

# RAPPORT ANNUEL 2014



## ONSSAPL

Office national de sécurité sociale  
des administrations provinciales et locales

.be

# TABLE DES MATIÈRES

**Éditeur responsable**

Philippe Nys  
Fonctionnaire dirigeant

**Personne de contact**

Leslie Doye  
webmaster@onssapl.fgov.be

ONSSAPL  
Rue Joseph II 47  
1000 Bruxelles

Tél. 02 239 12 11  
Fax 02 239 13 80

[www.onssapl.fgov.be](http://www.onssapl.fgov.be)



1	INTRODUCTION	4
2	ORGANISATION ET MISSIONS	6
2.1	Organes de gestion	6
2.2	Organigramme	7
3	MISSION-VISION	8
4	CONTRAT D'ADMINISTRATION	9
5	ACTIVITES DE BASE	11
5.1	La perception, la gestion et la répartition des cotisations légales et conventionnelles	11
5.2	Le contrôle et l'envoi des informations destinées au réseau de la sécurité sociale	11
5.3	La gestion du Fonds de pension solidarisé pour les agents nommés à titre définitif des administrations locales	12
5.4	L' établissement du droit aux allocations familiales et le paiement correct de celles-ci	13
5.5	Le financement, par l'intermédiaire du Maribel social, des emplois supplémentaires du secteur public non marchand	15
5.6	La mise à disposition d'informations sur mesure	15
5.7	Le rôle de l'inspection	20
5.8	L' offre de services communs	22
5.8.1	Le deuxième pilier de pension	22
5.8.2	Le service social collectif	23
5.9	Projets 2014	26
6	GESTION ET ENCADREMENT	29
6.1	Services de support	29
6.1.1	Human Resources	29
6.1.2	ICT	35
6.1.3	Facility	39
6.1.4	Budget & Finances	42
6.2	Soutien au management	43
7	DONNEES FINANCIERES ET STATISTIQUES	46
8	ABREVIATIONS	65

## ET L'ONSSAPL SE PRÉPARE À DEVENIR L'ORPSS...

Le 10 juin 2014, la loi du 12 mai 2014 portant la création de l'Office des régimes particuliers de sécurité sociale a été publiée au Moniteur belge, l'événement-clé de cette année 2014. Le 1<sup>er</sup> janvier 2015, l'Office national de sécurité sociale des administrations provinciales et locales a fusionné avec l'Office de sécurité sociale d'outre-mer, pour devenir l'Office des régimes particuliers de sécurité sociale.

Depuis la décision du conseil des ministres sur la création d'une nouvelle institution publique de sécurité sociale, en novembre 2013, et la validation du projet de fusion par le Comité de gestion, différents groupes de travail composés de membres du personnel des deux institutions ont travaillé d'arrache-pied sur une cinquantaine de projets et d'actions à la réalisation de cette fusion.

Outre ces résultats, l'exécution des engagements du contrat d'administration a, à nouveau, été très réjouissante pour l'année 2014 : plus de 90 % des objectifs ont été réalisés. Dès lors, tous les services étaient suffisamment prêts pour attaquer de nouveaux défis.

Mais les défis n'allaient pas être ceux que j'avais imaginés.

L'accord de gouvernement du 10 octobre 2014 a formulé clairement son intention de réduire le nombre d'IPSS et d'explorer, en premier lieu, les institutions qui avaient des activités et processus similaires. Le contexte budgétaire a rendu les choses encore plus difficiles avec, en 2015, la réalisation d'économies de 4% sur les crédits du personnel, de 20% sur les moyens de fonctionnement et de 20% sur les investissements, majorées annuellement de 2% jusqu'en 2019.

Un changement de cap aussi imprévisible que soudain nous a contraints à faire passer la raison avant l'émotion afin d'être ouvert et objectif, et afin de rechercher la meilleure solution qui est aussi la plus durable, et qui garantira les intérêts de nos groupes cibles spécifiques et de notre personnel.

Les discussions ont été entamées avec l'ONSS et FAMIFED afin de vérifier la pertinence de la préparation d'un avenir commun, avec en point de mire :

- le maintien de l'emploi ;
- la maîtrise des économies et des nouvelles opportunités d'investissement (numérisation des dossiers de sécurité sociale d'outre-mer) ;
- les changements organisationnels rationnels et optimaux.

Ce qui a été construit et accompli en 2014 laissera plus qu'une simple trace et sera une base solide pour ancrer notre place dans d'autres institutions par l'apport de nos compétences et notre engagement à la réalisation de nouveaux objectifs.



**FRANÇOIS FLORIZOONE**  
ADMINISTRATEUR GÉNÉRAL

## LA FUSION EN MODE PROJET

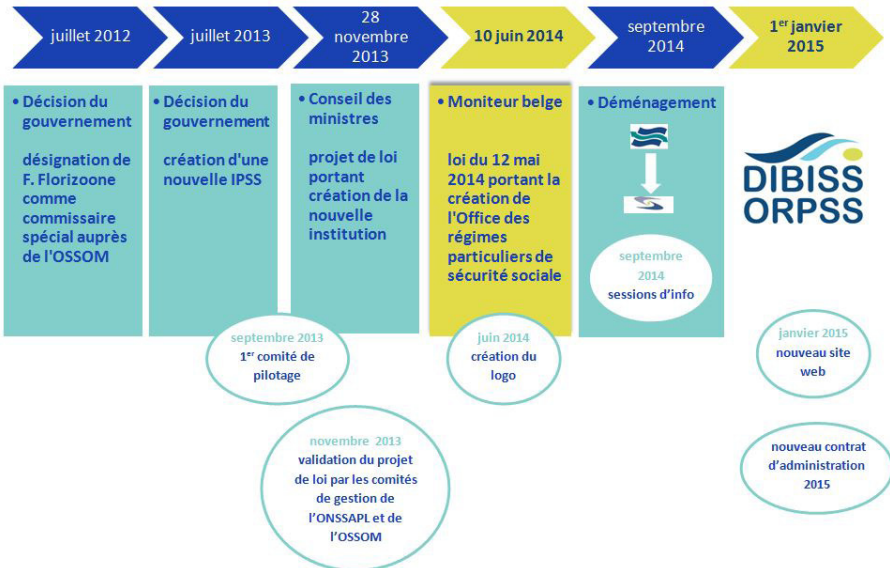
Dès le feu vert du gouvernement pour la création d'une nouvelle institution en juillet 2013, les fonctionnaires dirigeants et les directeurs des services de support de l'ONSSAPL et de l'OSSOM ont identifié une cinquantaine de points d'action en vue de la préparation de la fusion physique de l'OSSOM et de l'ONSSAPL en septembre 2014 et de l'intégration complète avec une nouvelle législation le 1<sup>er</sup> janvier 2015. Suivant la méthodologie de gestion de projets, pour chaque point d'action ou projet, une fiche a été élaborée, un responsable désigné et un calendrier fixé. Chaque mois, un comité de pilotage interne composé des fonctionnaires dirigeants des deux institutions, avec l'aide d'un consultant externe, s'est réuni afin de faire le point sur l'avancement des projets et actions.

Un feedback régulier a également été fait aux Comités de gestion et aux Comités de concertation de base des deux institutions.

Parmi les principaux résultats atteints, on peut citer notamment :

- la rédaction de la nouvelle loi permettant la création de l'ORPSS ;
- la rédaction d'un règlement de travail commun et la définition des nouveaux avantages sociaux communs ;
- l'implantation dans le bâtiment Loi des services opérationnels de l'OSSOM et de sa direction générale ;
- l'intégration de l'ensemble des services de support (informatique, personnel, logistique et finances, ...) des deux institutions.

Deux principes ont été au centre des travaux préparatoires, à savoir la garantie des droits de l'usager et la garantie d'emploi pour le personnel.



## 2.1 ORGANES DE GESTION

### ADMINISTRATION GÉNÉRALE

#### ADMINISTRATEUR GÉNÉRAL

FRANÇOIS FLORIZOONE

#### ADMINISTRATEUR GÉNÉRAL ADJOINT

PHILIPPE NYS

#### RÉVISEURS

ERIK THUYSBAERT ET

BERT KEGELS

### COMITÉ DE GESTION AU 31/12/2014

#### PRÉSIDENT

YVES ROGER

#### REPRÉSENTANTS DES ORGANISATIONS DES EMPLOYEURS

CLÉMENT CROHAIN

LUC DEHAENE

PHILIPPE DESPREZ

THEO JANSSENS (REPLACÉ PAR RUDY CODDENS – NOMMÉ LE 28/05/2014)

SABINE VANDOOREN (REPLACÉE PAR LINDA LAUWERS – NOMMÉE LE 28/05/2014)

DOMINIQUE NOTTE

DIDIER PETITJEAN

#### SECRÉTAIRE

CHRISTEL RENARD

### CONSEIL DE DIRECTION

#### ADMINISTRATEUR GÉNÉRAL

FRANÇOIS FLORIZOONE

#### INSPECTION

ALEX BURKE

#### PRESTATIONS FAMILIALES

JEAN COUNET

#### REPRÉSENTANTS DES ORGANISATIONS DES TRAVAILLEURS

PAUL VEREECKE (PENSIONNÉ LE 01/12/2014 ET REMPLACÉ PAR INGRID DAVELOOSE)

EMIEL LUYTEN

GUY CRIJNS

LILIANE LEMAUVAIS (REPLACÉE PAR OLIVIER NYSSSEN – NOMMÉ LE 25/07/2014)

RUDY JANSSENS

LUC HAMELINCK

VINCIANE MORTIER (REPLACÉE PAR CHRISTOPH VANDENBULCKE – NOMMÉ LE 28/05/2014)

#### ADMINISTRATEUR GÉNÉRAL ADJOINT

PHILIPPE NYS

#### SÉCURITÉ SOCIALE

JOHAN VAN DER BRUGGEN

#### SUPPORT (HR, ICT, FACILITY ET BUDGET & FINANCES)

WIM BROUCKE

#### COMMISSAIRES DU GOUVERNEMENT

#### *REPRÉSENTANT DU MINISTRE DES AFFAIRES SOCIALES*

DANIËL TRESEGNIÉ

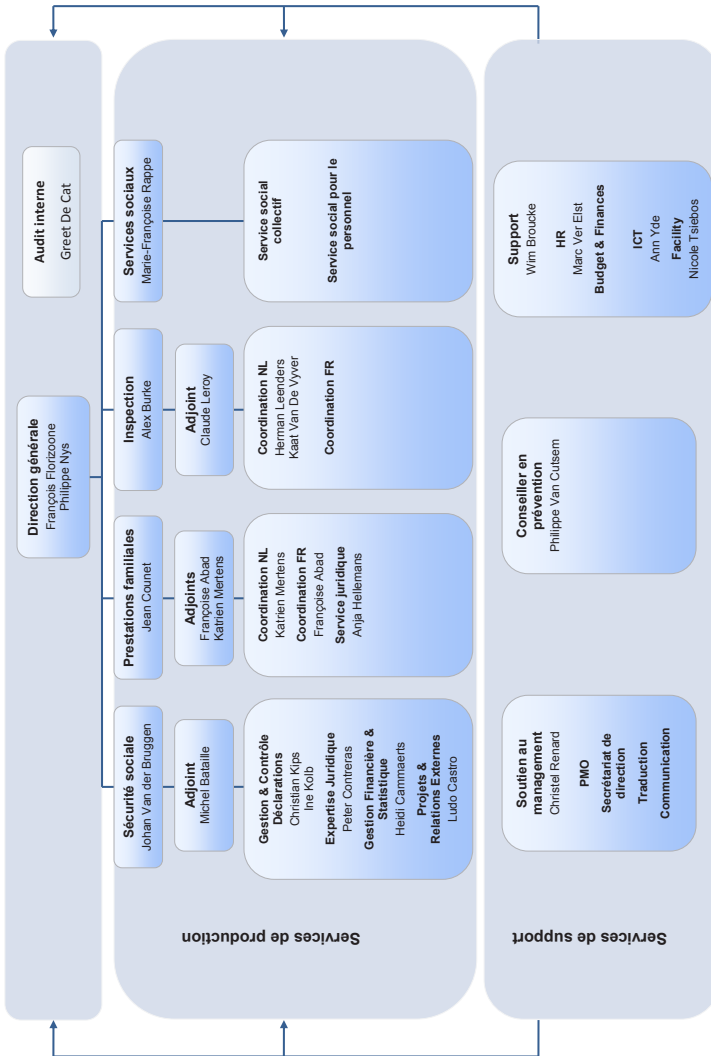
#### *REPRÉSENTANT DU MINISTRE DE L'INTÉRIEUR*

PHILIPPE MOREAU

#### *REPRÉSENTANT DU MINISTRE DU BUDGET*

JEAN-MARIE CADIAT

## 2.2 ORGANIGRAMME



L'ONSSAPL veut être, pour les administrations locales et leurs travailleurs, le partenaire incontournable en matière de sécurité sociale et d'avantages sociaux.

## Les engagements de l'ONSSAPL

La gestion du Fonds de pension solidarisé pour les agents nommés à titre définitif des administrations locales

Le financement, par l'intermédiaire du Maribel social, des emplois supplémentaires du secteur public non marchand

La mise à disposition d'informations sur mesure

La perception, la gestion et la répartition des cotisations légales et conventionnelles

Le contrôle et l'envoi des informations destinées au réseau de la sécurité sociale

L'offre de services collectifs facultatifs tels que le deuxième pilier de pension, le service social, l'assurance hospitalisation, ...

L'établissement du droit aux allocations familiales et le paiement correct de celles-ci

Orientation client

Sens des responsabilités

Orientation résultat

Esprit d'équipe

Sens de l'initiative



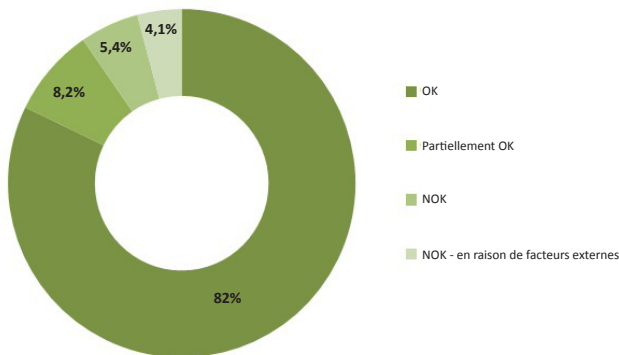
## ÉVALUATION CONTRAT D'ADMINISTRATION 2014

Le contrat d'administration 2013-2015 s'inscrit dans les enjeux politiques et financiers particuliers auxquels le secteur de la sécurité sociale, dans son ensemble, doit faire face aujourd'hui. À l'instar des autres institutions publiques de sécurité sociale (IPSS), l'ONSSAPL a créé dans ce contrat d'administration un cadre pour la réalisation de l'objectif imposé à tous les services publics par la crise économique, à savoir un meilleur rendement avec moins de moyens.

À la demande du gouvernement, le contrat d'administration 2013-2015 se compose de trois volets importants, plus précisément : « le soutien à la politique », « l'optimisation des missions de base » et « la bonne gouvernance ». Ces trois volets sont complétés par les engagements généraux collectifs des deux parties, les synergies entre les IPSS, un volet budgétaire, comptable et financier et par une partie relative à la collaboration aux projets transversaux.

Le contrat d'administration reprend 100 engagements dont 73 constituaient un objectif pour l'année 2014.

Grâce à l'investissement de l'ensemble du personnel, l'ONSSAPL a réalisé **82%** de ses engagements intégralement et **8,2%** partiellement. Des facteurs externes ont empêché la réalisation de **4,1%** des engagements. Il convient d'entendre par facteurs externes : l'abandon d'un projet par un de nos partenaires, la fusion avec l'OSSOM... Seuls **5,4%** des engagements n'ont pas été réalisés.



## PRÉPARATION D'UNE ANNEXE AU CONTRAT D'ADMINISTRATION 2015

Le conseil des ministres du 12 juillet 2013 a décidé de fusionner l'Office national de sécurité sociale des administrations provinciales et locales et l'Office de sécurité sociale d'outre-mer en une seule institution : l'Office des régimes particuliers de sécurité sociale (ORPSS).

Vu la fusion et les nouvelles missions y afférentes, il convenait de faire un avenant au contrat d'administration actuel de l'ONSSAPL. L'année 2014 a donc été celle des préparatifs et des concertations en vue de la nouvelle annexe au contrat d'administration.

Quelques nouveautés sont les engagements pour la direction sécurité sociale d'outre-mer, le service social collectif ainsi qu'une série de nouveaux engagements concernant l'information et la communication. Parallèlement, quelques articles ont aussi été adaptés en ce qui concerne le timing et les budgets, et des indicateurs ont été reformulés.

### CYCLE DE GESTION

Comme l'an passé, l'ONSSAPL suit le cycle de gestion. Cette année les plans opérationnels ont été finalisés. Chaque plan opérationnel est suivi mensuellement par service. En outre, les résultats de chaque objectif du plan opérationnel sont soumis trimestriellement à la direction. La direction examine l'état des lieux de tous les objectifs et peut, si nécessaire, corriger les plans d'action.

Fin 2014, l'instrument de suivi a été débattu et évalué en concertation avec tous les services, l'OSSOM y compris, attendu que les nouveaux objectifs attribués aux deux institutions sont repris dans les plans opérationnels à partir de 2015. Pour l'OSSOM, la rédaction et le suivi des objectifs ne sont pas totalement neufs, l'institution y travaille déjà depuis plusieurs années.

La tâche de PMO consistait à standardiser la rédaction et le suivi des plans opérationnels afin d'éviter d'appliquer différents systèmes de suivi. Les objectifs sont, en effet, la simplification et l'efficacité.

## 5.1 LA PERCEPTION, LA GESTION ET LA RÉPARTITION DES COTISATIONS LÉGALES ET CONVENTIONNELLES

Une des missions principales de l'ONSSAPL consiste à percevoir et à répartir les cotisations de sécurité sociale. Pour plus de 87% des administrations locales, la perception est automatique. Le reste des employeurs transfère manuellement (mensuellement) les cotisations demandées. Le suivi de ces paiements s'effectue à la lumière des comptes employeurs. En cas de défaut de paiement, l'employeur reçoit une mise en demeure. S'il ne réserve aucune suite à cette dernière, l'ONSSAPL peut procéder à un prélèvement d'office, prévu par l'article 21 de l'arrêté royal du 25 octobre 1985.

Chaque mois, le comité de gestion obtient un aperçu de la perception des cotisations du mois précédent, ce qui permet essentiellement d'expliquer et de suivre les retards de paiement.

La répartition correcte de ces cotisations a lieu après clôture de la facturation. La majeure partie est reversée à l'Office national de sécurité sociale (ONSS) à destination de la Gestion globale. Les cotisations de pension sont destinées au Service des pensions du secteur public (SdPSP) et à quelques institutions de prévoyance. Les cotisations d'allocations familiales sont gérées en interne et affectées au paiement des prestations familiales. S'ajoutent encore à cela des cotisations destinées au Fonds Maribel social, ainsi qu'au deuxième pilier de pension. Les cotisations restantes sont notamment destinées au Fonds des maladies professionnelles (FMP), à l'Office national des vacances annuelles (ONVA) et à Famifed. Tous ces flux financiers ont lieu mensuellement en fonction de l'estimation des recettes trimestrielles. La clôture avec les montants réels à payer se fait par l'intermédiaire d'un modèle financier qui prévoit une clôture provisoire et permet éventuellement de rectifier à temps les flux financiers vers les divers organismes afin de correspondre au mieux aux dépenses réelles. Tout cela mène à une meilleure prestation de service pour les organismes de répartition et de paiement.

À partir de ces données, nous avons réalisé un modèle permettant d'estimer précisément les rentrées attendues. Ce modèle est également utilisé pour la conception du budget de mission de l'ONSSAPL.

## 5.2 LE CONTRÔLE ET L'ENVOI DES INFORMATIONS DESTINÉES AU RÉSEAU DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

Le traitement des déclarations englobe principalement le suivi et le traitement des déclarations, la gestion des anomalies, la vérification de contrôles croisés entre la Dimona et la DmfAPPL, le traitement des déclarations prescrites et l'amélioration permanente de la qualité de la base de données en vue de préserver les droits sociaux des travailleurs salariés. Parallèlement à cela, l'ONSSAPL prépare également le traitement financier des déclarations et s'occupe de la gestion du répertoire des employeurs et de l'intégration des décisions des conseils concernant le deuxième pilier de pension.

L'ONSSAPL s'est engagé à accroître la qualité des déclarations et particulièrement l'application correcte de la réglementation en matière de sécurité sociale. Dans le cadre de cet objectif, l'ONSSAPL a en 2014 poursuivi le développement des initiatives prises antérieurement.

Le traitement des diverses déclarations (DmfAPPL et Dimona) et la gestion du répertoire des employeurs s'inscrivent dans le cadre du principe de SPOC (Single Point of Contact) que la direction sécurité sociale locale applique depuis quelques années. Ce principe implique que chaque gestionnaire de dossier constitue le point de contact d'un cercle déterminé d'employeurs et/ou de prestataires de service pour toutes les matières qui requièrent un contact avec l'ONSSAPL. Afin d'améliorer encore la communication, quatre SPOC particuliers ont été désignés pour traiter toutes les relations avec les prestataires de service.

Dans l'optique d'optimiser l'assistance de première ligne, les gestionnaires de dossier sont en formation continue. Les questions trop spécifiques ou techniques sont transmises aux services spécialisés (principalement le service juridique, le service inspection et le service ICT), la première ligne se chargeant naturellement de faire suivre les réponses aux correspondants.

Dans le cadre de la poursuite du développement des processus DmfAPPL, les anomalies existantes ont été requalifiées. Il existe désormais une distinction entre les anomalies qui tiennent lieu d'avertissement et les erreurs qui exigent absolument une rectification de l'employeur, de son mandataire ou en dernière instance de l'ONSSAPL. La rectification d'une anomalie doit respecter un calendrier strict.

L'ONSSAPL enregistre les données de chaque administration locale nouvellement affiliée dans son répertoire des employeurs. Une banque de données conçue à cet effet est gérée au moyen d'une application interactive sécurisée sur le site portail de la sécurité sociale ainsi que de certains formulaires encore disponibles au format papier. Les employeurs utilisent ces canaux pour communiquer tout changement de leurs données. L'ONSSAPL publie également une partie des données qu'il gère sur le réseau de la sécurité sociale.

### **5.3 LA GESTION DU FONDS DE PENSION SOLIDARISÉ POUR LES AGENTS NOMMÉS À TITRE DÉFINITIF DES ADMINISTRATIONS LOCALES**

L'ONSSAPL joue, depuis quelques années déjà, un rôle important en matière de financement des pensions pour le personnel statutaire des administrations provinciales et locales. La loi du 24 octobre 2011 a modifié en profondeur ce rôle, mettant un terme au caractère déficitaire des anciens régimes de pension.

La loi de financement des pensions repose sur un modèle combinant le principe de solidarité classique et la responsabilisation des administrations locales. L'objectif est d'aboutir à une répartition plus adaptée des charges de pension du secteur local dans le cadre de laquelle la charge de pension et la politique de nomination d'une administration locale contribuent à déterminer sa facture de pension.

Durant l'été 2014, une nouvelle simulation de l'évolution attendue de la masse salariale, des charges de pension et par conséquent des cotisations de responsabilisation possibles a été réalisée (2014-2020) et envoyée à l'ensemble des administrations locales. La direction sécurité sociale locale a ainsi tenté de mieux répondre à la question des administrations affiliées de disposer de davantage de données pour la confection de leur budget pluriannuel.

En septembre 2014, les lettres de notification et factures de responsabilisation ont été envoyées aux administrations locales. Parmi les 1.530 administrations locales qui emploient ou ont employé des agents nommés à titre définitif, 518 ont été responsabilisées pour un montant total de 178.579.066 EUR pour l'année 2013. Pour plus d'informations concernant ce projet, voir la rubrique 5.9 « Projets 2014 ».

Pour de plus amples renseignements sur le Fonds de pension solidarisé, consultez la rubrique « Données financières et statistiques » à la page 61.

## 5.4 L'ÉTABLISSEMENT DU DROIT AUX ALLOCATIONS FAMILIALES ET LE PAIEMENT CORRECT DE CELLES-CI

### *ÉTAT DES LIEUX SUR CE QUI A ÉTÉ RÉALISÉ*

Au cours de l'année 2014, c'est plus de 134.000 familles relevant du secteur des administrations provinciales et locales qui ont été servies par la direction des prestations familiales. L'augmentation du nombre de familles résulte du transfert, à partir de juillet 2014 des quelques 6.000 dossiers de la police fédérale dont la gestion a été confiée à l'ONSSAPL.

On notera que la direction a rencontré la totalité des objectifs de production ambitieux fixés dans sept articles du contrat d'administration 2013-2015. Ces objectifs portent sur la rapidité de traitement du courrier et des données électroniques, sur la qualité des encodages et la stricte limitation des erreurs de service.

On peut donc en conclure que les 134.000 familles dont l'ONSSAPL a la charge reçoivent les allocations familiales auxquelles elles ont droit avec rapidité, régularité et exactitude.

Par ailleurs, par souci de proximité avec les familles, la direction est partiellement décentralisée à Gand (22.200 dossiers des deux Flandres), Liège (20.200 dossiers des provinces de Liège et du Luxembourg) et Mons (18.400 dossiers du Hainaut), le reste étant traité à l'administration centrale.

Chaque bureau est organisé de manière à recevoir ses propres allocataires mais aussi ceux des autres implantations ; cette faculté est vivement appréciée des familles. La création d'un second bureau dans le nord du pays a été suspendue peu après l'annonce du transfert, vers les entités fédérées, de la compétence des allocations familiales.

En 2014, le projet de dossier électronique d'allocations familiales s'est poursuivi par l'attribution du marché (procédure de marché public) à la firme Soludoc.

Cette opération est destinée non seulement à supprimer le papier mais vise également à gagner en productivité grâce à l'utilisation d'un véritable système de gestion électronique documentaire. En outre, ce système ouvrira, aux gestionnaires de dossiers, la possibilité de faire du télétravail à partir de la fin de l'année 2015.

## ZOOM SUR LE DOSSIER ÉLECTRONIQUE

*Lors de la rédaction du rapport annuel 2014, Jean Counet, Directeur de la direction prestations familiales, déclare que « le projet de dossier électronique suit son cours ». Où en est-on aujourd'hui ?*

L'année 2014 a connu principalement toutes les étapes de la procédure de marché public : rédaction du cahier des charges, publication, questions-réponses avec les candidats soumissionnaires, réception et analyse des offres, visites sur le terrain et enfin l'attribution. La préparation du cahier des charges constitue une étape capitale pour désigner le meilleur fournisseur, tant du point de vue de la qualité de son offre que du prix. La définition précise de l'objet du marché et des critères d'attribution a eu pour objectif d'obtenir une solution dossier électronique qui tienne compte de notre spécificité métier et de nos procédures. Nous ne voulions pas d'une application « prête à l'emploi » à laquelle nous allions devoir nous adapter sans pouvoir l'harmoniser avec notre fonctionnement et nos besoins.

### **Quid de ces critères ? Quelques exemples ?**

Je peux citer la force probante, l'adaptabilité de la solution GED, l'ergonomie de la solution, la reconnaissance OCR et la qualité des images.

### **Et donc, ce marché a été attribué ? Quand et à qui ?**

Oui, le 21 octobre 2014, à la firme SOLUDOC de Berchem-Sainte-Agathe.

### **Et maintenant ?**

Des groupes de travail constitués de futurs utilisateurs (gestionnaires de dossiers, responsables de groupe, ...) vont se pencher sur les aspects pratiques et les fonctionnalités dont ils auront besoin pour rendre leur travail quotidien plus facile et plus performant. Suivront une période de tests avec les utilisateurs, puis une semaine de mise en production pour des groupes pilotes et la formation des agents. Si tout se déroule sans écueil majeur, nous espérons démarrer la production dans nos bureaux de Bruxelles en juin 2015.



**FRANÇOISE ABAD**  
CHEF DE PROJET

## 5.5 LE FINANCEMENT, PAR L'INTERMÉDIAIRE DU MARIBEL SOCIAL, D'EMPLOIS SUPPLÉMENTAIRES DANS LE SECTEUR PUBLIC NON MARCHAND

Les employeurs publics qui exercent une activité en lien avec les soins de santé, l'assistance sociale ou la culture peuvent bénéficier d'une intervention financière du Fonds Maribel social du secteur public. Les moyens du Fonds proviennent de la réduction des cotisations patronales des employeurs du secteur non marchand.

Pour 2014, les moyens mis à disposition du Fonds ont considérablement augmenté. Le Fonds Maribel social du secteur public a décidé d'affecter ces moyens supplémentaires à l'octroi de nouveaux emplois (260 équivalents temps plein) et à la hausse du montant de l'intervention financière, tant pour tous les emplois déjà créés que pour les nouveaux, de 150 EUR sur base annuelle.

En 2014, 11.056 emplois, exprimés en équivalents temps plein, ont ainsi été financés par le Fonds Maribel social.

Dans le cadre du projet « formation 600 », 150 travailleurs temps plein des secteurs fédéraux de la santé ont eu l'opportunité en 2014 de suivre pendant maximum trois années académiques une formation de bachelier en soins infirmiers ou un brevet d'infirmier. Le travailleur qui suit cette formation est remplacé et le Maribel social finance ce remplacement.

Le Fonds Maribel social du secteur public est en outre chargé de l'exécution de diverses mesures émanant des accords sociaux relatifs aux secteurs fédéraux de la santé. Dans le cadre de la mesure de « statutarisation », un montant de 7.896.312,12 EUR a été mis à disposition des hôpitaux publics en vue de stabiliser ou d'accroître le nombre d'agents nommés. Les hôpitaux publics dont le nombre d'agents nommés est au moins resté stable par rapport à 2012 ont pu compter sur une intervention financière.

Dans le cadre de la mesure de congé supplémentaire à partir de 52 ans, le Fonds se charge du financement du remplacement (partiel) des travailleurs qui bénéficient de l'avantage du congé supplémentaire. En 2014, 186,25 équivalents temps plein ont été financés.

La mesure d'emploi des jeunes peu qualifiés dans le cadre du pacte des générations a pour objectif de promouvoir l'emploi de jeunes peu qualifiés dans le secteur non marchand et concerne tant les projets relevant de la compétence de l'administration fédérale que les projets relevant de celle des entités fédérées.

En 2014, 92 équivalents temps plein ont été financés dans le cadre du projet « centres d'accueil de jour » et du projet « accueil extrascolaire » à charge de la Communauté flamande. 55,8 équivalents temps plein ont été financés dans le cadre du projet « accueil extrascolaire » de la Communauté française.

## 5.6 LA MISE À DISPOSITION D'INFORMATION SUR MESURE

### 5.6.1 GESTION DU SITE INTERNET ET DU PORTAIL

Deux canaux d'information concernant la législation de la sécurité sociale applicable au personnel des administrations locales sont utilisés : le site internet de l'[ONSSAPL](#) et le portail de la [sécurité sociale](#). Le site internet de l'ONSSAPL reprend toutes les informations sur le rôle, les missions, les publications (rapports annuels, statistiques, rapports d'activités, etc.) et les directives réglementaires et administratives de l'institution. Sur le portail sont publiées toutes les instructions générales et techniques en vue de compléter les déclarations. Les programmes d'aide en vue de l'introduction de la déclaration y sont également disponibles.

Dans un souci d'uniformisation des renseignements, l'ONSSAPL fait correspondre au mieux les deux sites internet. En outre, toutes les applications sont évaluées quant à leur convivialité et toutes les informations sont publiées de manière lisible. L'ONSSAPL met tout en œuvre pour adapter et actualiser ces sites internet.

Le contenu du site web et du site portail a été analysé en 2012. L'harmonisation des contenus des deux sites a eu lieu en 2013, à la suite des résultats de l'enquête de satisfaction de la clientèle de 2011. En 2014, les deux ont été améliorés en continu afin de répondre aux besoins de nos clients en publiant notamment des instructions techniques et autres messages.

## 5.6.2 GESTION DES DONNÉES D'EMPLOI

C'est dans ce même contexte que l'ONSSAPL, en qualité de centre de connaissances de la sécurité sociale, souhaite proposer des données chiffrées de qualité au public (syndicats, politiques, étudiants, inspecteurs, etc.).

Tous les six mois, l'ONSSAPL publie, à partir des données de la déclaration multifonctionnelle de sécurité sociale DmfAPPL, les chiffres relatifs à l'emploi dans les administrations affiliées, sous la forme d'un rapport standard. Cette brochure est disponible en version électronique sur le site internet de l'ONSSAPL. Les autres données chiffrées doivent être demandées spécifiquement. L'ONSSAPL reçoit en effet de plus en plus souvent des demandes pour mettre des données chiffrées spécifiques à disposition des divers cabinets, groupes d'études et commissions d'évaluation.

Afin de mieux répondre aux besoins du public, l'ONSSAPL souhaite en première instance élargir son panel de données. Les chiffres doivent aussi satisfaire aux dimensions de qualité exigées par le code de bonnes pratiques concernant les statistiques européennes d'Eurostat (pertinence, exactitude et fiabilité, actualité, cohérence et comparabilité, accessibilité et clarté). Comme le mentionne également le contrat d'administration 2013-2015, les données chiffrées concernant la Communauté germanophone sont également disponibles.

Enfin, l'ONSSAPL s'engage, avec d'autres institutions de sécurité sociale, à harmoniser et à standardiser encore ce matériel statistique.

## ATA ET CONCERTATION BILATÉRALE

L'ONSSAPL attache une grande importance à la convivialité à l'égard du client. Une coopération saine avec les employeurs et leurs prestataires de services contribue grandement à obtenir les données de rémunération et de prestation dont l'Office entend se porter garant.

Partant de ce principe, l'ONSSAPL a par le passé déjà fortement investi dans le développement et l'entretien de contacts étroits avec les secrétariats *Full Service* (SFS).

Chaque trimestre a lieu une session d'information, l'ATA (Adaptations trimestrielles - Trimestriële aanpassingen), lors de laquelle les adaptations trimestrielles de la déclaration de sécurité sociale sont commentées. Tous les SFS sont invités à cette session d'information. Chaque session donne lieu à une enquête de satisfaction.

Les résultats qui en découlent démontrent l'utilité d'un tel concept ainsi que la valeur qu'accordent les SFS à ces initiatives. Sur base des remarques émises, l'ONSSAPL a établi et exécuté un plan d'actions au cours de l'année 2014 en vue de perfectionner ces sessions d'information. D'une part, les principes d'organisation ainsi que les techniques de communication et de présentation ont été affinés vers davantage d'attractivité et de modernité. D'autre part, la formule d'évaluation a été revue afin de se fonder sur des critères sans cesse plus concrets et mesurables, qui permettent de cibler plus facilement les actions à entreprendre pour répondre au mieux aux attentes et aux besoins exprimés par les SFS.

Parallèlement à cette réunion, l'ONSSAPL organise deux fois par an une concertation bilatérale avec tous les types de prestataires de services qui représentent ensemble 90% des employeurs affiliés. Cette concertation aborde les anomalies existantes, les constatations de la direction inspection et les problèmes concrets éventuels.



## ENTRETIEN AVEC SARAH DE SCHUYTENER, CHEF DE GROUPE, & CÉLINE LAUVAUX, GESTIONNAIRE DE DOSSIER.

### *Pourriez-vous nous décrire votre fonction et vos tâches quotidiennes ?*

**Céline** : En tant que gestionnaire de dossier, ma mission consiste à assister d'un point de vue technique et légal les employeurs dans le cadre de l'introduction de leurs déclarations de sécurité sociale, et ce en vue d'assurer le financement correct de la sécurité sociale dans sa globalité par le biais de la perception des cotisations mais aussi de garantir les droits des travailleurs concernés.

L'exactitude des données déclarées en matière de rémunérations et de prestations est effectivement primordiale puisque ces données sont mises à disposition des divers organismes tels que l'ONEM, les mutuelles, etc. Le fait qu'un travailleur soit mal déclaré peut ainsi générer des anomalies d'assurabilité, ce qui entraînerait le risque que ce travailleur ne puisse entre autres plus être remboursé dans le cadre des soins de santé ou soit confronté à des manquèments pour le futur calcul de sa pension.

Mon rôle est donc de fournir tous les renseignements dont les employeurs ont besoin pour déclarer des données de qualité. Lorsque des anomalies sont constatées dans les déclarations introduites, j'apporte aussi dans la mesure du possible directement les corrections requises ou, si cela s'avère nécessaire, je prends contact avec l'employeur afin de lui expliquer les régularisations à apporter et assure dans le même temps un suivi de ces correctifs. Comme vous pouvez le constater, nous entreprenons toutes les actions possibles afin de simplifier au maximum la tâche des employeurs !

D'un point de vue théorique, la déclaration multifonctionnelle peut évoluer d'un trimestre à l'autre et certaines informations, suite à une nouvelle législation par exemple, doivent être reprises sur cette déclaration. Il est dès lors indispensable de se tenir à jour quant aux nouveautés et adaptations.

Je prends ma mission au sérieux, car pour moi une déclaration de sécurité sociale doit être sincère et complète pour chaque travailleur. Elle est le pilier sur lequel reposent les intérêts aussi bien présent que futur, même lointain, de tout travailleur et de la sécurité sociale dans son ensemble.

**Sarah** : En tant que chef de groupe, je gère la boîte mail générique sur laquelle les questions des employeurs arrivent. Mon rôle consiste à transférer les e-mails entrants sous forme de tâches au gestionnaire de dossier ainsi qu'à filtrer certaines questions et à les transmettre au bon service ou à la bonne personne afin d'en garantir le traitement. J'assure ensuite le suivi, l'éventuelle correction et la validation des propositions de réponse faites par les gestionnaires de dossier. En tant que superviseur, il est de mon ressort d'assurer un contenu de qualité, et ce dans le respect des délais prescrits par notre contrat d'administration.

Soutenir et conseiller les collaborateurs dans l'exécution de leurs tâches relève également de mon *core business*, surtout lorsque la matière est complexe. Ma connaissance du Maribel social est par exemple utile aux collègues dans le cadre de l'exécution de contrôles et de la transmission d'information aux employeurs.

Le fait de participer à des réunions avec d'autres services et de partager les informations nécessaires avec mes collègues lors de nos réunions de groupe me permet en outre de constamment approfondir ma connaissance de la sécurité sociale.

## ENTRETIEN AVEC SARAH DE SCHUYTENER, CHEF DE GROUPE, & CÉLINE LAUVAUX, GESTIONNAIRE DE DOSSIER.

### *Comment fonctionne le principe de SPOC ?*

**Céline** : Toute administration locale affiliée à l'ONSSAPL se voit attribuer un gestionnaire de dossier qui devient son interlocuteur principal : son SPOC (Single Point of Contact). Chaque gestionnaire est ainsi responsable d'un nombre déterminé de dossiers d'employeurs qu'il suit au quotidien. Ce principe est positif aussi bien pour l'employeur, qui dispose d'une personne de contact unique, que pour le gestionnaire, qui peut ainsi avoir une connaissance plus approfondie de chaque dossier.

**Sarah** : Grâce à cette connaissance approfondie, les gestionnaires de dossier peuvent répondre aux questions de manière rapide et efficace et transmettre les informations nécessaires sur à peu près tous les aspects pour lesquels l'ONSSAPL est concerné.

Les administrations locales ne doivent pas toujours fournir des informations complémentaires sur certains points car leur gestionnaire de dossier est déjà au courant de l'historique de l'administration. Cela facilite grandement la communication et garantit un meilleur service et une coopération aisée.

### *Les collaborateurs de la direction sécurité sociale locale ont la possibilité depuis plusieurs années déjà de télétravailler. Quelle est votre opinion par rapport au télétravail ?*

**Sarah** : Le développement du dossier électronique et la suppression du circuit papier qui en découle ont effectivement permis la généralisation du télétravail au sein de notre direction. En 2014, nous étions près de 90% à avoir choisi de télétravailler, que ce soit de manière systématique ou occasionnelle.

**Céline** : En ce qui me concerne, je travaille à domicile un jour par semaine. Le télétravail est sans aucun doute un avantage tant au niveau personnel que professionnel. Le jour de télétravail me permet de voir mes enfants avant de commencer ma journée de travail, ce qui n'est pas le cas les autres jours de la semaine. D'un point de vue professionnel, certaines tâches requièrent plus de concentration, de calme, et les effectuer à la maison permet dans ce contexte-là de faire preuve de plus de rigueur et de gagner en efficacité. En cas de question complexe de l'employeur par contre, il est moins évident de faire appel à l'équipe ou au collègue voisin.

**Sarah** : En tant que chef de groupe, je ne trouve pas le télétravail pratiqué de manière systématique si intéressant. La présence physique facilite la communication avec les collaborateurs, ce qui permet de discuter plus rapidement de certaines situations et de simplifier la prise de décisions. Le télétravail occasionnel peut toutefois être utile lorsqu'il s'agit d'effectuer des tâches plus complexes ou en cas de circonstances particulières comme une grève des trains.

***Selon vous, quelles sont les attentes des administrations locales par rapport à l'ONSSAPL ?***

**Sarah :** D'après les résultats de notre enquête de satisfaction réalisée en 2011, les administrations locales considèrent l'ONSSAPL comme le spécialiste du secteur public en matière de sécurité sociale et comme un partenaire fiable. Elles s'attendent dès lors à ce que notre Office maintienne ce niveau de qualité.

Les résultats de cette enquête montrent aussi que les employeurs attachent beaucoup d'importance à la possibilité d'adresser toutes leurs questions à une personne de contact unique: leur gestionnaire de dossier.

**Céline :** Selon mon expérience, les administrations attendent effectivement une collaboration efficace avec notre Office, un accompagnement individualisé de la part de leur SPOC se traduisant par des réponses claires, précises et rapides.



## 5.7 LE RÔLE DE L'INSPECTION

En 2014, **593** des **1.793** administrations locales ont fait l'objet d'un contrôle, soit **33,07%** de l'ensemble des administrations locales.

La direction inspection a pour mission de contrôler toutes les administrations locales **tous les trois ans**, ce qui représente 33,33% des administrations par an, pas uniquement parce que la prescription des cotisations de sécurité sociale est de trois ans, mais aussi parce qu'un contact régulier facilite l'échange d'informations. L'objectif n'est pas uniquement de contrôler mais d'anticiper, en informant les administrations et en recherchant des solutions à de nouvelles problématiques.

Lorsque la direction inspection demande à une administration de régulariser sa déclaration, c'est pour garantir une déclaration uniforme pour toutes les administrations et assurer les droits dérivés en matière de sécurité sociale des travailleurs (la pension, le chômage, la maladie, ...). L'inspection vise un modèle de collaboration réciproque avec les administrations et leur personnel afin d'améliorer la qualité de la déclaration de sécurité sociale et d'en assurer le traitement correct. Il n'est pas indispensable d'être répressif pour être efficace. Le consensus est possible car les administrations locales collaborent en général de manière constructive.

La direction contrôle l'application des lois et règlements, mais donne également des avis et des renseignements. Sur le terrain, les inspecteurs détectent et analysent les erreurs et recherchent des solutions, lorsque c'est nécessaire en concertation avec les secrétariats sociaux. Les administrations locales sont rarement de mauvaise foi. Les erreurs sont souvent la conséquence de la complexité de la législation ou du caractère technique de la déclaration de la sécurité sociale. Des informations correctes permettent d'éviter un grand nombre d'erreurs. Le contact personnel entre la direction inspection et le service du personnel des administrations peut y contribuer. La réglementation changeante et la rotation du personnel des administrations locales rendent indispensable le contact fréquent.

## CONTRÔLES SYSTÉMATIQUES

Les contrôles de la déclaration de sécurité sociale sont opérés conformément à un canevas permanent à partir d'une liste de contrôles systématiques. Les procédures de contrôle sont décrites dans un manuel et l'inspecteur peut puiser dans le modèle de rapport pour rédiger son rapport. Cela garantit un traitement équitable et uniforme pour toutes les administrations locales.

La direction inspection attache beaucoup d'importance à une communication univoque et limpide, c'est pourquoi tous les inspecteurs ont suivi des formations afin d'accroître la qualité de leurs rapports. Chaque mois a lieu une réunion visant à communiquer toutes les nouvelles informations.

Les rapports de contrôle se composent de quatre volets importants. Le premier volet reprend les erreurs à régulariser par l'administration, éventuellement aidée de son secrétariat social. Si l'administration ne le fait pas, une procédure est mise en route, par laquelle l'inspection exhorte l'administration locale à effectuer la régularisation. Si l'administration fait fi de ces rappels, il sera procédé à une régularisation d'office.

Le deuxième volet du rapport se compose d'une énumération de petites erreurs, qui n'ont souvent pas d'impact budgétaire, mais dont la régularisation proposée est, d'un point de vue technique, souhaitable. Il s'agit surtout de recommandations d'utilisation de codes rémunération spécifiques pour certains éléments de rémunération.

Le troisième volet reprend les erreurs relatives à la déclaration CAPELO. Rédigé à la demande du SdPSP, il concerne principalement les suppléments de traitement, les barèmes et les codes de référence.

La quatrième partie reprend des informations concernant les éléments renseignés correctement et des explications concernant les questions ou remarques formulées par l'administration pendant le contrôle.

## ELYSIUM

Grâce à l'application Elysium, les contrôleurs ont dans un seul fichier une vue détaillée des déclarations de plusieurs années et peuvent les comparer par voie électronique avec les fichiers des secrétariats sociaux ou des employeurs. Cette technique de contrôle est un modèle d'efficacité à prendre en exemple par d'autres institutions.

Parallèlement à ces fichiers, Elysium génère aussi des rapports et relevés statistiques. Ces derniers permettent une recherche très ciblée. Les rapports complémentaires permettent aux inspecteurs de détecter les erreurs et les lacunes importantes : notamment, le défaut d'une cotisation, d'un code travailleur, d'un code rémunération dans une année ou un trimestre particulier.

L'inspecteur a une image plus globale de l'administration et peut ainsi identifier plus promptement les erreurs significatives. Ces rapports ont pour but d'accroître l'efficacité des contrôles systématiques.

## NOUVEAU : RÉUNIONS DE RESTRUCTURATION

Ces derniers temps, la direction inspection a remarqué une tendance à la fusion et à la reprise pour plusieurs administrations locales. Les communes créent par exemple des régies communales autonomes ou les hôpitaux sont intégrés dans des entités juridiques séparées.

Afin d'accompagner au mieux l'administration dans une telle restructuration organisationnelle, la direction inspection de l'ONSSAPL propose des « réunions de restructuration » au sein de l'administration. À l'occasion de ces réunions, une délégation de spécialistes de la direction inspection et de la direction sécurité sociale locale détaille les points d'attention spécifiques à l'administration et répond aux questions spécifiques et aux cas d'espèce.

## DOSSIERS D'ALLOCATIONS FAMILIALES

En 2014, la direction inspection a réalisé 1.424 contrôles d'allocations familiales au moyen de visites domiciliaires. Celles-ci sont effectuées à la demande de la direction prestations familiales.

Ces missions sont sollicitées lorsque des questionnaires font défaut, qu'une dette est encore ouverte ou qu'il convient d'examiner la composition du ménage.

Il s'agissait en 2014, de 430 visites pour les dossiers flamands et de 793 visites pour les dossiers wallons. Pour ce qui concerne Bruxelles, il s'agissait de 201 familles.



## 5.8 L'OFFRE DE SERVICES COMMUNS

### 5.8.1 LE DEUXIÈME PILIER DE PENSION POUR LES CONTRACTUELS DES ADMINISTRATIONS LOCALES

Le deuxième pilier de pension des contractuels, fondé comme une assurance groupe le 1<sup>er</sup> janvier 2010 et dont la gestion a été confiée à la société commerciale momentanée BI-Ethias, a poursuivi son évolution en 2014.

L'ONSSAPL préside le comité de surveillance qui veille à la bonne exécution de l'assurance groupe. Celui-ci est composé des représentants des employeurs et des travailleurs, de Belfius assurances et d'Ethias. L'ONSSAPL perçoit les cotisations du deuxième pilier de pension des contractuels par l'intermédiaire de la DmfAPPL et les verse à l'assureur. Les cotisations de pension se composent des avances mensuelles et des soldes versés après le décompte annuel. L'ONSSAPL fournit à l'assureur BI-Ethias, par l'intermédiaire de la Banque carrefour de la sécurité sociale (BCSS), les données de rémunération des contractuels affiliés.

En 2014, 16 administrations, dont quatre administrations wallonnes, ont intégré le deuxième pilier de pension des contractuels. Outre un certain nombre de nouvelles affiliations, on observe également en 2014 une augmentation des cotisations de pension, pour un montant total de 7.312.355,93 EUR. On peut s'attendre dans les années à venir à ce que davantage d'administrations affiliées passent à un taux de cotisation de deuxième pilier de pension plus élevé. Ceci permettra de réduire l'écart entre les pensions des contractuels et les pensions publiques des fonctionnaires nommés.

En 2014, la direction sécurité sociale locale a en outre à plusieurs reprises participé à des forums concernant le deuxième pilier.

### 5.8.2 LE SERVICE SOCIAL COLLECTIF

Le service social collectif fonctionne comme un service social du personnel. Beaucoup d'administrations ne peuvent pas se payer un service social permettant à leur propre personnel de bénéficier d'avantages extra-légaux ou d'un accompagnement social participant de leur bien-être au travail. Pour le prix d'une cotisation modeste, chaque administration affiliée à l'ONSSAPL peut offrir à son personnel l'accès au service social collectif.

Un tel service est possible grâce à la mise en commun des contributions des nombreuses administrations affiliées, d'où le terme « collectif ». La redistribution sous forme d'interventions de tous ordres selon des critères objectifs permet de rencontrer les besoins très diversifiés des bénéficiaires du service social collectif.

Depuis 1972, année de sa création, le service social collectif est devenu un partenaire important dans le traitement des difficultés que peuvent rencontrer les membres du personnel des administrations affiliées.

Au 31.12.2014, **468** administrations locales et provinciales faisaient confiance au service social collectif afin de répondre aux besoins d'un public de **67.767** bénéficiaires directs et de leur famille.

Les assistants sociaux sont répartis par secteur géographique, ils sont au service tant des administrations que de leurs travailleurs. Sur le terrain, les assistants sociaux s'adaptent au mieux en fonction des demandes. Des permanences sont organisées chez les différents affiliés, soit à date fixe soit ponctuellement à la demande. Pour les personnes qui le souhaitent ainsi que pour les malades et les pensionnés, les assistants sociaux se rendent directement au domicile des bénéficiaires. Les assistants sociaux effectuent également des séances d'information auprès du personnel des administrations affiliées afin que chacun puisse être informé des avantages et du soutien qu'il peut attendre de notre service.

En 2014, les assistants sociaux ont assuré les missions suivantes :

Visites à domicile	865
Permanences dans les administrations affiliées	732
Séances d'information	35

Le Service social collectif joue un rôle important en apportant son soutien aux personnes en difficulté. Cette mission d'action sociale est et reste essentielle. Aussi est-il important de décrire les activités du service social collectif en débutant par son action sociale.

## L'ACTION SOCIALE

Ce travail, exercé par une équipe d'assistants sociaux, revêt plusieurs formes d'égale importance. Il ne faut donc pas se focaliser sur les interventions financières, même si celles-ci sont régulièrement nécessaires.

Le recours à une compétence extérieure et confidentielle comme le Service social collectif facilite beaucoup l'acceptation par le bénéficiaire d'une aide nécessaire et permet d'éviter son enfermement dans ses difficultés. La compétence et la confidentialité sont deux aspects capitaux du travail social du service social collectif.

Le travail social peut revêtir des aspects divers :

### A) Une action au sens large

Les assistants sociaux du service social collectif examinent toute demande d'aide sociale, écoutent et apportent leur soutien professionnel, mais également informent et orientent les bénéficiaires de sorte que les avantages légaux de toute nature puissent être exploités

### B) Des interventions financières dans les frais de santé

Ces interventions sont calculées sur base d'une enquête sociale et concernent par exemple des frais médicaux et pharmaceutiques, les lunettes, les prothèses dentaires et quantité de fournitures médicales ou paramédicales.

### C) L'octroi d'interventions sociales financières exceptionnelles

Lorsque le bénéficiaire doit faire face à certaines difficultés, l'assistant social peut proposer au comité de lui octroyer une intervention adaptée à sa situation. Tous les aspects de la vie peuvent être examinés tels que les frais scolaires, les problèmes de logement, les frais funéraires, et tant d'autres circonstances problématiques.

En 2014, le service social collectif a alloué 5.222 interventions pour un montant global de 761.732 EUR.

## LES PRIMES

Il s'agit de primes accordées à l'occasion d'événements tels que le mariage, la mise à la pension, une naissance, le séjour d'un enfant en vacances et une intervention annuelle pour l'enfant bénéficiant d'allocations familiales majorées suite à une maladie ou un handicap. Ces montants forfaitaires sont versés à un bénéficiaire dès qu'il se trouve dans l'une de ces circonstances, sans examen de revenus, sur base d'un simple formulaire. Ces interventions ne sont pas soumises à une enquête sociale.

En 2014, le service social collectif a alloué 3.323 primes pour un montant global de 268.455 EUR.

## L'ASSURANCE COLLECTIVE

Le Service social collectif est à l'origine de la conclusion de ce contrat en 1986. Le but est de prémunir les bénéficiaires contre des coûts élevés de frais de soins de santé en cas d'hospitalisation ou de maladie grave. Actuellement, une assurance de ce type se révèle souvent indispensable car les frais à charge du patient ne cessent d'augmenter. Conformément à la réglementation des marchés publics, et suite au dernier appel d'offres, la compagnie d'assurances Ethias est pour l'instant chargée de cette tâche.

Depuis quelques années, ce contrat a été ouvert à toutes les administrations affiliées à l'ONSSAPL, donc même à celles qui ne sont pas affiliées au service social collectif. Ceci permet bien évidemment de maintenir les primes d'assurance à un niveau raisonnable. Il s'agit une fois de plus d'appliquer le principe selon lequel il est plus avantageux d'être ensemble.

## L'ACCÈS AU SERVICE VACANCES

Depuis de nombreuses années, le service social collectif offre à ses bénéficiaires la possibilité de commander un séjour de vacances parmi une gamme très éclectique proposée par son partenaire, l'asbl [Pollen](#).

Celle-ci possède des propriétés, par exemple, des appartements à la mer, des chalets en Ardenne, et travaille en collaboration avec une bonne dizaine de tour-opérateurs.

Notons qu'à ce service déjà attrayant, le service social ajoute une prime journalière pour l'enfant de moins de 18 ans qui participe à un séjour de vacances commandé auprès de Pollen.

## L'INFORMATION

Pour le service social collectif, l'information est un sujet crucial. En effet, on n'utilise pas ce que l'on ne connaît pas. Il existe une brochure reprenant tous les avantages offerts ainsi que les moyens de contacter le service. Il a également été décidé d'exploiter davantage les nouvelles technologies comme internet, et par exemple d'utiliser le moyen de la lettre d'information électronique (newsletter) pour être infiniment plus présent dans les administrations et chez les bénéficiaires.

Mais cela n'élimine pas l'aspect essentiel de l'information, à savoir la nécessaire collaboration avec l'employeur. Sans une participation active d'une personne de référence dans l'administration, le service social collectif court le risque d'être sous-exploité, autrement dit que des bénéficiaires en situation de prétendre à une intervention ne puissent en bénéficier.

Dans une démarche d'évolution permanente et afin de mieux répondre aux besoins des affiliés et des bénéficiaires, le SSC souhaite adapter, voire élargir, son offre de services.

C'est la raison pour laquelle nous avons organisé une grande enquête de satisfaction en octobre 2014. Les résultats seront examinés en profondeur en 2015 et permettront de définir des actions futures.

## FINANCES

Régulièrement, les administrations affiliées s'interrogent : que nous rapporte l'affiliation au service social collectif ? Et tout naturellement elles comparent le montant de la cotisation payée au montant des interventions financières versées aux bénéficiaires. Mais en général, le montant des interventions est inférieur à la cotisation. La plupart du temps, ceci est tout à fait normal et s'explique aisément. En effet, la cotisation payée au service social collectif ne sert pas uniquement aux interventions financières mais permet également d'assurer le bon fonctionnement du service.

Ainsi les interventions sociales, les primes et la rétrocession d'une partie de la cotisation au service vacances représentent-ils les grands postes de dépense.

## L'ACTIVITE DE L'EQUIPE DES ASSISTANTS SOCIAUX

Un comité restreint, composé de représentants des organisations représentatives des travailleurs et des employeurs, issus du comité de gestion de l'ONSSAPL, se réunit en général deux fois par mois pour examiner les demandes d'interventions financières exceptionnelles et décider de leur octroi. Les dossiers qui leur sont soumis sont anonymes. De manière générale, le grand principe qui guide les membres de ce comité est l'équité entre les bénéficiaires. L'égalité de traitement est ainsi assurée.

Ce comité s'est réuni à 20 reprises durant l'année 2014.

## L'AVENIR

2015 est une année synonyme de changements pour le Service social collectif (SSC). En effet, à partir du 1<sup>er</sup> janvier, le SSC fera partie intégrante d'une nouvelle institution appelée l'ORPSS (Office des régimes particuliers de sécurité sociale) résultant de la fusion entre l'ONSSAPL et l'OSSOM.



## LE SERVICE SOCIAL COLLECTIF, C'EST QUOI AU JUSTE ?



Le SSC, c'est un service social du personnel.

Beaucoup d'administrations n'ont pas les moyens d'offrir à leur propre personnel le bénéfice d'avantages extra-légaux ou d'un accompagnement social participant de leur bien-être au travail.

Grâce au SSC, pour le prix d'une cotisation modeste, chaque APL peut offrir à son personnel l'accès à un service social.

**SÉBASTIEN SCHMIT**  
ADJOINT

### ***Avez-vous l'impression que votre offre correspond toujours à la demande des affiliés et bénéficiaires du SSC ?***

Pour nous, il est essentiel de répondre avec adéquation aux attentes de nos « clients ». Alors en 2014, le service social collectif a entamé une étude marketing centrée sur les besoins des affiliés, non affiliés et bénéficiaires du SSC. Je suis certain que les résultats de cette enquête permettront d'obtenir des pistes dans le but d'accroître la satisfaction vis-à-vis du SSC à propos notamment des avantages déjà offerts, des avantages à développer et de la manière dont le SSC communique d'une manière générale.

### ***Pour un service social « externe » comme le vôtre, n'est-ce pas un peu compliqué de garder un contact permanent avec l'ensemble du personnel qui travaille dans chaque administration affiliée ?***

Non, l'information doit être quasiment continue pour que le service soit bien exploité. Nous diversifions nos canaux de diffusion de l'information via une newsletter trimestrielle, l'édition d'une brochure papier et électronique, la création d'affiches « SSC », de dépliants mais également en renforçant notre présence « physique » au sein des administrations. Nos assistants sociaux sont chacun responsable d'un secteur géographique, ils sont facilement joignables mais aussi flexibles. Chez nous, la permanence est assurée même si le responsable du secteur est en congé ou en maladie. Il faut aussi admettre que nous comptons sur l'étroite collaboration des services du personnel de chaque administration affiliée pour nous aider à diffuser l'information. Puisque nous parlons des relations publiques, je voudrais ajouter que depuis 2012, nous participons chaque année au salon des mandataires qui a lieu au WEX de Marche-en-Famenne. Cet événement nous donne l'occasion de faire des rencontres diverses et d'échanger avec les élus locaux. Il va sans dire que ce salon permet d'accroître notre visibilité !

### ***Des changements en perspective au SSC ?***

2015 sera une année de changements puisque le SSC sera intégré dans la fusion entre l'ONSSAPL et l'OSSOM. De notre point de vue, la création de l'ORPSS offrira de nouvelles opportunités comme la possibilité pour tous les employeurs publics de s'affilier au service social collectif et ainsi de permettre aux membres de leur personnel de bénéficier également de tous nos avantages.

## 5.9 PROJETS 2014

### GESTION DOCUMENTAIRE

En 2012, la direction sécurité sociale locale de l'ONSSAPL a mis en production l'application Quick-Link, un système de gestion électronique de documents, avec pour objectif d'optimiser le référencement et la recherche des documents gérés quotidiennement au sein du service et, par conséquent, de renforcer la convivialité vis-à-vis des utilisateurs et d'augmenter leur productivité.

Toutes les informations relatives à un employeur affilié sont ainsi numérisées, indexées et centralisées sur une seule et même plateforme. Il est évidemment possible d'y consulter l'intégralité du dossier électronique d'une administration donnée, mais Quick-Link est en outre doté de moteurs de recherche performants qui permettent aux utilisateurs de cibler un document en particulier ou certains types d'informations via l'introduction de critères de recherche (plein texte ou métadonnées).

Pour que ce système fonctionne bien, il est souhaitable d'adopter une logique commune pour l'attribution des dénominations et des métadonnées. C'est pourquoi les pratiques de référencement de chaque cellule de la direction sécurité sociale locale ont été analysées, corrigées et harmonisées suite à la mise en production. Cette harmonisation a été formalisée par la publication de manuels de bonnes pratiques, de sorte que chaque utilisateur puisse prendre connaissance des règles de référencement appliquées par ses collègues et être ainsi en mesure de retrouver facilement l'information dont il a besoin.

Sur base des remarques émises par les collaborateurs, ces manuels ont été affinés dans le courant de l'année 2014. Des contrôles détaillés ont ensuite été lancés fin de l'année en vue de vérifier l'application correcte de ces bonnes pratiques. À l'issue des contrôles, un rapport sera communiqué à chaque responsable de cellule afin de corriger les manquements constatés et de poursuivre la sensibilisation des utilisateurs à l'importance d'une indexation adéquate.

Enfin, dans une optique d'amélioration de Quick-Link et des procédures internes y afférentes, les utilisateurs ont également été invités en 2014 à répondre à une enquête de satisfaction. Sur base des résultats de cette enquête, un plan d'actions a été mis sur pied et sera exécuté en 2015.

Celui-ci comprend notamment l'amélioration de certaines fonctionnalités, la résolution des problèmes techniques signalés mais aussi et surtout l'organisation de formations complémentaires axées sur des cas pratiques soumis par les utilisateurs eux-mêmes en vue d'augmenter leur maîtrise des diverses fonctionnalités de l'application.

### LOI SUR LES PENSIONS DU 24 OCTOBRE 2011

À la suite de l'introduction de la loi du 24 octobre 2011, deux grands projets sous-jacents ont été mis sur pied en 2012 en vue de poursuivre l'implémentation pratique de ladite loi.

#### Cotisation de responsabilisation

En vertu des articles 19 à 23 de la loi du 24 octobre 2011, l'ONSSAPL est compétent pour le calcul et la perception de la cotisation de responsabilisation en matière de pensions du personnel nommé.

La cotisation de responsabilisation est due par les administrations provinciales et locales dont la charge de pension supportée par le Fonds de pension solidarisé pour les anciens nommés et/ou leurs ayants droit est supérieure aux cotisations de pension de base légales pour la même année.

En 2013, la direction sécurité sociale locale a achevé l'analyse démarrée en 2012. À partir de cette analyse, une application informatique a été développée pour le calcul et la facturation de la cotisation de responsabilisation. Pour recueillir les données requises en vue du calcul correct de la cotisation de responsabilisation, l'ONSSAPL a collaboré avec d'autres institutions de pension, dont le Service des pensions du secteur public (SdpSP).

Chaque employeur affilié au Fonds de pension solidarisé des administrations provinciales et locales a reçu en 2013 un aperçu de sa contribution aux recettes et dépenses du Fonds de pension solidarisé. Les employeurs qui étaient redevables de la cotisation de responsabilisation ont également reçu une demande de paiement. Au total, 1.539 employeurs ont reçu en 2013 cet aperçu de pensions. De ces employeurs, 537 ont également reçu une facture en vue du paiement de la cotisation de responsabilisation. Pour 2014, 1.530 employeurs ont reçu un aperçu de pensions et 518 d'entre eux ont également été responsabilisés.

Les lettres de notification et les éventuelles factures adressées à nos administrations ont été envoyées pour la première fois en 2014 dans l'e-Box de l'employeur sur le site portail de la sécurité sociale.

### Transfert des réserves mathématiques

Lors de la nomination à titre définitif d'un contractuel, les réserves mathématiques, constituées dans le régime des travailleurs salariés, reviennent à l'institution de pension qui gère le régime légal des pensions du secteur public. Pour les administrations locales affiliées au Fonds de pension solidarisé, le transfert financier de ces réserves se fera à la demande de l'ONSSAPL au moment de la nomination à titre définitif.

En 2013, la direction sécurité sociale locale, en collaboration avec l'ONP, Sigedis et la Banque carrefour de la sécurité sociale (BCSS), a débuté une analyse en vue du développement d'une application informatique afin de réaliser le transfert financier des réserves mathématiques. Cette analyse s'est achevée en 2014 et les préparatifs en vue de son implémentation, prévue en 2015, ont débuté.

### SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE

#### RX

Dans le cadre de la simplification administrative et de la poursuite de son informatisation, l'ONSSAPL a développé, en remplacement des anciens formulaires papier, une application interactive sécurisée «RX» qui permet aux employeurs de consulter et modifier diverses données directement dans le répertoire des employeurs.

Fin 2012, la première phase de ce projet a été réalisée offrant déjà la possibilité aux employeurs de transmettre en ligne des changements d'adresse, de dénomination ou de coordonnées de contact.

Dans le courant des années 2013 et 2014, ce set de données a été considérablement étendu pour notamment y inclure la gestion du compte de la facture mensuelle et du compte pour les primes et subsides, la gestion du régime de pension (tant dans le premier que dans le deuxième pilier) et les unités d'établissement.

Ainsi, à partir de 2015, toutes les données connues pourront être consultées et gérées dans le répertoire des employeurs via l'application en ligne ; ce qui permettra la suppression complète du circuit papier pour les employeurs déjà connus dans le répertoire des employeurs.

#### MX

Dans le contrat d'administration 2013-2015, l'ONSSAPL s'est engagé à informatiser les formulaires dont se servent les employeurs pour introduire une demande d'emplois supplémentaires dans le cadre du Maribel social. Cette nouvelle application a été développée dans le courant de l'année 2014, sous la forme d'un formulaire PDF interactif qui sera publié sur notre site web la prochaine fois qu'il sera possible d'introduire une demande d'emplois supplémentaires. Le rapport du comité de concertation syndical devra être ajouté en annexe.

Ceci est non seulement synonyme de simplification administrative mais aussi de diminution des délais de procédure.

#### e-BOX

L'e-Box est une boîte aux lettres électronique sécurisée qui permet aux institutions de sécurité sociale de transmettre des documents et des avis aux entreprises. Depuis 2012, la direction sécurité sociale locale envoie via l'e-Box des employeurs la communication relative à la prime syndicale ainsi que le message de feedback suite à la modification de données dans le répertoire des employeurs – demandée par l'employeur – via l'application online RX.

En 2013, l'outil HP Extream a été davantage optimisé, facilitant ainsi la délivrance de documents aux employeurs via l'e-Box.

Dans le courant de l'année 2014, l'utilisation de l'e-Box a été étendue à l'envoi électronique de la facture mensuelle, de la notification relative à la cotisation de responsabilisation et de la facture y afférente.

Afin de faciliter pour les employeurs le passage du papier à l'envoi électronique, l'ONSSAPL leur a procuré le soutien nécessaire par l'intermédiaire de leur gestionnaire de dossiers (SPOC).

## ACTIONS DE LA DIRECTION PRESTATIONS FAMILIALES

Outre la reprise réussie des dossiers de la police fédérale déjà évoquée qui a demandé un important investissement d'un bon nombre de collaborateurs de la direction, l'application de l'Accord institutionnel pour la sixième réforme de l'État intervenu le 11 octobre 2011 et plus particulièrement son point 3.3 qui pose le principe du transfert des prestations familiales aux Communautés et à la COCOM représentait de lourds changements pour l'ONSSAPL

En effet, une des conséquences de ce transfert est l'intégration du régime d'allocations familiales propre aux administrations locales dans le nouveau régime général créé, avec effet au 1<sup>er</sup> juillet 2014, par l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi générale relative aux allocations familiales (LGAF). A cet effet, le deuxième trimestre de l'année a été consacré à la préparation du transfert des budgets vers les entités fédérées. En clair, affecter chaque enfant payé par la caisse d'allocations familiales à l'une des quatre entités devenant compétente au 1<sup>er</sup> janvier 2015.

Il a également fallu créer un nouveau circuit d'avances de fonds et de rapportage financier avec Famifed puisque les montants utilisés pour verser les allocations familiales ne viennent plus du département de la sécurité sociale de l'ONSSAPL mais sont centralisés chez Famifed qui les distribue à toutes les caisses d'allocations familiales.

D'autre part, comme les années précédentes, l'ONSSAPL s'est largement impliqué en 2014 dans la phase préparatoire de la réforme en participant très activement à toutes les journées d'étude, séminaires et groupes de travail organisés par différents acteurs concernés.

À chaque occasion, les représentants de l'ONSSAPL insistent sur la nécessité absolue de garantir, tout au long du processus de transfert, la continuité des paiements et la qualité du service offert aux familles. Quelques collaborateurs de la direction sont à présent reconnus comme des interlocuteurs fiables pour répondre rapidement aux demandes de chacune des entités fédérées amenées à reprendre la compétence transférée. On soulignera que toute demande de renseignements divers et de données chiffrées provenant d'instances fédérales ou fédérées a été satisfaite dans les délais les plus brefs.

Cette collaboration loyale et positive constitue le premier engagement du contrat d'administration 2013-2015 de l'ONSSAPL et se poursuivra évidemment dans les années à venir.

Enfin, avant même la réalisation concrète de ce transfert de compétence, le projet de fusion du département des allocations familiales avec Famifed, intervenu à la fin de l'année 2014, augure de nouveaux défis considérables pour les années à venir.

## 6.1 SERVICES SUPPORT

### 6.1.1 HUMAN RESOURCES

La gestion traditionnelle du personnel axée sur les matières administratives et centrée sur l'opérationnalité est restée naturellement en 2014 un élément essentiel des activités du service des ressources humaines.

Les trois grands volets de cette gestion administrative sont la gestion des salaires, la gestion administrative des carrières et la gestion des présences et absences (en ce compris l'enregistrement du temps).

Les membres du personnel HR ont mis tout en œuvre en 2014 afin d'assurer, jour après jour, un service administratif de qualité pour les membres du personnel. Le service attache également de l'importance à l'amélioration des procédures internes et à la communication avec les services internes et les membres du personnel.

Outre cette gestion classique du personnel, la gestion des ressources humaines constitue un deuxième aspect de la gestion du personnel.

La gestion des ressources humaines vise à rapprocher les systèmes de travail et la réglementation, les réflexions stratégiques sur l'homme et l'organisation.

Elle recherche aussi une correspondance entre l'humain dans l'organisation et l'importance de l'organisation et de ses structures. La finalité de cette politique est de créer une valeur ajoutée pour l'organisation.

Les objectifs stratégiques dans le cadre du développement de la politique HR sont ancrés dans le contrat d'administration 2013-2015. Voici quelques éléments importants de cette politique :

La bonne gestion du moteur salarial et une utilisation utile et intensive des systèmes de reporting informatisés.

La sélection, le recrutement et l'accueil des nouveaux collaborateurs par l'intermédiaire d'un processus de recrutement efficace dont le résultat principal est la qualité des nouvelles forces de travail.

La rédaction de profils de fonction univoques dans le cadre du recrutement, de l'évaluation et du développement des compétences du personnel.

L'offre de formations adaptées pour le personnel.

L'évaluation annuelle des prestations des membres du personnel.

Le déploiement d'une stratégie HR.

Le traitement d'une communication interne et externe appropriée.

Le service Human Ressources a eu comme mission particulière en 2014 de préparer la fusion entre l'ONSSAPL et l'OSSOM (Office de sécurité sociale d'outre-mer) au 1<sup>er</sup> janvier 2015 en une nouvelle institution, l'ORPSS (Office des régimes particuliers de sécurité sociale).

En 2014, les membres du personnel du service HR ont dès lors travaillé sans relâche sur l'ensemble des projets liés à la fusion avec l'OSSOM, la création de l'ORPSS et à la préparation du déménagement interne du service HR et l'accueil des collègues HR de l'OSSOM .

Toute une série d'actions (plus de 100 ont été répertoriées) ont été entreprises, parmi lesquelles :

- l'établissement d'un nouvel organigramme pour le nouveau service HR, commun aux deux institutions. En effet, au mois de septembre 2014, les services HR de l'ONSSAPL et de l'OSSOM ont déménagé ensemble dans leurs nouveaux locaux communs ;
- un règlement de travail pour la nouvelle institution a été rédigé et négocié avec les organisations syndicales ;
- quantité de notes et modèles de formulaires ont été développés ou adaptés ;
- certains contrats existants ont dû être annulés et remplacés par de nouveaux contrats, liés au nouvel organisme ;
- une toute nouvelle législation a dû être préparée entre autres pour le transfert des membres du personnel vers la nouvelle institution ;
- de nouveaux cadres linguistiques ont été rédigés ;
- le software pour le paiement des salaires a dû être adapté ;
- toute une série d'instances diverses ont dû être tenues au courant de la fusion et les étapes nécessaires à la fusion ont été franchies les unes après les autres afin de garantir au mieux le fonctionnement futur de l'ORPSS (Medex, Ethias, PDOS, Fed+, Crescendo, P-data, ...).

## INFORMATIONS CHIFFRÉES CONCERNANT LE PERSONNEL

### EFFECTIF DU PERSONNEL

Au 31 décembre 2014, **348** travailleurs participaient au fonctionnement de l'ONSSAPL.

#### Subdivision en fonction du niveau de carrière :

Management	2	0,57%
Niveau A	59	15,95%
Niveau B	75	21,55%
Niveau C	182	52,30%
Niveau D	30	8,63%

#### Subdivision en fonction du statut :

Mandataire	2	0,57%
Statutaire	249	71,55%
Stagiaire	19	5,46%
Contractuel	78	22,42%

#### Subdivision en fonction de l'âge :

Entre 20 et 29	48	13,79%
Entre 30 et 39	108	31,03%
Entre 40 et 49	87	25,00%
Entre 50 et 59	96	27,59%
Entre 60 et 64	8	2,30%
65+	1	0,29%

#### Subdivision en fonction du sexe et du niveau :

	H		F	
Management	2	100,00%	0	0,00%
Niveau A	30	50,85%	29	49,15%
Niveau B	23	30,67%	52	69,33%
Niveau C	57	31,32%	125	68,68%
Niveau D	10	33,33%	20	66,67%
Total	122	35,06%	226	64,94%

## MOUVEMENTS DU PERSONNEL

En 2014, 14 nouveaux membres du personnel sont entrés en service, dont six hommes et huit femmes, il s'agissait de huit francophones et de six néerlandophones. De ces 14 engagements, six ont été réalisés au niveau A, trois au niveau A, deux au niveau B et six au niveau D.

Concernant le statut, quatre contractuels, neuf stagiaires et un statutaire via mobilité fédérale sont entrés en service.

19 membres du personnel ont débuté en 2014 un stage comme fonctionnaires statutaires à l'ONSSAPL. Dix d'entre eux étaient au moment de leur admission au stage déjà en service comme contractuels.

Vingt-cinq membres du personnel ont quitté en 2014 notre institution, dont dix sont partis à la retraite.

## FRAIS DU PERSONNEL

Suite à la modification des règles comptables, la période budgétaire est passée de 12 à 13 mois, c'est-à-dire qu'elle a débuté en décembre 2013 pour s'achever en décembre 2014. Auparavant, cette période allait de décembre à novembre et ne comptait que 12 mois. A partir de 2015, cette période s'étendra de janvier à décembre (à nouveau 12 mois).

Pour les 13 mois concernés, le coût en matière de personnel représente un total de 21.988.598,67 EUR.

Nous pouvons répartir ces coûts en trois catégories de dépenses :

- traitements bruts : 15.274.953,79 EUR ;
- charges patronales & assurances : 6.086.021,24 EUR ;
- frais de transport, allocations pour départ anticipé et allocations familiales : 627.623,64 EUR.

## Projets HR en 2014

### Plan opérationnel

L'exécution et le suivi des objectifs stratégiques HRM se fait au moyen d'un plan opérationnel annuel. Le plan 2014 reprenait notamment la participation au FED20 (il s'agit d'un benchmark annuel au sein de la fonction publique fédérale d'une vingtaine d'indicateurs HR), un suivi quantitatif et qualitatif permanent du degré et du mode d'exécution des cycles d'évaluation des collaborateurs, et la promotion de stages universitaires dans l'organisme, qui offrent la possibilité aux jeunes d'avoir une première expérience professionnelle et de contribuer à une meilleure image et publicité pour notre institution.

### Synergie HR

Dans le cadre du développement de sa politique HR, l'ONSSAPL constitue un partenaire stratégique et un contributeur actif aux objectifs de synergie HR pour les institutions publiques de sécurité sociale : par exemple pour le développement d'un moteur salarial commun, le développement d'applications E-HR, l'élaboration d'un instrument de mesure du travail, l'organisation de sélections conjointes pour des profils de fonction identiques, l'organisation d'activités de formation dans le cadre de besoins collectifs de compétences et l'élaboration du New way of working.

### Plan de formation

Comme chaque année, un plan de formation a également été rédigé pour 2014. L'objectif de ce plan est de faire évoluer le développement des collaborateurs dans la bonne direction afin d'atteindre efficacement les objectifs de management de l'ONSSAPL. Le contrat d'administration 2013-2015 prévoit un minimum de 70.000 EUR sur base annuelle pour l'organisation des formations nécessaires. Parallèlement à l'IFA, l'Institut de formation de l'administration fédérale, l'ONSSAPL a souvent recours aussi à des entreprises externes de formation. Ces firmes externes offrent souvent des formations sur mesure qui correspondent mieux aux besoins des services.

En 2014, un budget de 80.000 EUR a été consacré à la formation, dont 57.330,22 EUR ont effectivement été dépensés, soit 71,7 %. Cela représente au total 594 jours de formation.

En conclusion, le besoin en formation et en développement des collaborateurs est important et permanent.



## Cycles d'évaluation

L'arrêté royal du 24 septembre 2013 relatif aux évaluations dans la fonction publique fédérale remplace l'ancien système d'évaluation, connu sous le nom de « cercles de développement ». Cet arrêté introduit un nouveau système d'évaluation pour tous les services publics fédéraux, à savoir « les cycles d'évaluation ». Ce système de suivi évalue annuellement les membres du personnel fédéral en attribuant des mentions d'évaluation : « exceptionnel », « répond aux attentes », « à améliorer » ou « insuffisant ». Ces mentions d'évaluation déterminent l'évolution de la carrière pécuniaire de chaque membre du personnel.

Le nouveau système de cycles d'évaluation a débuté le 1<sup>er</sup> janvier 2014. Le premier cycle d'évaluation s'est clôturé au 31 décembre 2014. Une des évaluations suivantes a été attribuée à 309 membres du personnel :

- exceptionnel : 0
- répond aux attentes : 306
- à améliorer : 3
- insuffisant : 0

L'introduction de Crescendo en 2014 pour l'exécution, le suivi et la gestion des cycles d'évaluation a été pour l'ensemble de l'organisation une étape importante. Cette application permet en effet le suivi électronique des cycles d'évaluation, ce qui est bien sûr plus convivial tant pour les utilisateurs que pour le service HR qui doit en assurer le suivi.

Après quelques formations et ateliers intensifs, l'application a été utilisée pour l'évaluation du personnel de l'ONSSAPL.

## Accueil des nouveaux collaborateurs

En 2014, une nouvelle journée d'accueil a été organisée à l'occasion de laquelle les nouveaux collaborateurs ont eu la possibilité de se familiariser avec plusieurs services de l'ONSSAPL.

Il ressort de l'évaluation réalisée ensuite que cette session d'accueil est ressentie très positivement. Voici quelques réactions :

« Je travaille ici depuis un petit temps déjà, mais je suis rarement en contact avec les autres services. Grâce à cette initiative, j'ai pu faire connaissances avec les autres services. Jusqu'à présent je ne connaissais que le rôle de mon propre service. »

« Je trouve très positif de pouvoir rencontrer les autres nouveaux membres du personnel et la direction. »

« Les intervenants ont parlé de leur service avec conviction si bien que ce n'était jamais ennuyeux de les écouter. »

## Moteur salarial

Le service HR utilise depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2011 le moteur salarial Arno HR. Outre le calcul des salaires (traitement, pécule de vacances, prime de compétence, prime de fin d'année, ...), il permet également d'effectuer diverses déclarations (DmfA, Belcotax, Finprof, ...) et de recueillir un certain nombre de renseignements utiles pour le management HR.

En 2014, le service HR a, en collaboration avec les collègues de l'OSSOM, qui utilisent également Arno comme moteur salarial, réuni les deux systèmes en un seul moteur salarial « ORPSS », et ce en vue de la fusion le 1<sup>er</sup> janvier 2015 de l'ONSSAPL et de l'OSSOM.

## Télétravail

Le télétravail est une forme de travail à part entière à l'ONSSAPL depuis fin 2012. Fin 2014, pas moins de 123 collaborateurs disposaient de la possibilité de pratiquer le télétravail. 102 collaborateurs ont effectivement eu recours à cette possibilité, dont 58 à jour fixe dans la semaine (maximum deux jours par semaine) et 44 selon des jours variables dans le mois (maximum 3 jours pas mois). La plupart des télétravailleurs effectuent leurs prestations à domicile.

Avec l'introduction du télétravail, l'ONSSAPL augmente son attractivité en qualité d'employeur, tant par rapport à son propre personnel qu'aux candidats potentiels.

## Absentéisme

Ces dernières années, a été amorcée l'application d'une politique d'absentéisme pour maladie. Une première action prévoyait un suivi permanent des chiffres de l'absentéisme. Par rapport à des institutions publiques de même taille ayant des activités quasiment identiques et par rapport à la moyenne de la Fonction publique fédérale, l'ONSSAPL présentait systématiquement par le passé une statistique supérieure de 1% à 2%.<sup>1</sup>

Après analyse de ces chiffres, il a été décidé de surveiller plus strictement les obligations du personnel en cas d'absence pour maladie, notamment en ce qui concerne la communication à temps et correcte de l'absence, la justification médicale de l'absence et le contrôle de la maladie.

Depuis 2013, les chefs de service sont plus impliqués dans le suivi des absences de leurs collaborateurs. À cet effet, ils peuvent anticiper de manière ciblée certaines absences. Notamment au moyen d'un entretien dans le cadre du retour d'un membre du personnel en maladie de longue durée. Cet entretien permet au chef de faciliter la réintégration du collaborateur. Mais aussi dans le cas d'absences fréquentes au moyen d'un entretien relatif à l'absentéisme. Cet entretien permet au chef de discuter avec son collaborateur de la problématique, de lui fournir le soutien nécessaire et de convenir avec lui de mesures en vue d'éviter une nouvelle absence.

Le service HR constate que les chiffres de l'absentéisme ont depuis considérablement baissé :

- 2011 : 7,18%
- 2012 : 7,82%
- 2013 : 5,77%
- 2014 : 5,70%.

<sup>1</sup> Pourcentage d'absentéisme pour maladie : le nombre de jours d'absentéisme x 100 divisé par le produit du nombre d'ETP et du nombre de jours à prester par un ETP (261 jours en 2014)

## 6.1.2 ICT

Le service ICT est responsable des missions suivantes :

Procurer l'infrastructure informatique, les serveurs, le réseau, le parc d'ordinateurs et en assurer la maintenance.

Mettre à disposition la technologie de la téléphonie (VOIP).

Intégrer l'ONSSAPL dans l'extranet de la sécurité sociale et dans le réseau de la Banque-carrefour de la sécurité sociale.

Proposer des applications en vue de réaliser efficacement les missions principales de l'ONSSAPL, notamment l'application des allocations familiales @Kid-IT (en coopération avec Cegeka) l'application DmfaPPL pour la direction sécurité sociale locale et l'application GSD-SSC pour les activités du service social collectif.

Mettre à disposition les outils bureautiques et les flux de données entre le siège de Bruxelles et les bureaux régionaux à Gand, Mons et Liège.

Soutenir les télétravailleurs et les intégrer de manière optimale dans le réseau interne, tant pour les accès aux données que pour la téléphonie.

Contribuer activement au projet e-Government de la sécurité sociale par l'intermédiaire de l'application DmfaPPL, développée spécialement pour les administrations provinciales et locales.

Fournir des rapports aux dirigeants pour l'élaboration du plan d'administration. Et ce au moyen d'un système de *Business Intelligence* (Cognos 10).

ICT compte deux départements, « développement » et « production et infrastructure » sous la supervision d'une seule direction. ICT se compose de 28 collaborateurs dont 11 sont détachés par la Smals, un partenaire ICT qui assiste les institutions du secteur social et du secteur des soins de santé en ce qui concerne leur gestion informatique.

Le parc informatique compte approximativement 280 stations de travail fixes et 200 ordinateurs portables répartis entre les quatre bureaux de l'ONSSAPL.

Les portables sont mis à disposition du personnel itinérant (inspection, SSC), du personnel informatique et, depuis un an, des télétravailleurs.

Ces portables sont configurés de façon à ce que leur utilisateur puisse accéder à distance au réseau de l'ONSSAPL par l'intermédiaire d'une connexion sécurisée (VPN).

**Le parc de serveurs se compose des éléments suivants :**

- Cinq serveurs équipés du VMware ESX 5.0 qui, ensemble, constituent une « ferme » et hébergent environ 100 serveurs Windows et Linux virtuels.
- Une série de plateformes ouvertes, garantes des applications léguées de la direction sécurité sociale locale.
- Une série de serveurs stand-alone faisant fonction de serveur de sauvegarde, de serveur de contrôle d'accès et de domotique ou d'appui à la centrale téléphonique.
- Cinq serveurs Citrix qui permettent à l'utilisateur qui se connecte au réseau par l'intermédiaire d'une largeur de bande plus faible de naviguer avec le confort d'un réseau interne rapide.

En 2014, c'est avec succès que le département « production et infrastructure » a poursuivi ses missions habituelles, à savoir la maintenance du système d'information, la sécurisation de l'infrastructure informatique et la mise à niveau technique du matériel et des logiciels.

Les principales activités du département « production et infrastructure », parallèlement à la gestion quotidienne de l'infrastructure informatique et matérielle, ont concerné les projets suivants :

**FACILITER/RÉALISER LA FUSION DE L'ONSSAPL ET DE L'OSSOM**

Décidée en juillet 2013, la fusion entre l'ONSSAPL et l'OSSOM a été réalisée tout au long de l'année 2014. L'idée était de fusionner les environnements ICT de manière transparente pour les usagers finaux mais également et surtout sans trop gêner les clients des deux institutions.

La fusion des plateformes ICT s'est dès lors également déroulée par phases.

Une première mission fut de connecter entre eux les réseaux des deux institutions. Ensuite, le parc de serveurs physiques existants de l'OSSOM a été virtualisé et repris dans le parc de serveurs de l'ONSSAPL.

Une deuxième mission importante sur le plan ICT fut de préparer le changement de nom des deux institutions en l'ORPSS. Cela avait un impact sur toutes les applications internes, les adresses e-mail des collaborateurs et toutes les communications où figurait le nom de l'institution.

Tout cela a été soutenu par un solide volet communication. Une troisième mission était de prévoir l'extension des infrastructures nécessaire aux collaborateurs de l'OSSOM. Lors de leur déménagement, ils sont passés au système de téléphonie VOIP de l'ONSSAPL et à un système plus rationnel de leurs demandes d'impression locales.

## **S’AFFRANCHIR DES DERNIÈRES MACHINES PROPRIÉTAIRES.**

En 2014, après un trajet de migration, nous nous sommes affranchis des dernières machines propriétaires. Le passage à une plateforme ouverte a, outre l’ajustement à cette nouvelle technologie, surtout eu un effet d’économie en termes de coûts.

## **EXTENSION DU PROJET BUSINESS INTELLIGENCE (COGNOS)**

En 2014, du fait des développements réalisés dans le cadre de la fusion et des évolutions des méthodes de travail des différents services, de nouveaux rapports de soutien à la politique se sont avérés nécessaires.

## **EXTENSION HP EXSTREAM**

Au cours de l’année 2014, outre les travaux d’entretien ordinaires, de nombreuses adaptations ont été préparées en amont de la fusion.

Tous les courriers ont été pourvus de nouveaux logos et du nouveau nom de l’institution. Les courriers encore générés par d’anciennes solutions de génération de documents ont été retravaillés et pourvus d’un nouveau lay-out et des modifications susmentionnées nécessaires.

## **POURSUITE DE L’INTRODUCTION DE NOUVEAUX MODES DE TRAVAIL (TÉLÉTRAVAIL)**

En 2014, le nombre de télétravailleurs s’est accru. L’introduction du télétravail s’est poursuivie de manière fluide et sera encore davantage élargie en 2015 aux gestionnaires de dossiers du service prestations familiales, une fois que le dossier électronique aura été mis en place pour leur direction.

## DÉPARTEMENT DÉVELOPPEMENT

Le département « développement » est principalement responsable du développement et de la maintenance de l'application DmfAPPL pour la direction sécurité sociale locale et de l'application GSD-SSC pour le service social collectif.

En 2014, l'accent a été mis sur :

### Pour la DmfAPPL

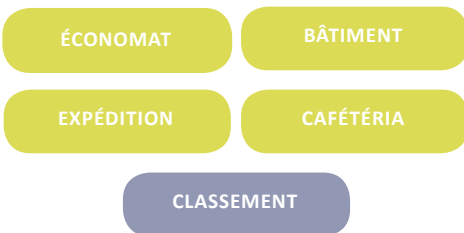
- Modifications pour la cotisation de responsabilisation :
  - Modification de la lettre de responsabilisation, ajout du transfert automatique dans Quick-Link (= le dossier électronique dans la direction sécurité sociale locale) et dans l'e-box des employeurs.
  - Création de la facture pour les employeurs avec l'outil de reporting HP Extream.
- Création de la facture mensuelle pour les employeurs avec l'outil de reporting HP Extream ainsi que son transfert automatique vers Quick-Link et l'e-box des employeurs.
- Création d'une application pour la consultation des données de la sécurité sociale avant 2005.
- Ajout de la fonctionnalité dans l'application DmfAPPL permettant à certains agents de l'ONSSAPL de modifier l'index pour le calcul du surcoût.
- Modification du calcul des sanctions et création d'une nouvelle lettre pour les employeurs avec l'outil de reporting HP Extream (avec également le transfert dans Quick-Link et dans l'e-Box).
- Création d'une application qui utilise un webservice de la BCE pour reprendre les unités d'établissement de nos employeurs.
- Modifications de l'application RX pour permettre aux employeurs d'introduire leur demande de changement pour les unités d'établissement et modification de la notification.
- Création du répertoire BIS pour la gestion des données des employeurs ONSS.
- Mise en place de la gestion des changements des données des secrétariats sociaux via le webservice Mahis.
- Modification de la consultation des données des secrétariats sociaux pour ajouter la notion de label « full service ».

### Pour le SSC

- Ajout des cotisations payées par les employeurs pour le SSC.
- Les réponses fournies aux différentes demandes ponctuelles pour les statistiques du service.

### 6.1.3 FACILITY

Le service facility se compose de quatre sections, dont chacune, dans son domaine, apporte un soutien à l'ensemble de l'organisation dans le cadre de la réalisation des missions de l'ONSSAPL.



Leur rôle consiste à faciliter l'exécution du travail des collaborateurs de l'ONSSAPL à travers la mise à disposition d'infrastructures, d'équipements, de matériel et de services logistiques nécessaires à l'exécution du *core business* de l'organisation.

Facility s'applique à aménager des bureaux fonctionnels qui permettent d'améliorer le bien-être du personnel et à créer un cadre d'accueil convivial et confidentiel pour les clients de l'organisation. Il veille également à ce que les demandes logistiques soient dispatchées au mieux.

L'année 2014 fut une année pleine de défis pour le service facility en raison de la fusion avec l'OSSOM et de l'aménagement de l'immeuble rue de la Loi 66 pour fin septembre 2014. Au-delà du suivi opérationnel, nous nous sommes investis dans une dynamique solidaire afin de concentrer les efforts sur les priorités.

En premier lieu, dans le cadre du projet de rénovation, le responsable du service bâtiments et son équipe, en collaboration avec les conseillers en prévention, ont veillé au suivi du chantier conjointement avec le bureau d'architectes. Ce travail de longue haleine aura nécessité de longues journées, et parfois l'un ou l'autre weekend pour être prêt à temps.

L'économat était également en effervescence car il fallait jongler, dans le cadre des besoins de matériel et de mobilier conforme aux normes ergonomiques, entre ce qui pouvait être récupéré et ce qu'il fallait commander. Ils ont en outre veillé à la coordination des livraisons pour le chantier.

Pour ce qui concerne l'expédition, ce service a fait l'objet d'une réorganisation en vue de mettre en œuvre un nouveau suivi des courriers entrants et sortants, qui intégrait également l'OSSOM. La nouvelle procédure devait aussi être utilisable pour les deux bâtiments, Joseph-II et Loi 66.

La cafétéria s'est, elle, préparée à nourrir un plus grand nombre de collègues. L'arrivée d'un responsable expérimenté a été très stimulante.

### *Immeubles à Bruxelles*

#### **Rue de la Loi**

Les travaux du bâtiment rue de la Loi ont été poursuivis et en grande partie terminés. L'immeuble, prévu pour la direction sécurité sociale d'outre-mer, le service du personnel et une partie du service facility, a intégralement été rénové. Les nouvelles installations techniques permettent un contrôle confortable de la climatisation avec une empreinte écologique minimale. L'intérieur a été conçu dans un style ouvert et clair ; et l'ensemble est uniforme. L'immeuble a été occupé, comme prévu, en septembre 2014.

Outre l'espace de bureaux du rez-de-chaussée et les sept étages de la rue de la Loi, un nouvel espace d'archives a été aménagé à la cave. Des espaces d'archives ont été placés aux 1<sup>er</sup> et 3<sup>e</sup> étages dans des armoires roulantes pour la gestion des dossiers vivants de la direction sécurité sociale d'outre-mer.

Afin de garantir la mobilité interne, un couloir a été construit entre les deux immeubles, rue de la Loi et Joseph II. Ce couloir s'étend sur ce qui était une partie du parking rue de la Loi et a été aménagé avec l'infrastructure nécessaire aux personnes à mobilité réduite.

#### **Rue Joseph-II**

Quelques adaptations ont également été réalisées rue Joseph II. Trois nouveaux guichets ont été construits dans l'ancien économat afin de pouvoir accueillir les visiteurs supplémentaires après la fusion. Ces nouveaux guichets sont déjà utilisés par la direction prestations familiales et la direction sécurité sociale locale.

Dans la cuisine de la cafétéria, le magasin a été réaménagé avec un bureau pour le nouveau responsable et une répartition plus efficace de l'espace de stockage restant. Quelques nouveaux frigidaires permettent d'entreposer de manière plus écologique plus d'aliments afin de satisfaire la demande accrue après la fusion.

### *Extension des services à la rue de la Loi*

La tâche la plus importante du service facility est la prestation de services aux membres du personnel d'autres services. Avec l'utilisation du nouvel immeuble, la prestation de service a aussi été étendue au nouvel espace. Les contrats avec les fournisseurs ont été adaptés ou renouvelés afin que la rue de la Loi 66 soit également bien entretenue et dispose de tous les distributeurs de boissons et de snacks nécessaires. Les processus internes ont également été adaptés au nouveau lieu et à la venue d'un nouveau service. Ce qui a eu un impact sur l'accueil, géré par le service bâtiment et l'expédition si bien que de nouvelles procédures ont été établies. De nouveaux SPOC ont également été sélectionnés pour les bâtiments et la logistique.

## **Fusion ORPSS**

### **Déménagement**

Le suivi du déménagement, ou plutôt l'aménagement, attendu que la tâche était de réceptionner ce qui venait des immeubles de l'OSSOM, a donné vie au dicton « chaque chose à sa place » et permis de garantir la continuité du service. En effet les collaborateurs de l'OSSOM ont pu immédiatement reprendre leurs activités professionnelles dans leurs nouveaux locaux.

Les services logistique OSSOM et facility ONSSAPL ont à cet effet été assisté par un bureau d'études qui a également soigné la communication. Un helpdesk a été mis en place pendant les deux premières semaines qui ont suivi le déménagement afin de centraliser toutes les demandes et remarques des nouveaux occupants afin de veiller à ce qu'une réponse satisfaisante y soit donnée.

### **Intégration**

Pour les services support, la fusion concrète a eu lieu dès le déménagement. Les contrats opérationnels avaient été organisés avant le déménagement entre les deux services logistiques. Les stocks existants avaient été triés et rassemblés. Les membres du personnel ont immédiatement commencé à travailler en équipe. Les nouveaux collègues ont été intégrés dans la structure et le travail a été redistribué.

Facility a intégré aussi une nouvelle section : le service classement. Ce service gère les archives vivantes de l'OSSOM et distribue les dossiers dans les services de production. Le fonctionnement du service a été adapté. Outre le déménagement du personnel et des dossiers, une opération complexe fut la rédaction de nouvelles procédures en vue du fonctionnement optimal du service classement dans le nouvel espace.



## FOCUS SUR LA NOUVELLE SECTION - CLASSEMENT

### *Comment la nouvelle section est-elle née ?*

En raison de la fusion avec l'OSSOM, un nouveau service a intégré le service facility : le service classement. Ce service gère les dossiers vivants de l'OSSOM et les met à disposition des collègues dans les services de production. Le service logistique gérait cette activité à l'OSSOM. Après le déménagement en septembre 2014, les services de support ont été, de manière pragmatique, directement intégrés au fonctionnement de l'ONSSAPL, c'est ainsi que le personnel des archives a été repris par Facility.

### *Comment avez-vous procédé ?*

L'arrivée du service classement et des dossiers y afférents fut un défi. Pour commencer, il a fallu réaménager l'immeuble afin de créer un espace ouvert pour les armoires et le sol a été renforcé afin de supporter le poids. Ensuite, les armoires roulantes ont été installées sur un revêtement spécial. C'est surtout le déménagement des dossiers qui fut une opération complexe. Il fallait en effet les déplacer, en respectant leur confidentialité, et les ordonner dans les armoires. Les préparatifs du déménagement ont été importants et le processus en soi a duré une semaine, sous la supervision permanente du service facility et des membres du personnel du nouveau service classement.

Il a fallu en outre trouver un lieu pour le nouveau service au sein du service facility. Le service classement se compose de cinq collaborateurs. Quatre d'entre eux émanent de l'OSSOM et ont été renforcés par un membre du personnel de l'ONSSAPL afin de garantir une intégration rapide. Ils gèrent ensemble les archives vivantes des armoires qui couvrent la majeure partie du premier étage rue de la Loi.

### *Pouvez-vous nous en dire plus sur le fonctionnement de cette section ?*

Les membres du personnel du service reçoivent des requêtes des agents des services de production en vue d'obtenir des dossiers. Le service classement collecte les dossiers demandés et les distribue deux fois par jour dans les autres services. Lors de ces tournées, les dossiers utilisés sont également repris afin de les replacer dans les armoires. Pour des requêtes urgentes, il est possible d'appeler le service classement, les dossiers sont alors immédiatement recherchés et délivrés. Les nouveaux documents à placer dans les dossiers sont également recueillis à l'occasion de ces tournées quotidiennes pour être traités ensuite.



KRIS DE TAEY  
ADJOINT

## 6.1.4 BUDGET & FINANCES

### CYCLE BUDGÉTAIRE

Le suivi du cycle budgétaire relève des missions centrales du service budget & finances. L'intérêt de cette mission a crû au fil des ans en raison des mesures successives d'économie relatives au budget de gestion et en raison des obligations supplémentaires en matière de rapportage.

Le cycle budgétaire couvre une période de quatre ans et s'articule en trois grandes phases. Ainsi, en 2014, les activités suivantes ont été réalisées :

**1.** La phase préparatoire ou de confection du budget 2015. Il s'agit de la cartographie des besoins des services de production et de support et de leur adaptation aux normes imposées par le gouvernement. Il y a deux étapes : la rédaction de la préfiguration (durant les mois de mai/juin) et la confection du budget initial (durant les mois de septembre/octobre). Une autre difficulté pour la confection du budget 2015 est le fait que le budget de l'ONSSAPL et le budget de l'OSSOM devaient être fusionnés dans le cadre de la fusion effective au 1<sup>er</sup> janvier 2015 avec la création d'une nouvelle institution. Il a non seulement fallu tenir compte des économies imposées à l'ensemble des IPSS mais également des économies spécifiques imposées à l'OSSOM dans le cadre de la fusion à venir.

**2.** La phase exécutoire du budget 2014 : ceci implique un suivi mensuel et un rapportage aux instances internes et externes. L'outil « Vanilla » a été développé afin de faciliter ce processus et de l'automatiser.

**3.** La phase de clôture avec l'écriture des comptes de l'exercice 2013.

### PLAN DE TRÉSORERIE

L'ONSSAPL présente beaucoup de flux financiers entrants et sortants. D'une part, nous percevons diverses sortes de cotisations légales et conventionnelles. D'autre part, nous versons les allocations familiales, les interventions du service social collectif, les primes relatives aux mesures en faveur de l'emploi, comme le Maribel social, les ACS, les FBI et les contrats de sécurité. Nous sommes également responsables du reversement à la gestion globale, au secteur des pensions, au FMP, à l'ONVA, à l'ONAFTS et aux divers services sociaux des administrations provinciales et locales.

En raison des nombreux travaux nécessaires en vue de la fusion à venir, le rapportage du plan de trésorerie a été suspendu en 2014.

La loi du 21 décembre 2013 portant des dispositions fiscales et financières diverses stipule que les disponibilités à moyen et long terme des institutions publiques doivent être placées dans des instruments financiers émis par l'État fédéral. Les comptes à vue doivent être ouverts auprès de Postcheque à moins qu'une dérogation ne soit demandée. L'ONSSAPL a obtenu cette dérogation pour tous ces comptes auprès de Belfius avec en outre la concession qu'un montant de 40 millions ne doit pas être transféré trimestriellement vers le Trésor pour pouvoir faire face aux paiements urgents au début du mois consécutif à chaque trimestre.

### NOUVEAU PLAN COMPTABLE

Au 1<sup>er</sup> janvier 2014, un nouveau plan comptable a été institué pour les institutions publiques de sécurité sociale. Vu la fusion à venir, il était important de faire correspondre les nouveaux plans comptables des deux institutions qui allaient fusionner.

En outre, la consolidation des deux plans comptables et la création d'un plan comptable unique pour la nouvelle institution ont été entamées en septembre 2014. Cela a engendré une importante charge de travail en 2014.

## 6.2 SOUTIEN AU MANAGEMENT

SECRETARIAT DE DIRECTION

COMMUNICATION

TRADUCTION

PMO

### 6.2.1 PMO

#### CONTRÔLE INTERNE

Depuis 2014, le contrôle interne systématique est une nouvelle donnée au sein de l'ONSSAPL.

L'objectif est que les services veillent eux-mêmes à l'efficacité et à l'efficacité de leurs processus en les décrivant et en analysant les risques. S'ensuivent des mesures qui devraient aider les services à rendre leurs processus plus efficaces. En avril, un SPOC contrôle interne a été désigné et formé dans chaque service. Ils ont reçu comme tâche d'améliorer les processus au sein de leur service avec l'appui du service PMO.

Nous avons pour ce faire développé au sein de l'ONSSAPL une méthode globale qui nous permet d'obtenir rapidement l'aperçu d'un processus donné. Une matrice RASCI est tout d'abord réalisée afin de voir quelle personne est responsable de quelle tâche, ce qui est ensuite décrit dans un diagramme BPMN. Cette structure permet que des personnes qui ne sont pas concernées par un processus donné puissent rapidement être informées de son déroulement. Enfin, une analyse des risques est réalisée dans une matrice d'identification des risques (MIR), sur la base d'un catalogue des risques. Tous les risques existant au sein de l'organisation y sont décrits en termes généraux.

L'avantage de tout ceci est qu'il est plus facile de comparer les risques au sein des services et entre les services. S'ensuivent des mesures de gestion qui devraient avoir un effet positif dans le processus. Les services ont vu dans le contrôle interne une opportunité de fusionner les processus existants de l'OSSOM et de l'ONSSAPL en un tout logique.

L'histoire du contrôle interne continuera à s'écrire en 2015, en tenant compte des nouveaux défis sociaux que l'organisation devra relever.

#### COMMUNICATION : COLLABORATION AVEC L'ULB

Dans le cadre du Master en Administration Publique, la Faculté des sciences politiques et sociales de l'ULB nous a proposé une collaboration avec trois étudiantes de 2<sup>ème</sup> année afin d'accomplir une mission de consultance en management public. En tant que consultantes professionnelles, elles avaient pour objectif d'analyser et de résoudre un problème posé par l'institution qui les accueillait. Le choix de la problématique à examiner s'est porté sur la communication pendant et après la fusion entre l'ONSSAPL et l'OSSOM.

De février à avril 2014, les étudiantes sont venues sur le terrain, ont posé un diagnostic et ont rédigé des plans de communication interne et externe, en formulant des recommandations et des propositions concrètes issues de réflexions personnelles, des différents entretiens menés avec le personnel et de la littérature.

Cette collaboration nous a apporté l'appui de nouvelles ressources et un regard extérieur sur la problématique de la communication liée à la fusion. Par ailleurs, les étudiantes ont pu se familiariser avec le secteur public et prendre conscience des réalités organisationnelles complexes qui étaient les nôtres.



## 6.2.2 COMMUNICATION

Le service communication est un service de support qui travaille à la fois pour le management et pour l'ensemble des différents services de l'ONSSAPL. À ce titre, en plus de la gestion quotidienne de l'intranet et du site web, il réalise divers supports comme des affiches, des flyers et des brochures. Il participe également à l'élaboration de plans de communication et apporte des conseils en matière de lisibilité des documents.

### COMMUNICATION EXTERNE CONCERNANT LA FUSION

Stratégie et planification ont, dès le début, façonné l'approche de toute la communication externe concernant la fusion avec l'OSSOM. La démarche stratégique consistait à réfléchir d'abord, conformément aux bonnes pratiques, à qui fait quoi, comment, quand et pour qui. Le service communication a développé à cet effet un plan de communication reprenant les points suivants :

- Contexte
- Objectif / Stratégie
- Groupes cibles ONSSAPL
- Message
- Canaux de communication
- Actions : Matrice par service
- Planning et suivi

Ce plan reprenait l'intégralité du scope du projet et est devenu, après son approbation par le conseil de direction, le fil rouge du comité de pilotage. Les matrices, surtout, ont été un outil essentiel en vue de garantir une approche efficace. Établies en concertation avec le SPOC communication du service concerné, elles ont permis de représenter un aperçu complet et détaillé de l'ensemble du projet. Elles ont, en outre, été utiles pour le suivi de toutes les actions, car elles permettaient d'identifier clairement les actions qui étaient dans les temps ou non, pourquoi et qui en était responsable. Le projet s'est achevé fin 2014 avec succès.

## NOUVEAU SITE INTERNET ORPSS

Le site internet de l'ONSSAPL a déjà été converti en 2013 en Content Management System (CMS) Drupal 7. Cette modernisation a permis de gérer le site plus simplement et plus efficacement et a rendu en outre le site plus synoptique et convivial pour les usagers et les différents groupes cibles. Vu le nombre d'avantages de Drupal 7, il a dès lors semblé logique d'y avoir également recours pour le site actuel de l'ORPSS. D'un point de vue opérationnel, c'est un avantage significatif. Le site de l'ONSSAPL s'articulait autour de plusieurs volets, notamment le volet Employeur. Un nouveau volet a été créé pour la sécurité sociale d'outre-mer.

Le titre en rubrique aurait dû être « nouvelle version du site internet » au lieu de nouveau site web, mais ce titre n'a pas été choisi par hasard. Il désigne un objectif stratégique. L'ORPSS est une nouvelle organisation et, dès le début, le but était de donner aux visiteurs le sentiment qu'il s'agissait d'un nouveau site. Le site internet devait accueillir comme il se doit les usagers de la sécurité sociale d'outre-mer mais les clients de l'ancien ONSSAPL devaient également reconnaître les éléments familiers et identifier les nouveautés.

Le site internet de l'ORPSS a été lancé le 1<sup>er</sup> janvier 2015 et reste le principal canal de communication externe et centre d'informations des groupes cibles.

### CONCOURS : NOUVEAU LOGO

Afin d'impliquer l'ensemble du personnel dans le projet de fusion, le service communication a donné à chacun la possibilité de s'exprimer lors d'un concours de création du nouveau logo. En partant de la charte graphique des deux institutions, tout le monde était libre de présenter différents dessins. Un beau succès puisqu'au final le jury a pu faire son choix parmi 37 propositions.

## CONCOURS : NOUVEAU LOGO

### INTERVIEW AVEC LE GAGNANT FRÉDÉRIC DAELEWYN

#### *Pourquoi avez-vous eu envie de participer au concours ?*

Pour le plaisir ! Sans vouloir paraître prétentieux, j'étais assez confiant en mes chances de l'emporter. Ma compagne et moi-même avons de bonnes connaissances en infographie et la création de logos pour l'ORPSS fut pour nous une activité ludique. En plus, nous avons de la sorte permis à l'Office de faire quelques économies. Puisse-t-il en faire bon usage !

#### *Qu'est ce qui vous a inspiré ?*

J'ai soumis neuf logos différents pour ce concours, avec des inspirations diverses, certains logos étant plus complexes que d'autres. Le logo vainqueur est assez simple, voire même simpliste. Il est inspiré par les anciens logos de l'ONSSAPL et de l'OSSOM. Il s'agit tout simplement d'une sorte de mix entre les deux. Pour être honnête, je dois bien vous avouer que le logo vainqueur n'est pas mon préféré. Je lui préfère notamment le logo qui termine deuxième, que je trouve plus subtil. Mais je suppose que l'Office a fait le choix, à juste titre, de la simplicité et de l'efficacité.

#### *Peut-on vous demander de nous dévoiler le prix que vous avez reçu ?*

Oui bien sûr, il s'agit d'un chèque cadeau utilisable dans un magasin Fnac. Depuis, je l'ai utilisé à bon escient !



FRÉDÉRIC DAELEWYN ET FRANÇOIS FLORIZOONE



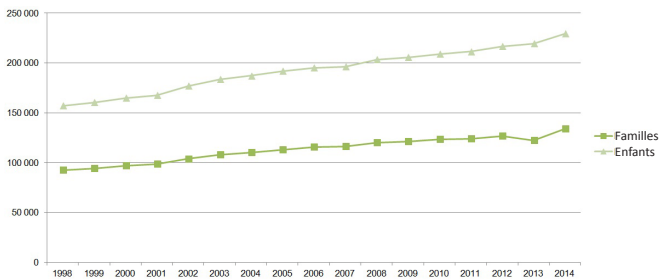
# DONNÉES STATISTIQUES ET FINANCIÈRES

7

## 7.1. ALLOCATIONS FAMILIALES

- Évolution du nombre de familles et d'enfants bénéficiaires desservis par l'ONSSAPL

ANNÉE	FAMILLES	ENFANTS
1998	92.544	157.000
1999	94.399	160.393
2000	96.926	164.598
2001	98.456	167.326
2002	103.797	176.749
2003	108.120	183.681
2004	110.283	187.054
2005	113.123	191.653
2006	115.550	195.078
2007	116.208	196.288
2008	120.024	203.404
2009	121.390	205.684
2010	123.498	208.747
2011	124.078	211.319
2012	126.814	216.687
2013	122.249	219.189
2014	133.978	229.351



- **Nombre de ménages allocataires par catégorie**

<b>DÉCEMBRE 2013</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Prestations de travail et chômeurs partiels	94.151	87,06
Chômeurs (*)	8.365	7,73
Pensionnés	1.452	1,34
Invalides	3.010	2,78
Orphelins	1.173	1,08
<b>Total des montants ordinaires</b>	<b>108.151</b>	<b>100,00</b>
Chômeurs (**)	16.808	65,08
Pensionnés	508	1,97
Invalides	5.986	23,18
Orphelins	2.525	9,78
<b>Total des montants majorés</b>	<b>25.827</b>	<b>100,00</b>

(\*) Il s'agit de chômeurs qui perçoivent les allocations familiales ordinaires durant les six premiers mois de leur chômage complet, ou au-delà des 6 mois lorsque, pour des raisons de cohabitation et/ou de revenus, ils n'ont pas droit à des allocations familiales majorées.

(\*\*) Il s'agit de chômeurs complets depuis plus de six mois et qui remplissent les conditions pour bénéficier des allocations familiales majorées.

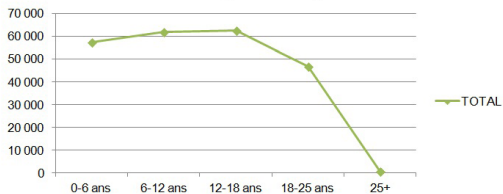


- Enfants bénéficiaires selon la catégorie d'âge (décembre 2014)

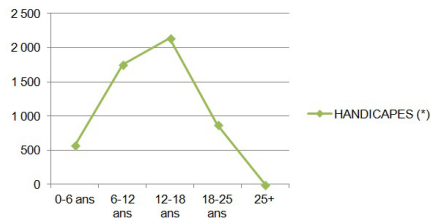
CATÉGORIE D'ÂGE	BÉNÉFICIAIRES		HANDICAPÉS (*)		TOTAL	
	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%
0-6 ans	56.929	99,00	575	1,00	57.504	25,07
6-12 ans	60.110	97,17	1.753	2,83	61.863	26,97
12-18 ans	60.374	96,57	2.142	3,43	62.516	27,26
18-25 ans	45.922	98,14	872	1,86	46.794	20,40
25+	674	100,00	0	0,00	674	0,29
<b>TOTAL</b>	<b>224.009</b>	<b>97,67</b>	<b>5.342</b>	<b>2,33</b>	<b>229.351</b>	<b>100,00</b>

(\*) Bénéficiaires handicapés qui reçoivent les allocations complémentaires prévues à l'article 47 L.C.

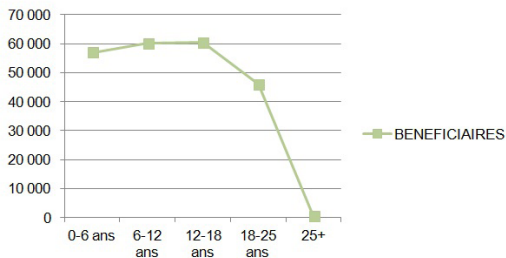
Enfants bénéficiaires selon la catégorie d'âge



Handicapés (\*)



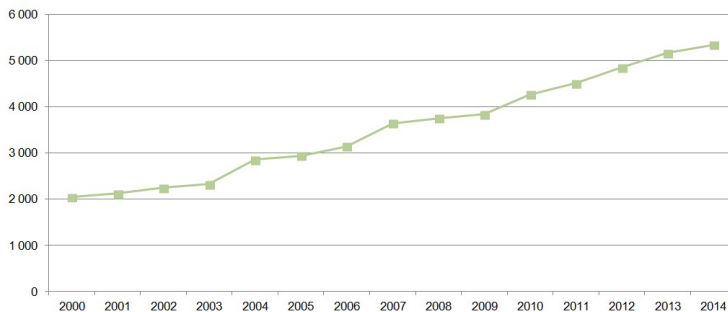
Bénéficiaires



- Évolution du nombre d'enfants bénéficiaires atteints d'un handicap ou d'une affection

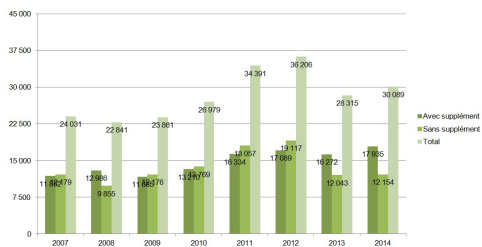
ANNÉE	NON HANDICAPÉS		HANDICAPÉS (*)		TOTAL NOMBRE
	NOMBRE	%	NOMBRE	%	
2000	159.271	98,73	2.043	1,27	161.314
2001	165.118	98,73	2.121	1,27	167.239
2002	174.571	98,73	2.248	1,27	176.819
2003	181.226	98,73	2.326	1,27	183.552
2004	184.134	98,47	2.856	1,53	186.990
2005	188.710	98,46	2.943	1,54	191.653
2006	191.934	98,39	3.144	1,61	195.078
2007	197.841	98,19	3.643	1,81	201.484
2008	199.492	98,15	3.755	1,85	203.247
2009	201.296	98,13	3.835	1,87	205.131
2010	204.480	97,96	4.267	2,04	208.747
2011	206.727	97,86	4.512	2,14	211.239
2012	211.837	97,76	4.850	2,24	216.687
2013	214.021	97,64	5.168	2,36	219.189
2014	224.009	97,67	5.342	2,33	229.351

(\*) Bénéficiaires handicapés qui reçoivent les allocations complémentaires prévues à l'article 47 L.C.



- Nombre de familles monoparentales et d'enfants bénéficiaires dans des familles monoparentales

ANNÉE	FAMILLES	ENFANTS AVEC SUPPLÉMENT (*)	FAMILLES	ENFANTS AVEC SUPPLÉMENT (*)	FAMILLES	TOTAL ENFANTS
2007	6.618	11.852	8.197	12.179	14.815	24.031
2008	7.447	12.986	6.685	9.855	14.132	22.841
2009	7.085	11.685	8.462	12.176	15.547	23.861
2010	7.894	13.210	9.627	13.769	17.521	26.979
2011	9.444	16.334	12.408	18.057	21.852	34.391
2012	9.867	17.089	13.092	19.117	22.959	36.206
2013	10.506	16.272	8.224	12.043	18.730	28.315
2014	11.561	17.935	8.304	12.154	19.865	30.089



- Allocations familiales (y compris ACS) de 1987 à 2014

ANNÉE	COTISATIONS SOCIALES	ALLOCATIONS FAMILIALES	RÉSULTAT
1987	208.223.886,33	190.682.501,82	17.541.384,51
1988	188.777.924,54	172.378.860,38	16.399.064,15
1989	199.471.167,73	183.202.749,36	16.268.418,36
1990	210.739.854,68	190.040.176,55	20.699.678,14
1991	223.622.434,59	199.658.187,25	23.964.247,33
1992	201.404.176,53	209.370.293,06	-7.966.116,52
1993	255.661.947,60	250.039.340,18	5.622.607,42
1994	297.245.397,44	226.506.390,62	70.739.006,81
1995	315.586.423,59	239.689.582,00	75.896.841,59
1996	318.546.220,34	251.164.073,73	67.382.146,61
1997	301.548.106,74	251.032.232,58	50.515.874,16
1998	310.132.791,75	259.042.096,78	51.090.694,97
1999	303.971.821,70	253.910.226,80	50.061.594,90
2000	308.595.568,75	284.714.356,60	23.881.212,15
2001	321.098.968,99	285.649.354,66	35.449.614,33
2002	316.044.738,17	303.739.266,43	12.305.471,74
2003	421.132.587,41	324.703.916,91	96.428.670,50
2004	378.493.211,87	334.099.138,84	44.394.073,03
2005	398.410.188,34	355.483.917,53	42.926.270,81
2006	409.634.770,73	367.088.755,98	42.546.014,75
2007	446.743.661,48	391.473.063,37	55.270.598,11
2008	454.449.796,78	435.902.925,02	18.546.871,76
2009	494.081.644,98	446.811.686,11	47.269.958,87
2010	479.709.340,02	455.238.741,19	24.470.598,83
2011	528.899.977,68	467.192.701,18	61.707.276,50
2012	531.381.963,86	495.100.398,29	36.281.565,57
2013	555.038.070,49	513.787.438,93	41.250.631,56
2014	568.825.132,41	549.597.246,37	19.227.886,04

## 7.2. SÉCURITÉ SOCIALE

- Nombre d'employeurs par région et par type

TYPE D'EMPLOYEUR/RÉGION	RÉGION BRUXELLES- CAPITALE	RÉGION FLAMANDE	RÉGION WALLONNE	TOTAL
Communes et régies communales autonomes	20	363	317	700
CPAS	19	307	262	588
Association chapitre XII Loi CPAS	11	43	35	89
Intercommunales	10	91	69	170
Provinces et régies provinciales autonomes	1	30	12	43
Zones de police	6	116	72	194
Zones de secours	0	0	2	2
Divers (*)	7	9	1	17
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>959</b>	<b>770</b>	<b>1.803</b>

(\*) Comprend entre autres l'Agence régionale pour la propreté, la Commission Communautaire Flamande et la Commission Communautaire Française

- Nombre d'employeurs par région et classe d'emploi

NOMBRE DE TRAVAILLEURS/ RÉGION	RÉGION BRUXELLES- CAPITALE	RÉGION FLAMANDE	RÉGION WALLONNE	TOTAL
de 1 à 4	5	52	51	108
de 5 à 9	1	41	66	108
de 10 à 19	2	34	68	104
de 20 à 49	5	133	117	255
de 50 à 99	3	213	183	399
de 100 à 199	5	255	148	408
de 200 à 499	15	179	93	287
de 500 à 999	22	27	17	66
1000 et plus	16	25	27	68
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>959</b>	<b>770</b>	<b>1.803</b>

- Nombre d'employeurs par région et régime de pension – Fonds de pension solidarisé

RÉGIME DE PENSION - FONDS DE PENSION SOLIDARISÉ/RÉGION	RÉGION BRUXELLES-CAPITALE	RÉGION FLAMANDE	RÉGION WALLONNE	TOTAL	%
Affiliés au Fonds de pension solidarisé	53	806	663	1.522	84,41%
Non affiliés au Fonds de pension solidarisé	13	45	6	64	3,55%
Employeurs sans nommé à titre définitif	8	108	101	217	12,04%
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>959</b>	<b>770</b>	<b>1.803</b>	<b>100%</b>

- Nombre de travailleurs par région et par type d'employeur

TYPE D'EMPLOYEUR/RÉGION	RÉGION BRUXELLES-CAPITALE	RÉGION FLAMANDE	RÉGION WALLONNE	TOTAL
Communes et régies communales autonomes	19.193	73.909	49.055	142.157
CPAS	9.864	52.854	26.389	89.107
Association chapitre XII Loi CPAS	8.977	17.301	3.606	29.884
Intercommunales	1.934	9.273	29.708	40.915
Provinces et régies provinciales autonomes	1	6.410	10.830	17.241
Zones de police	6.316	17.154	10.932	34.402
Zones de secours	-	-	20	20
Divers (*)	5.554	323	72	5.949
<b>TOTAL</b>	<b>51.839</b>	<b>177.224</b>	<b>130.612</b>	<b>359.675</b>

(\*) Comprend entre autres l'Agence régionale pour la propreté, la Commission Communautaire Flamande et la Commission Communautaire Française

- Nombre de travailleurs dans les administrations provinciales et locales par région

TYPE D'EMPLOYEUR/RÉGION	RÉGION BRUXELLES-CAPITALE	RÉGION FLAMANDE	RÉGION WALLONNE	TOTAL
Administrations locales	51.838	170.814	119.782	342.434
Administrations provinciales	1	6.410	10.830	17.241
<b>TOTAL</b>	<b>51.839</b>	<b>177.224</b>	<b>130.612</b>	<b>359.675</b>

- **Nombre de travailleurs par région et sexe**

SEXE/RÉGION	RÉGION BRUXELLES- CAPITALE	RÉGION FLAMANDE	RÉGION WALLONNE	TOTAL
Hommes	24.450	67.734	49.160	141.344
Femmes	27.389	109.490	81.452	218.312
<b>TOTAL</b>	<b>51.839</b>	<b>177.224</b>	<b>130.612</b>	<b>359.675</b>

- **Nombre de travailleurs par catégorie d'âge et statut**

TRANCHE D'ÂGE/STATUT	NOMMÉS	CONTRACTUELS SUBVENTIONNÉS	AUTRES CONTRACTUELS	TOTAL
<18	-	1	30	31
18-25	2.033	3.071	16.071	21.175
26-30	6.540	5.539	22.707	34.786
31-35	12.160	6.469	23.189	41.818
36-40	15.068	6.694	22.638	44.400
41-45	18.930	8.177	22.186	49.293
46-50	21.095	10.062	22.289	53.446
51-55	27.322	10.633	19.774	57.729
56-60	25.475	7.148	12.943	45.566
61-65	4.540	1.757	4.282	10.579
>65	14	19	819	852
<b>TOTAL</b>	<b>133.177</b>	<b>59.570</b>	<b>166.928</b>	<b>359.675</b>

- **Nombre de travailleurs par région et statut**

STATUT/RÉGION	RÉGION BRUXELLES- CAPITALE	RÉGION FLAMANDE	RÉGION WALLONNE	TOTAL
Nommés	20.429	70.483	42.265	133.177
Contractuels subventionnés	2.741	27.779	29.050	59.570
Autres contractuels	28.669	78.962	59.297	166.928
<b>TOTAL</b>	<b>51.839</b>	<b>177.224</b>	<b>130.612</b>	<b>359.675</b>

- **Deuxième pilier de pension ONSSAPL (\*)**

POURCENTAGE	NOMBRE D'EMPLOYEURS	NOMBRE DE TRAVAILLEURS
1,00%	338	28.829
1,50%	10	719
2,00%	133	11.661
2,50%	19	1.866
3,00%	53	3.920
4,00%	13	877
5,00%	4	337
<b>VARIABLE</b>	<b>14</b>	<b>5.734</b>
<b>TOTAL</b>	<b>584</b>	<b>53.943</b>

(\*) Il s'agit du nombre d'employeurs et du nombre de travailleurs contractuels affiliés le dernier jour du 4e trimestre 2014 (31/12/2014), hors province d'Anvers.



- Sécurité sociale de 1994 à 2014 - Régime général

ANNÉE	COTISATIONS PERÇUES
1994	974.244.196,52
1995	1.127.470.104,86
1996	1.154.978.769,75
1997	1.108.163.363,07
1998	1.174.981.746,71
1999	1.180.744.816,22
2000	1.298.029.997,00
2001	1.348.085.414,86
2002	1.370.898.896,32
2003	1.674.679.162,24
2004	1.456.032.183,27
2005	1.617.940.719,46
2006	1.669.518.355,81
2007	1.744.573.374,09
2008	2.096.715.692,33
2009	2.240.468.577,50
2010	1.981.167.067,36
2011	2.208.708.912,44
2012	2.252.239.551,68
2013	2.365.555.126,01
2014	2.348.207.976,12

- Évolution du nombre de travailleurs par statut

ANNÉE- /STATUT	NOMMÉS	CONTRACTUELS SUBVENTIONNÉS	AUTRES CONTRACTUELS	TOTAL
2005	143.188	55.734	136.844	335.766
2006	142.181	56.768	141.942	340.891
2007	141.099	57.521	144.674	343.294
2008	139.097	58.822	149.957	347.876
2009	138.854	60.470	155.976	355.300
2010	138.047	61.268	161.800	361.115
2011	134.633	61.784	165.171	361.588
2012	134.641	62.088	167.532	364.261
2013	133.292	60.550	167.325	361.167
2014	133.177	59.570	166.928	359.675

### 7.3. SERVICE SOCIAL COLLECTIF

- Service social collectif de 1989 à 2014

ANNÉE	PRODUITS	CHARGES	RÉSULTAT	RÉSULTAT CUMULÉ
1989	2.211.375,36	2.077.735,61	133.639,75	691.550,06
1990	1.611.989,12	1.380.896,90	231.092,22	922.642,28
1991	1.743.212,80	1.452.427,52	290.785,28	1.213.427,56
1992	1.768.060,11	1.666.137,18	101.922,93	1.315.350,49
1993	1.842.366,81	1.938.658,07	-96.291,26	1.219.059,23
1994	2.063.927,30	2.225.895,03	-161.967,73	1.057.091,50
1995	2.329.836,34	2.491.651,37	-161.815,03	895.276,47
1996	2.538.858,55	2.242.133,82	296.724,73	1.192.001,20
1997	2.598.481,43	2.359.400,82	239.080,61	1.431.081,81
1998	2.529.051,81	2.599.021,44	-69.969,63	1.361.112,18
1999	2.918.254,46	2.946.966,31	-28.711,85	1.332.400,33
2000	3.091.654,61	2.673.221,37	418.433,24	1.750.833,57
2001	3.105.682,64	2.670.070,75	435.611,89	2.186.445,46
2002	3.699.159,83	2.799.258,80	899.901,03	3.086.346,49
2003	3.264.889,66	2.777.447,42	487.442,24	3.573.788,73
2004	3.454.086,13	3.723.222,45	-269.136,32	3.304.652,41
2005	3.629.392,82	3.188.559,87	440.832,95	3.745.485,36
2006	4.213.237,18	3.496.383,64	716.853,54	4.462.338,90
2007	4.237.210,24	3.491.193,80	746.016,44	5.208.355,34
2008	4.490.651,44	3.885.317,08	605.334,36	5.813.689,70
2009	4.714.568,33	4.232.650,67	481.917,66	6.295.607,36
2010	2.472.183,24	2.887.476,66	-415.293,42	5.880.313,94
2011	2.591.245,01	2.454.676,45	136.568,56	6.016.882,50
2012	2.671.541,63	2.471.556,49	199.985,14	6.216.867,64
2013	3.083.209,06	2.482.515,83	600.693,23	6.817.560,87
2014	2.833.930,12	5.398.677,61	-2.564.747,49	4.252.813,38

## 7.4. PENSIONS

- **Résultat pensions**

ANNÉE	CHARGES DE PENSION	COTISATIONS DE PENSION	RÉSULTAT
2014	2.090.516.988,19	1.996.703.274,48	-93.813.713,71

- **Fonds de réserve du régime commun des pensions du personnel statutaire des pouvoirs locaux - POOL 1**

ANNÉE	INTÉRÊTS	UTILISATION DU FONDS	RÉSULTAT
ANT 2014			459.322.256,98
2014	13.843.117,58	-16.322.373,77	-2.479.256,19
TOTAL			456.843.000,79

- **Rentrées et dépenses du Fonds de pension solidarisé**

Respect de l'art. 4 de la Loi assurant un financement pérenne des pensions du 24/10/2011

RÉALISATIONS POOL FUSIONNÉ POUR 2014	RENTRÉES	DÉPENSES
<b>Cotisation de base avec réduction</b>	1.657.342.028,15	
<i>Frais d'administration</i>		6.429.261,34
<b>Réduction cotisation de base</b>		
<i>Utilisation du Fonds d'amortissement</i>	54.257.986,07	
<i>Utilisation du Fonds de réserve Pool 1</i>	16.322.373,77	
<b>Facteurs de correction</b>		
<i>Boni</i>	19.227.886,04	
<i>Réserves mathématiques</i>	45.398.589,57	
<i>RPV du secteur public (*)</i>	62.383.059,80	
<i>RPV de la Police (*)</i>	12.622.356,90	
<i>Réguls ancien régime</i>	-128.621,64	
<i>Recettes supplémentaires 2013</i>	47.591.553,06	
<i>Frais d'administration</i>		262.068,78
<b>Responsabilisation avec réduction</b>	113.066.743,32	
<i>Frais d'administration</i>		395.733,60
<b>Réduction sur responsabilisation</b>	54.257.986,07	
<b>Charges nettes de pension</b>		2.075.254.877,39
<b>TOTAL</b>	<b>2.082.341.941,11</b>	<b>2.082.341.941,11</b>

(\*) RPV = Retenue sur pécule de vacance









## 8. ABRÉVIATIONS UTILISÉES

ACS	Agent contractuel subventionné
ATA	Adaptations trimestrielles / Trimestriële aanpassingen
BCSS	Banque Carrefour de la sécurité sociale
BCE	Banque Carrefour des entreprises
BPMN	Business Process Model and Notation
BPR	Business process reengineering
CAPELO	Carrière publique électronique - Elektronische loopbaan overheid
CPAS	Centre public d'action sociale
COCOM	Commission communautaire commune
DimonaPPL	Déclaration immédiate à l'Emploi pour les administrations provinciales et locales
DmfAPPL	Déclaration multifonctionnelle pour les administrations provinciales et locales
DMS	Document Management System
DPV	Double pécule de vacances
EIS	Environmental Information System
FBI	Fonds budgétaire interdépartemental
FMP	Fonds des maladies professionnelles
FOREM	Service public wallon de l'emploi et de la formation
IFA	Institut de Formation de l'Administration fédérale
IPSS	Institutions Publiques de Sécurité Sociale
LGAF	Loi générale relative aux allocations familiales
OCR	Optical Character Recognition
ONAFTS	Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés
ONP	Office national des pensions
ONSS	Office national de sécurité sociale
ONSSAPL	Office national de sécurité sociale des administrations provinciales et locales
ONVA	Office national des vacances annuelles
ORPSS	Office des régimes particuliers de sécurité sociale
OSSOM	Office de sécurité sociale d'outre-mer
PMO	Project Management Office
RASCI	Responsible Accountable Support Consult Inform
SdPSP	Service des Pensions du Secteur Public
SIGeDIS	Sociale Individuelle Gegevens / Données Individuelles Sociales
SFS	Secrétariat Full Service
SLA	Service level agreement
SMALS	Société de mécanographie pour l'application des lois sociales
SPF	Service Public Fédéral
SPOC	Single Point Of Contact
SSC	Service social collectif
VOIP	Voice Over Internet Protocol
VPN	Virtual Private Network

L'ONSSAPL tient à remercier toutes les personnes qui ont participé de près ou de loin à la réalisation de ce rapport annuel 2014, et plus particulièrement les membres du personnel qui ont participé aux interview.

