

**RAPPORT  
ANNUEL  
2015**



# TABLE DES MATIÈRES

**Éditeur responsable**

Philippe Nys  
Fonctionnaire dirigeant

**Personne de contact**

Leslie Doye  
webmaster@orpss.fgov.be

ORPSS  
Rue Joseph II 47  
1000 Bruxelles

Tél. 02 239 12 11  
Fax 02 239 13 80

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



## PREMIER VOLET

1	INTRODUCTION	4
2	ORGANISATION ET MISSIONS	6
2.1	ORGANES DE GESTION	6
2.2	ORGANIGRAMME	12
3	CONTRAT D'ADMINISTRATION	13
4	SÉCURITE SOCIALE LOCALE	15
4.1	LA PERCEPTION, LA GESTION ET LA RÉPARTITION DES COTISATIONS LÉGALES ET CONVENTIONNELLES	15
4.2	LE CONTRÔLE ET L'ENVOI DES INFORMATIONS DESTINÉES AU RÉSEAU DE LA SÉCURITÉ SOCIALE	15
4.3	LA GESTION DU FONDS DE PENSION SOLIDARISÉ POUR LES AGENTS NOMMÉS À TITRE DÉFINITIF DES ADMINISTRATIONS LOCALES	16
4.4	LA FINANCEMENT, PAR L'INTERMÉDIAIRE DU MARIBEL SOCIAL, DES EMPLOIS SUPPLÉMENTAIRES DU SECTEUR PUBLIC NON MARCHAND	17
4.5	LA MISE À DISPOSITION D'INFORMATIONS SUR MESURE	17
4.6	LE DEUXIÈME PILIER DE PENSION POUR LES CONTRACTUELS DES ADMINISTRATIONS LOCALES	19
4.7	PROJETS 2015	19
5	SÉCURITE SOCIALE D'OUTRE-MER	21
5.1	PRÉSENTATION	21
5.2	HISTORIQUE	22
5.3	SERVICES	22
6	PRESTATIONS FAMILIALES	28
7	INSPECTION	31
8	SERVICE SOCIAL COLLECTIF	33
9	SUPPORT	35
9.1	HUMAN RESOURCES	35
9.2	ICT	39
9.3	FACILITY	44
9.4	BUDGET & FINANCES	45
<b>DEUXIÈME VOLET</b>		
11	DONNÉES STATISTIQUES ET FINANCIÈRES	47

## « IL Y A D'ÉTRANGES POSSIBILITÉS DANS CHAQUE HOMME. LE PRÉSENT SERAIT PLEIN DE TOUTS LES AVENIRS, SI LE PASSÉ N'Y PROJETAIT DÉJÀ UNE HISTOIRE. » ANDRÉ GIDE

La chronologie des événements est perçue de manière différente selon le point de la ligne du temps où nous nous situons... Consciemment ou non, nous interprétons le passé en fonction du présent et de ce que nous pressentons être le futur...

La description de « l'An 1 » de l'histoire de l'Office des régimes particuliers de sécurité sociale (ORPSS) que nous ferons dans ce rapport annuel 2015, écrit en 2016, n'échappe pas à cette règle. Nous y ausculterons l'année 2015 dans la continuation de 2014 et l'anticipation de 2016 et 2017.

Les rapports annuels 2014 de l'Office national de sécurité sociale des administrations provinciales et locales (ONSSAPL) et de l'Office de sécurité sociale d'outre-mer (OSSOM) mettaient l'accent sur la future naissance de l'ORPSS qui allait voir le jour le 1<sup>er</sup> janvier 2015, issu de la fusion de ces deux organismes sur la base d'une décision du Conseil des Ministres du 12 juillet 2013, concrétisée par la loi du 12 mai 2014 ayant créé l'ORPSS. Ces rapports annuels évoquaient la préparation de cette « union » réalisée en mode de gestion de projets avec un comité de pilotage coraqué par les fonctionnaires dirigeants des deux institutions et divers groupes de travail.

Dans la prolongation de ce qui avait été prévu en 2014, l'année 2015 aurait dû être celle de la concrétisation de la fondation de l'ORPSS dans le cadre d'un avenant au contrat d'administration initial pour la période 2013-2015 de l'ONSSAPL y incorporant notamment des nouveaux engagements pour la sécurité sociale d'outre-mer et le service social collectif (SSC), cette activité étant mise sur pied d'égalité avec les autres missions de l'organisation et dotée d'un comité de gestion propre.

Les principaux défis pour 2015 auraient donc dû être théoriquement :

- L'installation des organes de gestion de la nouvelle institution (cinq comités de gestion, le conseil de direction, le comité de concertation de base) ;
- La mise en place du cadre réglementaire régissant l'action du nouvel organisme, ce qui nécessitait la rédaction de nombreux textes juridiques<sup>1</sup> ;
- Un fonctionnement harmonieux des services de support « fusionnés », ce qui nécessitait non seulement une mise en commun des équipes mais aussi de pratiques divergentes ainsi que d'habitudes et de mentalités différentes issues de circonstances historiques.

Cependant, les événements allaient prendre une autre tournure et dessiner un avenir totalement différent pour l'ORPSS et son personnel, d'autant que notre administrateur général allait partir à la retraite le 1<sup>er</sup> juillet.

À peine les collaborateurs de l'ORPSS étaient-ils réunis dans une seule implantation géographique et commençaient-ils à former un ensemble humain cohérent que, suite à l'accord de gouvernement, allait se profiler un redesign de la fonction publique et une réorganisation du paysage des institutions publiques de sécurité sociale.

Ce contexte, combiné aux économies demandées aux IPSS, a immédiatement amené l'Office des régimes particuliers de sécurité sociale (ORPSS) et l'Office national de sécurité sociale (ONSS) à entamer une réflexion et une étude de faisabilité sur leur éventuelle intégration. Le principe de cette intégration a été approuvé par les comités de gestion de l'ONSS et de l'ORPSS, respectivement lors de leurs réunions des vendredi 27 mars et lundi 13 avril 2015. La date de l'intégration a été fixée au 1<sup>er</sup> janvier 2017.

Le transfert de certaines missions et d'une partie du personnel de l'ORPSS à l'ONSS s'inscrit dans une réforme plus vaste de l'ORPSS.

<sup>1</sup> Liste en annexe

D'une part dans la perspective du transfert des allocations familiales aux entités fédérées, décidé dans le cadre de la sixième réforme de l'État, les comités de gestion de Famifed et de l'ORPSS ont, respectivement les 5 et 18 mai 2015, décidé la création d'une grande caisse publique issue de Famifed et de la Caisse pour les administrations provinciales et locales avec transfert du personnel opérationnel de la direction Prestations familiales de l'ORPSS à Famifed au 1<sup>er</sup> septembre 2016 (date déterminée de commun accord par les deux comités de gestion le 29 septembre 2015).

D'autre part, l'optimisation des compétences pensions décidée par le gouvernement aboutira au transfert, au 1<sup>er</sup> janvier 2017, de la mission « pensions provinciales et locales » au Service fédéral des Pensions (nouveau nom de l'ONP après intégration du SdPSP au 1<sup>er</sup> avril 2016). Il en ira de même des activités du SSC des administrations locales de l'ORPSS.

Ceci conduira en outre à la répartition du personnel des services de support entre les trois entités repreneuses, donc y compris Famifed, avec effet au 1<sup>er</sup> janvier 2017.

Toutes ces décisions ont été validées par le Conseil des Ministres et ont été coulées en textes de loi publiés au Moniteur belge (*loi du 18 mars 2016 portant modification de la dénomination de l'Office national des Pensions en Service fédéral des Pensions, portant intégration des attributions et du personnel du Service des Pensions du Secteur public, des missions « Pensions » des secteurs locaux et provinciaux de l'Office des régimes particuliers de sécurité sociale et de HR Rail et portant reprise du Service social collectif de l'Office des régimes particuliers de sécurité sociale (Moniteur belge du 30 mars) et loi du 10/07/2016 portant affectation de nouvelles missions de perception et intégration de certaines missions et d'une partie du personnel de l'Office des régimes particuliers de sécurité sociale à l'Office national de Sécurité sociale et réglant certaines matières relatives à Famifed et au Service fédéral des Pensions*).

Suite à ces divers rebondissements, alors que 2015 aurait dû être une année de stabilisation de la fondation de l'ORPSS, elle s'est muée en une année de transition vers 2016 et donc de préparation des transferts des compétences, du personnel vers les trois entités repreneuses et de la cessation des activités de l'ORPSS au 31 décembre 2016.

Alors que le personnel n'avait pas encore digéré les tâches supplémentaires liées à la création de l'ORPSS, il a été intensément sollicité dans les multiples travaux préparatoires à ces futures fusions, chapeautés par des groupes de travail bilatéraux et trilatéraux ainsi que par un comité de pilotage « couple » composé des administrateurs généraux des différentes IPSS concernées et de leurs adjoints.

L'année 2015 aura donc été tant au sens propre qu'au sens figuré une année « exceptionnelle » pour l'ORPSS. Elle aura constitué le prélude aux années 2016 et 2017, faisant ainsi de l'ORPSS non seulement l'IPSS qui aura eu l'existence la plus courte (deux ans) mais aussi la première institution sous contrat d'administration à cesser ses activités.

Ceci aura aussi pour conséquence que le rapport annuel 2015 que vous lisez constituera une pièce rare et une « curiosité ». Les changements sont en cours et nous devons nous y adapter. Ceci ne veut pas dire que nous devons verser dans le pessimisme. Même s'ils bouleversent nos habitudes, les changements qui interviendront constitueront également des opportunités, de nouveaux projets, de nouvelles visions, de nouveaux collègues, etc.

**« ON DIT QUE LE TEMPS CHANGE LES CHOSES,  
MAIS EN FAIT LE TEMPS NE FAIT QUE PASSER ET  
NOUS DEVONS CHANGER LES CHOSES  
NOUS-MÊMES. » ANDY WARHOL**

Cette introduction ne pouvait se conclure autrement que par mes remerciements au personnel de l'ORPSS qui a montré son « agilité » et son « adaptabilité » face à ces changements inattendus, à ces revirements de situations et aux incertitudes quant à l'avenir.

Il a démontré un grand professionnalisme en poursuivant la réalisation des objectifs et projets qui avaient été initialement planifiés et, en absorbant, en outre, des tâches supplémentaires, malgré la diminution de nos moyens humains et matériels suite aux mesures d'économie prises par le Gouvernement.

Son investissement et son implication ont permis de garder le cap pour maintenir un service de qualité pour nos usagers, pour mener à bien les activités quotidiennes et, en donnant le meilleur de lui-même, avec l'objectif d'assurer en plus la réussite effective des fusions aux dates prévues.

Merci à toutes et tous.

## 2.1 ORGANES DE GESTION

Comme toutes les IPSS, l'ORPSS est gérée paritairement par des administrateurs, représentants les employeurs et les travailleurs.

Selon les matières traitées, les cinq comités de gestion de l'ORPSS sont composés comme suit :

**1. LE COMITÉ DE GESTION DE LA SÉCURITÉ SOCIALE DES ADMINISTRATIONS PROVINCIALES ET LOCALES** est l'ancien comité de gestion de l'ONSSAPL. Il est compétent pour l'exécution des missions qui concernent les administrations affiliées du secteur local et des zones de police en matière de sécurité sociale (perception des cotisations de sécurité sociale, des cotisations de pension pour le Fonds de pension solidarisé des administrations locales). Il conserve son président et ses 14 membres répartis de la même façon qu'antérieurement :

- Six membres représentent les administrations locales. Trois sont nommés sur proposition de la « Vereniging van de Vlaamse Steden en Gemeenten », deux sur proposition de l'Union des Villes et Communes de Wallonie et un sur proposition de l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- Un membre représente les provinces. Il est successivement nommé sur proposition de l'association des provinces flamandes ou sur proposition de l'Association des Provinces wallonnes ;
- Sept membres représentent les travailleurs du secteur provincial et local et sont nommés sur proposition des organisations représentatives des travailleurs siégeant au Comité C (Syndicat Libre de la Fonction Publique, Centrale Syndicale Chrétienne – Services Publics, la Centrale Générale des Services Publics).

Président Yves Roger		
Représentants des organisations des employeurs	Représentants des organisations des travailleurs	Commissaires du Gouvernement
Rudy Coddens Clément Crohain Luc Dehaene Linda Lauwers (remplacée par Ludo Vancampenhout) Dominique Notte Stéphane Obeid Didier Petitjean	Guy Crijns Luc Hamelinck Rudy Janssens Emiel Luyten Olivier Nyssen Christoph Vandenbulcke Paul Vereecke (remplacé par Ingrid Daveloose)	<b>Représentant du Ministre des Affaires sociales</b> Daniël Tresegnie  <b>Représentant du Ministre de l'Intérieur</b> Philippe Moreau  <b>Représentant du Ministre du Budget</b> Jean-Marie Cadiat

**2. LE COMITÉ DE GESTION DE LA SÉCURITÉ SOCIALE D'OUTRE-MER** est l'ancien comité de gestion de l'OSSOM. Il est chargé de l'exécution des dispositions de la loi du 16 juin 1960 plaçant sous la garantie de l'État belge les organismes gérant la sécurité sociale des employés du Congo belge et du Ruanda-Urundi, et portant garantie par l'État belge des prestations sociales assurées en faveur de ceux-ci, et de la loi du 17 juillet 1963 relative à la sécurité sociale d'outre-mer. Il est compétent pour les matières qui relèvent de la sécurité sociale d'outre-mer destinée aux personnes qui :

- Travaillent en dehors de l'Espace Économique Européen et de la Suisse ;
- Sont ressortissantes d'un État membre de l'Espace Économique Européen ou de la Suisse. Les ressortissants d'autres pays doivent être employés par l'État belge, les Régions ou les Communautés ou par une entreprise dont le siège social est établi en Belgique.

Il reste composé des mêmes membres effectifs qu'antérieurement :

- Un président ;
- Cinq membres sont nommés sur proposition des organisations représentatives des employeurs (Dredging, Assuralia, FEB-VBO, Agoria) ;
- Cinq sont nommés sur proposition des organisations représentatives des travailleurs (Centrale générale des Syndicats libéraux de Belgique, Confédération des Syndicats chrétiens, Fédération générale du Travail de Belgique) ;
- Deux membres sont nommés sur proposition du Ministre de la Coopération au Développement.

<b>Président</b> Yves Roger		
<b>Représentants des organisations des employeurs</b>	<b>Représentants des organisations des travailleurs</b>	<b>Commissaires du Gouvernement</b>
Bernadette Adnet (remplacée par Ivo Van Damme) Anneleen Bettens Serge Demarree Bruno Monteyne Hilde Thys	Brunhilde Bogaerts Nathalie Diesbecq Marc Saenen Jean-François Tamellini Hugo Van Lancker	<b>Représentant du Ministre des Affaires sociales</b> Michel Eggermont  <b>Représentant du Ministre du Budget</b> Frederik Verhaeghe  <b>Représentants du Ministre de la Coopération au Développement</b> Micheline Doffagne Daniel Minsier

**3. LE COMITÉ GÉNÉRAL DE GESTION DE L'OFFICE** est compétent pour les matières relevant des domaines des services de support :

- Les ressources humaines (application du statut et notamment les recrutements, affectations, nominations, promotions, sanctions disciplinaires en ce compris le licenciement ou la révocation, plan de personnel, le budget, les comptes de l'Office, ...);
- Les questions budgétaires : toutefois, le budget des missions est établi par le comité de gestion spécifique (voir infra) concerné et est uniquement communiqué au comité général de gestion de l'Office pour l'intégration dans le budget global de l'organisme faisant l'objet d'une approbation avant transmission aux ministres de tutelle. Les comités de gestion spécifiques disposent d'une pleine compétence et leurs décisions ne doivent pas être validées ou ratifiées par le comité général ;
- Les questions concernant les fusions.

Il est composé d'un président nommé sur la proposition du Ministre des Affaires sociales et des membres ayant voix délibérative du comité de gestion de la sécurité sociale des administrations provinciales et locales et du comité de gestion de la sécurité sociale d'outre-mer.

<b>Président</b> Yves Roger		
<b>Représentants des organisations des employeurs</b>	<b>Représentants des organisations des travailleurs</b>	<b>Commissaires du Gouvernement</b>
Bernadette Adnet (remplacée par Ivo Van Damme) Anneleen Bettens Rudy Coddens Clément Crohain Luc Dehaene Serge Demarree Linda Lauwers (remplacée par Ludo Vancampenhout) Bruno Monteyne Dominique Notte Stéphane Obeid Didier Petitjean Hilde Thys	Brunhilde Bogaerts Guy Crijns Nathalie Diesbecq Luc Hamelinck Rudy Janssens Emiel Luyten Olivier Nyssen Marc Saenen Jean-François Tamellini Hugo Van Lancker Christoph Vandenbulcke Paul Vereecke (remplacé par Ingrid Daveloose)	<b>Représentant du Ministre des Affaires sociales</b> Daniël Tresegnie  <b>Représentant du Ministre de l'Intérieur</b> Philippe Moreau  <b>Représentant du Ministre du Budget</b> Jean-Marie Cadiat

**4. LE COMITÉ DE GESTION « MARIBEL »** est l'ancien comité de gestion « Maribel » de l'ONSSAPL. Il est compétent pour l'octroi et le financement des emplois supplémentaires dans le cadre du Maribel social, ainsi que pour l'exécution de certaines mesures des accords sociaux pour les secteurs fédéraux de la santé et du Pacte des générations. Il statue sur les demandes introduites par les employeurs dans ce cadre.

Il est composé d'un président et des membres effectifs prévus à l'article 35 , § 5, C, 2°, alinéa 2 de la loi du 29 juin 1981 établissant les principes généraux de la sécurité sociale des travailleurs salariés :

- Les organisations représentatives des travailleurs (Syndicat libre de la Fonction publique, Centrale syndicale chrétienne – Services publics, la Centrale générale des Services publics) ;
- Les organisations représentatives des employeurs (Fédération des C.P.A.S., de l'Union des Villes et des Communes de Wallonie, Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten, l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale, ICURO, SANTHEA, Communauté flamande, Communauté germanophone, Région wallonne, Région de Bruxelles-Capitale).

<b>Président</b> Sarah Scaillet	
<b>Vice-président</b> Günther Mattheussens	
<b>Représentants des organisations des employeurs</b>	<b>Représentants des organisations des travailleurs</b>
Jean-Luc Bienfet Carine Callemin Ellen Deruwe Thierry Dock Carine Elst Frédéric Foubert Daniel Hirsoux Kathleen Janssens Rosa Langer Michel Mahaux Olivier Plasman Marleen Platteau Jean-Marc Rombeaux Wim Vandenhaut Marion Vrijens	Christine Bouché Brigitte Collin Guy Crijns Ingrid Daveloose Yves Derycke Marc Flamand Erick Frise (remplacé par France Voss) Dominique Jans Rudy Janssens Emiel Luyten Jan Mortier Olivier Nyssen Benigne Pieters Guido Rasschaert Christoph Vandenbulcke

**5. LE COMITÉ DE GESTION DU SERVICE SOCIAL COLLECTIF** est compétent pour la gestion du service social collectif auquel peuvent s'affilier volontairement les administrations locales et provinciales afin de bénéficier de diverses interventions financières et de primes, d'un accompagnement et suivi social pour les travailleurs en difficulté, d'une assurance collective hospitalisation. Il est composé de :

- Un président (président du comité général de gestion) ;
- Trois membres représentent les organisations représentatives des employeurs siégeant au comité de gestion de la sécurité sociale des administrations provinciales et locales. Tous les membres émanent d'organisations représentant des administrations affiliées au SSC ;
- Trois membres représentent les organisations représentatives des travailleurs siégeant au comité de gestion de la sécurité sociale des administrations provinciales et locales (Syndicat libre de la Fonction publique, Centrale syndicale chrétienne – Services publics, la Centrale générale des Services publics).

<b>Président</b> Yves Roger		
<b>Représentants des organisations des employeurs</b>	<b>Représentants des organisations des travailleurs</b>	<b>Commissaires du Gouvernement</b>
Clément Crohain Stéphane Obeid Didier Petitjean	Guy Crijns Rudy Janssens Paul Vereecke (remplacé par Patricia Chenoy)	<b>Représentant du Ministre des Affaires sociales</b> Daniël Tresegnie  <b>Représentant du Ministre du Budget</b> Jean-Marie Cadiat

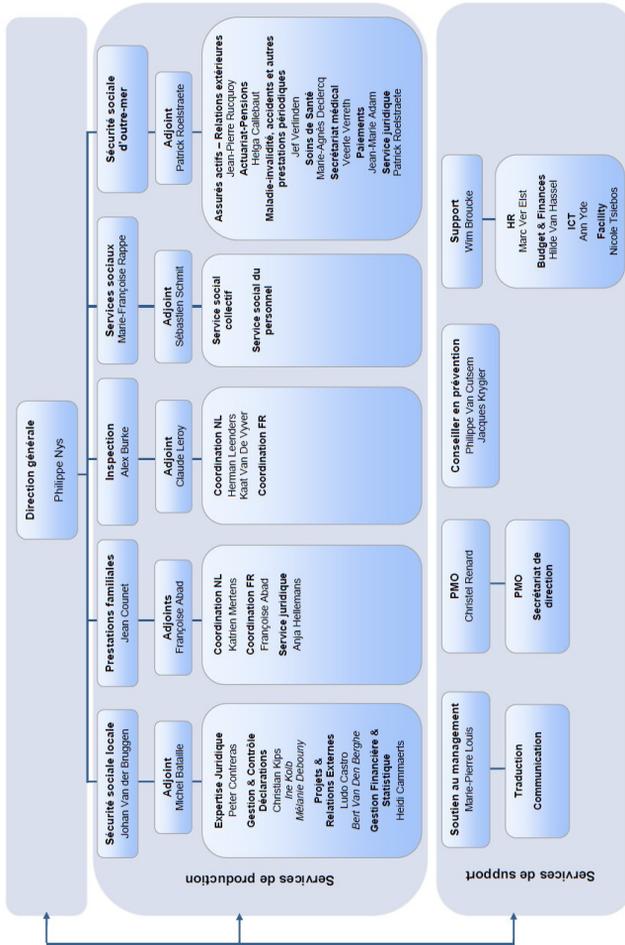
6. LE CONSEIL DE DIRECTION

<b>Administrateur général</b> François Florizoone (pensionné le 01/07/2015)				
<b>Administrateur général adjoint</b> Philippe Nys				
<b>Sécurité sociale locale</b> Johan Van Der Bruggen	<b>Prestations familiales</b> Jean Counet	<b>Sécurité sociale d'outre-mer</b> Françoise Colle (pensionnée le 01/10/2015 et remplacée par Patrick Roelstraete)	<b>Inspection</b> Alex Burke	<b>Support</b> Wim Broucke

7. LE COMITÉ DE CONCERTATION DE BASE

<b>Président</b> François Florizoone (pensionné le 01/07/2015)	
<b>Président suppléant</b> Philippe Nys	
<b>Représentants des organisations des travailleurs</b>	<b>Représentants de l'autorité</b>
Ariane Boitel Anne Mareschal Kirsten Breckx Ignace Van Eeckhout Christine François	Jean Counet Françoise Colle (pensionnée le 01/10/2015 et remplacée par Patrick Roelstraete) Johan Van Der Bruggen Marie-Françoise Rappe Marc Ver Elst

## 2.2 ORGANIGRAMME



## ÉVALUATION DU CONTRAT D'ADMINISTRATION 2015 ET DE L'AVENANT 2015

La création de l'ORPSS au 1<sup>er</sup> janvier 2015, par la loi du 12 mai 2014, a eu des conséquences sur les engagements initialement prévus par le contrat d'administration 2013-2015 de l'ONSSAPL.

De nouvelles missions ayant été attribuées, il a été fait application de l'article 67 du contrat 2013-2015 de l'ONSSAPL qui prévoyait que « toute nouvelle mission attribuée à l'institution publique de sécurité sociale, par ou en vertu d'une loi, fait l'objet d'un avenant au contrat ».

L'avenant, valable pour l'année 2015, portait sur les nouvelles missions concernant la sécurité sociale d'outre-mer, le service social collectif et un volet « information et communication ».

En outre, certains articles du contrat d'administration 2013-2015 concernant la direction Prestations familiales, la direction Sécurité sociale locale, les services HR, Budget & Finances, Prévention et ICT ont été adaptés au nouveau contexte résultant de la création de l'ORPSS.

Le contrat d'administration 2013-2015 compte 100 engagements dont seuls 71 comportent un objectif pour l'année 2015.

L'ORPSS a intégralement réalisé 77,47% de ses engagements et 5,63% partiellement. Des facteurs externes ont empêché la réalisation de 16,90% d'entre eux.

L'avenant comprend 46 articles dont 44 contiennent un objectif pour l'année 2015 : 75% ont été réalisés, 11,36% ne l'ont pas été, 6,82% l'ont été partiellement et 6,82% ne l'ont pas été en raison de facteurs externes.

Si certains engagements n'ont pu être atteints ou ne l'ont été que partiellement, c'est en raison de la mise en œuvre concrète de la fusion de l'ONSSAPL avec l'OSSOM au 1<sup>er</sup> janvier 2015, en vue de la création de l'ORPSS d'une part, et, d'autre part, en raison de la préparation de la dissolution de l'ORPSS au 1<sup>er</sup> janvier 2017, et du transfert de ses missions et de son personnel à l'ONSS, à Famifed et au SFP suite aux décisions du Gouvernement.

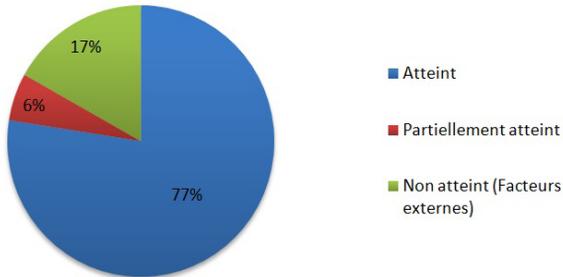
Bien que l'accomplissement de ses missions de base et le service au public soient constamment restés primordiaux pour l'ORPSS, la préparation et la participation aux nombreux groupes de travail créés afin de mener à bien les fusions a fortement augmenté la charge de travail et engendré de nouvelles priorités dans un contexte difficile de réductions budgétaires, de fédéralisation de certaines activités et de manque de personnel.

Les engagements du contrat d'administration ont été intégrés sous forme d'objectifs dans les plans opérationnels de l'ORPSS.

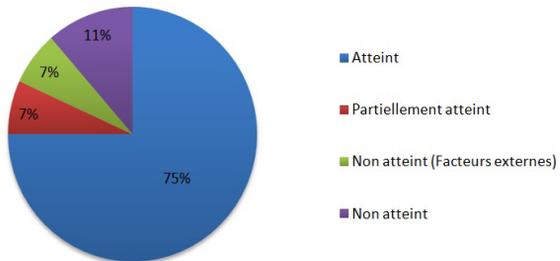
Chaque plan opérationnel a été mensuellement suivi par chaque service et transmis trimestriellement à PMO, qui a ensuite présenté ces résultats au conseil de direction.

Enfin, selon le planning prévu à l'article 73 du contrat d'administration 2013-2015, les résultats de l'exécution du contrat d'administration 2013-2015 et de l'avenant 2015 ont fait l'objet d'une concertation avec les commissaires du Gouvernement auprès de l'ORPSS.

## Évaluation CA 2013-2015



## Évaluation CA annexe 2015



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

Une des missions principales de l'ORPSS consiste à percevoir et à répartir les cotisations de sécurité sociale. Pour plus de 87% des administrations locales, la perception est automatique. Le reste des employeurs transfère manuellement (mensuellement) les cotisations demandées. Le suivi de ces paiements s'effectue à la lumière des comptes employeurs. En cas de défaut de paiement, l'employeur reçoit une mise en demeure. S'il ne réserve aucune suite à cette dernière, l'ORPSS peut procéder à un prélèvement d'office, prévu par l'article 27 de l'arrêté royal du 14 décembre 2015.

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

La répartition correcte de ces cotisations a lieu après clôture de la facturation. La majeure partie est reversée à l'Office national de sécurité sociale (ONSS) à destination de la Gestion globale. Les cotisations de pension sont destinées au Fonds de pension solidarisé des administrations provinciales et locales géré par l'ORPSS. Ce dernier verse chaque mois un montant au Service fédéral des Pensions (SFP) et à quelques institutions de prévoyance en fonction des besoins pour le paiement des pensions à charge du Fonds. S'ajoutent encore à cela des cotisations destinées au Fonds Maribel social du secteur public, ainsi qu'au deuxième pilier de pension. Les cotisations restantes sont notamment destinées au Fonds des maladies professionnelles (FMP) et à l'Office national des vacances annuelles (ONVA). Les versements effectués à destination de ces institutions ont lieu chaque mois sur la base 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.

À partir de ces données, un modèle permettant d'estimer précisément les recettes et dépenses attendues a été créé. Ce modèle est également utilisé pour la conception du budget de mission de l'ORPSS.

## 4.2 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 les déclarations Dimona et DmfAPPL et l'amélioration permanente de la qualité de la base de données en vue de préserver les droits sociaux des travailleurs salariés. L'ORPSS est également responsable du traitement financier des déclarations et de la gestion du répertoire des employeurs.

L'ORPSS continue de s'engager à accroître la qualité des déclarations et particulièrement l'application correcte de la réglementation en matière de sécurité sociale.

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

Afin d'optimiser le soutien de première ligne, les gestionnaires de dossier suivent en permanence des recyclages. Les questions trop spécifiques ou techniques sont transmises aux services spécialisés (principalement le service juridique, la direction Inspection et le service ICT), la première ligne se chargeant naturellement de faire suivre les réponses aux correspondants.

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

L'ORPSS enregistre les données de chaque administration locale nouvellement affiliée dans son répertoire des employeurs. Une banque de données a été conçue à cet effet et est principalement gérée au moyen de l'application en ligne Rx. Les employeurs utilisent cette application pour communiquer certaines modifications de leurs données. L'ORPSS publie également une partie des données qu'il gère via le réseau de la sécurité sociale.

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

L'ORPSS joue, depuis quelques années déjà, un rôle important en matière de financement des pensions pour le personnel statutaire des administrations provinciales et locales. L'entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2012 de la loi du 24 octobre 2011 a modifié en profondeur ce rôle en mettant un terme au caractère déficitaire des anciens régimes de pension.

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

Parallèlement, l'ORPSS 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 la loi du 24 octobre 2011, le SdPSP et/ou les administrations elles-mêmes se chargeaient de récupérer ces réserves.

En 2014, une nouvelle simulation de l'évolution attendue de la masse salariale, des charges de pension et par conséquent des cotisations de responsabilisation possibles a été réalisée (2014-2020) et envoyée à l'ensemble des administrations locales. Le service Sécurité sociale locale a ainsi tenté de mieux répondre à la demande de nos administrations de disposer de plus de données pour la confection de leur budget pluriannuel. Aucune nouvelle simulation générale n'a été réalisée en 2015. En réponse à une demande expresse, une nouvelle simulation de pension a toutefois été réalisée pour un nombre limité d'administrations (par exemple, des administrations sujettes à une restructuration).

En septembre 2015, les lettres de notification et factures de responsabilisation ont été envoyées aux administrations locales et aux institutions de prévoyance. Parmi les 1.531 administrations locales qui emploient ou ont employé des nommés à titre définitif, 498 ont été responsabilisées pour un montant total de 198.009.457 EUR pour l'année 2014. Voir également la rubrique 4.7 «Projets 2015».

Pour plus d'informations concernant le Fonds de pension solidarisé, consultez la rubrique «Données financières et statistiques» à la page 47.

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

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

Pour 2015, les moyens mis à disposition du Fonds ont légèrement augmenté. Le Fonds Maribel social du secteur public a décidé d'affecter ces moyens supplémentaires à la majoration de 400 EUR sur base annuelle du montant de l'intervention financière pour tous les emplois déjà créés.

En 2015, 10.993 emplois, exprimés en équivalents temps plein, ont ainsi été financés par le Fonds Maribel social. Dans le cadre du projet «formation 600», 150 travailleurs temps plein des secteurs fédéraux de la santé ont eu l'opportunité en 2015 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 Fonds Maribel social finance ce remplacement.

Le Fonds Maribel social du secteur public est en outre chargé de l'exécution de diverses mesures émanant des accords sociaux relatifs aux secteurs fédéraux de la santé. Dans le cadre de la mesure de statutarisation, un montant de 7.896.312,12 EUR a été mis à disposition des hôpitaux publics en vue de stabiliser ou d'accroître le nombre de nommés. Les hôpitaux publics dont le nombre de nommés est au moins resté stable par rapport à 2013 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 2015, 189,75 équivalents temps plein ont été financés.

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

En 2015, 92 équivalents temps plein ont été financés dans le cadre du projet «centres d'accueil de jour» et du projet «accueil extrascolaire» à charge de la Communauté flamande. 55,8 équivalents temps plein ont été financés dans le cadre du projet «accueil extrascolaire» de la Communauté française.

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

##### 4.5.1 GESTION DU SITE INTERNET ET DU PORTAIL

Deux canaux d'information concernant la législation de la sécurité sociale applicable au personnel des administrations locales sont utilisés : le site internet de l'ORPSS ([www.orpss.fgov.be](http://www.orpss.fgov.be)) et le portail de la sécurité sociale ([www.securitesociale.be](http://www.securitesociale.be)). Le site internet de l'ORPSS 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'ORPSS 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. Tout est mis en œuvre pour adapter et actualiser ces sites internet.

Le contenu du site web et du site portail a été analysé en 2012. L'harmonisation des contenus des deux sites a eu lieu en 2013, à la suite des résultats de l'enquête de satisfaction de la clientèle de 2011. En 2015, les deux ont été améliorés en continu afin de répondre aux besoins de nos clients en publiant notamment des instructions techniques et autres messages.

#### 4.5.2 GESTION DES DONNÉES D'EMPLOI

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

Tous les six mois, l'ORPSS 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 proposée en format électronique sur le site web de l'ORPSS. Les autres données chiffrées doivent être demandées spécifiquement. L'ORPSS 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'ORPSS souhaite en première instance élargir son panel de données. Les chiffres doivent aussi satisfaire aux dimensions de qualité exigées par le code de bonnes pratiques concernant les statistiques européennes d'Eurostat (pertinence, exactitude et fiabilité, actualité, cohérence et comparabilité, accessibilité et clarté). C'est pourquoi, pour plus de pertinence, les chiffres fournis ont désormais trait aux rémunérations, prestations et cotisations. Comme le mentionne également le contrat d'administration 2013-2015, les données chiffrées concernant la Communauté germanophone sont également disponibles.

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

#### ATA ET CONCERTATION BILATÉRALE

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

Dans cette optique, l'ORPSS a, par le passé, déjà fortement investi dans le développement et l'entretien de contacts étroits avec les prestataires de service.

Chaque trimestre l'ORPSS organise une session d'information, l'ATA (Adaptations trimestrielles - Trimestriële aanpassingen), lors de laquelle les adaptations trimestrielles de la déclaration de sécurité sociale, les adaptations escomptées et les éventuelles autres modifications ayant un impact sur les prestataires de service (par ex. de nouvelles applications informatiques) sont commentées. Ces sujets sont présentés par des collaborateurs de l'ORPSS et, si nécessaire, par des collaborateurs d'autres institutions publiques. Les prestataires de service qui, ensemble, représentent plus de 90% des employeurs affiliés sont invités à ces sessions d'information. Chaque session donne lieu à une enquête de satisfaction. Les bons résultats obtenus démontrent l'utilité de ces sessions ainsi que la valeur qu'accordent les prestataires de service à de telles initiatives.

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

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

Le deuxième pilier de pension des contractuels, fondé comme une assurance groupe le 1<sup>er</sup> janvier 2010, a poursuivi son évolution en 2015. La gestion de ce pilier de pension a été confiée à la société commerciale momentanée Belfius Insurance-Ethias.

L'administrateur général de l'ORPSS ou son adjoint préside le comité de surveillance qui veille à la bonne exécution de l'assurance groupe. Ce comité est composé des représentants des employeurs et des travailleurs et le secrétariat est assuré par Belfius Insurance et Ethias. L'ORPSS 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'ORPSS fournit à l'assureur Belfius Insurance-Ethias par l'intermédiaire de la Banque carrefour de la sécurité sociale (BCSS) les données de rémunération des contractuels affiliés.

En 2015, 20 administrations ont intégré le deuxième pilier de pension des contractuels, dont 3 administrations wallonnes. Outre un certain nombre de nouvelles affiliations, on observe également en 2015 une augmentation des cotisations de pension, pour un montant total de 3.466.100,44 EUR. On peut s'attendre dans les années à venir à ce que davantage d'administrations affiliées passent à un taux de cotisation de 2e pilier de pension plus élevé. Ceci permettra de réduire l'écart entre les pensions des contractuels et les pensions publiques des fonctionnaires nommés.

En 2015, le service Sécurité sociale locale a en outre à plusieurs reprises participé à des forums concernant le deuxième pilier de pension, en collaboration avec Belfius Insurance-Ethias.

## 4.7 PROJETS 2015

### Cotisation de responsabilisation

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

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

Au printemps 2015, l'ORPSS a élargi l'application informatique relative au calcul et à la facturation de la cotisation de responsabilisation en vue :

- D'intégrer les régularisations des cotisations de pension de base dans le calcul de la cotisation de responsabilisation ;
- De poursuivre la modernisation de la facturation de la cotisation de responsabilisation aux employeurs et à leurs institutions de prévoyance.

La cotisation de responsabilisation portant sur l'année 2014 a été calculée, communiquée et facturée durant l'automne 2015.

Chaque employeur affilié au Fonds de pension solidarisé des administrations provinciales et locales a reçu en 2015 un aperçu de sa contribution aux recettes et dépenses du Fonds de pension solidarisé. Les employeurs qui étaient redevables de la cotisation de responsabilisation ont également reçu une demande de paiement. Au total, 1.531 employeurs ont reçu en 2015 cet aperçu de pensions. De ces employeurs, 498 ont également reçu une facture en vue du paiement de la cotisation de responsabilisation.

Les lettres de notification et les éventuelles factures adressées à nos administrations ont été envoyées pour la première fois en 2015 exclusivement dans l'e-Box de l'employeur sur le site portail de la sécurité sociale. Un duplicata papier n'est plus envoyé par la poste. Enfin, pour la première fois, la facture de responsabilisation a été envoyée de manière automatique aux institutions de prévoyance.

## Régime de temps de travail adapté & Enquête de satisfaction interne

Dans le courant de l'année 2015, le service Sécurité sociale locale a lancé un projet pilote d'adaptation du régime de temps de travail, auquel les collaborateurs ont pu participer sur base volontaire. Ce projet pilote a pour objectif le remplacement du système de pointage par un système de management de prestation, qui se concentre sur l'atteinte des résultats et la disponibilité des collaborateurs plutôt que sur la mesure du temps de présence au bureau. Ce projet s'inscrit parfaitement dans le contexte de fusion dans lequel l'ORPSS se trouve. En effet, les institutions reprenneuses visent la généralisation de ce régime de temps de travail dès 2017. Le lancement du projet pilote permet ainsi aux collaborateurs de se familiariser avec ce nouveau système et de faciliter la transition vers le régime qui sera en vigueur à l'ONSS et au SFP au moment de la fusion.

Parce que le contexte de fusion suscite de nombreuses interrogations, craintes et incertitudes auprès du personnel, le service Sécurité sociale locale a aussi souhaité sonder ses collaborateurs via une enquête de satisfaction interne. Cette enquête visait également l'évaluation du projet pilote susmentionné.

Sur base des résultats de l'enquête, diverses actions ont été entreprises. Ainsi, le feedback positif du projet pilote - tant par les collaborateurs que par leurs responsables hiérarchiques - a mené à la prolongation de celui-ci jusqu'au 01/01/2017 et à son extension aux nouveaux candidats du service.

En vue de répondre aux interrogations soulevées via l'enquête, d'apaiser les craintes et d'accéder à une demande générale d'amélioration de la communication relative à la fusion, plusieurs sessions d'information ont par ailleurs été organisées avec l'ensemble du personnel. Enfin, des entretiens individuels ont aussi eu lieu avec certains collaborateurs ayant profité de l'enquête pour faire part de souhaits plus spécifiques.

## Contrôle qualité & Adaptations de diverses publications

La fusion entre l'Office national de sécurité sociale des administrations provinciales et locales (ONSSAPL) et l'Office de sécurité sociale d'outre-mer (OSSOM) est devenue réalité en 2015. La création de l'Office des régimes particuliers de sécurité sociale (ORPSS) a été synonyme d'une importante charge de travail supplémentaire.

La fusion a entraîné un changement de nom pour les deux institutions ainsi que l'élaboration d'un nouveau style maison et d'un nouveau logo. Dans un premier temps, un inventaire de l'ensemble des canaux de communication utilisés par la direction Sécurité sociale locale a été réalisé. Outre le site portail et le site de l'ONSSAPL, tous les modèles de lettres, de factures et d'autres documents officiels (comité de gestion, publications, etc.) ainsi que l'ensemble des applications utilisées ont dû subir une série d'adaptations de façade ; c'est-à-dire les changements les plus évidents et visibles pour le monde extérieur comme les logos, les signatures, les dénominations, etc.

Avec la création de l'ORPSS, la législation a également subi des modifications. Certains documents ont par conséquent dû être modifiés sur le plan de leur contenu. La direction Sécurité sociale locale a dès lors décidé de saisir cette opportunité pour mettre en place un contrôle qualité approfondi et complet des instruments de communication susmentionnés. Ce screening approfondi et les modifications nécessaires dans le cadre des adaptations de façade ont eu lieu sur la base d'un lexique constamment mis à jour et ont occupé le service toute l'année 2014 ainsi que les premiers six mois de l'année 2015.

Lorsque le résultat final de ce contrôle approfondi a enfin été atteint, une nouvelle fusion a été annoncée. L'ORPSS allait fusionner avec trois autres institutions : l'ONSS, le SFP et Famifed. L'inventaire de l'ensemble des canaux de communication réalisé et le lexique utilisé pour la fusion entre l'ONSSAPL et l'OSSOM viennent donc à point. Fin 2015, la Sécurité sociale locale avait déjà mis à jour ces documents. Son expertise en matière d'adaptations de façade sera donc entièrement mise à profit afin de mener à bien la prochaine fusion de l'ORPSS.

2015 fut une année charnière pour la direction Sécurité sociale d'outre-mer (SSOM). Après la fusion avec l'ONSSAPL de laquelle l'ORPSS a vu le jour le 1<sup>er</sup> janvier 2015, les services de la Sécurité sociale d'outre-mer ont tout mis en œuvre pour se familiariser avec leur nouvel environnement administratif de travail et s'intégrer, avec leur nouveaux collègues de l'ex-ONSSAPL, dans cette nouvelle structure.

Or, 2015 a été une année au cours de laquelle des avancées significatives ont été faites dans une série d'importants dossiers qui auront un grand impact dans les années à venir sur le mode de travail et le contenu du travail des collaborateurs de la Sécurité sociale d'outre-mer.

D'abord, la digitalisation de tous les dossiers a été lancée en vue de créer un dossier électronique qui permettra prochainement d'effectuer toutes les manipulations relatives à la gestion d'un dossier électronique. La préparation du *scanning* des dossiers papier a également démarré cette année ce qui devrait permettre de commencer à travailler en 2016 avec un dossier électronique. Cela demandera de la part de tous nos collaborateurs un effort d'adaptation important ainsi que l'apprentissage de nouvelles méthodes de travail mais, très vite, cela permettra de proposer un service efficace et de qualité à nos assurés actuels et futurs.

Un autre dossier important sur lequel la direction ainsi que les chefs des services de la SSOM ont travaillé de près fut la préparation de la nouvelle réglementation relative à la sécurité sociale d'outre-mer pour laquelle des discussions ont eu lieu avec les cabinets en 2015 et seront poursuivies en 2016.

En outre, depuis qu'il a été décidé fin 2014 que l'ORPSS serait repris dans la structure de l'ONSS, de très nombreuses réunions ont eu lieu avec les responsables de l'ONSS afin de préparer cette fusion et le bon déroulement du déménagement des collaborateurs à une date qui reste encore à déterminer.

## 5.1 PRÉSENTATION

La Sécurité sociale d'outre-mer organise la sécurité sociale des personnes qui exercent leur activité professionnelle en dehors de la Suisse et de l'Espace Économique Européen (EEE), soit les 27 pays de l'Union européenne ainsi que l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège.

La Sécurité sociale d'outre-mer propose un régime légal d'assurance facultative. Une cotisation mensuelle dans le régime général ouvre le droit à :

- Une pension de retraite et de survie ;
- Une assurance maladie invalidité ;
- Une assurance différée des soins de santé.

En outre, des assurances complémentaires à ce régime peuvent être souscrites. Elles couvrent :

- Le remboursement des soins de santé partout dans le monde pour la personne assurée et sa famille directe (hospitalisation, visites médicales, dentisterie, médicaments, etc.) ;
- Les accidents du travail ;
- Les accidents de la vie privée.

Les assurances peuvent être contractées soit :

- Par l'employeur sur une base collective pour tous ses employés ;
- Par l'employé à titre individuel ;
- Par l'employeur et par l'employé.

La Sécurité sociale d'outre-mer offre une large protection sociale à toute personne qui travaille en dehors de l'Espace Économique Européen et de la Suisse ou qui est ressortissante d'un État membre de l'Espace Économique Européen ou de la Suisse (les ressortissants d'autres pays doivent être employés par l'État belge, les Régions ou les Communautés ou par une entreprise dont le siège social est établi en Belgique).

L'expérience accumulée par la Sécurité sociale d'outre-mer au fil des ans dans le secteur de l'assurance des expatriés garantit un conseil spécialisé au cas par cas.

## 5.2 HISTORIQUE

La Sécurité sociale d'outre-mer trouve son origine au Congo belge et au Ruanda-Urundi.

Dès le 1<sup>er</sup> janvier 1942, tous les travailleurs non autochtones occupés dans le cadre d'un contrat de travail durent obligatoirement être affiliés au régime colonial de sécurité sociale.

Lorsque le Congo accéda à l'indépendance le 1<sup>er</sup> juillet 1960, l'État congolais abrogea les décrets coloniaux en matière de sécurité sociale puisqu'ils n'étaient destinés qu'aux étrangers (au Ruanda-Urundi, le système fut maintenu jusqu'en 1961).

L'État belge reprit les obligations contractées durant la période de 1942 au 30 juin 1960 et garantit les droits des participants au système (loi de garantie du 16 juin 1960).

Pourtant, de nombreux Belges et non-Belges continuaient à travailler dans ces régions, sans pouvoir bénéficier d'une protection sociale convenable.

C'est pour résoudre ce problème qu'un accord fut conclu avec le Gouvernement belge, en vue d'autoriser les entreprises à verser des cotisations sur base volontaire.

Cette situation fut régularisée par la loi du 17 juillet 1963 relative à la sécurité sociale d'outre-mer.

## 5.3 SERVICES DE LA SSOM

### 5.3.1 ASSURÉS ACTIFS

Le service assurés actifs est en fait le premier service avec lequel l'assuré est en contact.

Au sein du service le futur assuré est envoyé d'abord vers le groupe des affiliations qui lui fournit des renseignements pour l'aider à faire ses choix dans le système de la sécurité sociale d'outre-mer, qui en implique plusieurs : montant de la cotisation en régime général, contrats complémentaires ou pas. Les contrats éventuels sont d'ailleurs établis et clôturés dans ce groupe des affiliations.

Ensuite vient l'immatriculation des employeurs et des personnes. Sont enregistrés les données d'identification, le lieu d'activité, la période et la nature de la participation, à titre personnel ou sous la couverture souscrite par l'employeur. Ces données sont mises à jour en permanence.

Il s'agit alors de percevoir les cotisations en faveur des assurés, c'est-à-dire d'enregistrer les recettes et de les répartir sur le compte de chacun, par branche d'assurance et par période. La perception implique la conservation des comptes et l'établissement d'attestations des périodes de participation.

Bref, le service suit l'assuré pendant toute la période où il est actif outre-mer, du moins s'il participe au régime (d'où le nom du service). Il gère les données et les comptes établis pendant la période d'activité, mais cette gestion a des conséquences pour l'assuré à la fois pendant la période d'activité (par exemple en matière de soins de santé), mais aussi éventuellement beaucoup plus tard (par exemple en matière de rente de retraite).

Outre ces tâches en relation directe avec les assurés, le service assurés actifs est également chargé de la coordination de la réassurance des contrats « accidents » et de la communication relative à la sécurité sociale d'outre-mer.

Au cours de l'année 2015, diverses opérations ont été réalisées afin de garantir une continuité de service aux assurés ou aux employeurs, nonobstant les nécessaires adaptations internes requises par la fusion entre l'OSSOM et l'ONSSAPL. Ainsi le site web a-t-il fait l'objet d'adaptations ou de mises à jour documentaires au cours des premiers mois de l'année, afin d'en optimiser la lisibilité ou le fonctionnement. Les procédures d'accueil des visiteurs et téléphonique ont par ailleurs été régulièrement revues dans une optique d'accessibilité maximale.

### 5.3.2 SOINS DE SANTÉ

Le service est composé de deux départements : l'assurabilité et la tarification.

#### 1. MISSIONS

##### 1.1 ASSURABILITÉ

Les soins de santé se subdivisent en deux branches ayant leurs propres règles en matière d'assurabilité : d'une part, l'assurabilité en matière d'assurance différée des soins de santé et d'autre part, l'assurabilité en matière de contrats de soins de santé.

##### 1.2 TARIFICATION

Au sein du service Soins de santé, le département Tarification est chargé d'examiner, de calculer, de contrôler et d'ordonner les remboursements liés aux frais médicaux des bénéficiaires de l'OSSOM. Il est divisé en trois équipes : Tarification individuelle, Tiers payant et Paiement.

#### 2. ACTIVITÉS PROPRES À L'ANNÉE 2015

##### 2.1 ASSURABILITÉ

Contrôle des personnes à charge des titulaires actifs bénéficiant du contrat « soins de santé ». Vérification des conditions de revenus du conjoint ou cohabitant, de la condition de non cumul d'assurance, vérification de l'état civil.

Contrôle annuel de tous les dossiers SSO et MI bénéficiaires de l'intervention majorée (BIM) au niveau des revenus du ménage.

Mise à jour du fichier SSO : envoi en mutuelle belge des assurés SSO, domiciliés en Belgique ou dans l'Espace économique européen (+ Suisse) et bénéficiant d'une pension de salarié, d'indépendant ou de fonctionnaire du système métropolitain belge.

Rédaction de rapports et participation à des réunions relatives aux soins de santé, pour le projet de réforme de la législation de la sécurité sociale d'outre-mer pour la direction et pour les actuaires.

Participation aux réunions à l'INAMI au sujet de la réglementation européenne (883/2004 + règlement d'application 987 /2009) et aux réunions à la Banque carrefour de la sécurité sociale en vue de la mise en place du système d'échange de flux électroniques (SED) avec les caisses européennes de maladie invalidité.

##### 2.2 TARIFICATION

###### 2.2.1 Tarification individuelle

Les objectifs relatifs aux assurés contractuels visant à traiter 30% des demandes de remboursement endéans les 21 jours ouvrables, 60% endéans les 32 jours ouvrables et 90% endéans les 43 jours ouvrables ont été atteints.

Les objectifs relatifs aux bénéficiaires des soins de santé différés visant à traiter 90% des demandes de remboursement endéans les 21 jours ouvrables ont été atteints.

###### 2.2.2 Tiers payant

Les objectifs visant à traiter 30% des demandes transmises par les prestataires endéans les 21 jours ouvrables, 60% endéans les 32 jours ouvrables et 90% endéans les 43 jours ouvrables ont été atteints.

###### 2.2.3 Cellule Paiement

Mise en concordance progressive avec les procédures fixées par la comptabilité.

Projet de scanning des dossiers SSO et des documents concernant l'assurabilité des affiliés (anciennes fiches SSF, documents relatifs aux créances européennes, documents 721bis et prise en charge ainsique des mandats de tarification : réunions d'information, préparation et mise en œuvre préparatoire de l'envoi au scanning

### 5.3.3 SECRÉTARIAT MÉDICAL

Le secrétariat médical prend des décisions d'une part en matière d'intervention dans les frais relatifs aux prestations de santé soumises à l'accord du médecin-conseil et, d'autre part, en matière d'incapacité de travail pour maladie et/ou accident de la vie privée.

Les frais relatifs aux prestations de santé sont remboursés par l'Office, pour autant que et dans la mesure où leur remboursement est prévu par la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités coordonnée le 14 juillet 1994 et par ses arrêtés d'exécution, en prenant en considération les conventions, accords et documents qui en tiennent lieu ou les honoraires fixés par le Roi en exécution de l'article 52 de la loi du 14 février 1961 d'expansion économique, de progrès social et de redressement financier (article 49 de la loi du 17 juillet 1963 relative à la sécurité sociale d'outre-mer et le contrat «Assurance soins de santé»). Dans cette législation, l'éventuel remboursement de certaines prestations de santé est soumis à l'accord (préalable ou non) du médecin-conseil. Ces demandes sont traitées par le secrétariat médical.

Une indemnité de maladie invalidité est octroyée à l'assuré qui n'est pas en mesure de subvenir à ses besoins par son travail à la suite d'une maladie ou d'un accident (autre qu'un accident du travail) qui survient au cours d'une période de participation à l'assurance. L'assurée qui cesse d'exercer son activité professionnelle pendant une période de repos de maternité (maximum 15 semaines) est également reconnue incapable de travailler (article 29 de la loi du 17 juillet 1963 relative à la sécurité sociale d'outre-mer). Le contrôle médical en la matière est exercé par le médecin-conseil.

Des modifications législatives ont été introduites tout au long de l'année 2015 concernant l'intervention dans les frais de prestations médicales. Celles-ci ont été suivies de près afin de garantir le bon fonctionnement du secrétariat médical. C'est surtout durant la période suivant immédiatement l'entrée en vigueur des modifications que ces dernières peuvent avoir des implications sur le fonctionnement du service, par exemple pour :

- L'obtention d'informations suffisantes sur les règles d'application concrètes de la nouvelle législation (notamment auprès de l'INAMI) ;
- La communication d'informations aux collaborateurs ;
- La communication d'informations aux affiliés et aux prestataires de soins ;
- Les adaptations internes au niveau informatique : les décisions en matière de soins de santé introduites dans le système informatique doivent être modifiées et complétées.

Dans le courant de l'année 2015, la législation n'a connu aucun développement spécifique en matière de maladie et invalidité ayant entraîné une modification dans le traitement des dossiers individuels.

En ce qui concerne le fonctionnement interne du secrétariat médical, le service a commencé en 2015 à préparer le *scanning* des dossiers médicaux. Après d'utiles discussions, le classement des dossiers actifs a été réorganisé. En octobre 2015, le service a commencé à générer et classer les codes-barres dans les dossiers archivés.

### 5.3.4 PRESTATIONS PÉRIODIQUES

Le service prestations périodiques est chargé de la gestion administrative des dossiers maladie invalidité, accidents du travail et de la vie privée, pécules de vacances, rente d'orphelin et allocations familiales.

Une indemnité de maladie ou d'invalidité est octroyée à l'assuré qui n'est pas en mesure de subvenir à ses besoins par son travail, en raison d'une maladie qui se manifeste ou d'un accident (autre qu'un accident du travail) qui se produit au cours d'une période de participation à l'assurance. L'assurée qui cesse son activité professionnelle au cours d'une période de repos de maternité (maximum 15 semaines) est également considérée comme étant en incapacité de travail. Le montant de cette indemnité est majoré de 50 % lorsque l'assuré a bénéficié de l'indemnité de maladie ou d'invalidité pendant une année ininterrompue. L'indemnité est calculée sur la base des cotisations versées. L'assuré avec charge de famille ainsi que l'assuré nécessitant l'aide d'une tierce personne bénéficient d'une intervention majorée.

Les contrat d'assurance en matière d'accidents du travail et d'accidents de la vie privée prévoient des indemnités en cas d'accident mortel et en cas d'incapacité de travail temporaire ou permanente, ainsi que le remboursement des frais de soins de santé, de médicaments, de rapatriement et de prothèses.

Le pensionné (à compter de l'âge normal de prise de cours de la pension) ou sa veuve/son veuf a droit à un pécule de vacances annuel, dont le montant maximum correspond au montant en vigueur dans le régime belge des pensions pour travailleurs salariés. Il convient de distinguer le pécule de vacances octroyé à un ménage et celui octroyé à une personne isolée.

L'outil Capias (Astra) permet de consulter le cadastre des pensions afin de calculer le pécule de vacances de manière rapide et efficace pour les titulaires qui, en plus de leur pension ORPSS, ont un autre droit à pension. Cette méthode permet d'éviter une correspondance trop importante entre les titulaires et les caisses de pension.

Les allocations d'orphelin sont attribuées sans condition jusqu'à l'âge de 18 ans. Celles-ci sont prolongées jusqu'à l'âge de 25 ans lorsque l'orphelin poursuit des études ou est employé sous contrat d'apprentissage ou encore, pendant le stage d'attente en cas d'inscription en tant que jeune demandeur d'emploi.

Un droit résiduaire aux allocations familiales peut être attribué sous des conditions strictement définies dans le chef de l'assuré (début et durée de l'assujettissement, âge, nationalité et résidence) et dans le chef de l'enfant ouvrant le droit (nationalité, qualité, lien avec l'assuré).

En 2015, le service a commencé à « nettoyer » les dossiers maladie invalidité ainsi que les dossiers accidents du travail et de la vie privée. Le fichier Access a été complété et le classement existant a été remplacé par un classement au moyen de boîtes d'archives inventoriées. À partir d'octobre 2015, des codes-barres ont commencé à être générés et classés dans le cadre de la poursuite de l'informatisation et du *scanning* de ces dossiers.

### 5.3.5 ACTUARIAT - PENSIONS

Le service est composé de quatre sections : attribution des pensions, renseignements et hypothèses, informations aux institutions et formulaires européens et actuariat.

#### ATTRIBUTION DES PENSIONS

La section attribution des pensions est chargé d'établir, de calculer, d'attribuer et de notifier les différents droits à la pension de retraite ou de survie, à la rente d'orphelin ou à une pension de retraite de conjoint divorcé. Elle s'occupe aussi des décisions en vue de modifier ou de suspendre le droit et en vue de récupérer l'indu.

#### Pension de retraite

La pension de retraite est perçue à partir de l'âge normal de 65 ans, tant pour les assurés que pour les assurées. La date de prise de cours de la pension de retraite peut être avancée de cinq ans maximum mais le montant de la pension est alors diminué suivant un calcul actuariel. Lorsque la pension est demandée après avoir atteint l'âge de 65 ans, c'est le montant de la pension à 65 ans qui est octroyé et il n'y a pas de majoration actuarielle. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007, une mesure transitoire vouée à disparaître est en vigueur en ce qui concerne la date de prise de cours. Celle-ci prévoit que, sous certaines conditions, la pension peut prendre cours avant 60 ans. Le montant de la pension de retraite est déterminé en appliquant les règles de la capitalisation individuelle. Il dépend donc directement du montant des cotisations versées ainsi que de l'âge de l'assuré au moment du versement des cotisations et de la date de prise de cours de la pension.

#### Pension de survie

La pension de survie à laquelle le conjoint survivant peut prétendre le cas échéant est un pourcentage de la pension de retraite du conjoint décédé et varie, entre autres, selon que l'assuré décède avant ou après la date de prise de cours de sa pension.

Si, au moment du décès de l'assuré, un des conjoints a moins de 65 ans, le montant de la pension de survie est alors majoré ou diminué selon que le conjoint survivant est plus âgé ou plus jeune que l'assuré. Dans tous les autres cas, le montant de la pension n'est pas corrigé. La pension de survie prend cours à la date du décès de l'assuré.

## Rente d'orphelin

Pour chaque enfant bénéficiaire, la rente d'orphelin est calculée sur la base de la pension de retraite ou de survie dans le cas où les époux ont le même âge, et est complétée d'une allocation en fonction de la durée de la participation à l'assurance.

## Pension de retraite du conjoint divorcé

Le conjoint divorcé peut, sous certaines conditions et au plus tôt à partir de 65 ans, prétendre à une pension de retraite. Le montant équivaut à 56,25% de la pension de retraite de l'ex-conjoint, en fonction des périodes comprises dans la durée du mariage. Les droits personnels à pension sont déduits.

## RENSEIGNEMENTS ET HYPOTHÈSES

Les montants des droits à pension constitués sont calculés pour différents âges sur simple demande de l'assuré ou de l'employeur.

Les montants de prestations hypothétiques peuvent également être calculés sur la base de diverses suppositions quant à l'évolution des cotisations dans le futur, le niveau de pension à atteindre, les régularisations et valorisations de certaines périodes antérieures. Des calculs hypothétiques sont également réalisés à la demande de futurs assurés.

## INFORMATIONS AUX INSTITUTIONS ET FORMULAIRES EUROPÉENS

Cette section est chargée de fournir des renseignements à d'autres institutions de pension, belges ou étrangères. Il s'agit en particulier de la nature, du montant et de la date de prise de cours des pensions ainsi que des carrières correspondantes. La section est également responsable de l'application et de la veille de la réglementation européenne : elle complète et vérifie les formulaires européens.

## ACTUARIAT

L'actuariat est chargé de la gestion et de la mise à jour des fichiers relatifs aux droits à pension individuels acquis. Il est également responsable du calcul de la rente technique lors du départ à la retraite ou du décès, ainsi que du calcul annuel des provisions mathématiques.

L'actuariat contribue en outre à l'adaptation de la réglementation et des textes correspondants : mise en œuvre d'études et évaluations, recherches et estimation des incidences financières, résolution de problèmes dans le cadre de la mise en œuvre de nouvelles législations, développement et/ou adaptation d'applications informatiques.

## ACTIVITÉS PROPRES À L'ANNÉE 2015

Outre les tâches opérationnelles habituelles, la majorité des activités réalisées en 2015 avait un lien avec la préparation de la réforme du régime de la sécurité sociale d'outre-mer, avec la mise en œuvre des procédures liées à la construction du dossier électronique ainsi qu'avec le suivi du déménagement effectué en 2014 et avec la nouvelle institution créée au 1<sup>er</sup> janvier 2015.

L'actuariat a également réalisé différents calculs et rédigé plusieurs notes dans le cadre de l'étude de la nouvelle législation de la SSOM. Devenue une tradition, la réunion annuelle des associations de pensionnés a été organisée le 21 septembre 2015.

## 5.3.6 PAIEMENTS

### 1. PAIEMENT

Le service est chargé de payer :

- Les pensions de retraite, de survie et les allocations d'orphelins (lois du 16 juin 1960 et du 17 juillet 1963) ;
- Les indemnités d'accidents de travail ou maladie invalidité (indemnités journalières, rentes, capitaux, soins, frais hospitaliers, remboursements divers) ;
- Les pensions complémentaires : OTRACO, GECAMINES, AEC, Parastataux ;
- Les pensions du personnel enseignant de l'enseignement libre (loi du 5 juillet 1966) ;
- Les allocations familiales ;
- Les pécules de vacances.

Le paiement des prestations est effectué à terme échu, c'est-à-dire le dernier jour du mois. Plusieurs modalités de paiement sont proposées. Toutefois, l'ORPSS encourage activement ses bénéficiaires à opter pour le mode de paiement le moins coûteux et le plus sécurisant, à savoir : le virement sur un compte bancaire.

Si le paiement est effectué en Belgique, les bénéficiaires peuvent choisir, dès le premier paiement, de recevoir un virement sur leur compte bancaire ou un chèque circulaire. Les paiements par virement sur un compte bancaire en Belgique sont organisés par l'arrêté royal du 21 février 1986. Une convention est conclue entre le bénéficiaire, sa banque et l'ORPSS. Cette convention précise les obligations de la banque envers le bénéficiaire et prévoit, pour l'ORPSS, la possibilité de récupérer les fonds versés à tort, notamment après le décès.

Si le paiement est effectué à l'étranger, les bénéficiaires peuvent choisir de recevoir un virement sur leur compte bancaire ou un chèque à leur adresse. Un certificat de vie est exigé avant chaque paiement effectué à l'étranger, sauf pour les paiements par virement bancaire couverts par une convention particulière liant l'ORPSS, le bénéficiaire et sa banque. Dans ce cas, comme pour les personnes qui résident à l'étranger et qui sont payées sur un compte bancaire en Belgique, l'ORPSS exige un certificat de vie par an. Les frais de transfert, en cas de paiement vers un autre pays que la Belgique, sont toujours à charge du bénéficiaire. L'ORPSS s'efforce d'obtenir l'application des conditions tarifaires les plus favorables.

Ainsi, toutes les dispositions ont été prises pour que les transferts transfrontaliers au sein de l'Union européenne puissent être effectués sans frais pour les bénéficiaires. En outre, des conventions particulières comparables à celle qui existe avec les banques belges sont proposées aux bénéficiaires qui souhaitent recevoir leur paiement dans un pays de l'Union européenne. La signature d'une telle convention par le bénéficiaire et sa banque dispense le bénéficiaire de la production systématique d'un certificat de vie.

Le service s'engage à effectuer les paiements (nouvelle décision, traitement d'un certificat de vie, pécule de vacance, reprise de scolarité pour les allocations d'orphelins) dans les 11 jours ouvrables.

## 2. RÉCUPÉRATION

Le service récupère :

- Pour compte de l'ORPSS : montants payés indûment (dossiers débiteurs) ;
- Pour compte de tiers : notifications, saisies, saisies arrêt-exécution, application de l'article 1410, §4.

## 3. INFORMATION

Le service informe les bénéficiaires en répondant rapidement aux questions posées et en prenant l'initiative, notamment dans le cas d'un changement de la législation, de la réglementation ou simplement lorsque l'ORPSS estime devoir conseiller utilement ses assurés.

Le service s'engage à envoyer les attestations dans les deux jours ouvrables, à répondre au courrier à caractère général dans les dix jours ouvrables et à répondre au courrier personnalisé dans les quarante jours ouvrables.

## 4. TRANSMISSION DES DONNÉES

Le service fournit des données :

- Relatives au prélèvement du précompte professionnel (envoi de la déclaration « belcotax » à l'Administration des Contributions directes et des fiches fiscales bénéficiaires) ;
- Nécessaires au Cadastre des pensions qui les utilise notamment afin de calculer le précompte professionnel et les cotisations sociales qui devront être prélevées ;
- Relatives au paiement des pensions en faveur des enseignants ou des pensionnés de l'AEC ;
- Destinées à la Banque-Carrefour de la sécurité sociale.

Le service s'engage à communiquer les données dans les délais imposés et dans la forme requise.

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

À la fin de l'année 2015, c'est environ 126.000 familles relevant du secteur des administrations provinciales et locales qui étaient servies par la direction Prestations familiales. Ce chiffre représente une diminution de 6% par rapport au maximum historique de 2014.

Il s'agit d'une conséquence de l'entrée en vigueur de la loi générale relative aux allocations familiales (LGAF) au 1<sup>er</sup> juillet 2014. En effet, la nouvelle rédaction des articles 60 et 64 de cette loi met fin à la priorité du régime des travailleurs salariés et assimilés sur celui des indépendants. Un grand nombre de dossiers ouverts précédemment sur base des prestations de mères travaillant pour des affiliés de l'ORPSS ont dû être transférés, pour fin 2015 au plus tard, aux caisses auxquelles étaient affiliés des pères indépendants. Toutes ces opérations ont été réalisées dans les délais et sans aucun préjudice pour les familles concernées.

On notera que, comme les années précédentes, le service a rencontré la totalité des objectifs de production ambitieux fixés dans 7 articles du contrat d'administration 2013/2015. Ces objectifs portent sur la rapidité de traitement du courrier et des données électroniques, sur la qualité des encodages et la stricte limitation des erreurs de service. Pour ce dernier critère, à la demande du comité de gestion, l'objectif de 2015 a été modifié pour ne plus se rapporter à un pourcentage des indus créés mais à un pourcentage des allocations payées (maximum 0,03% et résultat 0,0056%). On peut donc en conclure que les 126.000 familles dont l'ORPSS 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 (22.000 dossiers des deux Flandres et la Police fédérale néerlandophone), Liège (19.000 dossiers des provinces de Liège et du Luxembourg) et Mons (17.500 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 RÉALISATION DU DOSSIER ÉLECTRONIQUE DES ALLOCATIONS FAMILIALES

Mi-2015, le projet de dossier électronique d'allocations familiales est entré en production. Depuis le 22 juin, la totalité du courrier destiné au service est envoyée à une boîte postale, laquelle est relevée par la firme Soludoc qui procède à sa digitalisation immédiate et à sa caractérisation (le système « reconnaît » la plupart des documents reçus, repère les références du dossier lorsqu'elles sont présentes à l'un ou l'autre endroit du document et lui attribue l'un des « types-documents » prédéfinis). Dans les minutes qui suivent l'ouverture du courrier, le gestionnaire concerné reçoit une tâche différenciée en fonction du document dont il est question et peut en consulter l'image haute définition (300 dpi couleurs).

C'est ensuite un circuit complet qui permet des échanges entre le gestionnaire et le vérificateur, l'annotation du document, l'ajout d'annexes, ou un suivi historique détaillé par exemple. Il ne s'agit donc pas d'un simple *scanning* mais d'une véritable gestion électronique documentaire très performante et assimilée rapidement par les utilisateurs qui s'en déclarent très satisfaits. Depuis lors, au terme d'une procédure de validation par le comité sectoriel de la sécurité sociale et de la santé en application de l'arrêté royal du 22 mars 1993, les documents digitalisés par Soludoc bénéficie de la « force probante » ce qui permet une destruction totale du support papier, sans aucun risque juridique de contestation (reconnaissance ministérielle notifiée le 2 mai 2016).

La disparition du papier ainsi réalisée, la quasi totalité des gestionnaires de dossiers d'allocations familiales (ceux de Bruxelles d'abord et ceux des bureaux provinciales ensuite) bénéficie aujourd'hui du télétravail.

## LES EFFETS DE LA SIXIÈME RÉFORME DE L'ÉTAT

Au 1<sup>er</sup> janvier 2015, entré en vigueur la seconde phase de l'Accord institutionnel pour la sixième réforme de l'État et plus particulièrement du transfert des prestations familiales aux Communautés et à la COCOM, à savoir la sortie effective de la sécurité sociale.

En effet, les budgets utilisés par l'ORPSS pour verser les allocations familiales et assurer le fonctionnement de la direction Prestations familiales ainsi que sa part des services communs ne proviennent plus des cotisations de sécurité sociale perçues par la direction Sécurité sociale locale mais sont issus des moyens propres des entités fédérées et distribués et contrôlés par Famifed.

Préparée en 2014, cette réforme fondamentale est pleinement d'application depuis janvier 2015. Ainsi, le nouveau circuit d'avances de fonds et de rapportage financier avec Famifed est opérationnel. De plus, chaque enfant payé par l'ORPSS est relié par un code à l'une des quatre entités devenues compétentes au 1<sup>er</sup> janvier 2015 permettant ainsi d'affecter correctement chaque dépense. On notera, pour avoir une idée de la complexité de ces opérations, que ce code est susceptible de changer (en cas de déménagement d'une région à une autre) ce qui implique la tenue d'un historique de cette donnée (pour pouvoir, au besoin, procéder à des régularisations) et qu'une même personne peut bénéficier d'allocations familiales pour plusieurs enfants qui ne sont pas nécessairement tous domiciliés dans la même entité.

Par ailleurs, on peut constater que, pour l'année 2015, l'ORPSS a remboursé aux entités fédérées l'équivalent de 13,9% des moyens qui lui étaient attribués par le comité de mise en œuvre des réformes institutionnelles (COMORI) pour assurer son fonctionnement ce qui montre que le service assuré n'est pas seulement de qualité mais qu'il est également bon marché.

Enfin, comme les années précédentes, l'ORPSS s'est largement impliqué en 2015 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. Quelques collaborateurs du service sont à présent reconnus comme des interlocuteurs fiables pour répondre rapidement aux demandes de chacune des entités fédérées amenées à reprendre la compétence transférée.

À chaque occasion, les représentants de l'ORPSS 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 ; plusieurs études récentes montrent à nouveau l'importance des allocations familiales comme outil contre la pauvreté infantile alors même que les résultats de la Belgique ne sont pas excellents dans ce domaine.

Bien entendu, la fusion du service des allocations familiales de l'ORPSS avec Famifed (voir point suivant) a, dans les derniers mois de 2015, rendu cet aspect du premier engagement du contrat d'administration moins intense ; c'est évidemment aujourd'hui Famifed qui assure l'essentiel de ce rôle pour les deux organismes.

## LA FUSION AVEC FAMIFED

Si le département des allocations familiales n'a été que marginalement touché par la fusion entre l'OSSOM et l'ONSSAPL lors de la formation de l'ORPSS, il en va tout autrement de la décision prise le 18 mai 2015 de procéder à la fusion des deux caisses publiques d'allocations familiales.

Quoiqu'on puisse penser de cette fusion, ou intégration ou absorption, dès que la décision en a été prise, elle est devenue, de fait, le projet prioritaire de tout le service. Un des premiers effets aura été la démission de l'ORPSS de l'Association des caisses d'allocations familiales (ACAF) afin d'éviter toute ambiguïté et tout conflit d'intérêts éventuel, l'ACAF étant parfois amenée à s'opposer à certaines positions de Famifed.

Réussir la migration de tous les dossiers actifs pour toute période postérieure au 31 décembre 2014, soit plus de 140 000, dans un nouvel environnement informatique, sans risque pour les familles concernées et en maintenant autant que possible un niveau élevé de qualité représente un défi considérable. Et ceci d'autant plus qu'il a ensuite été décidé d'anticiper au 1<sup>er</sup> septembre 2016 l'échéance initialement prévue au 1<sup>er</sup> janvier 2017. Bien que présentant des similitudes, les deux applications informatiques comportent des différences conceptuelles qui impliquent un énorme travail de rectification, de vérification ou d'encodage de données, le plus souvent de façon purement manuelle. Pour ne citer qu'un exemple, la création, selon une nouvelle codification, de liens entre chaque enfant et les différents acteurs a nécessité d'entrer dans les signalétiques de plus de 270.000 enfants, un par un.

Pour les applications périphériques (génération de document, statistiques, dossier électronique, ...) si le but initial était de conserver ce que chaque caisse avait de meilleur, certains choix ont été davantage guidés par un pragmatisme un peu frileux que par une absolue recherche de qualité.

En dehors de ces aspects techniques, une fusion c'est surtout une rencontre entre des cultures d'entreprise. L'histoire de chaque organisme, sa taille, son organisation, son style de management, ses habitudes bien ancrées, donnent à chacun, le plus souvent en toute bonne foi, le sentiment de détenir la bonne pratique. Cette incontournable réalité concourt à créer une certaine tension dont l'expression est une étape nécessaire vers la réussite.

Mais, chacun étant conscient du caractère inéluctable de l'opération et de l'impérieuse nécessité, pour toutes les familles, de la réussir, c'est en toute confiance que la caisse d'allocations familiales de l'ORPSS aborde les derniers mois de son existence.

## FUSION ENTRE L'ONSS ET L'ORPSS

En 2015, il a été annoncé que l'ORPSS et l'ONSS allaient fusionner en 2017. La direction Inspection a eu pour mission principale d'organiser sa fusion avec l'ONSS.

À cet effet, la direction Inspection a pris plusieurs initiatives. Un plan d'actions a été élaboré. Différentes tâches ont ainsi été attribuées à un responsable et des réunions ont été organisées avec l'ONSS afin d'analyser les processus d'inspection, d'élaborer un plan de collaboration et de se mettre d'accord sur différents aspects pratiques.

## CONTRÔLES SYSTÉMATIQUES

En 2015, 537 des 1834 administrations locales ont fait l'objet d'un contrôle, soit 29,28 % de l'ensemble des administrations locales. La direction Inspection a pour mission de contrôler toutes les administrations locales en trois ans - ce qui représente 33,33% des administrations par an - pas uniquement parce que la prescription des cotisations de sécurité sociale est de trois ans, mais aussi parce qu'un contact régulier facilite l'échange d'informations. Notre objectif n'est pas uniquement de contrôler mais d'anticiper, en informant les administrations et en recherchant des solutions à de nouvelles problématiques. Lorsque la direction Inspection demande à une administration de régulariser sa déclaration, c'est pour garantir une déclaration uniforme pour toutes les administrations et assurer les droits dérivés en matière de sécurité sociale des travailleurs (la pension, le chômage, la maladie,...). La direction Inspection vise un modèle de collaboration réciproque avec les administrations et leur personnel afin d'améliorer la qualité de la déclaration de sécurité sociale et d'en assurer le traitement correct. Il n'est pas indispensable d'être répressif pour être efficace. Le consensus est possible car les administrations locales collaborent en général de manière constructive.

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 la direction Inspection et les services du personnel des administrations peut y contribuer. Tant la réglementation très changeante que la rotation du personnel des administrations locales rendent indispensable le contact régulier.

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

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

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

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

La troisième partie reprend les erreurs relatives à la déclaration CAPELO. Rédigée à la demande du SFP, elle concerne principalement les suppléments de traitement, les barèmes et les codes de référence.

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

En 2015, l'inspection a réalisé un résultat financier de 6.109.551,56 EUR.

## **ELYSIUM**

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

Parallèlement à ces fichiers, Elysium génère aussi des rapports et relevés statistiques. Ces derniers permettent une recherche très ciblée. À l'aide des rapports additionnels, le contrôleur peut dépister de grosses erreurs ou des lacunes : l'absence d'une cotisation, d'un code travailleur, d'un code rémunération durant une année ou un trimestre donné.

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

## **RÉUNIONS DE RESTRUCTURATION**

La direction Inspection a remarqué que certaines administrations avaient tendance à fusionner et à être reprises. En Flandre surtout, l'inspection est fortement demandée pour de l'accompagnement et du coaching en lien avec la création de «zorgbedrijven» (institutions de soins), l'intégration des CPAS dans les communes et la réduction des Provinces.

Afin d'accompagner au mieux l'administration dans une telle restructuration organisationnelle, le service Inspection propose des réunions de restructuration à l'administration. À l'occasion de ces réunions, une délégation de spécialistes du service inspection et de la direction Sécurité sociale locale détaille les points d'attention caractéristiques de l'administration et répond aux questions spécifiques et aux cas d'espèce.

Outre ces réunions de restructuration, le service inspection a élaboré la brochure «Panta Rhei» (du grec pour «tout coule»). Celle-ci contient les points d'attention les plus importants et les plus courants en cas de restructuration et se trouve sur le site web de l'ORPSS.

## **CRÉATION DES ZONES DE SECOURS**

À partir de 2015, le service incendie et le service 100 ont été intégrés dans des zones de secours.

La direction Inspection a rencontré chaque zone de secours et a discuté avec elles des points d'attention liés à la déclaration de sécurité sociale. La brochure « Cura » (du latin pour « soin, secours ») a été élaborée et se trouve aussi sur le site web de l'ORPSS.

## **DOSSIERS D'ALLOCATIONS FAMILIALES**

En 2015, la direction Inspection a réalisé 377 contrôles d'allocations familiales au moyen de visites domiciliaires. Celles-ci sont effectuées à la demande de la direction Prestations familiales. Ces missions sont sollicitées lorsque des formulaires font défaut, qu'une dette est encore ouverte ou qu'il convient d'examiner la composition du ménage.

Il s'agissait en 2015 de 131 visites pour les dossiers flamands et de 145 visites pour les dossiers wallons. Pour ce qui concerne Bruxelles, il s'agissait de 101 familles.

Le Service social collectif (SSC) fonctionne comme un service social « clef sur porte » pour le personnel des administrations publiques. En effet, beaucoup d'administrations ne peuvent pas s'offrir un service social permettant à leur propre personnel de bénéficier d'avantages extra-légaux ou d'un accompagnement social participant à leur bien-être au travail. Pour le prix d'une cotisation modeste, chaque administration publique peut, même si elle ne relève pas de l'ORPSS, offrir à son personnel l'accès au SSC.

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

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

## 2015 : L'ANNÉE DU CHANGEMENT POUR LE SSC

Depuis l'entrée en vigueur de la loi du 12 mai 2014 portant création de l'ORPSS et dans le but de s'adapter à l'évolution des institutions, des réglementations ou des besoins des bénéficiaires, le SSC fait partie intégrante de l'ORPSS. Quels changements concrètement ?

- Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, le SSC peut également proposer ses services à tous les employeurs publics (même hors A.P.L.) ;
- Le SSC bénéficie à présent d'un comité de gestion à part entière et non plus d'un comité restreint comme par le passé ;
- La publication d'un arrêté ministériel portant approbation du règlement du SSC applicable en 2015 et contenant les règles d'octroi des primes, interventions et avantages qui peuvent être accordés.

Le 31 décembre 2015, pour l'ensemble de la région wallonne et bruxelloise et quelques administrations néerlandophones, 473 administrations locales et provinciales faisaient confiance au SSC afin de répondre aux besoins d'un public de 67.275 bénéficiaires directs et de leur famille.

## LES ACTIVITÉS DU SERVICE SOCIAL COLLECTIF

Le SSC joue un rôle important en apportant son soutien aux personnes en difficulté :

### L'ACTION SOCIALE

- **Une action au sens large**

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

- **Des interventions financières dans les frais de santé**

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

- **L'octroi d'interventions sociales financières exceptionnelles**

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

En 2015, le SSC a alloué des interventions pour un montant global de 708.442 EUR.

## LES PRIMES

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

En 2015, le SSC a alloué des primes pour un montant global de 269.875 EUR.

### L'ASSURANCE COLLECTIVE « FRAIS DE SOINS DE SANTÉ EN CAS D'HOSPITALISATION OU DE MALADIE GRAVE »

Le but de ce contrat d'assurance est de prémunir les bénéficiaires contre des coûts élevés de frais de soins de santé en cas d'hospitalisation ou de maladie grave. Conformément à la réglementation des marchés publics, et suite au dernier appel d'offres, la compagnie d'assurances ETHIAS est pour l'instant chargée de cette tâche.

## L'ACCÈS AU SERVICE VACANCES

Depuis de nombreuses années, le SSC offre à ses bénéficiaires la possibilité de commander un séjour de vacances parmi une gamme très éclectique proposée par son partenaire, l'asbl **Pollen**. Celle-ci possède des propriétés propres comme des appartements à la mer, des chalets en Ardenne et travaille en collaboration avec une bonne dizaine de tour-opérateurs.

## LES FINANCES DU SERVICE SOCIAL COLLECTIF

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

## L'ACTIVITÉ DE L'ÉQUIPE DES ASSISTANTS SOCIAUX

Les assistants sociaux sont répartis par secteur géographique. Ils sont au service tant des administrations que de leurs travailleurs. Sur le terrain, les assistants sociaux s'adaptent au mieux en fonction des demandes.

En 2015, les assistants sociaux ont assuré les missions suivantes :

Année 2015	Visites au domicile des bénéficiaires ou chez l'affilié	Permanences dans les administrations	Séances d'information dans les administrations
F	729	574	97
N	47	4	10
D	82	69	-
<b>TOTAL</b>	<b>858</b>	<b>647</b>	<b>107</b>

## LE COMITÉ DE GESTION

Un comité de gestion, composé de représentants des organisations représentatives des travailleurs et des employeurs, se réunit en général deux fois par mois pour examiner les demandes d'interventions financières exceptionnelles et décider de leur octroi. Les dossiers qui y sont soumis sont anonymes.

## L'INFORMATION

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

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

### 9.1 HUMAN RESOURCES

La gestion traditionnelle du personnel axée sur les matières administratives et centrée sur l'opérationnalité est restée naturellement en 2015 un élément essentiel des activités du service HR.

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

Les membres du personnel HR ont mis tout en œuvre en 2015 afin d'assurer, jour après jour, un service administratif de qualité pour les membres du personnel. Le service attache également de l'importance à l'amélioration des procédures internes et à la communication avec les services internes et les membres du personnel.

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

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

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

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

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

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

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

L'offre de formations adaptées pour le personnel ;

L'évaluation annuelle des prestations des membres du personnel ;

Le déploiement d'une stratégie HR ;

Le traitement d'une communication interne et externe appropriée.

Une mission particulière à l'année 2015 pour le service Human Resources fut la préparation des fusions de l'ORPSS au 1<sup>er</sup> septembre 2016 et 1<sup>er</sup> janvier 2017 avec l'ONSS, Famifed et le SFP.

Dans le cadre de ces fusions, les actions suivantes ont été entreprises en 2015 :

- La préparation de la procédure de transfert des membres du personnel ;
- La vérification de la façon et de la mesure dans laquelle les règlements de travail pouvaient être harmonisés en tenant compte des conditions de travail appliquées à l'ORPSS ;
- Le recensement des autres actions liées au personnel à entreprendre dans le cadre de ces fusions.

## INFORMATIONS CHIFFRÉES CONCERNANT LE PERSONNEL

### EFFECTIF DU PERSONNEL

Au 31 décembre 2015, **469** travailleurs participaient au fonctionnement de l'ORPSS.

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

Management	1	0,21%
Niveau A	77	16,42%
Niveau B	99	21,11%
Niveau C	257	54,79%
Niveau D	35	7,47%

#### Subdivision en fonction du statut :

Mandataire	1	0,22%
Statutaire	369	78,67%
Stagiaire	13	2,77%
Contractuel	86	18,34%

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

Entre 20 et 29	54	11,21%
Entre 30 et 39	126	26,87%
Entre 40 et 49	124	26,44%
Entre 50 et 59	140	29,85%
Entre 60 et 64	24	5,12%
65+	1	0,21%

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

	H		F	
Management	1	100,00%	0	0,00%
Niveau A	39	50,65%	38	49,35%
Niveau B	35	35,35%	64	64,65%
Niveau C	94	36,58%	163	63,42%
Niveau D	13	37,14%	22	62,86%
Total	182	38,81%	287	61,19%

## MOUVEMENTS DU PERSONNEL

En 2015, 13 nouveaux membres du personnel sont entrés en service, dont cinq hommes et huit femmes, il s'agissait de six francophones et de sept néerlandophones. De ces 13 engagements, un a été réalisé au niveau A, un au niveau B et 11 au niveau D.

Concernant le statut, cinq contractuels et huit stagiaires sont entrés en service. 14 membres du personnel ont débuté en 2015 un stage comme fonctionnaires statutaires au sein de l'ORPSS. Six d'entre eux étaient au moment de leur admission au stage déjà en service comme contractuels. 33 membres du personnel ont quitté notre institution en 2015, dont onze sont partis à la retraite.

## FRAIS DU PERSONNEL

Pour l'année 2015, les frais de personnel se sont élevés à 28.411.225 EUR.

## PROJETS HR EN 2015

### Plan opérationnel

L'exécution et le suivi des objectifs stratégiques HRM se fait au moyen d'un plan opérationnel annuel. Le plan 2015 reprenait notamment la participation au FED20 (il s'agit d'un benchmark annuel au sein de la fonction publique fédérale d'une vingtaine d'indicateurs HR), un suivi quantitatif et qualitatif permanent du degré et du mode d'exécution des cycles d'évaluation des collaborateurs, et la promotion de stages universitaires dans notre organisme, qui offrent la possibilité aux jeunes d'avoir une première expérience professionnelle et de contribuer à une meilleure image et publicité pour notre institution.

### Synergie HR

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

## Plan de formation

Comme chaque année, un plan de formation a également été rédigé pour 2015. L'objectif de ce plan est de faire évoluer le développement des collaborateurs dans la bonne direction afin d'atteindre efficacement les objectifs de management de l'ORPSS. Le contrat d'administration 2013-2015 prévoit un minimum de 70.000 EUR sur base annuelle pour l'organisation des formations nécessaires.

Parallèlement à l'IFA, l'Institut de formation de l'administration fédérale, l'ORPSS a souvent recours aussi à des entreprises externes de formation. En raison des économies imposées, le budget de formation a été limité en 2015 à 50.511 EUR. 71,29% de cette somme ont effectivement été dépensés. Cela représente au total 2.164 jours de formation.

378 membres du personnel ont profité en 2015 d'un jour de formation au minimum. En conclusion, le besoin en formation et en développement des collaborateurs est important et permanent.

### Télétravail

Le télétravail est une forme de travail à part entière à l'ORPSS. Fin 2015, 119 collaborateurs disposaient de la possibilité de pratiquer le télétravail.

### Concertation sociale

La concertation avec les représentants syndicaux a lieu au sein du comité de concertation de base. Six réunions de concertation ont eu lieu en 2015. Les principaux thèmes de cette concertation sociale ont porté sur différentes adaptations du règlement de travail, la préparation des fusions avec l'ONSS, Famifed et le SFP ainsi que le suivi de la politique de protection et de prévention.

## Cycles d'évaluation

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, en exécution de l'arrêté royal du 24 septembre 2013 relatif à l'évaluation dans la fonction publique, un nouveau système d'évaluation est appliqué. Grâce à ce système de suivi, les membres du personnel fédéral sont évalués annuellement et l'une des mentions finales suivantes peut leur être octroyée : «exceptionnel», «répond aux attentes», «à améliorer» ou «insuffisant». Ces mentions finales déterminent l'évolution de la carrière pécuniaire de chaque membre du personnel.

Au total, 498 évaluations ont été réalisées en 2015 à l'issue desquelles les mentions suivantes ont été octroyées :

- Exceptionnel : 3
- Répond aux attentes : 492
- A améliorer : 3
- Insuffisant : 0

## 9.2 ICT

Le service ICT est responsable des missions suivantes :

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) ;

Intégrer l'ORPSS dans l'extranet de la sécurité sociale et dans le réseau de la Banque Carrefour de la sécurité sociale ;

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

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

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

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

ICT compte deux départements, « développement » et « production et infrastructure » sous la supervision d'une seule direction. ICT se compose de 38 collaborateurs dont 17 sont détachés par la Smals, un partenaire ICT qui assiste les institutions du secteur social et du secteur des soins de santé en ce qui concerne leur gestion informatique.

Le parc informatique compte approximativement 280 stations de travail fixes et 380 ordinateurs portables répartis entre les quatre bureaux de l'ORPSS.

Les portables sont mis à disposition du personnel itinérant (inspection, SSC), du personnel informatique et d'environ 200 travailleurs.

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

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

- Cinq serveurs équipés du VMware ESX 5.0 qui, ensemble, constituent une « ferme » et hébergent environ 100 serveurs Windows et Linux virtuels.
- Une série de 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 2015, c'est avec succès que le département « production et infrastructure » a poursuivi ses missions habituelles, à savoir la maintenance du système d'information, la sécurisation de l'infrastructure informatique et la mise à niveau technique du matériel et des logiciels.

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

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

La fusion de l'ONSSAPL et de l'OSSOM pour devenir l'ORPSS a concrètement eu lieu le 1<sup>er</sup> janvier 2015. Toutes les infrastructures ont fusionné également à ce moment-là. Les applications ont été adaptées à la nouvelle situation. En 2015, l'équipe a continué à travailler à l'optimisation de l'infrastructure disponible et à l'harmonisation des applications SSO et de AppSense. Une analyse a en outre été réalisée des logiciels déployés et de leurs versions afin de les uniformiser ensuite.

### **NOUVELLE FUSION ORPSS – ONSS – SFP – FAMIFED**

Fin 2014, une nouvelle fusion a été annoncée. En 2015, les premiers travaux préparatoires ont eu lieu afin de lui donner forme.

Avec Famifed, il a très vite été décidé de joindre les réseaux des deux institutions.

Nous avons à cet effet eu recours aux connexions réseau existantes qui lient les deux institutions à l'Extranet. Cette liaison permet d'échanger facilement des données. Les applications cibles de Famifed sont ainsi accessibles pour nos collaborateurs, tant qu'ils sont encore dans les bâtiments de l'ORPSS.

Un trajet similaire aura lieu pour l'ONSS et le SFP en 2016.

### **DOSSIER ÉLECTRONIQUE SERVICE ALLOCATIONS FAMILIALES**

Pour la direction Prestations familiales, le dossier électronique a été mis en route en 2015. Depuis mai 2015, toute correspondance arrive aux gestionnaires de dossier par voie électronique. Le service ICT a pour cela fourni l'infrastructure nécessaire.

Il fallait en outre, pour l'entreprise externe qui a procédé à la numérisation, une connexion sécurisée aux serveurs internes sur lesquels le dossier électronique a été installé.

Grâce à des "workflows" et des listes de tâches personnalisées, toutes les pièces postales entrantes, les courriers, fax, etc. peuvent désormais être traités par voie électronique.

## PROJET BUSINESS INTELLIGENCE (COGNOS)

En 2015, du fait des développements réalisés dans le cadre de la fusion et des évolutions des méthodes de travail des différents services, de nouveaux rapports de soutien de gestion se sont avérés nécessaires.

Une série de développements s'inscrivent dans le cadre du transfert d'un certain nombre de compétences aux régions :

- Pour la direction Prestations familiales, des rapports ont été rédigés afin de mettre à disposition des tableaux de bord financiers spécifiques supplémentaires ;
- Pour la direction Sécurité sociale locale, des rapports ont été rédigés dans le cadre des réductions groupe cible.

## EXTENSION HP EXSTREAM

Au cours de l'année 2015 une série d'adaptations importantes ont été réalisées dans les documents mis à disposition des divers services :

- La direction Prestations familiales dispose maintenant d'une série de courriers interactifs faciles à compléter ;
- Pour la direction Sécurité sociale locale, un grand nombre de factures supplémentaires ont été développés, qui après mise en page sont automatiquement envoyées à l'e-box des employeurs concernés.

## POURSUITE DE L'IMPLÉMENTATION DE NOUVEAUX MODES DE TRAVAIL (TÉLÉTRAVAIL)

En 2015, le nombre de télétravailleurs a significativement augmenté. C'est dû à la poursuite de l'implémentation du télétravail d'une part et à l'introduction du dossier électronique d'autre part qui permet aux membres du personnel des allocations familiales de travailler désormais aisément à distance.

## DÉPARTEMENT DÉVELOPPEMENT

Le département « développement » est principalement responsable du développement et de la maintenance de l'application DmfAPPL pour la direction Sécurité sociale locale, de l'application GSD-SSC pour le Service social collectif et des applications pour la direction Sécurité sociale d'outre-mer. En 2015, l'accent a été mis sur :

### Pour la DmfAPPL

- Modifications concernant la cotisation de responsabilisation :
  - adaptation du mode de calcul afin de prendre en compte les régularisations des années précédentes, ainsi que le répertoire BIS pour les employeurs ONSS ;
  - modification du courrier de responsabilisation afin d'ajouter des renseignements concernant ces régularisations ;
  - création d'un courrier de rappel pour les factures de responsabilisation ;
- Création d'un courrier de rappel pour les factures mensuelles et des factures + courriers de rappel des sanctions. Ils sont créés via le générateur de documents HP Exstream et mis automatiquement à disposition du gestionnaire de dossier (via le dossier électronique dans Quicklink) et des employeurs (via l'e-box) ;
- Création des factures mensuelles pour les institutions de prévoyance (via HP Exstream), ainsi que le transfert automatique des ces factures vers Quicklink ;
- Implémentation d'une application pour la consultation des données de sécurité sociale avant 2015 ;
- Développement de divers programmes et services web pour le transfert des réserves de pension en fonction de la date de nomination ;
- Adaptation des contrôles pour les affiliations au SSC afin de permettre une affiliation trimestrielle (au lieu de semestriel) ;
- Intégration des courriers relatifs aux primes syndicales dans Quicklink ;
- Adaptation de la répartition en raison de la régionalisation de certaines réductions et de l'ajout des montants relatifs au FBI, aux boni des allocations familiales et au Maribel ;
- Adaptation du calcul des avances et du format des fichiers PIA en raison de nouveaux codes pension.

#### Pour le SSC

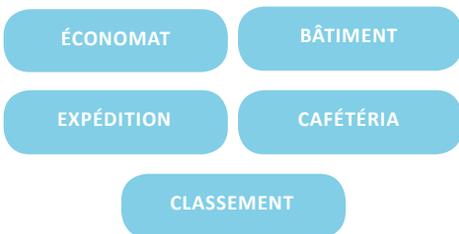
- Adaptation de l'application à la suite de l'affiliation trimestrielle (au lieu de semestrielle) au SSC ;
- Création d'un courrier pour les primes octroyées automatiquement (via le générateur de documents HP Extream) ainsi que le transfert automatique de ce courrier dans les folders adéquats ;
- Adaptation des statistiques pouvant être demandées via l'application ainsi que la création des fichiers Excel au lieu de fichiers PDF contenant les résultats ;
- Rendre plus conviviale la fonctionnalité pour le traitement des décisions du comité restreint ;
- Extension dans la fiche de base du bénéficiaire avec un lien direct vers le folder du bénéficiaire.

#### Pour la SSOM

- Le cahier des charges en vue de la réalisation du dossier électronique pour le service SSOM a été rédigé, publié et attribué. Ce projet a pour objectif de soutenir l'ensemble des services opérationnels et le service juridique de la direction SSOM dans leur fonctionnement, en créant un dossier électronique regroupant tant les anciens dossiers papier que les nouveaux documents.
- Le service SSOM dispose déjà d'une application développée en interne, "Nextstep", qui est basée sur les standards suivants : utilisation de l'outil de développement WebDev, utilisation d'une base de donnée Oracle, intégration des services web, intégration avec l'Active Directory. Une analyse business détaillée a été lancée dans le cadre de la poursuite du développement et de l'implémentation de cette application. La nouvelle application, nommée "Nextstep TO BE", sera la seule application pour l'ensemble des processus opérationnels du service SSOM.

### 9.3 FACILITY

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



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

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

#### INTÉGRATION DES NOUVEAUX SERVICES

En 2015, Facility a poursuivi l'intégration du personnel de la direction Sécurité sociale d'outre-mer, à la suite de la fusion ORPSS. De nouveaux collègues ont intégré l'équipe et le fonctionnement du nouveau service classement a été mis au point.

#### SUIVI DES CONTRATS

Attendu que l'ORPSS quitte ses bâtiments, des actions ont été entreprises afin de cesser ou de transférer les contrats de l'ORPSS aux partenaires de la fusion. Tous les contrats de l'ORPSS gérés par Facility ont été inventoriés en vue d'obtenir un aperçu. Sur la base de cet inventaire, Facility a examiné ce qu'il convenait de faire pour chaque contrat.

#### DOSSIER ÉLECTRONIQUE SÉCURITÉ SOCIALE D'OUTRE-MER

La numérisation des archives de la direction Sécurité sociale d'outre-mer aura lieu en vue du *paperless office*. Facility gère une grande partie de ces archives et a joué un rôle important dans la préparation de cette numérisation. Toute l'année, les collaborateurs du service classement ont soutenu ce projet, d'abord au moyen d'actions préparatoires. Un comptage minutieux des dossiers que nous gérons a été réalisé. Sur la base de ce comptage, la banque de données de la sécurité sociale d'outre-mer a été contrôlée et corrigée où nécessaire. Parallèlement à cela, Facility a contribué à l'élaboration du cahier des charges pour ce projet.

Un intercalaire sera créé et placé dans chaque dossier. Les cinq collaborateurs du classement se chargent actuellement de générer et de placer un total de 230.000 intercalaires. Ensuite les dossiers sont enregistrés, placés dans des boîtes et envoyés au fournisseur pour la numérisation. Facility est responsable de la coordination de cette partie du projet en collaboration avec un consultant externe. Les collaborateurs impliqués ont reçu une formation approfondie à cet effet. Toute cette préparation était nécessaire pour permettre de démarrer le projet en 2016.

#### FUSIONS - ORPSS-ONSS-FAMIFED-SFP

En collaboration avec nos partenaires de fusion, Facility participe à l'organisation de la fusion à venir de l'ORPSS avec l'ONSS, Famifed et le Service fédéral des Pensions. Les collaborateurs de Facility ont participé aux groupes de travail concernant les fusions.

#### IMPLÉMENTATION MICRO-MACRO DU BÂTIMENT HORTA

Pour accueillir ses nouveaux collègues, l'ONSS a décidé de rénover intégralement son immeuble. Il s'agit de passer à un espace de bureaux ouvert avec paysagers et un système de flexdesk. Ce qui signifie une toute nouvelle répartition des bureaux. Facility a joué un rôle actif dans le développement de cette nouvelle répartition, forte de son expérience de rénovation du bâtiment rue de la Loi. D'abord l'aménagement de base du bâtiment et le design général du nouveau bureau ont fait l'objet de décisions. Ensuite, la répartition précise de chaque espace a été élaborée en détail.

## 9.4 BUDGET & FINANCES

### CYCLE BUDGÉTAIRE

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

Le cycle budgétaire couvre une période de quatre ans et s'articule en trois grandes phases. Ainsi, en 2015, les activités suivantes ont été réalisées :

#### LA PHASE PRÉPARATOIRE OU DE CONFECTION DU BUDGET 2016

Les besoins des services de production et de support ont été cartographiés et adaptés aux normes imposées par le gouvernement. Deux phases à cet effet : la rédaction de la préfiguration (durant les mois de avril/mai 2015) et la confection du budget initial (durant les mois de septembre/octobre 2015).

Il était en outre nécessaire, dans le cadre de la 6e réforme de l'État, de rédiger début 2015 un nouveau budget initial 2015 scindant le budget de gestion en un budget pour l'ORPSS sans la direction Prestations familiales et un budget pour la direction Prestations familiales.

#### LA PHASE EXÉCUTOIRE DU BUDGET 2015

Ceci implique un suivi mensuel et un rapportage aux instances internes et externes. Vu la scission des coûts sur deux budgets il est devenu impossible de procéder au rapportage dans l'instrument Vanilla. Un nouveau rapport automatique a été développé qui répartit les coûts réalisés entre les deux budgets.

#### LA PHASE DE CLÔTURE AVEC L'ÉCRITURE DES COMPTES DE L'EXERCICE 2014

Une même équipe a dû réaliser la clôture des comptes tant de l'ancien ONSSAPL que de l'ancien OSSOM, ce qui a représenté une charge de travail supplémentaire.

## PLAN DE TRÉSORERIE

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

La loi du 21 décembre 2013 portant des dispositions fiscales et financières diverses stipule que les disponibilités à moyen et long terme des institutions publiques doivent être placées dans des instruments financiers émis par l'État fédéral. Les comptes à vue doivent être ouverts auprès de bpost banque à moins qu'une dérogation ne soit demandée. L'ORPSS a obtenu cette dérogation pour tous ses comptes bancaires. Si une institution obtient une dérogation pour ses comptes à vue il faut, chaque trimestre, transférer tous les fonds au Trésor. L'ORPSS a également obtenu une dérogation pour ceci : un montant de 40 millions ne doit pas être transféré trimestriellement au Trésor pour pouvoir faire face aux paiements urgents au début du mois consécutif à chaque trimestre.

La préparation de la rédaction d'un nouveau plan de trésorerie a commencé le dernier trimestre 2015. Un modèle détaillé de trésorerie a été développé dans le but d'harmoniser les flux financiers. Cela s'est fait en concertation avec la direction Sécurité sociale locale.

Ce nouveau plan de trésorerie est devenu opérationnel au 1<sup>er</sup> janvier 2016. Grâce à cette nouvelle approche, nous sommes en mesure de gérer de manière optimale le flux financier et de placer en outre les moyens disponibles, tant à court terme qu'à moyen long terme.

## PLAN COMPTABLE

Le plan comptable fusionné de l'ancien OSSOM et de l'ancien ONSSAPL a été implémenté avec succès en 2015.

Les étapes suivantes ont été entreprises à cet effet :

- Harmonisation des comptes des deux institutions ainsi que de tous les autres paramètres utilisés dans le programme comptable ;
- Élaboration d'une séquence logique ;
- Intégration des actifs fixes de la sécurité sociale d'outre-mer dans le module IMMO ex-ONSSAPL ;
- Rédaction de nouveaux rapports automatisés dans PIA ;
- Harmonisation des procédures.

## COMPTABILITÉ ANALYTIQUE

Depuis la 6<sup>e</sup> réforme de l'État, une partie du budget de gestion de l'ORPSS est financé par les entités par l'intermédiaire de Famifed. En l'occurrence il était nécessaire d'implémenter une comptabilité analytique afin de répartir les frais de gestion entre les divers services opérationnels et déterminer ainsi le coût pour la direction Prestations familiales.

Un rapport automatique dans le programme comptable fournit trimestriellement les coûts réalisés par service opérationnel, si bien que le service Budget & Finances respecte le protocole entre l'ORPSS et Famifed dans le cadre du décompte trimestriel à Famifed.