurs négociations ont déjà commencé et se poursuivent avec les pays suivants : Maroc, Russie, Thaïlande et Pérou.

Plus d'infos ?

Page des accords SS internationaux sur le site du SPF :
https://socialsecurity.belgium.be/fr/accords-internationaux-de-securite-sociale

Portail SS - Venir en Belgique et quitter la Belgique :
https://www.socialsecurity.be/CMS/fr/coming_to_belgium/FODSZ_Convention



04 NOUS EXCELLONS PAR NOS **COLLABORATEURS ET POUR NOS USAGERS**

Notre SPF a une forte culture organisationnelle. Nous comptons sur des collaborateurs résilients et flexibles qui font la différence. Nous devons chérir cette culture et continuer de miser sur elle. L'agilité et la résilience de l'organisation et de ses collaborateurs vont de pair. C'est la force de nos collaborateurs qui permet à l'organisation de rester flexible. Il s'agit d'un défi constant dans une société en évolution perpétuelle et dans laquelle les attentes des usagers sont en constante évolution également.

Cette flexibilité au sein de notre SPF nous permet d'innover et de trouver les meilleurs outils de travail assurant l'efficacité des services sur le long terme et ayant un impact positif auprès des collaborateurs et usagers.

Nouveau système de téléphonie

Renouvellement du système de téléphonie

En 2019, le SPF Sécurité sociale est passé à l'UCCaaS G-Cloud pour la gestion de tous les systèmes de téléphonie. UCCaaS est une plate-forme mutualisée de communication et de collaboration unifiée offerte par le G-Cloud à l'ensemble de l'administration fédérale. Ce projet était d'une grande importance, en particulier pour le numéro gratuit 0800 de la DG Personnes handicapées qui, avec des pics allant jusqu'à 1400 appels en une demi-journée, est l'un des numéros les plus appelés du gouvernement fédéral.

Afin de gérer le flux de communication, le SPF Sécurité sociale a donc opté pour ce nouveau logiciel de téléphonie dans le G-Cloud en 2019. Le logiciel est maintenant utilisé pour le numéro général du SFP et le numéro 0800 de la DG Personnes handicapées. Concrètement, il s'agit d'un lien entre Skype entreprises et Genesys. Plus de 600 employés utilisaient déjà l'UCCaaS depuis 2016 pour leur téléphonie interne, le chat et le courrier électronique.

Afin d'améliorer notre permanence dans le traitement des appels, des rapports détaillés et fiables ont été demandés. En effet, afin de pouvoir continuellement améliorer le service, il est essentiel de connaître la qualité des appels.

J'ai une question

Utilisez **de préférence** le **formulaire de contact**.

- L'option la plus rapide
- Vous recevez immédiatement un accusé de réception
- La question est enregistrée dans votre dossier
- Les documents peuvent être envoyés rapidement par voie électronique

Je souhaite un entretien

Je voudrais de l'aide pour introduire ma demande

Dans ce cas, adressez-vous à votre commune ou à votre CPAS (À quel service m'adresser dans ma commune ? (.pdf))

Votre mutualité peut aussi vous aider.

J'ai une autre question au sujet de mon dossier personnel

Nous organisons tous les mois des permanences en Wallonie (.pdf) et en Flandre (.pdf).

Par courrier

Vous avez un **document imprimé** ? Vous pouvez nous l'envoyer par courrier à l'adresse suivante :

Service public fédéral Sécurité sociale
Direction générale Personnes handicapées
Boulevard du Jardin Botanique 50 bte 150
1000 Bruxelles

Attention ! Vous ne recevrez **pas d'accusé de réception**. Il n'est pas possible de nous envoyer un courrier recommandé.

Veuillez de préférence transmettre les informations à l'aide du formulaire de contact.

Par téléphone

Utilisez de préférence ce canal **uniquement pour obtenir des explications sur une décision ou un recouvrement**.

0800/98 799 (de l'étranger – payant : +32 2 528 69 99)
Tous les jours ouvrables de 8 h 30 à 12 h 30, sauf le mercredi)

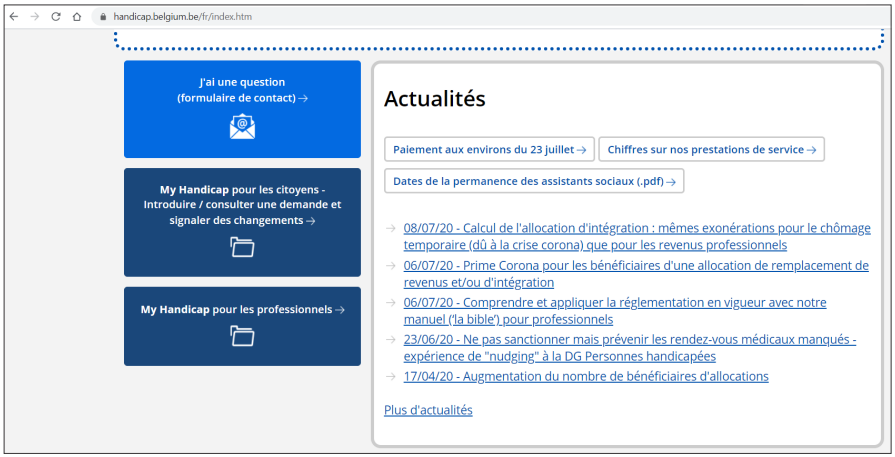
Attention ! Nos calltakers sont fort sollicités.

Vous voulez être certain que nous avons bien reçu votre question ? Dans ce cas, utilisez le formulaire de contact.

Des réponses plus rapides et de meilleure qualité via différents moyens de communication!

www.handicap.belgium.be

En 2019, des mesures importantes ont été prises pour améliorer le service, **en répondant aux appels plus rapidement et en améliorant la qualité des réponses**, grâce à des **employés supplémentaires et à de meilleurs outils**. Par exemple, les questions relatives aux dates de paiement sont désormais traitées en totalité par le biais de la réponse vocale interactive (IVR).



La DG Personnes handicapées répond également de plus en plus rapidement aux questions via le **formulaire de contact** en ligne. Répondre plus rapidement signifie que nous évitons les appels téléphoniques.

Parallèlement, la régionalisation ajoute une complexité supplémentaire au traitement des questions des citoyens. C'est principalement grâce à des **rapports beaucoup plus riches** que nous pouvons désormais procéder aux ajustements nécessaires.

Les données sur le nombre d'appels téléphoniques et d'autres données clés de la DG Han sont désormais également communiquées sur le site web sur une base mensuelle. **Transparents sur nos services, c'est ainsi que nous voulons être !**

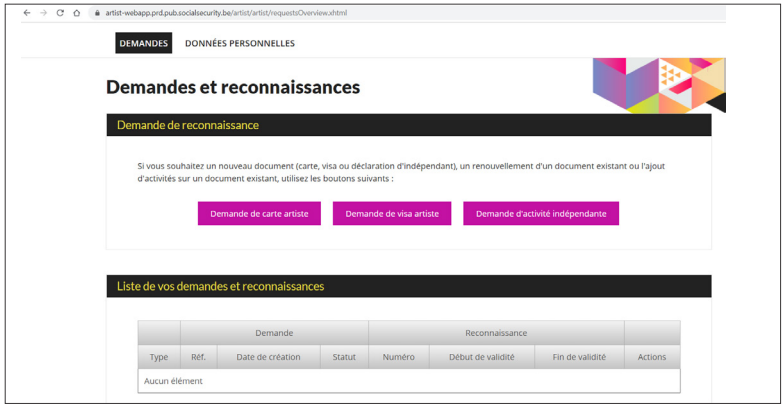
Lien : **https://handicap.belgium.be/fr/chiffres/index.htm**

Lancement de Artist@work

Moins de temps pour l'administratif, c'est plus de temps pour être créatif !

Chaque année, la Commission artistes reçoit **plus de 10.000 demandes de visa d'artiste, de carte d'artiste ou de déclaration d'activité indépendante**. Ces demandes, si elles sont acceptées, permettent aux artistes d'**obtenir une protection sociale minimale dans un contexte professionnel parfois instable** (pour le visa ou la déclaration d'activité indépendante) ou de recourir au régime des petites indemnités (pour la carte).

Afin de faciliter les procédures administratives liées aux demandes, le SPF Sécurité sociale a développé, à l'initiative de la ministre des Affaires sociales, Maggie De Block et du ministre des Indépendants, Denis Ducarme, une **nouvelle plateforme en ligne, Artist@work**, lancée en mai 2019.



Auparavant toutes les demandes étaient introduites via un formulaire papier, ce qui donnait une surcharge de travail dans l'encodage des demandes et un suivi difficile sans programme informatique spécifique.

Les prestations effectuées dans le cadre du régime des petites indemnités (carte) devaient quant à elle être inscrites dans un relevé des prestations papier, ne permettant aucun suivi ni contrôle du respect des conditions. C'est dans ce contexte que la DG BESOC a travaillé, pendant plus de 6 mois en collaboration avec SMALs et avec le soutien des équipes ICT, sur le développement d'une plateforme électronique avec pour objectif l'informatisation des demandes introduites auprès de la Commission artistes.

Via cette **nouvelle plateforme partagée**, les artistes peuvent **introduire une**

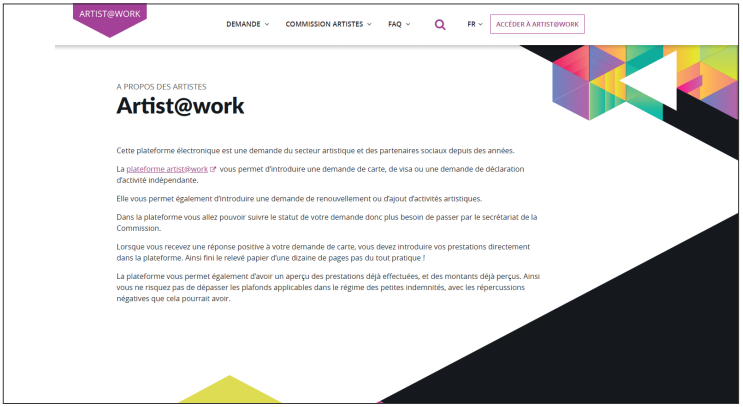
demande en ligne et accéder rapidement au suivi de celle-ci. Ils y constituent leur dossier qu'ils alimentent de pièces jointes, d'URLs et de toutes autres informations nécessaires permettant à la Commission de se faire une idée complète de leur travail et, par conséquent, de plus rapidement prendre une décision.

Ils sont ensuite informés de l'issue de leur demande par les gestionnaires, toujours via la plateforme et par courrier. C'est ce partage centralisé et informatisé des données qui permet de diminuer la charge du travail administratif.
Artist@Work représente donc un gain de temps non négligeable pour les artistes et les collaborateurs du SPF mais également une modernisation du processus administratif auprès du public cible.

En 2019, 5230 demandes ont déjà été encodées en ligne. La plateforme est cependant toujours dans un processus de développement et de nouvelles fonctionnalités pour les collaborateurs devraient être ajoutées dans le courant de 2020.

www.artistatwork.be

Artist@Work, c'est aussi un site internet !



Dans l'optique de limiter le temps dédié aux démarches administratives et afin de permettre aux artistes de se concentrer pleinement sur leurs activités, un site web consacré aux informations concernant les demandes a été créé en parallèle de la plateforme. Le SPF sécurité sociale a rassemblé les réponses aux questions régulièrement posées par les artistes sur le site www.artistatwork.be. Il constitue donc une source d'information centrale pour tous les artistes qui souhaitent entreprendre ces démarches.

Plus d'infos ?
https://www.artistatwork.be/fr/a-propos-des-artistes/artistwork

Chiffres du personnel

Nombre
de collaborateurs
en 2019
626

Répartition
par genre

261
(41,69%)

365
(58,31%)

Répartition
par tranche d'âge

0>24	25>29	30>39	40>49	50>59	60>69
40 (6,39%)	31 (4,95%)	92 (14,70%)	159 (25,40%)	215 (34,35%)	89 (14,22%)

Répartition par niveau

A	B	C	D	O
207 (33,07%)	113 (18,05%)	204 (32,59%)	58 (9,27%)	44 (7,03%)

Répartition par langue

FR	NL
326 (52,08%)	300 (47,92%)

Moyenne de jours de télétravail par semaine et par personne
2,5 jours

Nombre de télétravailleurs
83,55%

Service public fédéral
Sécurité sociale

© 2020

SPF Sécurité sociale
Centre administratif Jardin botanique
Tour des Finances
Boulevard du Jardin Botanique 50
1000 Bruxelles

Editeur responsable
Peter Samyn

Réalisation
Service Communication

Traduction
Service Traduction

Images
©StockPhoto, ©IstockPhoto, SPF Sécurité sociale

D/2020/10.770/25