RAPPORT ANNUEL

2012

RSZPPO
ONSSAPL
LSSPLV

Rijksdienst voor sociale zekerheid
van de provinciale en plaatselijke overheidsdiensten

Office national de sécurité sociale
des administrations provinciales et locales

Landesamt für Sozialsicherheit
der provinzialen und lokalen Verwaltungen

.be

Table des matières

Éditeur responsable
François Florizoone
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

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 10

5 ACTIVITÉS DE BASE 12
5.1 La perception, la gestion et la répartition des cotisations légales et conventionnelles 12
5.2 Le contrôle et l'envoi des informations destinées au réseau de la sécurité sociale 12
5.3 La gestion du fonds de pension solidarisé pour les nommés à titre définitif des administrations locales 13
5.4 L' établissement du droit aux allocations familiales et le paiement correct de celles-ci 14
5.5 Le rôle de l'Inspection 16
5.6 Le financement, par l'intermédiaire du Maribel social, des emplois supplémentaires du secteur public non marchand 19
5.7 La mise à disposition d'informations sur mesure 20
5.8 L' offre de services communs 20
5.8.1 Le service social collectif 20
5.8.2 Le deuxième pilier de pension 22
5.9 Projets 2012 23

6 GESTION ET ENCADREMENT 27
6.1 Services de support 27
6.1.1 Human Resources 27
6.1.2 ICT 31
6.1.3 Facility 34
6.1.4 Budget & Finances 35
6.2 Soutien au management 36

7 DONNÉES FINANCIÈRES ET STATISTIQUES 38

8 ABRÉVIATIONS 51

1 Introduction

2012 a été l'année de clôture du contrat d'administration 2010-2012, mais aussi l'année de préparation du nouveau contrat d'administration 2013-2015. Ce fut aussi et pour la première fois, l'année des limites, où tout n'est plus possible, même pour l'ONSSAPL.

En effet, l'ONSSAPL a également été touché par les mesures d'économie que le gouvernement a dû imposer en raison de la crise mondiale. Concrètement, cela signifie que nous avons été contraints d'économiser 900.000 euros sur nos frais de fonctionnement. Les festivités prévues pour nos 60 ans d'existence ont été annulées.

Mais l'heure n'est pas au pessimisme. La prestation de service à l'égard de nos clients est restée d'un très bon niveau grâce à la contribution de tout le personnel à la réussite des engagements repris dans le contrat d'administration. L'effectif en personnel qui a par ailleurs été maintenu et n'a eu à souffrir d'aucun licenciement forcé .

Que peut-on retenir de l'année 2012 ?

Le **service sécurité sociale** a profité du calme avant la tempête (2013 est la première année de cotisation de responsabilisation des pensions des agents statutaires) pour mettre en place le dossier électronique. L'application RX est entrée en production sur le site Portail permettant aux employeurs d'accéder à leurs données dans le Répertoire.

Le **service d'inspection** a réalisé, sans trop de heurts, d'excellents résultats et a pris à cœur son rôle de coach des administrations locales.

La nouvelle dynamique mise en place auprès des **services sociaux** a fait souffler un vent de fraîcheur et favorisé une attitude plus que positive de ses collaborateurs.

Les **services de support** investissent de plus en plus le rôle qui leur incombe, à savoir un réel soutien pour les services de production : les travaux de rénovation sont une réussite, le déploiement du télétravail contribue à l'équilibre nécessaire entre travail et vie de famille, le parc d'ordinateurs a été remplacé, l'implémentation de la téléphonie sous IP permet une réduction des coûts de communication et, Budgets & Finances a veillé, avec force, à ce que l'ONSSAPL puisse enfin bénéficier des crédits nécessaires afin de réaliser au mieux ses missions. Le service de soutien au management veille à l'élaboration du rapport annuel complètement réalisé en interne. La gestion de projets a également atteint un niveau professionnel.

Est-ce pour autant que nous pouvons nous reposer sur nos lauriers ?

Bien sûr que non, car les défis qui nous attendent sont légion et transparaissent dans notre nouveau contrat d'administration publié le 9 août 2013 au Moniteur belge.

Concernant le **service des allocations familiales**, l'incertitude plane toujours sur son avenir, mais nous mettons tout en œuvre pour jouer un rôle prépondérant dans le cadre du transfert des compétences, non pas par volonté de ralentir le processus mais bien avec le souci de remplir au mieux notre mission d'opérateur tout au long de la période de transition et, de respecter nos obligations en terme de résultats inscrits dans notre contrat d'administration.

Aussi, afin d'optimiser notre service aux familles, nous avons investi dans la technologie de génération documentaire pour réduire la complexité de nos processus documentaires et augmenter l'efficacité de nos communications.

NOUS ATTENDENT EN 2013 :

- **Le développement du dossier électronique d'allocations familiales, condition indispensable pour permettre à grande échelle le télétravail dans le service Prestations familiales ;**
- **Le développement du deuxième pilier de pensions ;**
- **La lutte contre la fraude sociale par l'exercice des contrôles plus spécifiques sur les adresses des allocataires sociaux qui sollicitent des allocations familiales ;**
- **Le renouvellement de l'assurance hospitalisation ;**
- **L'amélioration de notre communication tant interne qu'externe ;**
- **Le suivi professionnel du nouveau contrat d'administration ;**
- **La progression vers une gestion moderne des ressources humaines (avec notamment l'introduction d'une politique de présence, le suivi des cercles de développement, le monitoring des budgets du personnel) ;**
- **La poursuite des travaux de rénovation ;**
- **Le développement d'un *Service level agreement* (SLA) pour le fonctionnement du helpdesk ;**
- **La modernisation de l'imprimerie ;**
- **Le développement ultérieur du projet *Business process reengineering* (BPR) dans le cadre de nos obligations en tant qu'employeur.**

Tout comme en 2012, quel que soit l'objectif poursuivi, il sera guidé par la recherche d'efficience. Selon le vœux de la ministre des Affaires sociales, l'ONSSAPL doit créer le cadre permettant de réaliser l'objectif que la crise économique impose à tous les services publics : faire mieux avec moins.

Aussi, en tant qu'administration ouverte, comme lors du contrat 2010-2012, de nouveaux partenariats seront développés grâce à de nouvelles synergies.

Dans la turbulence de l'organisation des transferts de compétences prévus dans la réforme de l' État, notre centre de gravité demeure l'assuré social et, notre première priorité lui garantir un service de qualité.

François Florizoone
Administrateur général

Organisation et missions

2

2.1 Organes de gestion

Administration générale

Conseil de direction

Administrateur général
François Florizoone

Administrateur général adjoint
Philippe Nys

Réviseurs
Erik Thuysbaert et Philippe Venken, *membres de l'Institut des Réviseurs d'entreprises*

Administrateur général
François Florizoone

Inspection
Alex Burke

Prestations familiales
Jean Counet

Administrateur général adjoint
Philippe Nys

Sécurité sociale
Johan Van Der Bruggen

Support
Wim Broucke

Comité de gestion

Président
Yves Roger

Représentants des organisations des employeurs

Clément Crohain
Luc Dehaene
Philippe Desprez
Theo Janssens
Sabine Vandooren (nommée le 18-06-2013)
Philippe lacroix (remplacé par dominique notte - nommé le 18-06-2013)
olivier jusniaux (remplacé par Didier petitjean - nommé le 01-02-2013)

Représentants des organisations des travailleurs

Paul Vereecke
Emiel Luyten
Guy Crijns
Liliane Lemauvais
Rudy Janssens
Luc Hamelinck
Vinciane Mortier

Commissaires du gouvernement

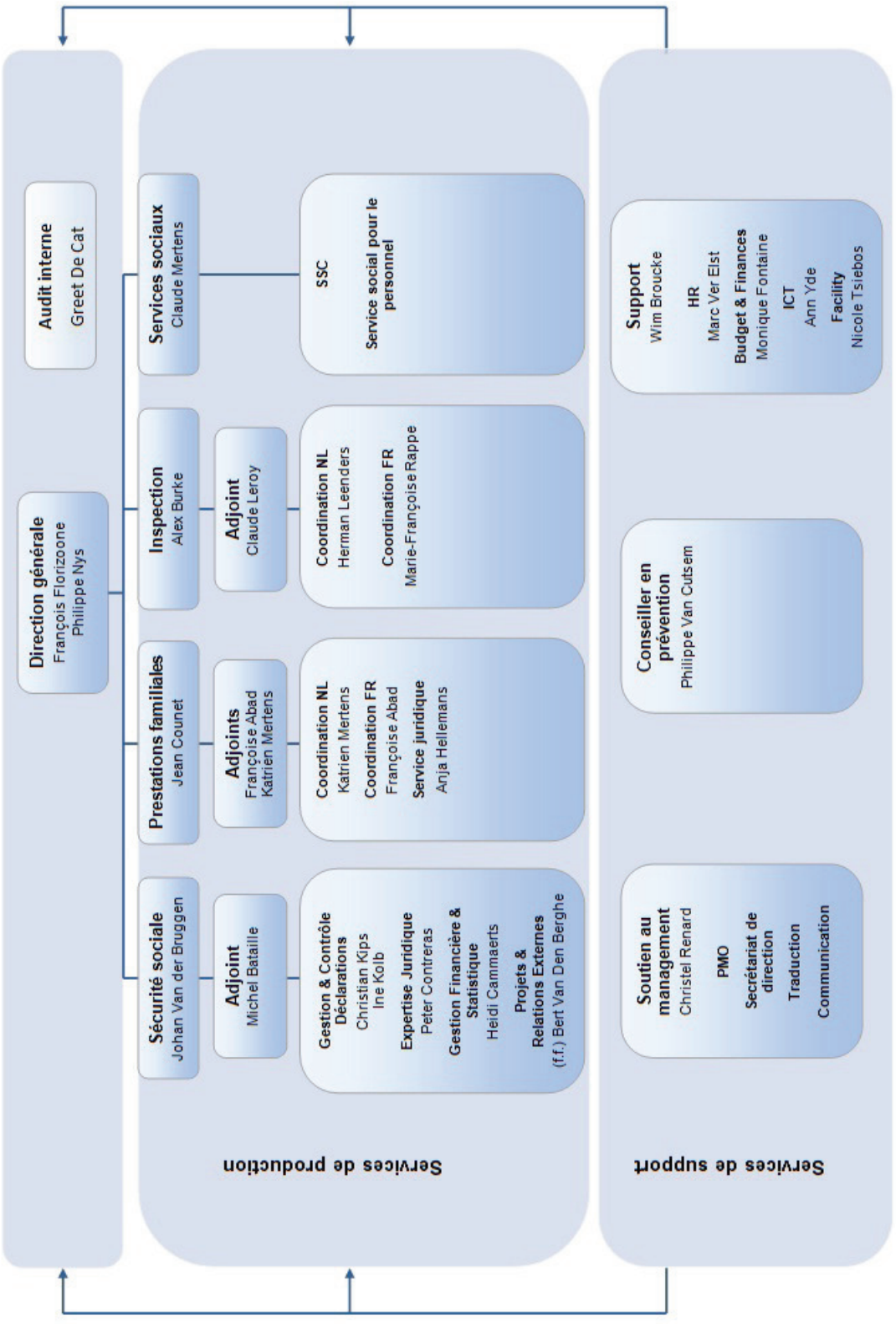
Représentant du Ministre des Affaires sociales et des Pensions
Daniël Tresegnie

Représentant du Ministre de l'Intérieur
Pierre Denis (remplacé par Philippe Moreau – nommé le 01-04-2012)

Représentant du Ministre du Budget
Jean-Marie Cadiat

Secrétaire
Christel Renard

2.2 Organigramme



3 Mission - Vision

La **MISSION** indique la raison d'être de l'organisation. La mission de l'ONSSAPL s'articule en trois volets et se conjugue à la première personne du pluriel, à savoir « nous souhaitons », « nous y parvenons » et « nous préconisons ».

Il s'agit donc d'un engagement collectif.

La **VISION** annonce la cible que l'ONSSAPL et ses collaborateurs souhaitent atteindre à moyen terme.

Une stratégie claire avec une mission, une vision et des valeurs est primordiale pour l'organisation. En 2012, la mission, la vision et les valeurs ont été actualisées afin de montrer le cap à suivre. En voici le résultat ci-dessous.

« La mission est ce que nous représentons. La vision est ce que nous visons. »

Le volet « nous préconisons » revêt une importance capitale pour l'ONSSAPL. Il s'agit des valeurs qui montrent comment les membres du personnel réalisent la vision de l'organisation.

« En moyenne 90% des travailleurs d'une organisation ne connaissent pas sa mission. » (R. Kaplan)

L'ONSSAPL attache beaucoup d'importance à informer les collaborateurs de la stratégie, de la mission, de la vision et des valeurs de l'institution.

Grâce à la distribution de flyers, l'organisation de sessions d'information concernant les résultats du séminaire stratégique, les fonctionnaires dirigeants entendent impliquer au mieux les membres du personnel.

MISSION

Nous voulons…

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

Nous y parvenons par…

- **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 ;**
- **La gestion du fonds de pension solidarisé pour les nommés à titre définitif des administrations locales ;**
- **L'établissement du droit aux allocations familiales et le paiement correct de celles-ci ;**
- **Le financement, par l'intermédiaire du maribel social, des emplois supplémentaires du secteur public non marchand ;**
- **L'offre de services collectifs facultatifs tels que le deuxième pilier de pension, le service social, l'assurance hospitalisation, … ;**
- **La mise à disposition d'informations sur mesure.**

Nous préconisons :

→ L'orientation client
→ Le sens des responsabilités
→ L'orientation résultat
→ L'esprit d'équipe
→ Le sens de l'initiative

VISION

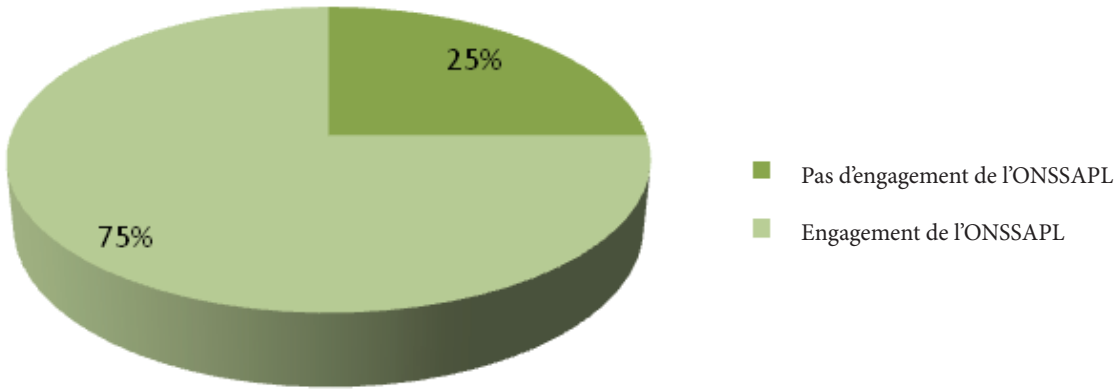
Devenir, pour l'ensemble du secteur public, le partenaire de qualité que nous sommes déjà pour les administrations locales.

Contrat d'administration 4

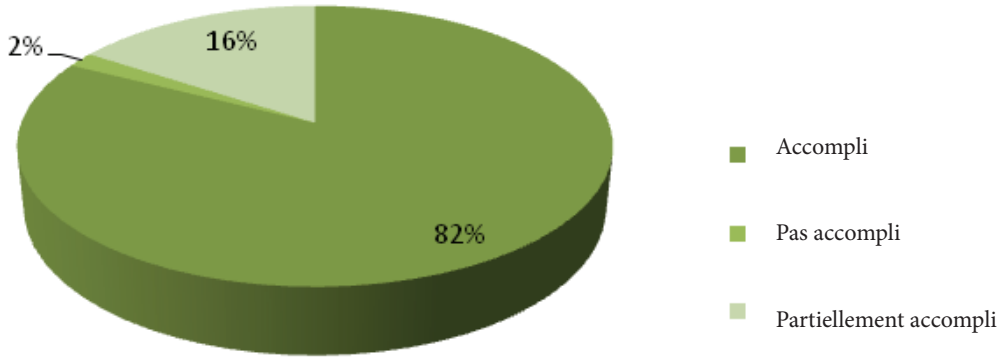
Le contrat d'administration est un contrat entre l'État belge et l'ONSSAPL pour une période de trois ans. Le contrat d'administration 2010-2012 prévoyait les initiatives nécessaires à l'amélioration des connaissances et aptitudes dans le cadre des objectifs stratégiques suivants :

- Amélioration de la qualité ;
- Veiller à ce que la législation et la réglementation spécifiques au secteur public local soient correctement appliquées, en conformité avec les dispositions de la charte de l'assuré social ;
- Améliorer la mise à disposition de l'expertise du secteur public local pour les administrations affiliées et les autres organismes concernés afin que l'Office puisse se développer pour se positionner en qualité de point de contact privilégié en matière de sécurité sociale pour les administrations locales ;
- Accroître la convivialité vis-à-vis des administrations affiliées et d'autres organismes ;
- Plus d'efficacité ;
- Entreprendre de nouvelles étapes dans le cadre de la simplification administrative et de l'informatisation de l'administration ;
- Déployer des applications et méthodes de travail dans plusieurs services pour réaliser ainsi des économies d'échelle ;
- People management ;
- Prendre des initiatives pour que les fonctionnaires soient plus autonomes dans leurs missions ;
- Accompagner les fonctionnaires dans leur ouverture et leurs contacts personnels avec le monde extérieur.

75% des objectifs repris dans le contrat d'administration actuel représentent un engagement pour l'institution. Les 25% restants ne sont pas des engagements pour l'ONSSAPL. Il s'agit notamment des engagements de l'État fédéral.



Grâce au dévouement des membres du personnel, l'ONSSAPL a respecté totalement ou partiellement 98% de ses engagements. Les engagements partiellement réalisés ou pas réalisés sont des engagements dépendant de facteurs externes.



2012 était pour l'ONSSAPL tant l'année de clôture du troisième contrat d'administration que celle de préparation du nouveau contrat d'administration, le quatrième.

CONTRAT D'ADMINISTRATION POUR LA PÉRIODE 2013-2015

En 2012 ont commencé les préparatifs et les concertations concernant le nouveau contrat d'administration 2013-2015.

PMO s'est chargé de la coordination du nouveau contrat d'administration. Il est ancré dans la politique particulière et les défis financiers que l'ensemble du secteur de la sécurité sociale doit affronter pour l'instant. À l'instar des autres Institutions publiques de sécurité sociale, l'ONSSAPL tentera de créer un cadre en vue 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 s'articule en trois grands volets, plus précisément : « le soutien à la politique », « l'optimisation des missions de base » et « la bonne gouvernance ».

Ces trois volets sont complétés en outre par les engagements généraux communs aux deux parties, par les synergies entre les IPSS, par un volet comptable et financier et par une partie relative à la collaboration aux projets transversaux.

Le contrat d'administration détermine la stratégie pour les trois prochaines années. Des plans opérationnels qui traduisent les objectifs stratégiques en initiatives concrètes à moyen terme sont étroitement liés au contrat d'administration. Fin 2012, les services ont par conséquent initié la rédaction de leurs plans opérationnels 2013.

5 Activités de base

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 88% des administrations locales, le recouvrement est automatique. Le reste des employeurs transfèrent 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 25/10/1985.

Chaque mois, le comité de gestion obtient un aperçu du recouvrement des cotisations du mois précédent, ce qui permet essentiellement d'expliquer et de suivre les retards de paiement. L'ONSSAPL applique en outre des délais sans cesse plus stricts pour le suivi des paiements tardifs.

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 de pension 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. Il y a encore des cotisations destinées au Fonds du Maribel social, ainsi que pour le deuxième pilier de pension. D'autres institutions reçoivent des cotisations, notamment le Fonds des maladies professionnelles (FMP), l'Office national des vacances annuelles (ONVA) et l'Office national des allocations familiales pour travailleurs salariés (ONAFTS).

Tous ces flux financiers ont lieu mensuellement en fonction des recettes trimestrielles estimées. 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.

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.

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 2012 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 des SPOC (Single Point of Contact). Principe que le service sécurité sociale 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.

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 d'inspection et les services ICT), la première ligne se charge naturellement de faire suivre les réponses aux correspondants.

Dans le cadre de la poursuite du développement des processus DmfA, 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. Le choix du responsable de la correction des anomalies fait l'objet d'une concertation avec les secrétariats Full Service (FSS). Une concertation semestrielle est à cet effet prévue, à laquelle participent près de 90% des FSS et des prestataires de service.

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'un certain nombre de formulaires. Les employeurs utilisent ces formulaires pour communiquer tout changement de données. Les formulaires sont publiés sur le portail de la sécurité sociale. L'ONSSAPL publie également une partie des données qu'elle gère sur le réseau de la sécurité sociale.

5.3 La gestion du fonds de pension solidarisé pour les 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 24/10/2011 a modifié en profondeur ce rôle début 2012. Cette loi a mis un terme au caractère déficitaire des anciens régimes de pension.

La nouvelle 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 pension.

Parallèlement, l'ONSSAPL a été chargé en vertu de cette loi de réclamer les réserves mathématiques au moment de la nomination d'un contractuel auprès d'une administration locale. Avant l'entrée en vigueur de cette loi du 24/10/2011, c'était le SdPSP et/ou les administrations elles-mêmes qui s'occupaient de réclamer ces réserves.

En 2012, deux grands projets sous-jacents ont donc été mis en route pour la suite de l'implémentation pratique de cette loi.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des entrées et des dépenses du fonds de pension solidarisé en 2012 :

Réalisations fonds de pension fusionné pour 2012	Rentrées	Dépenses
Cotisation de base avec réduction	1.494.191.125	
Frais d'administration		5.229.669
Réduction cotisation de base		
Apport fonds d'amortissement	48.107.398	
Apport fonds de réserve Pool 1	8.001.740	
Facteurs de correction		
Boni allocations familiales	36.281.566	
Réserves mathématiques	1.405.092	
Retenue pécule de vacances du secteur public	60.072.664	
Retenue pécule de vacances police	12.229.876	
Frais d'administration		253.059
Responsabilisation avec réduction	136.466.401	
Frais d'administration		477.632
Réduction cotisation de responsabilisation	48.107.398	
Charges de pension nettes		1.838.902.900
TOTAL	1.844.863.260,57	1.844.863.260,57

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

Au cours de l'année 2012, c'est plus de 125.000 familles relevant du secteur des administrations provinciales et locales qui ont été aidées par le service des prestations familiales.

On notera que le service a rencontré la quasi totalité des objectifs de production ambitieux fixés dans sept articles du contrat d'administration 2010/2012. Ils portaient sur la rapidité de traitement du courrier et des données électroniques, sur la qualité des encodages et la diminution des erreurs de service.

Seule l'approbation des nouvelles demandes (article 16) n'a répondu que partiellement à l'objectif fixé (un critère non rempli sur trois pour une seule des trois années, soit huit critères sur neuf réalisés tout de même pour cet objectif).

125.000 FAMILLES

On peut donc en conclure que les 125.000 familles dont l'ONSSAPL a la charge reçoivent les allocations familiales auxquelles elles ont droit avec rapidité, régularité et exactitude.

Par ailleurs, par soucis de proximité avec les familles, le service est partiellement décentralisé à Gand (**21.800** dossiers des deux Flandres), Liège (**20.200** dossiers des provinces de Liège et du Luxembourg) et Mons (**18.300** 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 allocations familiales.

TROIS BUREAUX RÉGIONAUX : MONS, LIÈGE ET GAND

TRANSFERT DE COMPÉTENCES

L'ONSSAPL n'est pas seulement l'une des plus importantes caisses d'allocations familiales du pays, il est à lui seul un régime d'allocations familiales à part entière.

Bien qu'appliquant, pour l'essentiel, la législation applicable aux travailleurs salariés, il y déroge par son mode de financement particulier, exclusivement à charge de ses affiliés par une cotisation spécifique de 5,25% des traitements.

En conséquence, 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 représente un défi considérable.

Les modalités de ce transfert de compétence commencent à se préciser et, au cours de l'année 2012, l'ONSSAPL s'est impliqué totalement 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. Quatre groupes spécifiques ont été créés au sein du service pour répondre rapidement aux demandes de chacune des entités fédérées amenées à reprendre la compétence transférée.

Enfin, 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 attentive se poursuivra évidemment dans les années qui suivent.

5.5 Le rôle de l'Inspection

En 2012, 558 des 1786 administrations locales ont fait l'objet d'un contrôle, soit 32% de l'ensemble des administrations locales.

Le service d'inspection a pour mission de contrôler toutes les administrations locales tous les trois ans, 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.

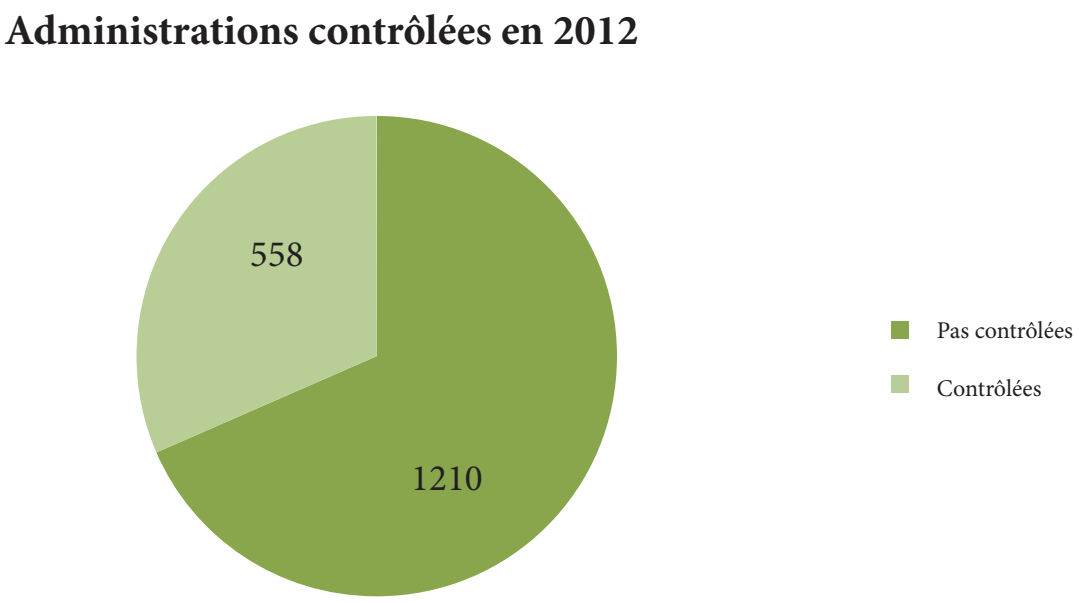
L' objectif n'est pas uniquement de contrôler mais d'anticiper, en informant les administrations et en recherchant des solutions à de nouvelles problématiques.

Lorsque le service d'inspection demande à une administration de régulariser la 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,…).

Le service d'inspection de l'ONSSAPL considère les administrations locales comme des partenaires, et non comme des fraudeurs. 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.

Contrôles systématiques

	2008	2009	2010	2011	2012
Administrations contrôlées	534	530	569	522	558
Travailleurs contrôlés	85.167	105.854	123.112	115.117	101.197



En 2012, le service d'inspection a recouvré, grâce au contrôle systématique 17,7 millions d'euros de cotisations. Le résultat financier des contrôles est principalement la conséquence de régularisations pas (encore) déclarées de rémunérations et de suppléments ou de l'utilisation erronée de codes rémunération entravant le prélèvement normal des cotisations de pension ou de sécurité sociale.

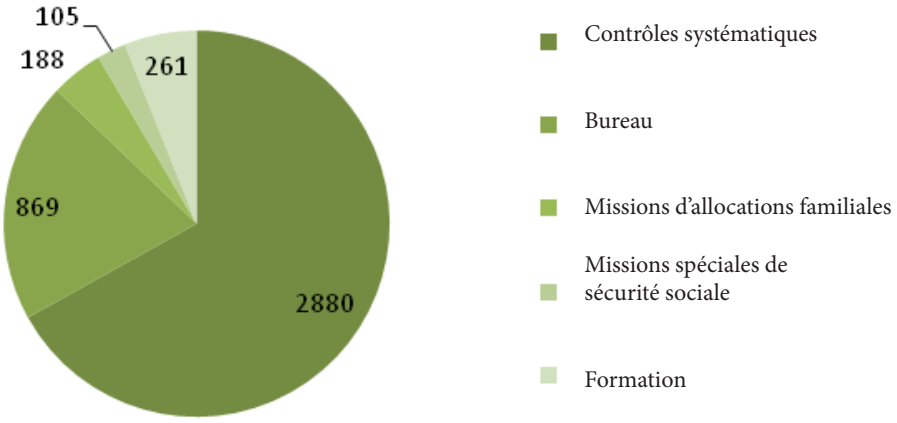
Le contrôle de la déclaration de sécurité sociale des administrations locales est la mission la plus importante du service d'inspection. Le service est en outre aussi chargé d'enquêtes dans le cadre de la mission de paiement, aux membres du personnel des administrations locales, des allocations familiales, qui incombe à l'ONSSAPL.

67% des jours sont consacrés au contrôle systématique de la déclaration de sécurité sociale, 3% à des missions spéciales (visites aux nouvelles administrations, aux administrations qui restructurent ou qui suspendent leurs activités), 4% aux missions des allocations familiales, 6% à la formation et 20% à la préparation et au traitement administratif des contrôles.

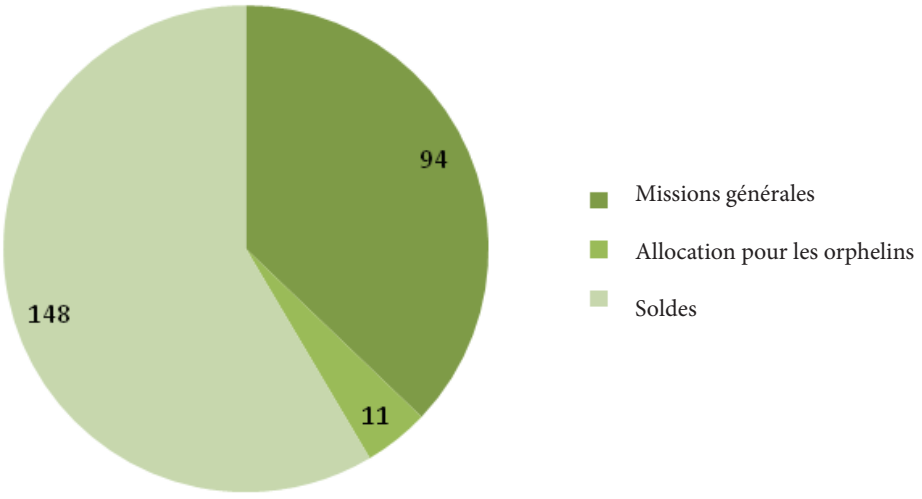
En 2012, le service d'inspection a réalisé en parallèle encore 23 contrôles à la demande du service sécurité sociale et 22 contrôles dans le cadre d'une nouvelle adhésion, une restructuration ou une cessation d'activité.

En 2012, le service d'inspection a réalisé 706 (240 côté néerlandophone et 466 côté francophone) visites domiciliaires dans le cadre de 315 dossiers d'allocations familiales problématiques, dont 253 ont intégralement été traités en 2012.

Jours de travail par activité en 2012



Missions des allocations familiales 2012



Contrôles en bonne intelligence

Le service d'inspection vise une collaboration saine avec les administrations affiliées afin d'améliorer la qualité de la déclaration de sécurité sociale et d'en garantir le traitement correct.

Le service 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. C'est 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 le service d'inspection et les services du personnel de l'administration peut y contribuer. La réglementation changeante et la rotation du personnel des administrations locales rendent indispensable le contact fréquent.

Technique de contrôle uniforme

Les contrôles de la déclaration de sécurité sociale sont opérés conformément à un canevas permanent à partir d'une liste de contrôle systématique. 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 de toutes les administrations locales.

Le service d'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. Les rapports de contrôle reprennent les accords passés avec l'administration mais fait également la part belle aux renseignements.

Eldorado

L'application Eldorado a été réalisée en collaboration avec la SMALS et se trouve sur le portail de la sécurité sociale. Les inspecteurs reçoivent dans un seul fichier un aperçu détaillé des déclarations de plusieurs années et ils peuvent les comparer électroniquement 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.

Outre ces fichiers, Eldorado génère aussi des rapports et relevés statistiques. Ces derniers permettent d'effectuer des recherches plus ciblées. 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 détecter plus promptement les erreurs significatives. Ces rapports ont pour but d'accroître l'efficacité des contrôles systématiques.

Surveillance des coefficients d'occupation des ACS

Les administrations bénéficient pour les contractuels subventionnés (ACS) d'une exonération des cotisations patronales. Chaque administration reçoit un contingent d'ACS, en équivalents temps plein. Pour les travailleurs qui ne sont pas couverts par ce contingent, il n'y a pas d'exonération de cotisations patronales.

L'employeur ne peut donc pas déclarer ces travailleurs comme ACS (avec dispense des cotisations patronales) mais il doit les déclarer comme des contractuels ordinaires. L'ONSSAPL échange les données avec Bruxelles, la Wallonie et la Flandre afin de détecter les dépassements.

Sessions d'information sur la réforme des pensions

En 2012, le service d'inspection a, en collaboration avec le service sécurité sociale et les secrétariats full service, organisé des sessions d'information dans le cadre de la cotisation de responsabilisation du fonds de pension solidarisé. Ce mécanisme de financement a été expliqué plus avant, à chaque visite faite à chaque administration.

Nouveau : contrôle CAPELO

Le service d'inspection de l'ONSSAPL doit également contrôler les données CAPELO que le SdPSP utilise pour calculer la pension des nommés et que les employeurs déclarent depuis le 01.01.2011 dans la DmfAPPL. En 2012, les inspecteurs ont suivi des formations auprès du SdPSP. Les contrôles relatifs aux zones CAPELO ont commencé en 2013.

5.6 Le financement, par l'intermédiaire du Maribel social, des emplois supplémentaires du 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 2012, les moyens mis à disposition du fonds ont légèrement augmenté. Le Fonds Maribel social du secteur public a décidé d'affecter l'intégralité de ces moyens supplémentaires pour hausser le montant de l'intervention financière pour tous les emplois déjà créés. Cela signifie qu'aucun nouvel emploi n'a été créé en 2012.

En 2012, 10.831 emplois, exprimés en équivalents temps plein, ont été financés par le Fonds du Maribel social.

Dans le cadre du projet « formation 600 », 110 travailleurs temps plein des secteurs fédéraux de la santé ont eu l'opportunité en 2012 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 des accords sociaux relatifs aux secteurs fédéraux de la santé. Le fonds est compétent pour octroyer et financer des emplois pour les hôpitaux d'une part et pour les services agréés de soins à domicile, les initiatives d'habitation protégée, les maisons médicales et les maisons de soins psychiatriques d'autre part. Il s'agit d'un total de 113,5 nouveaux emplois (équivalents temps plein).

Parallèlement à cela, dans le cadre de la mesure de statutarisation, un montant de 7.589.358 EUR a été mis à disposition des hôpitaux publics en vue de stabiliser ou d'accroître le nombre de nommés. Les hôpitaux publics dont le nombre de nommés est, au moins, resté stable par rapport à 2010 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 2012, 183,25 équivalents temps plein ont été financés.

5.7 La mise à disposition d'informations sur mesure

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 (www.onssapl.fgov.be) et le portail de la sécurité sociale (www.securitesociale.be). 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 notre 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.

Gestion des données d'occupation

C'est dans ce même contexte que l'ONSSAPL, en qualité de centre de connaissance 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 tant en version électronique qu'en version papier. Pour ce qui concerne les autres données chiffrées, il convient de les demander 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 européenne de Eurostat (pertinence, exactitude et fiabilité, actualité, cohérence et comparabilité, accessibilité et clarté). Les chiffres fournis désormais ont trait aux rémunérations, prestations et cotisations, pour plus de pertinence.

En second lieu, l'ONSSAPL souhaite réaliser un portail statistique interactif. En 2011, un projet a démarré à cet effet. Ce projet a toutefois été mis en suspend en attendant un projet global avec l'ONSS concernant la publication de statistiques générales.

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

5.8 L'offre de services communs

5.8.1 Le service social collectif

En 2012, le service social collectif (SSC) a atteint ses 40 ans d'existence. Durant cette période, il n'a cessé d'évoluer pour s'adapter aux besoins de ses bénéficiaires. Rappelons que le SSC a été créé pour permettre à l'origine aux petites administrations de pouvoir offrir à leurs travailleurs le bénéfice d'un service social complet et structuré. Chaque administration verse une cotisation modeste et l'ensemble de ces cotisations finance le SSC.

Aujourd'hui, de grandes administrations comprennent l'intérêt d'un tel mécanisme et sont affiliées. La mise en commun de ressources peut s'appeler « solidarité », mais également « économies d'échelle ». Solidarité parce que des interventions sociales parfois très importantes sont versées en fonction des besoins ici ou là et « économie d'échelle » parce que les budgets imposent parfois des restrictions nécessitant la recherche de solutions alternatives.

Les affiliés du SSC sont les administrations communales, les CPAS, les intercommunales, les provinces et d'autres organismes plus spécifiques.

Les bénéficiaires du SSC sont les travailleurs des administrations affiliées, nommés ou contractuels auxquels ils convient d'ajouter les membres de leur famille à charge et les pensionnés.

Au 31/12/2012, le SSC comptait 65.909 bénéficiaires potentiels pour 462 administrations.

Structure

Le SSC est un département de l'ONSSAPL. À ce titre, il est placé sous la supervision de l'administrateur général et comprend un chef de service, huit assistants sociaux et six collaborateurs administratifs.

Les orientations, les grandes décisions, mais aussi le montant des interventions sociales individuelles du SSC sont examinées par un comité restreint composé de représentants des organisations représentatives des travailleurs et des employeurs. Les membres de ce comité sont MM. Crohain, Vereecke, Crijns et Janssens.

Programme

Le programme du SSC est relativement large et peut se diviser en trois grands secteurs. Tout d'abord les primes accordées à l'occasion de certains événements comme la mise à la pension, le mariage, une naissance, une prime de vacance pour les enfants en séjour Pollen, mais aussi une intervention pour enfant handicapé.

Les primes du SSC sont les suivantes :

- **Prime de mise à la pension : 105 EUR**
- **Prime de mariage/cohabitation légale : 100 EUR**
- **Prime de naissance : 50 EUR**
- **Intervention pour enfant handicapé : 100 EUR**
- **Prime pour enfant de moins de 18 ans en vacances avec Pollen : 5 EUR/jour max. 50 EUR/an**

En 2012, le SSC a versé des primes aux bénéficiaires pour un montant global de 297.353 EUR.

Puis vient l'activité la plus importante du SSC, à savoir les interventions sociales financières qui peuvent concerner tous les domaines sociaux, par exemple : frais médicaux en tous genres, frais scolaires, d'énergie, de paiement de loyer, aménagement pour handicapé, etc. Il ne faut surtout pas minimiser les interventions immatérielles des assistants sociaux.

En 2012, le service social collectif a versé globalement un montant de 764.623 EUR à titre d'interventions sociales à ses bénéficiaires.

N'oublions pas l'accès à l'assurance collective « hospitalisation », contrat ONSSAPL-ETHIAS, qui demeure d'une importance sociale capitale pour le SSC.

En 2012, cette assurance couvrait au total 136.158 personnes.

Le troisième secteur est l'accès au service de vacances Pollen qui propose des séjours en tous genres et très attractifs.

Fonctionnement

Les agents administratifs traitent les primes, assurent un soutien administratif aux assistants sociaux et d'une manière générale garantissent le bon fonctionnement des procédures. Les assistants sociaux se centrent naturellement sur le travail social. Celui-ci prend diverses formes, telles que des entretiens individuels, des visites à domicile, des permanences et des séances d'information directement au sein des administrations. Chaque assistant social a la charge d'un secteur déterminé.

En 2012, les assistants sociaux ont effectué :

29 séances d'information dans les administrations

685 permanences dans les administrations

867 visites aux domiciles des bénéficiaires

À cela s'ajoute une notion de « synergie » qui se traduit par la collaboration, voire le partenariat, avec d'autres institutions dans le but de satisfaire le plus précisément possible les besoins des bénéficiaires.

Insistons sur l'aspect « secret professionnel » que respectent scrupuleusement les assistants sociaux. En effet, les bénéficiaires apprécient le fait de pouvoir confier des difficultés en toute discrétion.

Enfin, notons également que tant les administratifs que les assistants sociaux suivent des formations de connaissances ou de mises à jour destinées à améliorer la qualité de leur travail.

L'information

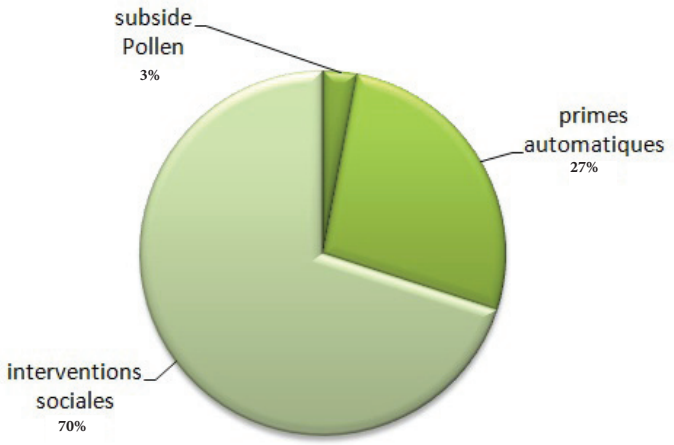
Pour qu'il soit satisfait du SSC, il faut que le bénéficiaire l'utilise, autrement dit qu'il soit informé des avantages ou interventions auxquels il peut prétendre.

L'information est donc une nécessité capitale pour le bon fonctionnement du SSC. Ainsi, il est fait appel à la collaboration des administrations afin qu'elles diffusent l'information le plus largement possible, notamment par la mise à la disposition d'une brochure du SSC qui reprend toutes les informations relatives au service et notamment les moyens de le contacter.

Dépenses

Trois grands postes de dépenses sont à relever, il s'agit des interventions sociales, des primes et du subside accordé à l'asbl Pollen pour son service de vacances.

Le graphique ci-dessous montre le pourcentage de répartition de ces dépenses. Ceci indique à suffisance que la mission principale du SSC est de soutenir les bénéficiaires qui traversent une période difficile dans leur vie quel qu'en soit le motif. De plus, il faut garder à l'esprit que ce graphique ne rend pas compte des interventions nombreuses qui ne donnent pas lieu à intervention financière mais aident réellement, comme l'orientation sociale ou le soutien psycho-social assuré par les assistants sociaux.



5.8.2 Le deuxième pilier de pension pour les contractuels des administrations locales

Le deuxième pilier de pension des contractuels fondé comme une assurance groupe le 1er janvier 2010 et dont la gestion a été confiée à la société DIB-Ethias, a poursuivi son évolution en 2011.

L'ONSSAPL préside le comité de surveillance. Celui-ci veille à la bonne exécution de l'assurance groupe, il est composé des représentants des employeurs et des travailleurs, de Dexia assurances et de 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 DIB-Ethias par l'intermédiaire de la Banque carrefour de la sécurité sociale (BCSS) les données de rémunération des contractuels affiliés.

En 2012, 35 administrations ont intégré le deuxième pilier de pension des contractuels, dont 12 administrations wallonnes. Outre un certain nombre de nouveaux affiliés, il y a eu en 2012 aussi une augmentation des cotisations de pension. On peut s'attendre dans les années à venir à ce que plus d'administrations affiliées passent à des cotisations de pension plus élevées. Ceci permettra de réduire l'écart entre les pensions des contractuels et les pensions publiques des fonctionnaires nommés. En outre l'ONSSAPL a en 2012 également implémenté, à la demande d'un certain nombre de grandes administrations locales, deux nouveaux régimes de pension complémentaire. En mettant son expertise à disposition du secteur local, l'ONSSAPL se profile comme un service public orienté clientèle.

5.9 Projets 2012

Quick-Link

Dans le cadre du projet « Quick-Link », l'ONSSAPL a décidé de mettre en place un nouveau système de gestion documentaire : *Document Management System* (DMS). Ce système permet d'optimiser le référencement des documents gérés quotidiennement par les collaborateurs de l'ONSSAPL et, par conséquent, de renforcer la convivialité vis-à-vis des clients.

Toutes les informations relatives à un employeur affilié sont désormais digitalisées et centralisées sur une seule et même plateforme informatisée. Il est évidemment possible d'y consulter l'intégralité d'un dossier électronique, mais le DMS est en outre doté de moteurs de recherche performants qui permettent aux utilisateurs de cibler plus particulièrement certains types d'informations relatives aux affiliés.

Enfin, le DMS est également envisagé comme outil de suivi. Il permet d'automatiser l'essentiel des procédures de travail et établit, entre autres, un circuit relationnel entre l'assistance de 1ère ligne, l'assistance de seconde ligne et le client.

Depuis son entrée en production, Quick-Link réalise comme prévu sa petite « révolution » au sein de l'Office en termes de gestion documentaire. Autrefois, chaque service développait ses propres pratiques en matière de gestion de l'information. Désormais, au niveau de la méthode de travail, les maîtres-mots sont harmonisation et abandon de toute forme d'individualisation des procédures.

Projet Quick-Link

Après avoir procédé en 2011 à une analyse en profondeur des procédures de travail de chaque service, de leurs besoins respectifs et des critères de performance nécessaires au développement de moteurs de recherche efficaces, l'ONSSAPL a procédé au travail d'implémentation du logiciel Quick-Link en tant que tel.

En 2012, les premières ébauches d'implémentation de ce logiciel ont été soumises à plusieurs batteries de tests consécutives afin de s'assurer de la cohérence, de la stabilité et de la performance du système. Une fois ces séries de tests effectuées, les utilisateurs de Quick-Link ont été formés aux arcanes du nouveau système de gestion documentaire. Ce dernier est finalement entré en production en novembre 2012.

Étant donné la réforme engendrée dans les réflexes et habitudes de travail, les collaborateurs ont été étroitement encadrés durant leur découverte du système. La réforme globale ne peut évidemment pas avoir lieu en un jour. Il s'agit d'un processus à moyen terme. L'enjeu est de parvenir à assurer une harmonisation globale des méthodes de référencement et de recherche utilisées par l'ensemble des collaborateurs. Cette harmonisation se fonde évidemment sur des règles établies au préalable, mais également sur les observations effectuées sur le terrain, au fur et à mesure, dans la pratique quotidienne des gestionnaires. À l'avenir, sur cette base, il s'agira donc d'élaborer un ensemble de lignes directrices et un guide de bonnes pratiques toujours plus détaillé.

En 2011 et 2012, l'Office a aussi procédé à l'analyse des procédures de travail intra et interservices, et réfléchi à la manière dont il est possible de les automatiser. Au-delà d'un système de gestion documentaire, Quick-Link est cette fois envisagé comme un réel outil de suivi des tâches et du flux opérationnel journalier : statut des correspondances échangées avec les affiliés, liste des tâches en cours relatives à un affilié, liste des tâches en cours relatives à un gestionnaire ou à un service de l'ONSSAPL, etc. Ce volet « suivi » du logiciel a déjà été soumis à quelques batteries de tests afin d'être perfectionné et correspondre toujours plus exactement aux besoins des collaborateurs. Il entrera en production au cours du premier semestre 2013.

Le logiciel Quick-link est actuellement utilisé par les collaborateurs des directions Sécurité sociale et Inspection de l'ONSSAPL. Si l'expérience s'avère concluante, d'autres services de l'ONSSAPL pourraient adopter le nouveau système.

RX

En 2010, l'ONSSAPL a initié le projet RX, et ce dans l'idée de supprimer les *formulaires R* en version papier permettant à un employeur de modifier ses données.

RX est aujourd'hui une application web sécurisée disponible sur le site portail de la sécurité sociale pour les employeurs, les secrétariats full service et les prestataires de service.

Cette application électronique permet à un employeur de consulter et de modifier une partie de ses données, notamment les données d'identification et de contact, connues dans le répertoire des employeurs dans un environnement sécurisé et au secrétariat full service ainsi qu'au prestataire de service de consulter les données d'un employeur pour lequel il a un mandat.

Le remplacement du circuit papier par un flux électronique de données garantit en outre un traitement plus rapide, correcte et flexible des données. Les employeurs auront donc la possibilité de gérer leurs données en ligne et d'apporter d'éventuelles adaptations directement dans le répertoire des employeurs de l'ONSSAPL. Au cours de l'année 2012, des étapes importantes ont déjà été mises en œuvre afin de développer plus avant cette application. Depuis fin 2012, les employeurs ont la possibilité de consulter leurs données, telles qu'elles sont connues dans le répertoire des employeurs et d'en modifier certaines grâce à l'application en ligne RX

Dans une seconde phase, RX va être notamment étendu : aux mandataires, aux données de pension, aux responsables accès entité, aux données financières, à l'adhésion au service social et aux unités d'établissement.

Loi sur les pensions 24/10/2011

À la suite de l'introduction de cette loi le 24/10/2011, deux projet sous-jacent ont été mis sur pied en 2012 dans le cadre de la suite de l'implémentation pratique de ladite loi

Projet sous-jacent : cotisation de responsabilisation

Toutes les administrations affiliées au fonds solidarisé de pension paient une cotisation de pension de base (un pourcentage de la masse salariale) si elles occupent des nommés. Outre ces cotisations de base, certaines administrations seront redevables d'une cotisation de responsabilisation. Il s'agit des administrations qui ont une charge de pension (pensions de retraite et de survie) supérieure à la cotisation de base légale.

L'ONSSAPL calculera la cotisation de responsabilisation par employeur. La cotisation de responsabilisation éventuellement due ne peut être calculée que lorsque les comptes approuvés (masses salariales et charges de pension définitives) de l'année concernée (a) sont connus. Le SdPSP et les institutions de prévoyance transmettront en temps opportun les charges de pension exactes à l'ONSSAPL. En juin de l'année qui suit l'année concernée par la cotisation de responsabilisation (a+1), l'ONSSAPL établira le déficit et déterminera le coefficient de responsabilisation. Les administrations recevront la facture de responsabilisation en septembre de l'année a+1 et doivent payer cette facture pour le 31 décembre de a+1.

L'année 2012 était placée sous le signe des développements ICT nécessaires au calcul de la cotisation de responsabilisation susmentionnée et a également préparé la nouvelle simulation des cotisations de pension et de la cotisation de responsabilisation éventuelle pour les années 2012 et 2013. Le modèle et les données utilisés pour la première simulation de la cotisation de responsabilisation ont l'an passé été affinés par l'ONSSAPL, le SdPSP et les institutions de prévoyance concernées.

Projet sous-jacent : transfert des réserves mathématiques

Lors de la nomination à titre définitif d'un contractuel, les réserves mathématiques des cotisations légales, prévues dans le régime des pensions du secteur privé, reviennent à l'institution de pension qui gère le régime légal des pensions du secteur public.

Pour les administrations locales affiliées au fonds solidarisé de pension, c'est dorénavant l'ONSSAPL qui procèdera à la réclamation de ces réserves lors de la nomination. Afin de réaliser le transfert financier, l'ONSSAPL développera un signal (de nomination), en vertu de la DmfAPPL, à utiliser à l'avenir pour initier un nouveau flux entre l'Office national des pensions et l'ONSSAPL. En 2012, a commencé le premier développement de ce signal.

Enquête de satisfaction

En octobre 2011, toutes les administrations provinciales et locales, tous les secrétariats Full service, les prestataires de service et les développeurs de software ont été priés de collaborer à une enquête de satisfaction concernant la prestation de service de l'ONSSAPL sur les 12 mois écoulés. Une première analyse des résultats en 2011 indiquait en général une satisfaction plutôt élevée (± 70%) de nos principaux clients concernant la prestation de service. En 2012, le service sécurité sociale a approfondi cette analyse. À cet effet, plusieurs éléments ont été mis en relief.

D'une part, l'ONSSAPL est considéré comme un partenaire fiable, fortement spécialisé dans son domaine spécifique. En outre les résultats montrent que le support de première ligne, sous la forme d'une personne de contact unique (principe du SPOC), est jugé essentiel par 96% des administrations et évalué positivement. Près de 80% des administrations sont satisfaites, voire très satisfaites du professionnalisme et de la convivialité du personnel. Huit clients sur dix indiquent aussi être satisfaits, voire très satisfaits des visites d'inspection et de l'apport instructif de celles-ci.

D'autre part, l'enquête pointe également quelques éléments moins positifs. Les administrations sondées indiquent qu'il y a du pain sur la planche en vue de rendre la facture moins complexe et plus claire. Ils disent également trouver la matière du Maribel social très complexe, elle pourrait être plus claire. Enfin, les sondés sont plutôt neutres à légèrement satisfaits de la qualité générale de la communication de l'ONSSAPL. Certains aspects des divers types de communication (le site web ONSSAPL, le site portail, les campagnes par e-mail, les instructions, les communications) réalisent un bon score, par exemple la qualité du contenu et la lisibilité des communications. Plus de 65% les jugent bonnes, voire très bonnes. D'autres en revanche, comme la portée des campagnes par email obtiennent des scores de satisfaction inférieurs. Une administration sur trois ne reçoit pas les campagnes par e-mail.

Après cette analyse détaillées, le service sécurité sociale a défini plusieurs actions concernant les aspects les plus manifestes de cette enquête, tant pour les aspects positifs que pour les aspects négatifs. Certaines de ces actions ont déjà eu lieu en 2012, d'autres ont été fixées en 2012 pour les années suivantes. Plusieurs de ces engagements ont également été officialisés dans le nouveau contrat d'administration pour les années 2013 à 2015.

En 2012, certaines actions ont déjà été entreprises en vue d'améliorer la satisfaction concernant la qualité de la communication de l'ONSSAPL. Un des points névralgiques est la portée réduite des campagnes par e-mail en raison de l'utilisation d'adresses e-mail erronées et/ou dépassées. En 2012, a eu lieu un premier screening et ajustement de ces adresses e-mail afin d'étendre la portée de ces campagnes. Il ressort de l'enquête toutefois que seulement une petite minorité (environ 5%) des administrations qui reçoivent ces campagnes par email, ne les lit pas.

Parallèlement à cela, le service sécurité sociale a, malgré la satisfaction élevée, l'an passé réalisé une analyse structurelle et intrinsèque du site web et de sa correspondance avec le site portail en tenant compte des suggestions formulées par les administrations dans l'enquête de satisfaction. Cette analyse a donné l'impulsion à un nouveau projet, à savoir la réingénierie du site internet de l'ONSSAPL. En 2013, ce projet va être totalement déployé.

En outre plusieurs actions sont déjà prévues pour les années à venir. En effet, les engagements suivants ont été repris au contrat d'administration :

→ La révision du système de facturation (révision du contenu et du lay-out, développement de la facture électronique et de l'étude de faisabilité pour une facture interactive) afin d'augmenter la convivialité d'utilisation.

→ L'offre de formulaires interactifs pour la Maribel social en vue de la simplification administrative et de temps d'attente plus courts.

→ L'harmonisation des flux financiers sortants des diverses primes (Fonds Budgétaire Interdépartemental, ACS, contrats de sécurité et Maribel social) pour plus de transparence.

→ Développer plus avant le principe très apprécié des SPOC, en vertu duquel le gestionnaire de dossier est l'unique personne de contact.

Student@Work

À la suite de la nouvelle réglementation relative au travail étudiant, l'application Student at work a été développée. Celle-ci est depuis le 1er décembre 2011 en production et offre aux employeurs, qui souhaitent recruter un étudiant, la possibilité de contrôler si le contingent a été dépassé ou non. En outre, l'étudiant a dès lors aussi une vue sur la situation de son contingent (le nombre de jours qu'il peut travailler dans l'année).

Il ressort des données chiffrées dont l'ONSSAPL dispose que les étudiants ont travaillé beaucoup plus dans la première moitié de 2012 que dans la même période en 2011.

On peut supposer que la hausse est la conséquence des nouvelles règles sur le travail étudiant et l'assujettissement à la sécurité sociale, en conséquence desquelles les étudiants travaillent considérablement plus en dehors des mois d'été sans être assujetti à la sécurité sociale. Il est évident que les étudiants et les employeurs utilisent à volonté les nouvelles possibilités.

Envoi de la prime syndicale à l' e-Box

Pour envoyer la communication sur la prime syndicale, l'ONSSAPL a recours depuis 2012 à l' e-Box de l'employeur.

L' e-Box est une boîte à lettres électronique sécurisée, disponible sur le site portail de la sécurité sociale, qui permet d'échanger les documents ONSSAPL plus rapidement et plus aisément avec les administrations provinciales et locales (ainsi que d'autres institutions de sécurité sociale).

En ce que l'e-Box de l'employeur se trouve dans un environnement sécurisé, l'ONSSAPL peut envoyer au format électronique la liste détaillée des travailleurs entrant en ligne de compte pour le calcul de la cotisation relative à la prime syndicale. La liste détaillée offre une grande transparence à l'employeur dans la calcul de la cotisation relative à la prime syndicale.

Génération de documents

Le projet de renouvellement de l'application « génération de documents » est, comme prévu, entré en production en 2012. L'application utilisée est plus souple et plus performante que celles qui étaient utilisées jusqu'ici. Elle permet, en outre, une augmentation significative de la qualité des communications écrites avec les familles.

La dernière phase de la mise en œuvre de ce projet concerne les documents dits « intelligents », c'est-à-dire des documents dont le contenu et la taille peuvent varier en fonction des informations à communiquer, du nombre d'acteurs du dossiers,… et/ou des documents qui contiennent des tableaux de calculs.

Un volet entier est d'ailleurs consacré à la révision des notifications d'indus et des nouveaux modules de motivations sont également prévus. Cette dernière phase sera terminée dans le courant de l'année 2013.

Dossier électronique d'allocations familiales

En 2012 une pré-étude visant à l'implémentation d'un dossier électronique d'allocations familiales a été réalisée.

Elle jette les bases d'un projet destiné non seulement à supprimer le papier mais également avec le double objectif de gagner en productivité grâce à l'utilisation d'un support unique (moins de risques de pertes) et à la réduction considérable de l'espace occupé (espaces de classement et d'archivage appelés à disparaître).

En outre, ce système permettra aux gestionnaires de dossiers de faire du télétravail. Les enseignements de la pré-étude permettent de considérer que le projet sera développé en 2013.

Gestion des plaintes

Afin de répondre constructivement à une interpellation formulée par le Médiateur fédéral dans son rapport 2011, une structure de gestion des plaintes gérée par un juriste du service allocations familiales a été créée en 2012.

Concrètement, il existe désormais une adresse mail spécifique et le site internet de l'ONSSAPL a été aménagé de manière à indiquer clairement la marche à suivre pour déposer une plainte. Un formulaire électronique simple est disponible afin de faciliter et de standardiser cette démarche.

Dans le cadre plus général de l'analyse des risques, les processus internes de vérifications des dossiers d'allocations familiales ont été examinés en profondeur par une équipe composée d' acteurs de terrain agissant à chaque étape dudit processus.

Cette analyse a permis de mettre en évidence les différences opérationnelles entre les services, les avantages ainsi que les inconvénients de ces différentes méthodes et d'identifier les pistes d'amélioration ainsi que les convergences possibles. Un plan d'action sera élaboré et lancé encore en 2013.

Gestion et encadrement 6

6.1 Services de support

6.1.1 Human Resources

La gestion traditionnelle du personnel, axée sur les matières administratives du personnel et centrée sur l'opérationnalité reste naturellement 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 ;
- La gestion des présences et des absences (en ce compris l'enregistrement des temps).

Les membres du personnel HR responsables ont mis tout en œuvre en 2012 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, a été poursuivi en 2011 le développement d'un second aspect de la politique du personnel, à savoir la gestion des ressources humaines. Les éléments principaux de notre approche HRM sont :

- La gestion des systèmes informatisés ;
- La sélection, le recrutement et l'accueil ;
- Les profils de fonction ;
- Les formations et les cercles de développement ;
- La communication et la stratégie HR.

La gestion des ressources humaines vise à rapprocher les systèmes de travail et la réglementation, les réflexions stratégiques sur l'homme et sur l'organisation. En outre, il faut rechercher une correspondance avec l'humain dans une organisation et une corrélation avec l'importance des structures organisationnelles.

Tout cela aux fins de créer une valeur ajoutée pour l'organisation.

Informations chiffrées concernant le personnel

Effectif

Au 31 décembre 2012, 369 personnes participaient au fonctionnement de l'ONSSAPL.

Subdivision en fonction du niveau de carrière :

Management	2	0,54%
Niveau A	56	15,18%
Niveau B	65	17,62%
Niveau C	204	55,28%
Niveau D	42	11,38%

Subdivision en fonction du statut :

Mandataire	2	0,54%
Statutaire	257	69,65%
Stagiaire	8	2,17%
Contractuel	102	27,64%

Subdivision en fonction de la catégorie d'âge :

Cat. âge 20-29	54	14,64%
Cat. âge 30-39	112	30,35%
Cat. âge 40-49	88	23,85%
Cat. âge 50-59	101	27,37%
Cat. âge 60-64	14	3,79%

Subdivision en fonction du sexe et du niveau :

	H		F	
Management	2	100,00%	0	0,00%
Niveau A	30	53,57%	26	46,43%
Niveau B	21	32,30%	44	67,70%
Niveau C	63	30,88%	141	69,12%
Niveau D	14	33,33%	28	66,67%
Total	130	35,23%	239	64,77%

Mouvements du personnel

En 2012, quinze nouveaux membres du personnel sont entrés en service, dont trois hommes et douze femmes. De ces quinze engagements, onze ont été réalisés au niveau C, deux au niveau A, un au niveau B et un au niveau D.

Les entrées en service contractuelles étaient au nombre de douze, une personne est entrée en service comme stagiaire statutaire et deux autres comme statutaires par l'intermédiaire du marché interne, qui implique la mobilité depuis d'autres services publics fédéraux.

Les membres du personnel qui ont débuté en 2012 un stage de fonctionnaire statutaire à l'ONSSAPL sont au nombre de neuf. Parmi eux, huit étaient déjà en service comme contractuels au moment de leur admission au stage.

En 2012, vingt-quatre membres du personnel ont quitté notre institution, dont sept sont partis à la retraite.

Frais du personnel

Le budget du personnel pour 2012 s'élevait à 19.773.000 EUR. Fin 2012, 98,94% de ce budget ont été effectivement consacrés aux frais du personnel.

Les projets HR en 2012

Synergie HR

La marche vers la synergie qui permet à plusieurs IPSS de collaborer dans certains domaines HR a été poursuivie. Il s'agit ici par exemple de synergies en matière de sélection et de recrutement, de formation ou concernant le moteur salarial Arno et le développement du télétravail. Ces exercices de synergie mènent à des gains d'efficacité que notre organisation ne pourrait réaliser seule.

Un exemple concret est la sélection d'un auditeur interne organisée en collaboration avec l'ONEM et l'INASTI, qui a débouché sur l'entrée en service d'un auditeur interne en 2013 tant à l'ONSSAPL qu'à l'INASTI.

Plan de formation

En 2012, un plan de formation structuré a été élaboré en vue d'atteindre les objectifs de management de l'ONSSAPL. Ce plan de formation a pour but de mettre à jour les compétences du personnel selon leurs fonctions et tâches et de les développer plus avant. La plupart des formations sont accomplies auprès de l'IFA (Institut de Formation de l'Administration fédérale). Lorsque l'IFA ne peut fournir de réponse à une demande spécifique, une collaboration a lieu avec des partenaires externes.

Exemples de formations fréquentes : langues, informatique et formations dans le cadre de l'efficacité personnelle (ex. : gestion du temps et du stress). Il est également fait appel à des centres de formation externes pour des formations sur des thèmes juridiques actuels par exemple.

Cercles de développement

À l'automne 2012, un nouvel arrêté royal est paru concernant les cercles de développement qui reprenait plusieurs modifications.

À cet effet, l'ONSSAPL a organisé fin 2012 plusieurs sessions d'information pour les évaluateurs et les collaborateurs afin de leur expliquer les changements : la période d'évaluation qui n'est plus de deux ans mais d'un an, les diverses évaluations finales (« excellent », « satisfait aux attentes », « à développer » ou « insuffisant ») et la procédure de recours en vigueur pour les statutaires qui s'applique désormais également aux membres du personnel contractuel.

Politique d'accueil

Alors que l'année 2011 était placée sous le signe du développement d'une politique d'accueil, cette dernière a effectivement été mise en œuvre en 2012.

Désormais, tout nouveau membre du personnel reçoit un guide et une brochure d'accueil reprenant toutes les informations intéressantes pour le nouvel agent fédéral.

En janvier a eu lieu pour la première fois une session d'accueil. Bien que ce type de session soit susceptible d'amélioration, cette session a été très positivement perçue. Le formulaire de feedback distribué aux candidats et intervenants permet d'en améliorer la qualité en permanence.

Une autre modification importante est l'attribution à chaque entrée en service d'un parrain ou d'une marraine au nouveau collaborateur afin d'accompagner celui-ci dans les premiers instants de sa vie à l'ONSSAPL.

Arno

Le service HR utilise depuis le 1er 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 2012, a été réalisée l'analyse de l'implémentation de Arno Web, dont la mise en production devrait être réalisée début 2014.

Arno Web s'adresse à tous les membres du personnel de l'ONSSAPL, et a pour but de permettre à chacun d'accéder à ses données personnelles, de les lire, de les modifier. Arno Web envoie un message de confirmation ou non de l'enregistrement des données (ex. : adresse, numéro de téléphone, numéro de compte,…).

Télétravail

Après l'évaluation de la phase de test du télétravail, l'ONSSAPL a décidé d'instaurer la possibilité de télétravail comme forme de travail à part entière.

Si le contenu de la fonction s'y prête, le membre du personnel peut avec l'accord de son chef réaliser une partie de ses missions à domicile, dans un bureau régional ou dans un bureau satellite d'une autre IPSS.

Le membre du personnel réalise du télétravail, soit chaque semaine à jours fixes, et maximum deux jours, soit de manière occasionnelle pour des tâches spécifiques ou selon un planning variable, et maximum trois jours de télétravail par mois.

En novembre et en décembre, 56 membres du personnel ont commencé le télétravail. 32 membres du personnel effectuent du télétravail à jours fixes dans la semaine et 24 membres du personnel télétravaillent selon un planning variable de jours dans le mois. La plupart des télétravailleurs effectuent leur télétravail à domicile.

Le déploiement du télétravail positionne encore plus l'ONSSAPL comme un employeur attractif, tant pour ses membres du personnel actuels que pour ceux à venir.

6.1.2 ICT

Le service ICT est responsable des missions suivantes :

- Se procurer l'infrastructure informatique, les serveurs, le réseau, le parc d'ordinateurs et en assurer la maintenance ;
- 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 ;
- Se charger de la téléphonie (VOIP) ;
- Soutenir les télétravailleurs et les intégrer de manière optimale dans le réseau interne, tant pour les accès aux données que pour la téléphonie ;
- Intégrer l'ONSSAPL dans l'extranet de la sécurité sociale et dans le réseau de la Banque Carrefour de la sécurité sociale ;
- 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 ;
- Offrir 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) et l'application GSD-SSC pour les activités du service social collectif ;
- 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 29 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.

Moyens techniques

Le parc informatique compte approximativement 270 stations de travail fixes et 180 ordinateurs portables répartis sur les 4 bureaux de l'ONSSAPL. Les portables sont mis à disposition du personnel itinérant (service d'inspection et service social collectif), du personnel informatique et depuis un an de tous les télétravailleurs. Ces portables sont configurés de façon à ce que leur utilisateur puisse accéder à distance au réseau de l'ONSSAPL via une connexion sécurisée (VPN).

Le parc de serveurs se compose des éléments suivants :

- Quatre serveurs équipés du VMware ESX 5.0 qui ensemble constituent une « ferme » et hébergent environ 95 serveurs Windows et Linux virtuels ;
- Une série de plateformes ouvertes, garantes des applications léguées du service sécurité sociale ;
- 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.

Département «production et infrastructure»

En 2012, 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 », en plus de la gestion quotidienne de l'infrastructure informatique et matérielle, ont été les projets suivants :

Extension du projet Business Intelligence (Cognos)

Cognos a initialement été utilisé pour générer les rapports destinés à la gestion quotidienne du service sécurité sociale et ensuite du service prestations familiales.

Les rapports produits en 2011 se sont axés sur les besoins du management d'informations pertinentes pour un suivi fiable de la réalisation des objectifs du contrat d'administration (pour une dizaine d'articles).

En 2012, les rapports ont été étendus aux services d'inspection et de support. Parallèlement à cela, a été poursuivie la finalisation des rapports de suivi du contrat d'administration 2010-2012.

Fin 2012, un brainstorming a déjà eu lieu concernant le reporting futur pour le nouveau contrat d'administration 2013-2015. Cela résultera en une nouvelle charte de projet reprenant les rapports à développer.

Extension HP Exstream

Dans le courant de l'année 2012, une série de nouveaux documents ont été développés pour le service allocations familiales dans l'application HP Exstream.

En 2012, HP Exstream a également été intégré dans des applications d'autres départements. HP Exstream devient le standard de la création automatique de courrier, tant pour les demandes ponctuelles depuis les applications que pour l'impression de masse.

Renouvellement du parc d'imprimantes

Fin 2012, toutes les imprimantes réseau ont été remplacées par de nouveaux équipements multifonctionnels.

Au préalable, une étude avait été réalisée en vue de cartographier les frais des appareils de copie, d'impression et de fax dans le but de les réduire, si possible, et d'offrir simultanément plus de fonctionnalités à l'utilisateur final.

Cette étude a abouti au placement de 38 appareils en remplacement des 120 appareils existants. Chaque appareil dispose d'un lecteur de carte qui permet à l'utilisateur final d'imprimer les documents quel que soit l'appareil.

Calypso, le nouveau logiciel de sauvegarde

En 2012, le logiciel de sauvegarde existant a été remplacé par un nouveau (Calypso). Le nouveau logiciel de sauvegarde est totalement adapté aux nouveaux besoins.

Le système de backup est configuré pour exécuter une sauvegarde journalière de tous les serveurs. Une sauvegarde de 30 jours consécutifs est conservée sur des disques prévus à cet effet. Ces sauvegardes sont en outre hébergées sur des cartouches sur un site externe au moyen de copies de sécurité. Les copies de sécurité sont notamment utilisées dans le cas d'une reprise d'activité après une catastrophe (disaster recovery).

Déploiement d'un nouveau SAN

Vu l'obsolescence du SAN (Storage Area Nertwork c.-à-d. Stockage des données en réseau) déployé en 2006 (fin du support et de la maintenance) l'ONSSAPL a migré en 2012 ses données informatiques vers une solution répondant au mieux à ses besoins tout en préservant l'équilibre entre le coût et l'innovation technologique. L'acquisition de cette solution a pu être menée via un marché public négocié puisque la valeur du marché public n'excédait pas 67.000 EUR. Cette migration s'est déroulée avec succès et de façon totalement transparente pour l'utilisateur.

Déploiement d'une solution VOIP

L'ONSSAPL a procédé en 2012 au déploiement de la solution de téléphonie VOIP (Voice Over Internet Protocol) proposée par Colt via un marché public mené par la Smals.

L'ONSSAPL dispose maintenant d'une téléphonie performante et innovante alliant toutes les fonctionnalités d'une téléphonie classique aux avantages du numérique. En 2013 sera déployé une solution softphone (téléphone virtuel) qui permettra d'utiliser sur le lieu de télétravail les mêmes fonctionnalités/ numéro de téléphone que dans les locaux de l'ONSSAPL.

Remplacement du robot de copie de sauvegarde (Library)

Le robot qui assure depuis 2005 la reproduction quotidienne des copies de sauvegarde des données et leur externalisation vers la Smals présentant des signes de faiblesse mécanique, l'ONSSAPL a dû procéder à son remplacement.

L'acquisition et l'installation de ce nouveau matériel a été mené via un marché public négocié puisque la valeur du marché n'excédait pas 67.000 EUR.

La mise en place de cette solution s'est déroulée sans problème et sans impact pour les utilisateurs.

Déploiement d'une solution d'inventaire

La gestion interne et la cours des comptes souhaitant la mise en place d'un outil d'inventaire permanent, l'ONSSAPL a veillé en 2012 à la mise en place d'une telle solution.

C'est le produit S2I de la société Ordiges qui a été choisi en raison de sa totale intégration avec l'outil comptable déjà en place. Cet outil utilise la facilité du code barres pour identifier tant les locaux que le matériel.

Un premier inventaire du matériel avec ses données de localisation a été saisi fin 2012. Dans le courant de l'année 2013 seront menés des inventaires périodiques de sorte que l'inventaire théorique corresponde au mieux à la réalité.

Département « développement »

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

En 2012 l'accent a été mis sur :

Pour la DmfAPPL

- Adaptation de l'application DmfA pour le nouveau système des pensions (adaptation du répertoire, du flux entre l'ONSSAPL et la Smals) ;
- La création d'avances pour le 2e pilier des pensions.
Ces avances devant être le plus près possible de la réalité ;
- Suite aux différents changements, nous avons adapté le fichier solde et le fichier répartition pour PIA ;
- Modification du répertoire des employeurs et du répertoire des secrétariats sociaux pour tenir compte de l'introduction des dossiers électroniques au service sécurité sociale des dossiers électroniques via le logiciel Quick-Link ;
- Modification des courriers relatifs aux primes syndicales à la suite du changement de programme de reporting et utilisation de l'e-box des employeurs pour l'envoi de ces courriers ;
- Modification du répertoire pour répondre à l'application RX ;
- Ajout d'une date de demande de radiation ainsi qu'un commentaire ;
- Suppression de la partie francophone pour les germanophones (dénomination, adresse, …) ;
- Suppression de l'adresse et du numéro de fax pour la personne de contact ;
- Développement de l'application RX qui permet aux employeurs d'introduire leur demande de changement non plus sous forme papier mais via une application sur le site portail de la sécurité sociale ;
- Développement de services web entre l'ONSSAPL et la SMALS pour le transfert des données ;
- Développement d'une application interne pour la validation des données par un gestionnaire de dossier et le transfert des données dans l'application DmfA ;
- Transfert d'une copie de la demande de l'employeur dans son e-box.

Pour le SSC

- L'amélioration de la fiche de base du bénéficiaire ;
- Les réponses fournies aux différentes demandes ponctuelles pour les statistiques du service.

6.1.3 Facility

Les quatre services de facility : économat, bâtiments, expédition et cafétéria apportent du support à l'ensemble de l'organisation pour améliorer et faciliter la réalisation des missions de l'ONSSAPL.

L'objectif étant de faciliter l'exécution du travail des collaborateurs de l'ONSSAPL, à travers la mise à disposition d'infrastructure, d'équipements, de matériel et de services logistiques nécessaires à l'exécution du core business de l'organisation.

Le service facility s'applique à aménager des bureaux fonctionnels qui permettent d'augmenter le bien-être du personnel et à créer un cadre d'accueil qui soit à la fois convivial et confidentiel pour recevoir les clients de l'organisation. Il veille également à ce que les demandes logistiques soient orientées le mieux possible.

Projets

Bureau régional de Gand

Depuis février 2012, le bureau régional de Gand a déménagé dans ses nouveaux locaux à Eedverbondkaai 242 - 9000 GENT.
Le nouvel espace d'accueil pour les visiteurs est plus ergonomique. Un desk a spécialement été réalisé pour assurer la confidentialité des entretiens. Un accès pour les personnes à mobilité réduite a également été prévu.

Grande nouveauté, ce bureau comprend désormais douze postes réservés au télétravail pour l'ensemble du personnel de l'ONSSAPL et des IPSS partenaires.

Bâtiments de Bruxelles

Les locaux destinés aux services HR, budget & finances, sécurité sociale, inspection et la direction générale ont été rénovés. Un style uniforme a été défini au niveau de mobilier et tous les membres du personnel disposent à présent d'un siège de bureau ergonomique.

Services aux clients internes

Les services facility (économat, bâtiments, expédition et cafétéria) ont, comme principaux clients, les différents services de l'ONSSAPL.

Afin de fournir un meilleur suivi aux demandes du personnel, des « SPOC logistique » ont été désignés au sein de chaque service. Les premières procédures de gestion des demandes ont été rédigées et publiées sur l'Infonet (intranet actuel) :

- Gestion des demandes relatives aux bâtiments ;
- Demandes de réservation de véhicules pour les missions de service ;
- Demandes vers le service cafétéria.

Mobilité

Pour respecter les réglementations bruxelloises et fédérales en matière de mobilité, une coordinatrice mobilité a été désignée pour la réalisation du plan de déplacement d'entreprise.

Les enquêtes effectuées auprès des membres du personnel ont démontré que 75% (74,18) du personnel utilise les transports en commun afin de se rendre sur leur lieu de travail. Pour cet indicateur, l'ONSSAPL est au-dessus de la moyenne locale, et ce, pour chacun de ses bureaux.

Au niveau des bureaux régionaux, l'usage de la voiture est plus accentué. En effet, par exemple, le bureau de Mons n'est pas facilement accessible en transports en commun. Ce constat constitue un point d'attention à prendre en compte en cas de prospection pour de nouveaux locaux pour que les visiteurs puissent également accéder à nos bureaux en transports en commun.

Le conseil de direction a approuvé le plan de déplacement d'entreprise, y compris un plan d'action en cas de pics de pollution. Pour encourager à employer une mobilité douce, des emplacements de vélos supplémentaires sont prévus l'année prochaine. Des pistes de rationalisation des emplacements pour voiture sont en cours d'étude afin de développer une gestion optimale des parkings disponibles.

Avec la participation du service communication, le plan d'accessibilité des différents bâtiments de l'ONSSAPL a été mis à jour en intégrant des données d'accessibilités et des informations sur la signalisation pour les personnes à mobilité réduite.

Optifed

Optifed est le programme fédéral d'efficience qui vise à réaliser des économies durables et à améliorer le fonctionnement de l'Administration fédérale dans le souci d'une meilleure collaboration entre les différents services publics.

Le service facility a collaboré activement au projet en fournissant les données nécessaires en matière de consommation énergétique, de nettoyage des locaux, de gardiennage et de sécurité, et de coûts postaux.

6.1.4 Budget & Finances

On peut identifier en 2012, des évolutions majeures dans le fonctionnement du service :

1. Comptabilité analytique

La comptabilité analytique de l'ONSSAPL a été mise en place depuis 2004, mais était très peu utilisée au niveau de la gestion. Selon les engagements du contrat d'administration 2010-2012, la comptabilité analytique a été entièrement révisée en 2011 pour répondre au besoin du management, puis affinée au cours de l'année 2012, dans le but d'une utilisation fonctionnelle et active. Un nouveau projet selon l'art. 58 du nouveau contrat d'administration 2013-2015 a été mis en place pour tirer régulièrement les résultats analytiques et permettre à l'ONSSAPL d'adapter sa politique ainsi que sa stratégie.

2. Frais de Perception

Au niveau fonctionnel, la décision a été prise, depuis 2011 d'imputer aux différentes missions les frais de l'institution à priori sur base de taux fixés et non l'année suivante, après la clôture des comptes selon une clé de répartition de tous les frais exposés. L'examen des frais réellement exposés et des frais récupérés permettra de déterminer les nouveaux taux à utiliser à partir de 2014.

3. Logiciel ARNO (HR)

Depuis juillet 2011, un nouveau logiciel de traitement des salaires a été installé afin de permettre une comptabilisation analytique fine des traitements qui représentent à eux seuls, 60% des frais de fonctionnement de l'institution. Son analyse des données fait toujours l'objet de contrôle strict afin de s'assurer du résultat obtenu.

4. Objectifs futurs

Le projet suivant du service budget & finances est l'utilisation du même module EPM pour la réception des marchandises et la gestion interne des demandes des services facility et ICT. Ce dernier est en cours actuellement.

En outre, le logiciel S2I (Scan to Inventory) a été paramétré. D'une part, la reprise des données stockées dans le module IMMO est en cours ; d'autre part, le module S2I permettra le scanning des biens, l'inventaire et le suivi informatique du parc des immobilisés de l'institution, mobiliers et matériels ; ce travail permettra d'améliorer le suivi comptable des immobilisations et l'exactitude des données. En parallèle au contrat d'administration, divers projets vont être réalisés au cours des deux prochaines années 2013-2014.

Article 56 : est de transmettre l'exécution de façon automatique au rythme mensuel des budgets de gestion et de mission ;

Article 57 : est de suivre l'exécution de façon automatique au rythme mensuel du budget de gestion ;

Article 58 : est de produire un résultat de frais selon le critère analytique comme expliqué au point 1 ;

Article 59 : est d'établir un plan de trésorerie qui permettra un débat au sein du conseil de direction pour une gestion optimale des moyens financiers.

6.2 Soutien au management

PMO

Gestion des projets stratégiques

Le rapport annuel 2011 l'évoquait déjà, l'ONSSAPL a opté pour le développement d'une méthodologie propre en matière de gestion de projets et de portefeuilles de projets.

Un portefeuille renvoie à un ensemble de projets et d'activités, regroupés en vue de réaliser de manière plus efficace les objectifs stratégiques. Un portefeuille vise entre autres à ce que la gestion du portefeuille soit cohérente et alignée sur la stratégie de l'organisation. En 2012, 13 nouveaux projets ont été ajoutés au portefeuille de projets.

De ces 13 projets, huit ont déjà été réalisés avec fruit. Un des projets a été mis en suspens en raison de la modification d'un règlement européen. Les quatre autres projets montrent déjà des résultats brillants et seront poursuivis avec enthousiasme en 2013. PMO continue de se développer afin d'accroître la maturité des projets.

Gestion des risques

L'ONSSAPL entend passer d'une maîtrise du risque intuitive à une gestion du risque systématique. Au cours du séminaire stratégique, 21 risques stratégiques ont été déterminés à partir des missions actuelles. L'impact, la probabilité et la maturité par risque ont ensuite été estimés. Le résultat est un classement des risques résiduels avec, pour chaque risque, la désignation d'un propriétaire du risque et l'action correspondante décidée pour éviter, accepter, transférer ou atténuer le risque en question.

Outre l'identification et l'évaluation des risques stratégiques, le contrat d'administration 2013-2015 prévoit le démarrage de l'audit interne en 2013 pour lequel l'analyse des risques opérationnels est primordiale.

Parce qu'ils sont diffus et difficiles à appréhender, parce que leur impact est de nature variée, ils sont parfois sous-estimés à tort car ils ont toujours pour conséquence des pertes directes ou indirectes. Les risques opérationnels résultent d'une inadéquation ou d'une défaillance des procédures (analyse ou contrôle absent ou incomplet, procédure non sécurisée), du personnel (erreur, malveillance et fraude) ou des systèmes (panne informatique, …). Ils peuvent également être causés par des événements externes (inondation, incendie, ...).

Fin 2012, ont été menés deux projets-pilote liés aux missions de base, l'un en sécurité sociale, l'autre en allocations familiales.

- L'analyse des risques opérationnels liés au processus de traitement des déclarations de sécurité sociale ;

- L'analyse des risques opérationnels liés au processus de vérification d'un dossier d'allocations familiales, libératoire d'un paiement.

Les processus internes ont été examinés en profondeur par deux équipes composées d' acteurs de terrain agissant à chaque étape dudit processus.

Cette analyse a permis de mettre en évidence les mesures de gestion des risques déjà existantes, les différences opérationnelles entre les services, les avantages ainsi que les inconvénients de ces différentes méthodes et d'identifier les pistes d'amélioration ainsi que les convergences possibles. Elle sera poursuivie en 2013.

Communication

Le service communication est un service de support qui fait partie du soutien au management, l'équipe a été mise en place fin 2011. Cela signifie qu'il gère les publications sur l'intranet et celles sur le site web. Les deux collaborateurs qui le composent, un francophone et un néerlandophone, sont également toujours à l'écoute des besoins des services de l'ONSSAPL en matière de communication. À ce titre, ils réalisent différents supports comme des affiches ou des brochures, ils participent à l'élaboration d'un plan de communication ou encore donnent des conseils en matière de lisibilité des documents. Ils sont aussi chefs de projets.

La communication se compose de deux volets à la fois indépendants et complémentaires : l'externe et l'interne.

Site web

Pour le volet externe, le service gère le site web de l'ONSSAPL, canal de communication principal et incontournable pour entrer en contact avec son public. Il sert de centre d'informations pour les acteurs des dossiers d'allocations familiales, à savoir les attributaires, allocataires et bénéficiaires (partie citoyen), les administrations affiliées (partie employeur), ainsi que pour les bénéficiaires du service social collectif.

Pour l'année 2012, le site web compte, en moyenne, un nombre de 10.000 visites par mois. Ce nombre n'est pas négligeable puisque le site web de l'ONSSAPL sert également d'accès au site portail de la sécurité sociale. Le service communication veille ainsi à ce que chaque page puisse servir de tremplin avec une thématique correspondante sur le site portail.

Projet nouveau site web

Le renouvellement du site internet ONSSAPL est un des nouveaux projet de l'année 2012. L'ONSSAPL voudrait rénover son site internet car il s'agit d'un moyen de communication externe très important. L'objectif stratégique de ce projet est d'offrir à nos divers groupes cibles un site internet plus synoptique et convivial en 2014. L' objectif opérationnel est de permettre une gestion plus simple et efficace du site web grâce à un nouveau système de gestion du contenu.

Newsletter mensuelle

Chaque mois part une newsletter que le service communication élabore à partir des principales actualités et mises à jour du mois précédent et qui est transmise à plus de 3.000 abonnés à Bruxelles, en Flandre et en Wallonie.

Implémentation du style maison

L'implémentation du « style maison » constitue une grande évolution pour le service communication et pour l'ONSSAPL dans sa totalité. C'est un grand changement pour l'ensemble des membres du personnel mais qui porte sur le long terme.

À l'occasion de la première phase, tous les moyens de communication ont été uniformisés conformément à un style maison. Dans la seconde phase, le service communication a veillé à l'utilisation correcte du style maison. Il faut à cet effet être ouvert aux adaptations et corrections éventuelles. Les templates ont déjà été adaptés à plusieurs reprises à partir des remarques pratiques des membres du personnel ou des usagers.

En outre, il convient d'appliquer le style maison aussi largement que possible. L'ONSSAPL a dés lors demandé à tous les membres du personnel d'utiliser le style maison pour la signature des mails dans Outlook.

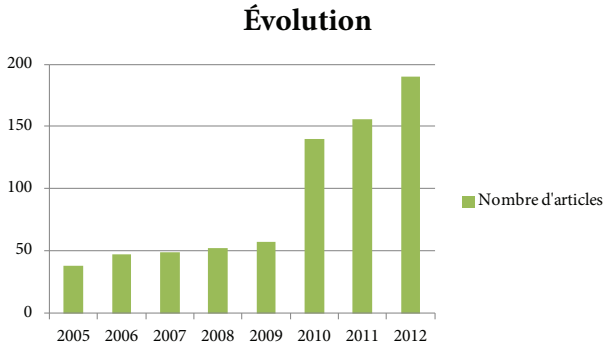
Concours Mascotte

Le personnel a été invité à participer à un concours de création de la mascotte de l'ONSSAPL. Cette mascotte sert exclusivement aux publications internes. Après avoir reçu les différents projets, le service communication les a soumis anonymement au conseil de direction qui a choisi le meilleur concept.

Infonet

En interne, le rôle du service est d'assurer la transmission des valeurs de l'ONSSAPL ainsi que la mise en commun des objectifs fixés. Son but est aussi de renforcer la cohésion en servant de relais entre les organes de décisions et l'ensemble du personnel, y compris les membres des bureaux régionaux, mais aussi entre les services eux-mêmes.

Pour cela, l'outil principal du service communication est l'Infonet (intranet de l'ONSSAPL). En 2012, pas moins de 190 articles ont été publiés, en plus des documents et autres formulaires qui sont mis en ligne à destination du personnel.



Arno Web

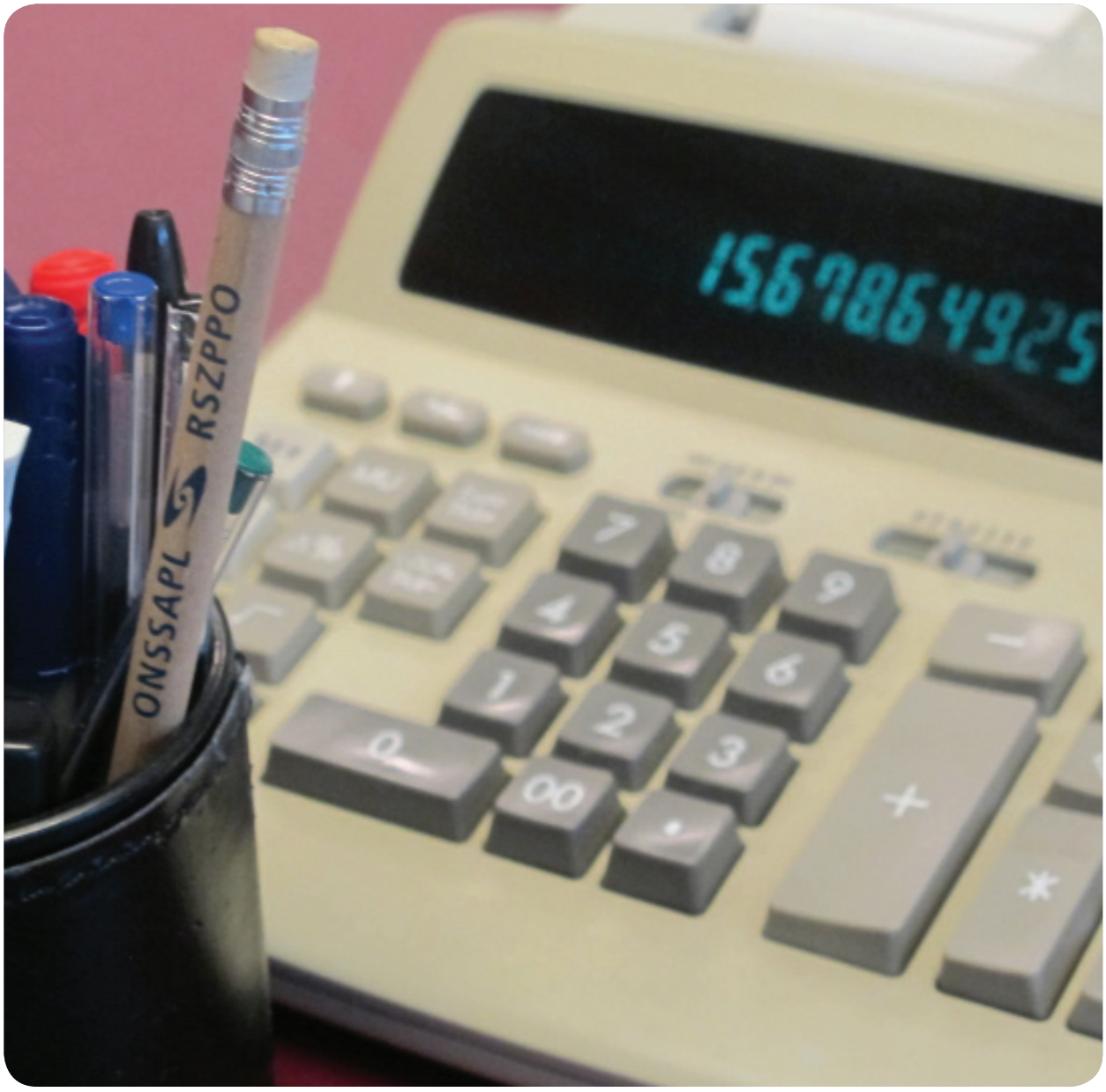
Fin 2012, il a été décidé d'utiliser une extension de l'application Arno HR, déjà employé en interne par le service HR, Arno Web, pour remplacer l'Infonet actuel. L' objectif de ce projet est de mettre à disposition du personnel le nouveau module pour le début de l'année 2014, afin de lui permette d'une part, d'accéder aux informations liées à son dossier personnel (volet géré par HR), et de le tenir informer des décisions et nouvelles du management et des services, d'autre part.

Rapport annuel

Le service communication joue un rôle central dans l'élaboration et dans la conception du rapport annuel. Il assure la coordination des textes qui proviennent de tous les services et s'occupe de la relecture et des adaptations en fonction des consignes rédactionnelles.

Pour la première fois en 2011, le rapport annuel a été entièrement réalisé en interne. Cela a été fort apprécié. Au cours de l'année 2012, le rapport annuel de 2011 a été consulté en ligne 445 (NL) et 233 (FR) fois. Cela signifie une moyenne de 37 (NL) et 22 (FR) fois par mois. Grâce à ce succès, le service poursuit cette pratique, espérant que le rapport annuel de 2012 vous plaise également.

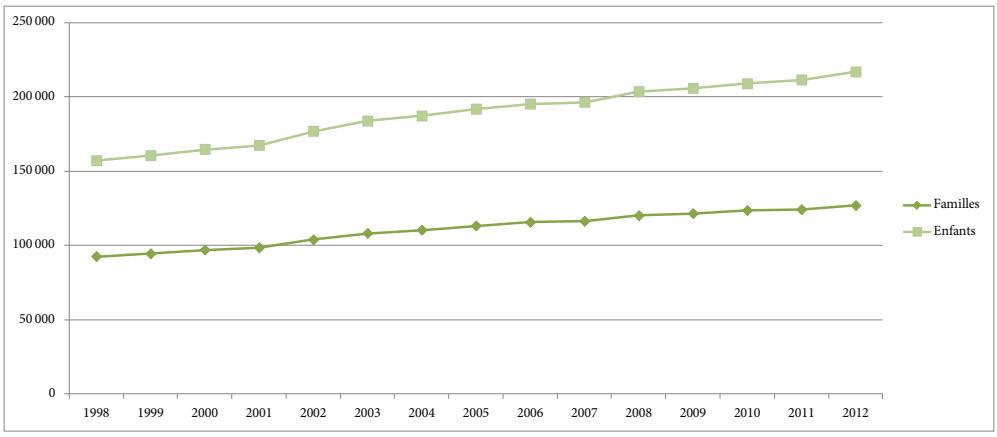
7 Données financières et statistiques



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**



- Nombre de ménages allocataires par catégorie

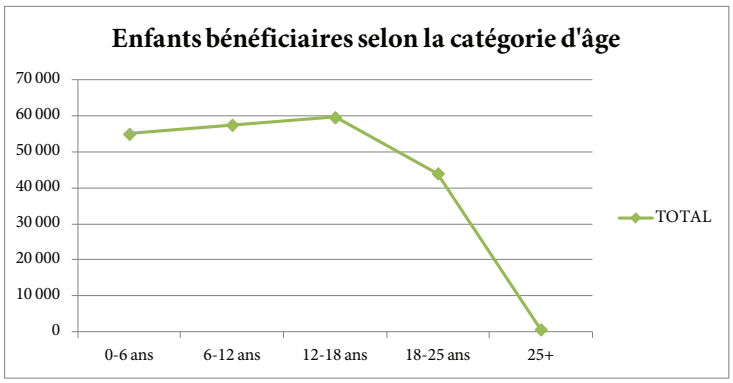
DÉCEMBRE 2012	TOTAL	%
Prestations de travail et chômeurs partiels	89.485	87,14
Chômeurs (*)	8.187	7,97
Pensionnés	1.273	1,24
Invalides	2.627	2,56
Orphelins	1.121	1,09
Total des montants ordinaires	102.693	100,00
Chômeurs (**)	16.453	68,21
Pensionnés	440	1,82
Invalides	4.799	19,90
Orphelins	2.429	10,07
Total des montants majorés	24.121	100,00

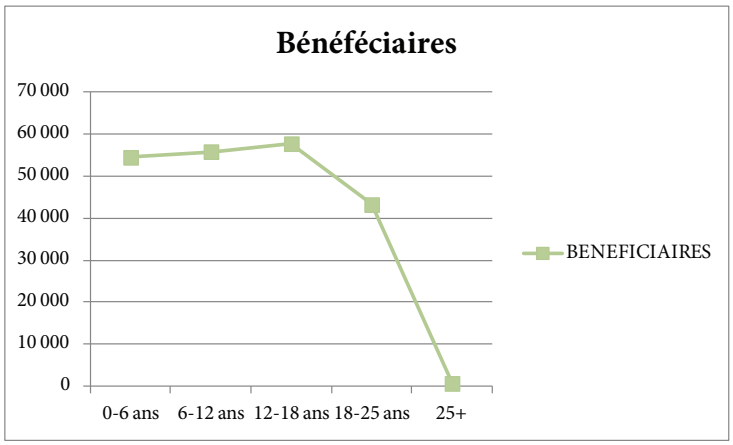
(*) Il s'agit de chômeurs qui perçoivent les allocations familiales ordinaires durant les 6 premiers mois de leur chômage complet, ou au-delà des 6 mois lorsque, pour des raisons de cohabitation et/ou de revenus, ils n'ont pas droit à des allocations familiales majorées.

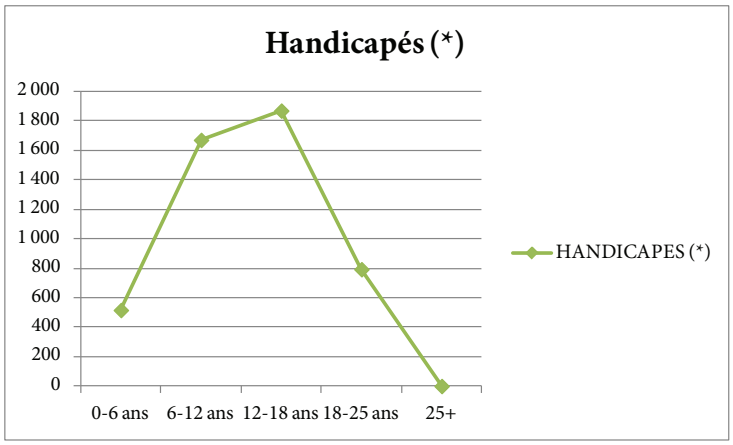
(**) Il s'agit de chômeurs complets depuis plus de 6 mois et qui remplissent les conditions pour bénéficier des allocations familiales majorées.

- Enfants bénéficiaires selon la catégorie d'âge (décembre 2012)

CATÉGORIE D'ÂGE	BÉNÉFICIAIRES NOMBRE	%	HANDICAPÉS (*) NOMBRE	%	TOTAL NOMBRE	%
0-6 ans	54.444	99,06	516	0,94	54.960	25,36
6-12 ans	55.791	97,09	1671	2,91	57.462	26,52
12-18 ans	57.682	96,86	1870	3,14	59.552	27,48
18-25 ans	43.208	98,20	793	1,80	44.001	20,31
25+	712	100,00	0	0,00	712	0,33
TOTAL	211.837	97,76	4.850	2,24	216.687	100,00



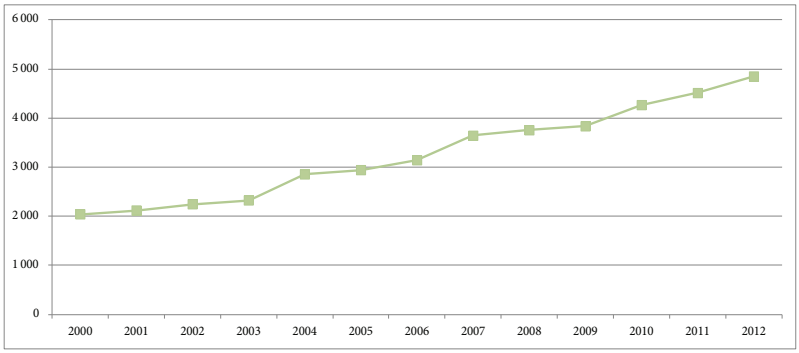




(*) Bénéficiaires handicapés qui reçoivent les allocations complémentaires prévues à l'article 47 L.C.

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

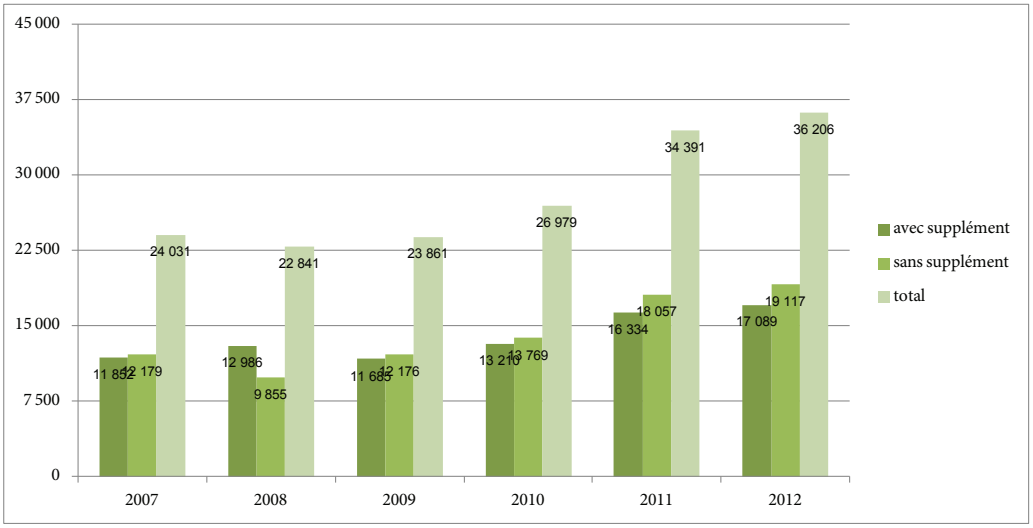
ANNÉE	NON HANDICAPÉS NOMBRE	%	HANDICAPÉS (*) NOMBRE	%	TOTAL NOMBRE
2000	159.271	98,73	2.043	1,27	161.314
2001	165.118	98,73	2.121	1,27	167.239
2002	174.571	98,73	2.248	1,27	176.819
2003	181.226	98,73	2.326	1,27	183.552
2004	184.134	98,47	2.856	1,53	186.990
2005	188.710	98,46	2.943	1,54	191.653
2006	191.934	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**



(*) Bénéficiares handicapés qui reçoivent les allocations complémaentaires prévues à l'article 47 L.C.

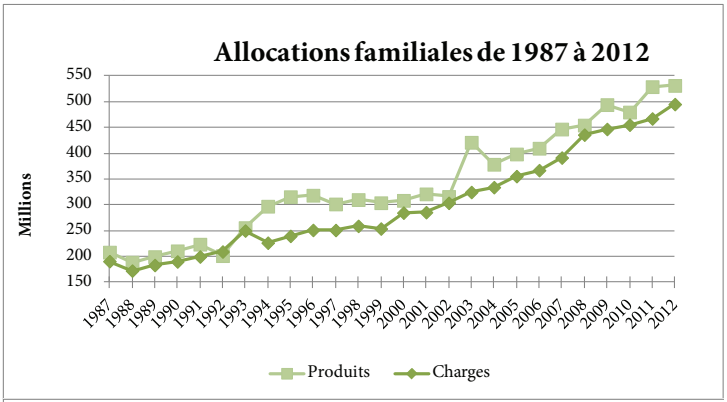
- Nombre de familles monoparentales et d'enfants bénéficiaires dans des familles monoparentales

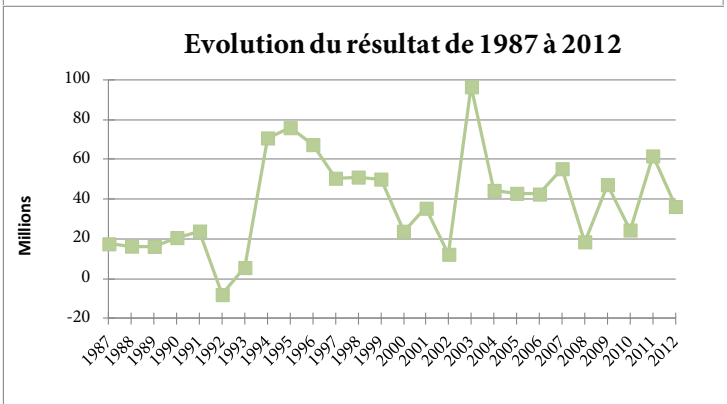
ANNÉE	FAMILLES	AVEC SUPPLÉMENT (*) ENFANTS	FAMILLES	SANS SUPPLÉMENT ENFANTS	FAMILLES	TOTAL ENFANTS
2007	6.618	11.852	8.197	12.179	14.815	24.031
2008	7.447	12.986	6.685	9.855	14.132	22.841
2009	7.085	11.685	8.462	12.176	15.547	23.861
2010	7.894	13.210	9.627	13.769	17.521	26.979
2011	9.444	16.334	12.408	18.057	21.852	34.391
2012	**9.867**	**17.089**	**13.092**	**19.117**	**22.959**	**36.206**



- Allocations familiales (y compris ACS) de 1987 à 2012

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





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 autonome	19	363	303	685
CPAS	19	307	262	588
Association Chapitre XII Loi CPAS	11	43	31	85
Intercommunales	10	93	68	171
Provinces et régies provinciales autonomes	1	16	11	28
Zones de police	6	117	72	195
Divers (*)	7	8	1	16
TOTAL	73	947	748	1.768

(*) Comprend entre autres l'Agence Régionale de la propreté, la Commission Communautaire Flamande, 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	4	58	47	109
de 5 à 9	1	30	53	84
de 10 à 19	0	33	57	90
de 20 à 49	8	128	128	264
de 50 à 99	1	211	184	396
de 100 à 199	5	257	149	411
de 200 à 499	17	176	88	281
de 500 à 999	22	26	14	62
1000 et plus	15	28	28	71
TOTAL	73	947	748	1.768

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

Régime de pension/région	RÉGION BRUXELLES CAPITALE	RÉGION FLAMANDE	RÉGION WALLONNE	TOTAL	%
Fonds de pension solidarisé	53	802	659	1.514	86%
Régime de pension non solidarisé	13	50	6	69	4%
Pas de nommés	7	95	83	185	10%
TOTAL	73	947	748	1.768	100%

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

Type d'employeur	RÉGION BRUXELLES CAPITALE	RÉGION FLAMANDE	RÉGION WALLONNE	TOTAL
Communes et régies communales autonome	19.164	76.575	49.887	145.626
CPAS	9.770	54.160	27.311	91.241
Association Chapitre VII Loi CPAS	8.846	17.138	3.048	29.032
Intercommunales	2.056	9.250	28.714	40.020
Provinces et régies provinciales autonomes	1	6.782	11.522	18.305
Zones de police	6.138	17.205	10.923	34.266
Divers (*)	5.543	157	71	5.771
TOTAL	51.518	181.267	131.476	364.261

(*) Comprend entre autres l'Agence Régionale de la propreté, la Commission Communautaire Flamande, la Commission Communautaire Française

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

Type d'employeur	RÉGION BRUXELLES CAPITALE	RÉGION FLAMANDE	RÉGION WALLONNE	TOTAL
Administrations locales	51.517	174.485	119.954	345.956
Administrations provinciales	1	6.782	11.522	18.305
TOTAL	51.518	181.267	131.476	364.261

- Nombre de travailleurs par région et sexe

Région/sexe	RÉGION BRUXELLES CAPITALE	RÉGION FLAMANDE	RÉGION WALLONNE	TOTAL
Hommes	24.196	69.558	49.894	143.648
Femmes	27.322	111.709	81.582	220.613
TOTAL	51.518	181.267	131.476	364.261

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

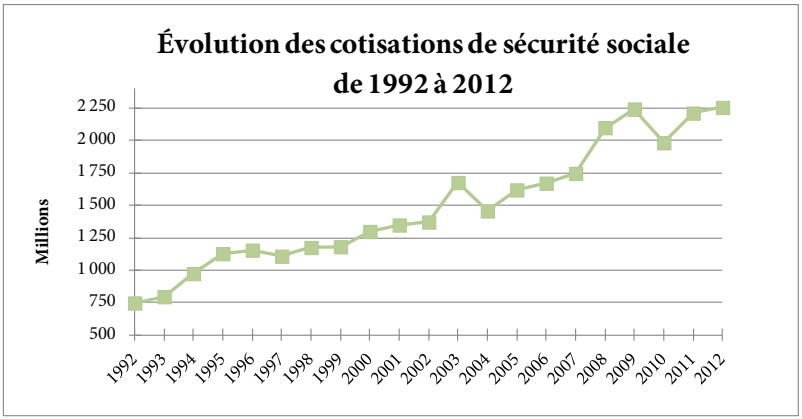
Tranche d'âge/statut	NOMMÉS	CONTRACTUELS SUBVENTIONNÉS	AUTRES CONTRACTUELS	TOTAL
<18	-	3	51	54
18-25	1.991	3.625	17.790	23.406
26-30	6.974	5.989	22.867	35.830
31-35	11.926	6.729	23.791	42.446
36-40	15.282	7.177	22.838	45.297
41-45	18.523	8.924	22.997	50.444
46-50	22.885	11.543	22.608	57.036
51-55	29.607	10.172	18.696	58.475
56-60	23.406	6.399	11.297	41.102
61-65	4.041	1.515	3.775	9.331
>65	6	12	822	840
TOTAL	134.641	62.088	167.532	364.261

- Nombre de travailleurs par région et par statut en %

Statut/région	RÉGION BRUXELLES CAPITALE	RÉGION FLAMANDE	RÉGION WALLONNE	TOTAL
Nommés	19.410	72.536	42.695	134.641
Contractuels subventionnés	2.770	29.317	30.001	62.088
Autres contractuels	29.338	79.414	58.780	167.532
TOTAL	51.518	181.267	131.476	364.261

- Sécurité sociale de 1992 à 2012 - Régime général

ANNÉE	COTISATIONS PERÇUES
1992	747.990.877,91
1993	796.629.032,40
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



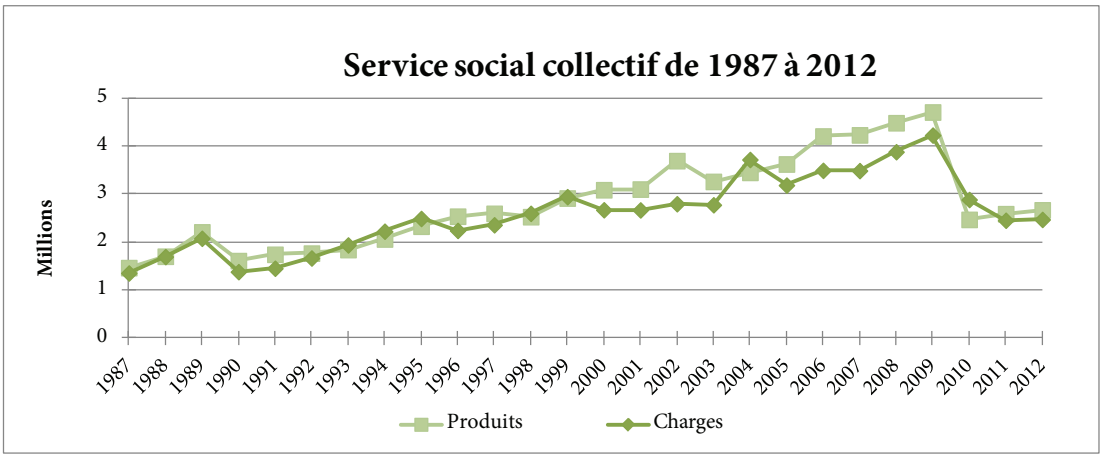
- Évolution du nombre de travailleurs par statut

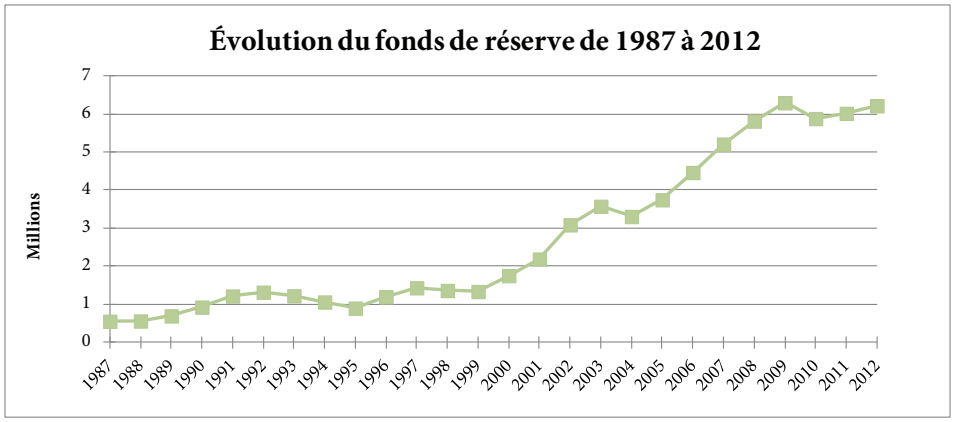
ANNÉE-TRIMESTRE/STATUT	NOMMÉS	CONTRACTUELS SUBVENTIONNÉS	AUTRES CONTRACTUELS	TOTAL
2005.1	143.667	54.820	133.236	331.723
2005.2	143.443	55.717	134.005	333.165
2005.3	142.580	55.754	133.095	331.429
2005.4	143.188	55.734	136.844	335.766
2006.1	143.115	56.089	137.784	336.988
2006.2	142.641	56.899	139.422	338.962
2006.3	142.235	57.103	138.787	338.125
2006.4	142.181	56.768	141.942	340.891
2007.1	141.685	56.537	141.334	339.556
2007.2	141.236	57.574	141.812	340.622
2007.3	140.689	57.699	140.974	339.362
2007.4	141.099	57.521	144.674	343.294
2008.1	140.344	57.828	145.323	343.495
2008.2	139.791	58.531	147.819	346.141
2008.3	138.998	58.619	145.830	343.447
2008.4	139.097	58.822	149.957	347.876
2009.1	139.312	59.189	151.532	350.033
2009.2	138.793	60.098	153.442	352.333
2009.3	138.421	60.529	152.260	351.210
2009.4	138.854	60.470	155.976	355.300
2010.1	138.511	60.444	155.711	354.666
2010.2	137.956	60.930	158.033	356.919
2010.3	137.586	61.297	156.362	355.245
2010.4	137.544	61.045	160.690	359.279
2011.1	136.654	61.274	161.143	359.071
2011.2	135.697	61.575	162.446	359.718
2011.3	134.243	61.943	160.687	356.873
2011.4	134.568	61.772	165.145	361.485
2012.1	133.849	61.917	165.900	361.666
2012.2	134.348	62.302	165.208	361.858
2012.3	134.168	62.169	163.400	359.737
2012.4	134.641	62.088	167.532	364.261

7.3 Service social collectif

- Service social collectif de 1987 à 2012

ANNÉE	PRODUITS	CHARGES	RÉSULTAT	RÉSULTAT CUMULÉ
< 1986				438.278,21
1987	1.465.473,76	1.353.451,37	112.022,39	550.300,60
1988	1.703.012,48	1.695.402,77	7.609,71	557.910,31
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





7.4 Pensions

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

Année	Recettes exceptionnelles	Intérêts	Utilisation du fonds	Résultat
Ant. 2012				487.904.763
2012		19.568.314	- 8.001.740	11.566.574
TOTAL				499.471.336,94

- Fonds d'amortissement de l'augmentation des taux de cotisation pension : 350.249.246,06

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

7.5 Résumé des comptes de l'exercice

N°	ACTIF	2007	2008	2009	2010	2011	2012
1	Immobilisations corporelles	14.532.570,01	13.582.710,72	13.228.245,71	12.900.063,30	13.473.103,68	13 478 435,21
2	Valeurs financières immobilisées	1.260,76	560,76	81,26	218.073,50	143.238,08	20,50
3	Réalisable financier	1.448.812.620,00	1.329.828.934,00	1.314.853.507,73	1.135.211.444,39	1.080.109.538,69	987 549 666,27
4	Disponible fiancier	89.810.326,33	6.256.438,04	33.194.933,64	23.238.348,13	28.819.507,01	59 704 042,45
5	Débiteurs	199.495.676,18	1.059.352.779,55	1.221.257.220,72	1.493.699.090,60	1.677.891.650,51	2 347 186 691,38
6	Comptes transitoires	38.919.157,30	85.445.242,23	23.938.457,18	28.731.510,29	23.358.123,38	156 695 979,10
7	Créance vis-à-vis d'organismes belges de sécurité sociale soumis à la loi du 16/03/1954	37.840.310,30	73.047.471,33	74.405.699,50	78.029.978,13	63.977.166,42	80 106 861,33
8	Créance entre branches	521.812,06	1.482.011,04	0,00	0,00	0,00	0,00
	TOTAL	**1.829.933.732,94**	**2.568.996.147,67**	**2.680.878.145,74**	**2.772.028.508,34**	**2.887.772.327,77**	**3.644.721.696,24**

N°	PASSIF	2007	2008	2009	2010	2011	2012
10	Fonds de réserve	1.563.157.048,33	1.489.130.317,69	1.369.668.286,83	1.245.776.271,46	1.077.653.292,62	1 048 821 739,58
11	Provisions pertes et charges div				37.355.176,87	98.009.624,28	97 934 596,23
	Exigible financier						199 978 108,45
13	Créditeurs	165.681.519,96	930.344.824,50	1.150.825.168,85	1.358.357.325,58	1.535.445.759,98	2 207 903 205,77
14	Comptes transitoires	31.652.746,33	98.248.764,32	52.391.992,93	55.029.741,00	82.118.733,42	63 158 656,88
15	Dettes vis-à-vis d'organismes belges de sécurité sociale soumis à la loi du 16/03/1954	69.442.418,32	51.272.241,16	107.992.697,13	75.509.993,43	94.544.917,47	26 925 389,33
17	Dettes au sein de l'organisme				0,00	0,00	0,00
	TOTAL	**1.829.933.732,94**	**2.568.996.147,67**	**2.680.878.145,74**	**2.772.028.508,34**	**2.887.772.327,77**	**3.644.721.696,24**

- Résultats

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Allocations familiales (y compris ACS)	55.270.598,11	18.546.871,76	47.269.958,87	24.470.598,83	61.707.276,50	36 281 565,57
POOL 1	-42.491.289,28	-104.738.794,58	-153.864.127,43	-65.542.290,44	-103.768.240,44	
POOL 2	-99.706.344,42	-132.798.656,57	-8.853.995,75	-167.777.521,33	-131.433.572,92	
Fonds d'amortissement						-96 214 796,86
Fonds Pool 1						-8 001 740,01
Responsabiliation 2012 à encaisser en 2013						-136 466 401,09
Service social collectif	769.735,63	582.892,14	489.432,96	-426.268,27	182.104,55	227 727,79

ABRÉVIATIONS UTILISÉES

ACS	Agent contractuel subventionné
BCSS	Banque Carrefour de la Sécurité Sociale
BPR	Business process reengineering
CAPELO	Carrière publique électronique - Elektronische loopbaan overheid
CPAS	Centre public d'action sociale
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
FMP	Fonds des maladies professionnelles
FOREM	Service public wallon de l'emploi et de la formation
INASTI	Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
IPSS	Institutions Publiques de Sécurité Sociale
ONAFTS	Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés
ONSS	Office National de Sécurité Sociale
ONSSAPL	Office national de sécurité sociale des administrations provinciales et locales
ONVA	Office national des Vacances annuelles
PMB	Project Management Board
PMBOK	Project Management Body of Knowledge
PMI	Project Management Institute
PMO	Project Management Office
SdPSP	Service des Pensions du Secteur Public
SFS	Secrétariat Full Service
SIGeDIS	Sociale Individuele Gegevens / Données Individuelles Sociales
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 commun
VOIP	Voice Over Internet Protocol

L'ONSSAPL tient à remercier toutes les personnes qui ont participé de près ou de loin à la réalisation de ce rapport annuel 2012, et plus particulièrement les membres du personnel qui ont réalisé des photographies.