



ONSSAPL

Office national de sécurité sociale
des administrations provinciales et locales

RAPPORT
ANNUEL

2013

.be

TABLE DES MATIÈRES

Éditeur responsable

François Florizoone
Fonctionnaire dirigeant

Personne de contact

Leslie Doye
webmaster@onssapl.fgov.be

ONSSAPL
Rue Joseph II 47
1000 Bruxelles

Tél. 02 239 12 11
Fax 02 239 13 80

www.onssapl.fgov.be



1	INTRODUCTION	4
2	ORGANISATION ET MISSIONS	6
2.1	Organes de gestion	6
2.2	Organigramme	7
3	MISSION-VISION	8
4	CONTRAT D'ADMINISTRATION	9
5	ACTIVITES DE BASE	10
5.1	La perception, la gestion et la répartition des cotisations légales et conventionnelles	10
5.2	Le contrôle et l'envoi des informations destinées au réseau de la sécurité sociale	10
5.3	La gestion du Fonds de pension solidarisé pour les nommés à titre définitif des administrations locales	11
5.4	L' établissement du droit aux allocations familiales et le paiement correct de celles-ci	12
5.5	Le financement, par l'intermédiaire du Maribel social, des emplois supplémentaires du secteur public non marchand	15
5.6	La mise à disposition d'informations sur mesure	15
5.7	Le rôle de l'inspection	17
5.8	L' offre de services communs	20
5.8.1	Le deuxième pilier de pension	20
5.8.2	Le service social collectif	20
5.9	Projets 2013	24
6	GESTION ET ENCADREMENT	30
6.1	Services de support	30
6.1.1	Human Resources	30
6.1.2	ICT	36
6.1.3	Facility	40
6.1.4	Budget & Finances	42
6.2	Soutien au management	43
7	DONNEES FINANCIERES ET STATISTIQUES	47
8	ABREVIATIONS	67



ENGAGEMENTS RESPECTÉS

Le nouveau contrat d'administration 2013-2015 de l'ONSSAPL ne manque pas d'ambition, et ce malgré les économies imposées à toutes les institutions publiques de sécurité sociale par le gouvernement. Grâce au dévouement et à l'investissement de tout le personnel **plus de 90%** de ses engagements ont été respectés pour cette première année 2013.

RÉALISATIONS ET PROJETS

Au cours de 2013, l'ONSSAPL a investi dans de nouveaux projets, toujours avec les mêmes objectifs : améliorer le fonctionnement interne et la prestation de service à l'égard de ses clients. Voici quelques exemples saillants tirés du large portefeuille de projets : la création d'une **charte de convivialité** (en ce compris, une gestion structurée des plaintes), le renouvellement et l'amélioration de la couverture de **l'assurance hospitalisation collective**, la consultation (notamment de la fiche de rémunération) et la gestion en ligne des données personnelles via une application interactive. Une impulsion a également été donnée au **dossier électronique** pour les allocations familiales.



En ce qui concerne les pensions, les premières factures relatives à **la cotisation de responsabilisation** en vue du financement des pensions des statutaires des administrations locales ont été envoyées aux employeurs. À l'avenir, nous souhaitons pouvoir donner aux autorités locales des prévisions d'évolution, à court et à long terme, de la cotisation de base et du coefficient de responsabilisation pour leur permettre d'établir des budgets et des prévisions en matière de pension pour une période couvrant toute une mandature.

PLANNING STRATÉGIQUE

L'ONSSAPL a également poursuivi la professionnalisation de son **planning stratégique** : les engagements du contrat d'administration ont été repris dans les plans opérationnels de chaque service sous forme d'objectifs opérationnels. Ensuite, ceux-ci ont été intégrés et personnalisés dans chaque cycle d'évaluation individuel pris en compte pour la nouvelle carrière.



1^{ER} JUILLET 2014 - TRANSFERT DES COMPÉTENCES

En dépit de nombreuses incertitudes demeurant dans ce dossier, fin 2013, il était acquis, d'une part, que l'ONSSAPL prendrait à son compte au 1^{er} juillet 2014 la gestion des allocations familiales de **la police fédérale**. Aussi, l'ONSSAPL a procédé pour ces 6.000 nouveaux dossiers, début août 2014, au 1^{er} paiement des allocations familiales concernant le mois de juillet.

D'autre part, il a été confirmé que l'ONSSAPL préservera les boni d'allocations familiales. Certes, le transfert des compétences a bien eu lieu le 1^{er} juillet 2014, mais quoi qu'il en soit, il ne pourra y avoir de transfert du personnel avant le 1^{er} janvier 2016.

12 JUILLET 2013 - DÉCISION DU CONSEIL DES MINISTRES : FUSION DE L'OSSOM ET DE L'ONSSAPL

Les deux institutions deviendront au 1^{er} janvier 2015 une nouvelle institution : **l'Office des régimes particuliers de sécurité sociale**.

Cette opération ne signifie pas seulement une garantie d'avenir, un renforcement de compétences nécessaires, mais ouvre également de nouvelles perspectives. L'Office de sécurité sociale d'outre-mer deviendra une nouvelle direction générale dans la nouvelle institution et tous les services de support fusionneront. Ce ne sont pas moins de 45 projets qui sont actuellement en cours d'exécution : un véritable challenge sur le plan juridique, financier, organisationnel, informatique et pour tout le personnel.

Toujours prêt à retrousser ses manches, et toujours en mouvement, l'ONSSAPL est en mesure de relever tous ces défis, grâce à son orientation client, son sens des responsabilités, son orientation résultat, son esprit d'équipe et son sens de l'initiative.

En route vers le futur !



FRANÇOIS FLORIZOONE
ADMINISTRATEUR GÉNÉRAL

2.1 ORGANES DE GESTION

ADMINISTRATION GÉNÉRALE

ADMINISTRATEUR GÉNÉRAL

FRANÇOIS FLORIZOONE

ADMINISTRATEUR GÉNÉRAL ADJOINT

PHILIPPE NYS

RÉVISEURS

ERIK THUYSBAERT ET

BERT KEGELS

CONSEIL DE DIRECTION

ADMINISTRATEUR GÉNÉRAL

FRANÇOIS FLORIZOONE

INSPECTION

ALEX BURKE

PRESTATIONS FAMILIALES

JEAN COUNET

ADMINISTRATEUR GÉNÉRAL ADJOINT

PHILIPPE NYS

SÉCURITÉ SOCIALE

JOHAN VAN DER BRUGGEN

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

WIM BROUCKE

COMITÉ DE GESTION AU 31/12/2013

PRÉSIDENT

YVES ROGER

REPRÉSENTANTS DES ORGANISATIONS DES EMPLOYEURS

CLÉMENT CROHAIN

LUC DEHAENE

PHILIPPE DESPREZ

SABINE VANDOOREN

DOMINIQUE NOTTE

DIDIER PETITJEAN

SECRÉTAIRE

CHRISTEL RENARD

REPRÉSENTANTS DES ORGANISATIONS DES TRAVAILLEURS

PAUL VEREECKE

ÉMIEL LUYTEN

GUY CRIJNS

LILIANE LEMAUVAIS

RUDY JANSSENS

LUC HAMELINCK

VINCIANE MORTIER

COMMISSAIRES DU GOUVERNEMENT

REPRÉSENTANT DU MINISTRE DES AFFAIRES SOCIALES

DANIËL TRESEGNIE

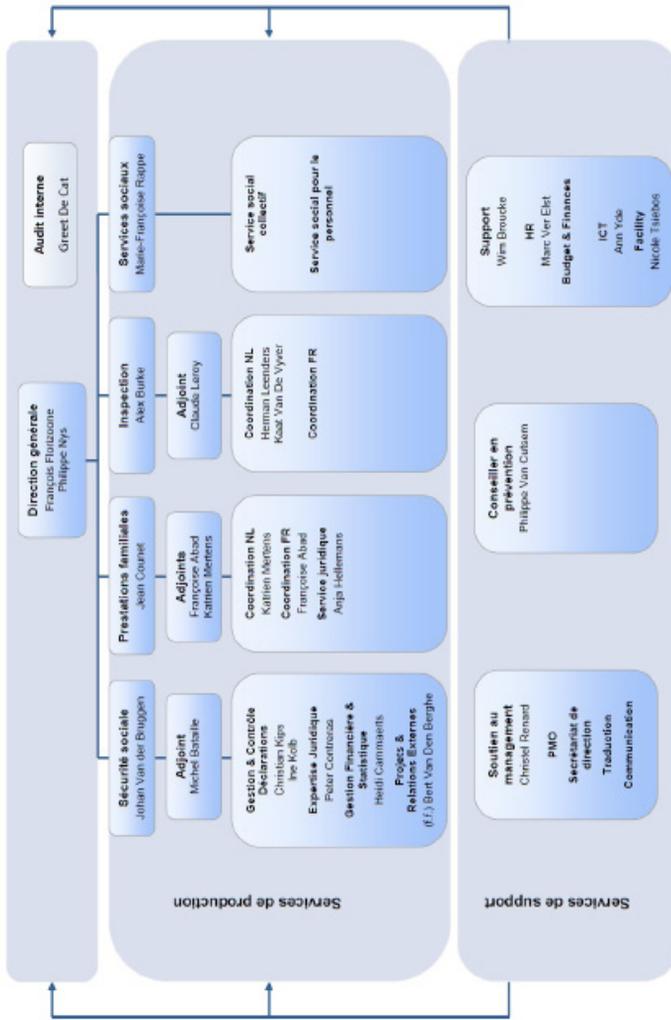
REPRÉSENTANT DU MINISTRE DE L'INTÉRIEUR

PHILIPPE MOREAU

REPRÉSENTANT DU MINISTRE DU BUDGET

JEAN-MARIE CADIAT

2.2 ORGANIGRAMME



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

Les engagements de l'ONSSAPL

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

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

La mise à disposition d'informations sur mesure

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

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

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

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

Orientation client

Sens des responsabilités

Orientation résultat

Esprit d'équipe

Sens de l'initiative

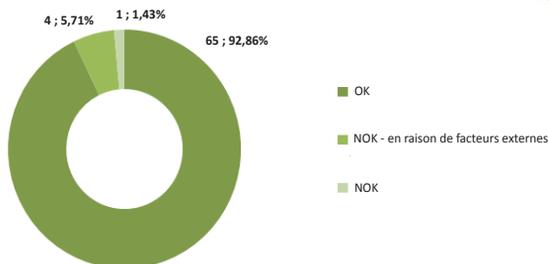
CONTRAT D' ADMINISTRATION 2013-2015

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

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

Le contrat d'administration de l'ONSSAPL reprend 100 engagements dont 70 constituaient un objectif pour l'année 2013. Grâce à l'investissement de l'ensemble de son personnel, l'ONSSAPL a réalisé **92,86%** de ces engagements. Des facteurs externes ont empêché la réalisation des engagements pour **5,71%** d'entre eux. Seul **1,43%** des engagements n'a pas été réalisé.

APERÇU DES ENGAGEMENTS POUR L'ONSSAPL



CONTRAT D'ADMINISTRATION 2013



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

Une des missions principales de l'ONSSAPL consiste à percevoir et à répartir les cotisations de sécurité sociale. Pour plus de 88% des administrations locales, la perception est automatique. Le reste des employeurs transfère manuellement (mensuellement) les cotisations demandées. Le suivi de ces paiements s'effectue à la lumière des comptes employeurs. En cas de défaut de paiement, l'employeur reçoit une mise en demeure. S'il ne réserve aucune suite à cette dernière, l'ONSSAPL peut procéder à un prélèvement d'office, prévu par l'article 21 de l'arrêté royal du 25 octobre 1985.

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

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

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

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

Le traitement des déclarations englobe principalement le suivi et le traitement des déclarations, la gestion des anomalies, la vérification de contrôles croisés entre la Dimona et la DmfAPPL, le traitement des déclarations prescrites et l'amélioration permanente de la qualité de la base de données en vue de préserver les droits sociaux des travailleurs salariés. Parallèlement à cela, l'ONSSAPL prépare également le traitement financier des déclarations et s'occupe de la gestion du répertoire des employeurs et de l'intégration des décisions des conseils concernant le 2e pilier de pension.

L'ONSSAPL s'est engagé à accroître la qualité des déclarations et particulièrement l'application correcte de la réglementation en matière de sécurité sociale. Dans le cadre de cet objectif, l'ONSSAPL a en 2013 poursuivi le développement des initiatives prises antérieurement.

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

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

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

L'ONSSAPL enregistre les données de chaque administration locale nouvellement affiliée dans son répertoire des employeurs. Une banque de données conçue à cet effet est gérée au moyen d'un certain nombre de formulaires. Les employeurs utilisent ces formulaires pour communiquer certains changements de données. D'autres formulaires émanent d'une application sur le portail de la sécurité sociale. L'ONSSAPL publie également une partie des données qu'il gère sur le réseau de la sécurité sociale.

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

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

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

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

Au printemps 2013, toutes les administrations locales ont obtenu une simulation de l'évolution attendue de la masse salariale, des charges de pension et par conséquent aussi des cotisations de responsabilisation possibles pour les années à venir.

En septembre 2013, les premières lettres de notification et factures de responsabilisation ont été envoyées aux administrations locales. Parmi les 1.539 administrations locales qui emploient ou ont employé des nommés à titre définitif, 537 ont été responsabilisées pour un montant total de 153.196.594,74 EUR pour l'année 2012. Pour plus d'informations concernant ce projet, voir la rubrique 5.9 « Projets 2013 ».

Et pour plus d'informations au sujet du Fonds de pension solidarisé, consultez la rubrique « Données statistiques et financières » à la page 63.

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

ÉTAT DES LIEUX SUR CE QUI A ÉTÉ RÉALISÉ

Au cours de l'année 2013, c'est plus de 128.000 familles relevant du secteur des administrations provinciales et locales qui ont été servies par le service prestations familiales.

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

On peut donc en conclure que les 128.000 familles, dont l'ONSSAPL a la charge, reçoivent les allocations familiales auxquelles elles ont droit avec rapidité, régularité et exactitude.

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

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

L'ONSSAPL n'est pas seulement l'une des plus importantes caisses d'allocations familiales du pays, il est aussi, jusqu'à l'entrée en vigueur de la nouvelle loi générale relative aux allocations familiales (LGAF), un régime d'allocations familiales à part entière. Bien qu'applicant, pour l'essentiel, la législation pour les travailleurs salariés, il y déroge par son mode de financement particulier, exclusivement à charge de ses affiliés par une cotisation spécifique de 5,25% sur les traitements.

En conséquence, l'application de l'accord institutionnel pour la sixième réforme de l'État, intervenu le 11 octobre 2011 et plus particulièrement son point 3.3, qui pose le principe du transfert des prestations familiales aux communautés et à la COCOM, représente un défi considérable.

Les modalités de ce transfert de compétence se précisent et, au cours de l'année 2013, l'ONSSAPL s'est impliqué totalement dans la phase préparatoire de la réforme en participant très activement à toutes les journées d'étude, séminaires et groupes de travail organisés par différents acteurs concernés. À chaque occasion, les représentants de l'ONSSAPL insistent sur la nécessité absolue de garantir, tout au long du processus de transfert, la continuité des paiements et la qualité du service offert aux familles. Quatre groupes spécifiques ont été créés au sein du service pour répondre rapidement aux demandes de chacune des entités fédérées amenées à reprendre la compétence transférée.

Enfin, toute demande de renseignements divers et de données chiffrées provenant d'instances fédérales ou fédérées a été satisfaite dans les délais les plus brefs. Cette collaboration loyale et positive constitue le premier engagement du contrat d'administration 2013-2015 de l'ONSSAPL et se poursuivra évidemment dans les années qui suivent.

ZOOM SUR LE TRANSFERT DES ALLOCATIONS FAMILIALES

Dans le cadre de la 6^e réforme de l'État, une partie assez importante est consacrée au transfert des allocations familiales vers les entités fédérées. Pouvez-vous nous en parler ?

Oui, la compétence passe aux Communautés, et à la COCOM pour Bruxelles, dès juillet 2014. Les budgets liés à cette compétence seront transférés à partir de janvier 2015. Mais notre rôle de caisse d'allocations familiales ne disparaît pas pour autant puisque la loi prévoit une période de transition pendant laquelle les opérateurs actuels poursuivent leurs missions pour le compte des entités fédérées et contre rémunération.

Les familles vont-elles être directement touchées par cette scission ?

Dans un premier temps, comme on vient de le voir, rien ne changera pour les familles. Tout le monde est parfaitement conscient de la nécessité d'assurer une continuité dans le versement des allocations familiales. Le système actuel est, incontestablement, complexe mais de l'avis général, il fonctionne très bien. Le transfert ne doit donc pas donner lieu à une perte de qualité et nous y veillons. Pour le reste, on imagine que le but d'un transfert de compétence est de permettre, à terme, aux entités fédérées qui en héritent de l'adapter à leurs particularités ou à leurs priorités, en clair de l'orienter par leurs choix politiques.

Quid des montants, ceux-ci peuvent-ils changer ?

Dans un premier temps, pendant la période de transition, les entités fédérées ne pourront modifier les éléments essentiels de la gestion et des règles de base du système actuel. Mais, effectivement, des modifications portant sur les montants de base ou sur les divers suppléments pourraient intervenir. Une entité fédérée pourrait, par exemple, décider d'augmenter le supplément d'âge en faveur des enfants domiciliés sur son territoire. Les caisses seront, en effet, en mesure de différencier les enfants pour lesquels elles paient en fonction de ce critère et, bien entendu, de facturer à la Communauté concernée l'augmentation ainsi décidée.

Est-ce que cela aura un impact sur le personnel du service prestations familiales ?

Encore une fois, pas pendant la période de transition. Mais lorsque les entités fédérées auront décidé de reprendre totalement cette compétence à leur charge, alors elles reprendront également le personnel qui assure ce service aujourd'hui. À terme, le personnel du service des allocations familiales sera donc transféré dans les services, encore à créer, des Communautés et de la COCOM. À ce stade, il serait très hasardeux de fixer une date précise, d'autant que chaque entité fédérée peut en décider séparément.



JEAN COUNET
DIRECTEUR

L'ONSSAPL continue-t-il malgré tout à investir dans de nouveaux projets ?

Mais oui, dans ce domaine, qui ne progresse pas, recule ! Le projet de dossier électronique, par exemple, suit son cours. Il permettra un important gain de productivité et donnera accès au télétravail à nos gestionnaires de dossiers. D'autre part, en marge de la préparation du transfert de compétence, une concentration des organismes qui versent les allocations familiales a été décidée. Dans ce cadre, nous allons reprendre les dossiers du personnel de la police fédérale. Cette nouvelle mission est une preuve de la confiance que l'on nous accorde mais c'est aussi une opération complexe qui demande une préparation minutieuse. Dans chaque projet que nous menons à bien, nous n'oublions jamais que, derrière nos dossiers et nos écrans, se trouvent des familles qui doivent pouvoir compter sur nous pour assurer le paiement ponctuel et exact des prestations auxquelles elles ont droit.



SUR LE TERRAIN

SERGE CAUSIN
GESTIONNAIRE DE DOSSIERS

Pouvez-vous nous parler de votre fonction au quotidien ?

Ma fonction consiste à créer des dossiers et à les adapter aux divers changements survenus dans la situation des personnes à qui nous versons des allocations familiales, mais aussi répondre au téléphone et, régulièrement, à recevoir les visiteurs. J'apprécie ce contact, le sentiment d'apporter quelque chose de concret : une réponse. Le dossier ne se limite alors plus seulement à un numéro, on a vraiment une personne en face de soi. L'empathie est indissociable de l'accueil aux visiteurs. Il faut faire comprendre aux gens qu'on est avant tout là pour les aider.

Selon vous, que recherchent les gens en se déplaçant dans les bureaux de l'ONSSAPL ?

Je vois deux raisons principales. Il y a d'abord l'incompréhension des dossiers, qui peut être due à la complexité du système des allocations familiales et, ensuite, les problèmes financiers. Mais dans les deux cas, les gens viennent pour comprendre et pour avoir des réponses. Ce qui est essentiel, c'est le rapport humain. Que les gens puissent se rendre compte qu'il y a quelqu'un à leur écoute derrière leur dossier. Quand je suis aux visites, j'ai le sentiment d'exercer un travail plus social. C'est un aspect qui prend véritablement le pas sur le côté administratif ou législatif.

Quelle est l'utilité des visites pour le citoyen ? Ne pourriez-vous pas travailler uniquement au moyen de contacts indirects ?

Non, pour moi c'est impossible. Il y a déjà la barrière de la langue. Les personnes qui viennent nous voir ne pratiquent pas toujours bien le français et le fait de les rencontrer permet d'avoir un meilleur dialogue que par téléphone. Ce n'est pas parce que les gens ont des lacunes dans ce domaine qu'ils n'ont pas le droit de recevoir un service de qualité. La grande majorité des gens viennent pour une meilleure compréhension de leur dossier. Ils viennent soit pour comprendre, soit pour obtenir une réponse plus rapide à un problème. Et pour cela, le téléphone n'est pas toujours suffisant.

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

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

Pour 2013, les moyens mis à disposition du Fonds ont légèrement augmenté. Le Fonds Maribel social du secteur public a décidé d'affecter l'intégralité de ces moyens supplémentaires à la hausse du montant de l'intervention financière, pour tous les emplois déjà créés, de 486 EUR sur base annuelle. Cela signifie qu'aucun nouvel emploi n'a été créé en 2013.

En 2013, ce sont 10.831 emplois, exprimés en équivalents temps plein, qui ont été financés par le Fonds Maribel social.

Dans le cadre du projet « formation 600 », 111 travailleurs temps plein des secteurs fédéraux de la santé ont eu l'opportunité en 2013 de suivre pendant maximum trois années académiques une formation de bachelier en soins infirmiers ou un brevet d'infirmier. Le travailleur qui suit cette formation est remplacé et le Maribel social finance ce remplacement.

Le Fonds Maribel social du secteur public est en outre chargé de l'exécution de diverses mesures émanant des accords sociaux relatifs aux secteurs fédéraux de la santé. Dans le cadre de l'accord social 2013, 248 nouveaux emplois (équivalents temps plein) ont été octroyés dans le secteur des maisons de repos et de soins, des services agréés de soins à domicile, des maisons médicales et des maisons de soins psychiatriques.

Parallèlement à cela, dans le cadre de la mesure de statutarisation, un montant de 7.589.358 EUR a été mis à disposition des hôpitaux publics en vue de stabiliser ou d'accroître le nombre de nommés. Les hôpitaux publics dont le nombre de nommés est, au moins, resté stable par rapport à 2011 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 2013, 185 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.

Ce projet de la Communauté française a été élaboré en 2013 et 60 équivalents temps plein ont été octroyés pour l'emploi de jeunes peu qualifiés dans des initiatives extrascolaires d'accueil d'enfants.

5.6 LA MISE À DISPOSITION D'INFORMATION SUR MESURE

5.6.1 GESTION DU SITE INTERNET ET DU PORTAIL

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

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

Le contenu du site web et du site portail a été analysé en 2012. L'harmonisation des contenus des deux sites a eu lieu en 2013, à la suite des résultats de l'enquête de satisfaction de la clientèle de 2011 (voir rubrique 5.9).

5.6.2 GESTION DES DONNÉES D'EMPLOI

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

Tous les six mois, l'ONSSAPL publie, à partir des données de la déclaration multifonctionnelle de sécurité sociale DmfAPPL, les chiffres relatifs à l'emploi dans les administrations affiliées, sous la forme d'un rapport standard. Cette brochure est disponible tant en version électronique qu'en version papier. Pour ce qui concerne les autres données chiffrées, il convient de les demander spécifiquement. L'ONSSAPL reçoit en effet de plus en plus souvent des demandes pour mettre des données chiffrées spécifiques à disposition des divers cabinets, groupes d'études et commissions d'évaluation.

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

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

ATA ET CONCERTATION BILATÉRALE

La convivialité à l'égard du client est une priorité pour l'ONSSAPL. En outre, une excellente coopération avec les employeurs et les prestataires de service contribue grandement à obtenir les données salariales et les renseignements relatifs au temps de travail de qualité dont l'Office entend se porter garant.

Partant de ce principe, l'ONSSAPL n'a, par le passé déjà, pas lésiné sur le développement et l'entretien de contacts étroits avec les secrétariats *Full Service*.

Chaque trimestre a lieu une session d'information, l'ATA (Adaptations trimestrielles - Trimestriële aanpassingen), lors de laquelle les adaptations trimestrielles de la déclaration de sécurité sociale sont commentées. Tous les SFS sont invités à cette session d'information. Chaque session donne lieu à une enquête de satisfaction. Les résultats qui en découlent démontrent l'utilité d'un tel concept ainsi que l'estime des SFS pour de telles initiatives. Parallèlement à cette réunion, l'ONSSAPL organise deux fois par an une concertation bilatérale avec chaque SFS. Cette concertation aborde les anomalies existantes, les constatations du service inspection et les problèmes concrets éventuels.

5.7 LE RÔLE DE L'INSPECTION

En 2013, **566** des **1.840** administrations locales ont fait l'objet d'un contrôle, soit **32,5%** de l'ensemble des administrations locales.

UNE ACTION POUR LA SOCIÉTÉ

Quelle est la mission du service inspection ?

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

Les administrations comprennent-elles l'utilité de ces contrôles ?

C'était une des questions de l'enquête de satisfaction et les administrations comprennent en effet l'utilité des contrôles. Les résultats de cette enquête étaient du reste très positifs, tant pour le service inspection que pour le service sécurité sociale.¹

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

L'échange d'informations est donc primordial ?

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

¹ Voir 5.9 «L'enquête de satisfaction»



ALEX BURKE
DIRECTEUR

CONTRÔLES SYSTÉMATIQUES

Les contrôles de la déclaration de sécurité sociale sont opérés conformément à un canevas permanent à partir d'une liste de contrôles systématiques. Les procédures de contrôle sont décrites dans un manuel et l'inspecteur peut utiliser un modèle de rapport pour rédiger son rapport. Cela garantit un traitement équitable et uniforme pour toutes les administrations locales. Le service 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 volets importants. Le premier volet reprend les erreurs à régulariser par l'administration, éventuellement aidée de son secrétariat social. Si l'administration ne le fait pas, une procédure est mise en route, par laquelle l'inspection exhorte l'administration locale à effectuer la régularisation. Si l'administration fait fi de ces rappels, il sera procédé à une régularisation d'office.

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

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

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

CAPELO

L'inspection contrôle, pour ordre du SdPSP, les blocs CAPELO. Ces blocs concernent les éléments à utiliser pour le calcul des pensions des membres du personnel des administrations locales.

ELYSIUM

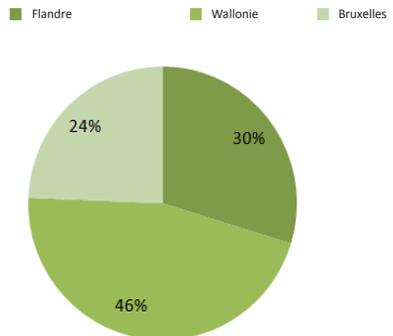
Grâce à l'application Elysium, les contrôleurs ont dans un seul fichier une vue détaillée des déclarations de plusieurs années et peuvent les comparer par voie électronique avec les fichiers des secrétariats sociaux ou des employeurs. Cette technique de contrôle est un modèle d'efficacité à prendre en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

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

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

DOSSIERS D'ALLOCATIONS FAMILIALES

En 2013, le service inspection a réalisé 353 contrôles d'allocations familiales au moyen de visites domiciliaires. Celles-ci sont effectuées à la demande du service allocations familiales. Ces missions sont sollicitées lorsque des questionnaires font défaut, qu'une dette est encore ouverte ou qu'il convient d'examiner la composition du ménage. Il s'agissait en 2013, de 105 visites pour les dossiers flamands et de 162 visites pour les dossiers wallons. Pour ce qui concerne Bruxelles, il s'agissait de 86 familles.



RÉUNIONS DE RESTRUCTURATION

Ces derniers temps, le service inspection a remarqué une tendance à la fusion et à la reprise pour plusieurs administrations locales. Des communes fusionnent, par exemple avec les CPAS ou des hôpitaux intègrent des entités juridiques séparées.

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

SUR LE TERRAIN



MARC LALOUX
CONTRÔLEUR
SOCIAL

Sur un plan humain et réglementaire, ce travail est très enrichissant vu la multitude d'employeurs rencontrés au cours d'une année et une législation sociale en perpétuelle évolution.

EMILIE BERTE
CONTRÔLEUSE
SOCIALE



D'année en année, nous constatons une sollicitation plus importante de la part des administrations contrôlées avant d'opérer certains choix, ce qui permet de démontrer qu'une relation de confiance est parvenue à s'établir.



JESSICA MARTIN
CONTRÔLEUSE SOCIALE

Ce que je préfère dans ma fonction, ce sont les contacts privilégiés que j'ai avec les administrations locales et leur satisfaction concernant l'aide que je leur apporte. Je me sens utile.

5.8 L'OFFRE DE SERVICES COMMUNS

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

Le deuxième pilier de pension des contractuels, fondé comme une assurance groupe le premier janvier 2010 et dont la gestion a été confiée à la société commerciale BI-Ethias, a poursuivi son évolution.

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

En 2013, vingt administrations ont intégré le deuxième pilier de pension des contractuels, dont quatre administrations wallonnes. Outre un certain nombre de nouveaux affiliés, on observe également en 2013 une augmentation des cotisations de pension, pour un montant total de 6.800.760,52 EUR. On peut s'attendre, dans les années à venir, à ce que plus d'administrations affiliées passent à un taux de cotisation de deuxième pilier plus élevé. Ceci permettra de réduire l'écart entre les pensions des contractuels et les pensions publiques des fonctionnaires nommés.

5.8.2 LE SERVICE SOCIAL COLLECTIF

Le service social collectif fonctionne comme un service social du personnel. Beaucoup d'administrations ne peuvent pas s'offrir un service social permettant à leur propre personnel de bénéficier d'avantages extralégaux ou d'un accompagnement social contribuant à leur bien-être au travail. Moyennant une cotisation modeste, chaque administration affiliée à l'ONSSAPL peut offrir à son personnel l'accès au service social collectif.

Un tel service est possible grâce à la mise en commun des contributions des nombreuses administrations affiliées, d'où le terme « collectif ».

La redistribution sous forme d'interventions de tous ordres selon des critères objectifs permet de rencontrer les besoins très diversifiés des bénéficiaires.

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

Au 31.12.2013, 462 administrations provinciales et locales faisaient confiance au service social collectif afin de répondre aux besoins de 65.118 bénéficiaires directs et de leurs familles.

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



En 2013, les assistants sociaux ont assuré les missions suivantes :

Visites à domicile	984
Permanences dans les administrations affiliées	759
Séances d'information	110

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

Ce comité s'est réuni à 19 reprises durant l'année 2013.

L'ACTION SOCIALE

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

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

Le travail social peut revêtir des aspects divers :

A) Une action au sens large

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

B) Des interventions financières dans les frais de santé

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

C) L'octroi d'interventions sociales financières exceptionnelles

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

En 2013, le service social collectif a alloué 5.086 interventions pour un montant global de 685.708 EUR.

LES PRIMES

Il s'agit de primes accordées à l'occasion d'événements tels que le mariage, le départ à la pension, 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 base d'un simple formulaire. Ces interventions ne sont pas soumises à une enquête sociale.

En 2013, le service social collectif a alloué 3.583 primes pour un montant global de 279.470 EUR.

L'ASSURANCE COLLECTIVE

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

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

En 2013, ce contrat d'assurance collective couvrait 134.321 personnes.

L'ACCÈS AU SERVICE VACANCES

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

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

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

L'INFORMATION

En 2013, une vaste campagne d'information a été menée afin de présenter le service social collectif aux nombreux nouveaux mandataires locaux mais aussi de proposer des séances d'information aux administrations qui le souhaitaient.

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 différents moyens de contacter le service. Il a donc été décidé d'opter pour l'envoi à la demande, mais surtout d'exploiter les nouvelles technologies comme l'internet et, par exemple, d'utiliser le moyen de la lettre d'information électronique (*newsletter*) pour être infiniment plus présent au sein des administrations et chez les bénéficiaires.

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

FINANCES

Régulièrement, les administrations affiliées s'interrogent : que nous rapporte l'affiliation au service social collectif ? 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 au service social collectif peut se répartir en plusieurs postes qui sont tous centrés sur l'objectif premier, à savoir répondre aux besoins diversifiés des bénéficiaires.

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

L'AVENIR

En 2014, le service social collectif poursuivra une politique d'information en visant l'efficacité la plus grande possible, compte tenu de la spécificité des administrations affiliées, et en mobilisant tous les moyens à sa disposition.

À côté de cet aspect communication se trouve l'écoute des besoins des bénéficiaires. Il s'avère indispensable de faire preuve de créativité afin d'accroître encore la palette des avantages et interventions offertes aux bénéficiaires. C'est à cette tâche que s'attèlera tout le service social collectif.

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

Le service social collectif, SSC, est un des services de l'ONSSAPL. Toutes les APL sont d'office affiliées à l'ONSSAPL en matière de sécurité sociale, mais celles qui le souhaitent peuvent adhérer en plus au service social collectif, moyennant une cotisation supplémentaire.

Qu'est-ce qui peut pousser une administration à s'affilier à votre service par ces temps de crise et de rigueur budgétaire ?

La diversité et la qualité des services que nous proposons bien sûr ! Malgré la crise, nous n'avons pas eu de désaffiliation car c'est justement par ces temps difficiles que nous démontrons chaque jour toute l'utilité d'une action sociale professionnelle et indépendante !

Êtes-vous nombreux à travailler au SSC ?

Nous sommes 15, un directeur, cinq assistants administratifs et neuf assistants sociaux. Les assistants administratifs gèrent les primes automatiques, les courriers, la comptabilité, etc. Ils sont d'une aide précieuse, ce qui permet aux assistants sociaux de se consacrer au terrain. Nous gérons chacun notre secteur géographique, nous avons des contacts tant avec les administrations qu'avec les travailleurs, nous effectuons des permanences, des visites à domicile...

En matière d'action sociale, ne faites-vous pas double emploi avec les CPAS ?

Pas du tout, nous sommes même tout à fait complémentaires ! Il nous arrive très souvent, avec l'accord de la personne demandeuse, de nous associer à un processus d'aide sur le terrain ; nous travaillons ainsi en collaboration avec les autres acteurs, CPAS, services d'aide à la jeunesse, services de médiation de dettes, etc. Mais, parfois, nous sommes seuls. Vous savez, ce n'est pas toujours facile pour un travailleur du CPAS de s'adresser à ses collègues pour obtenir de l'aide et pourtant, ce n'est pas parce qu'on travaille dans un CPAS qu'on ne peut pas avoir de problème. Or, chez nous le secret professionnel est une règle d'or, jamais aucun employeur ne sait qui a un dossier chez nous et encore moins ce qu'il y a dedans.

Un service parfait donc ?

Mieux que cela, un service qui se sait imparfait et qui réfléchit tous les jours à s'améliorer ! Comme tous les autres travailleurs sociaux, nous n'avons pas de baguette magique mais nous avons des outils spécifiques, des professionnels compétents et un dynamisme à toute épreuve !



MARTINE BEGUIN
ASSISTANTE SOCIALE EN
CHEF

5.9 PROJETS 2013

GESTION DOCUMENTAIRE

En 2012, le service sécurité sociale de l'ONSSAPL a mis en production le projet Quick-Link : un système de gestion documentaire informatisé, *Document Management system* (DMS). L'objectif est d'optimiser le référencement des documents gérés quotidiennement par les collaborateurs du service sécurité sociale et, par conséquent, de renforcer la convivialité vis-à-vis des clients.

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

Pour qu'un tel système puisse fonctionner, il est inconcevable que les utilisateurs développent des pratiques de référencement individualisées. Par conséquent, concernant la méthode de travail, le maître-mot est désormais « harmonisation ».

Tout au long de l'année 2013, les pratiques de référencement de chaque cellule du service sécurité sociale ont été répertoriées, analysées, corrigées et harmonisées. Divers manuels de bonnes pratiques en termes de gestion documentaire ont ainsi été publiés et centralisés afin que chaque utilisateur puisse prendre connaissance des logiques de référencement appliquées par ses collègues et, ainsi, pouvoir retrouver facilement l'information dont il a besoin.

L'écrasante majorité des documents enregistrés dans Quick-Link par les différentes cellules ont été soumis à cette procédure d'harmonisation. À l'avenir, il restera à parfaire, à compléter ces manuels de bonnes pratiques et à contrôler leur bonne application par l'ensemble des utilisateurs.

LOI SUR LES PENSIONS DU 24 OCTOBRE 2011

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

Cotisation de responsabilisation

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

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

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

Chaque employeur affilié au Fonds de pension solidarisé de l'ONSSAPL a, en 2013, reçu un aperçu de sa contribution aux rentrées et aux dépenses du Fonds de pension solidarisé. Les employeurs qui étaient redevables de la cotisation de responsabilisation ont également reçu une demande de paiement.

En 2013, un total de 1.539 employeurs ont reçu cet aperçu des pensions. De ces employeurs, 537 ont également reçu une facture en vue du paiement de la cotisation de responsabilisation.

Le projet sera poursuivi en 2014. La lettre de notification et la facture seront envoyées dans l'e-Box de l'employeur sur le site portail de la sécurité sociale. Dans une période de transition, ils recevront aussi ces documents en version papier par la poste.

Transfert des réserves mathématiques

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

En 2013, le service sécurité sociale a débuté, en collaboration avec l'Office national des pensions et SIGEDIS, une analyse en vue du développement d'une application informatique afin de réaliser le transfert financier des réserves mathématiques. Cette analyse s'achèvera en 2014 et sera implémentée à partir de 2015.

DONNÉES D'IDENTIFICATION DES MANDATAIRES POLITIQUES DIRIGEANTS

En 2013, le service sécurité sociale a recueilli, à la demande du SPF Intérieur, les données d'identification des mandataires politiques dirigeants des zones de police locale, des communes et des villes. Ces données ont été enregistrées dans le répertoire des employeurs de l'ONSSAPL.

En 2014, ces données seront intégrées dans la banque de données de la Banque-Carrefour des entreprises (BCE), gérée par le SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie, et seront mises à disposition des employeurs.

PROJETS ET ACTIONS DU SERVICE PRESTATIONS FAMILIALES

Projet de dossier électronique d'allocations familiales

En 2013, le projet de dossier électronique d'allocations familiales s'est poursuivi par l'élaboration d'un cahier des charges. Le marché sera attribué en 2014. Ce projet est non seulement destiné à supprimer le papier, mais vise également à gagner en productivité grâce à l'utilisation d'un support unique (moins de risques de perte) et à la réduction considérable de l'espace occupé (espaces de classement et d'archivage appelés à disparaître). En outre, ce système permettra aux gestionnaires de dossiers de faire du télétravail.

Projet de renouvellement de l'application « génération de documents »

Le projet de renouvellement de l'application « génération de documents » était entré en production en 2012. L'application utilisée est plus souple et plus performante que celles qui étaient utilisées jusqu'ici. Elle permet, en outre, une augmentation significative de la qualité des communications écrites avec les familles. La dernière phase de la mise en œuvre de ce projet concerne les documents dits « intelligents », c'est-à-dire des documents dont le contenu et la taille peuvent varier en fonction des informations à communiquer, du nombre d'acteurs du dossier, ... et/ou des documents qui contiennent des tableaux de calculs. Un volet entier est d'ailleurs consacré à la révision des notifications d'indus, et de nouveaux modules de motivations sont également prévus. Cette dernière phase s'est presque complètement terminée dans le courant de l'année 2013.

L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

JOHAN VAN DER BRUGGEN
DIRECTEUR



MICHEL BATAILLE
DIRECTEUR ADJOINT

Dans quel contexte cette enquête a-t-elle été menée ?

Johan : En octobre 2011, l'ensemble des administrations provinciales et locales, des secrétariats *Full Service*, des prestataires de service et des développeurs de logiciel a été invité à participer à une enquête de satisfaction relative à la prestation de service de l'ONSSAPL des 12 mois écoulés. Une première analyse des résultats en 2011 indiquait en général une satisfaction plutôt élevée ($\pm 70\%$) de nos principaux clients concernant la prestation de service.

Michel : En 2012, le service sécurité sociale a effectué une analyse détaillée et a défini une série de points d'action sur les aspects les plus manifestes de cette enquête de satisfaction. À l'époque, quelques actions avaient déjà été entreprises, mais plusieurs de ces engagements ont également été formalisés dans le contrat d'administration pour les années 2013 à 2015.

Quelles sont précisément les actions concernées ?

M: Cela concerne notamment la révision du système de facturation, l'offre de formulaires interactifs et l'harmonisation des flux financiers, mais aussi l'élargissement du principe de SPOC ou encore la mise en correspondance entre le site web de l'ONSSAPL et le site portail de la sécurité sociale.

Pourquoi une révision du système de facturation était-elle nécessaire ?

J: Suite à l'analyse des résultats de l'enquête de satisfaction, l'Office a entre autres décidé d'optimiser son système de facturation dans le sens d'une augmentation de sa convivialité d'utilisation. Ainsi, en 2013, l'ONSSAPL a procédé à l'analyse d'un système de facturation électronique. Au cours de cette analyse et en fonction des commentaires recueillis lors de l'enquête de satisfaction, le lay-out et le contenu des factures ont été révisés afin de les rendre plus clairs et compréhensibles pour les affiliés. La mise en production de cette nouvelle facture est prévue pour 2014.

Vous avez également parlé de formulaires interactifs, que concernent-ils ?

J: Tout à fait, ils concernent le Maribel social. La demande d'emplois supplémentaires dans le cadre du Maribel social se fait au moyen d'un formulaire que l'employeur doit introduire dans un délai déterminé. Cette demande doit être accompagnée du rapport du comité de concertation syndicale compétent, comportant l'avis des organisations représentatives syndicales. Il est ressorti de l'enquête que cette méthode de travail représente une importante charge administrative pour les employeurs. L'Office s'est donc engagé, dans le contrat d'administration en cours, à leur offrir les formulaires actuels de manière interactive.

M: Les employeurs auront par conséquent la possibilité d'introduire une demande en ligne, en joignant le rapport du comité de concertation syndicale en annexe. Le développement de cette application engendrera une simplification administrative ainsi qu'une diminution des délais de procédure. L'analyse fonctionnelle a été réalisée en 2013. L'objectif est de développer la nouvelle application en 2014 afin que les employeurs puissent utiliser les nouveaux formulaires interactifs dans le courant de l'année 2015.

Pouvez-vous évoquer l'harmonisation des flux financiers ?

J: Parallèlement au Maribel social, l'ONSSAPL alloue d'autres subventions telles que les primes FBI, les primes ACS et les contrats de sécurité. Ces primes relèvent actuellement d'une opération financière spécifique, sans uniformité au niveau des dates de paiement.

M: Dans le contrat d'administration 2013-2015, l'ONSSAPL s'engage à harmoniser les dates de paiement de ces subventions par l'intermédiaire d'un paiement mensuel unique. L'employeur recevra un récapitulatif mensuel des montants versés par prime à laquelle il a droit. La réalisation de cet objectif dépendra du développement d'une nouvelle application informatique, en collaboration avec les institutions bancaires concernées, afin de garantir le bon déroulement des opérations financières susmentionnées.

J: L'ONSSAPL espère grâce à cet engagement améliorer l'exhaustivité et la clarté des flux financiers. Les résultats de l'enquête de satisfaction indiquent d'ailleurs que ce souhait est partagé par les employeurs concernés. Au cours de l'année 2013, une analyse des besoins techniques, budgétaires et humains a été réalisée au moyen d'une étude de faisabilité.

En quoi consiste le principe de SPOC?

J: Ce principe implique que chaque gestionnaire de dossier est le point de contact d'un groupe fixe d'employeurs et/ou prestataires de service pour toutes les matières qui relèvent de l'ONSSAPL. Le traitement des diverses déclarations (DmfAPPL et DIMONA) et la gestion du répertoire des employeurs s'effectuent conformément au principe de SPOC que le service sécurité sociale applique depuis plusieurs années.

M: L'enquête de satisfaction a montré que le principe de SPOC est très apprécié des administrations affiliées et que celles-ci souhaitent un approfondissement et un développement plus avant de ce principe.

Et qu'avez-vous mis en place ?

M: Nous avons créé la fonction « SPOC prestataire de service », pour laquelle quatre personnes au sein du service sécurité sociale ont été désignées. Cette fonction consiste à assurer un support de première ligne le plus efficace possible pour l'ensemble des SFS et autres prestataires de service. Le même principe sera implémenté en 2014 pour toutes les demandes relatives au Maribel social. De cette manière, nous tentons d'étendre le système de SPOC.



J: Il y a également l'utilisation d'adresses email génériques garantissant la permanence du traitement des questions entrantes et l'implication des gestionnaires de dossier dans la préparation des concertations individuelles avec tous les prestataires de service, de sorte que les points d'attention importants puissent être mis à l'ordre du jour et que les prestataires de service aient ainsi une image exhaustive de la situation de leurs clients.

Le site web est-il un moyen de communication important ?

J: Oui. En 2012, nous avons déjà entrepris quelques actions pour améliorer la satisfaction relative à la qualité de la communication émanant de l'ONSSAPL. Nous avons à cet effet réalisé une analyse de la structure et du contenu du site internet et de sa correspondance avec le site portail, compte tenu des suggestions formulées par les administrations dans l'enquête de satisfaction. Cette analyse a donné lieu au lancement d'un nouveau projet, à savoir la transformation du site web de l'ONSSAPL.

M: En 2013, nous avons poursuivi le déploiement de ce projet, qui contient deux volets : la correspondance entre les contenus et la révision de la structure. L'harmonisation du contenu du site web de l'ONSSAPL (partie employeurs) avec celui du site portail de la sécurité sociale a été achevée en 2013. Les textes du site web ont été réécrits et mis à jour. La référence au site portail a également été mentionnée à chaque fois que cela s'avérait nécessaire. De par cette harmonisation, nous espérons accroître au maximum la lisibilité du site web et permettre à l'utilisateur de retrouver plus rapidement et facilement les informations adéquates. Le deuxième volet, la révision de la structure du site web de l'ONSSAPL, est prévu pour les années à venir.

6.1 SERVICES SUPPORT



WIM BROUCKE
DIRECTEUR

Les services support ont pour mission de fournir un soutien, orienté client, au management et aux autres services afin que ceux-ci puissent se concentrer sur leurs activités principales et objectifs stratégiques.

Le 12 juillet 2013, le conseil des ministres a approuvé le projet de loi portant création de l'Office des régimes particuliers de sécurité sociale, qui fusionne l'ONSSAPL et l'OSSOM. Dans une optique de rationalisation, d'efficacité et de synergies entre IPSS, le gouvernement a décidé que l'OSSOM et l'ONSSAPL uniraient leurs efforts à partir du 1^{er} janvier 2015. Cette décision allait transformer l'avenir de l'ONSSAPL.

Un des points les plus importants de cette fusion est notamment l'intégration de l'ensemble des services de support (HR, ICT, Facility et Budget & Finances) des deux institutions.

Afin de pouvoir démarrer au 1^{er} janvier 2015, dès août 2013, une cinquantaine de projets et actions a été identifiée lors d'un premier séminaire stratégique. Pour la majorité d'entre eux, les chefs de projet étaient essentiellement issus des services support. La préparation de la fusion, tout en garantissant la qualité du service aux services de production, est devenue le grand défi de l'année 2013 à l'ONSSAPL.

6.1.1 HUMAN RESOURCES

La gestion traditionnelle du personnel axée sur les matières administratives et centrée sur l'opérationnalité est restée naturellement en 2013 un élément essentiel des activités du service des ressources humaines.

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

Les membres du personnel HR ont mis tout en œuvre en 2013 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.

INFORMATIONS CHIFFRÉES CONCERNANT LE PERSONNEL

EFFECTIF DU PERSONNEL

Au 31 décembre 2013, 359 travailleurs participaient au fonctionnement de l'ONSSAPL.

Subdivision en fonction du niveau de carrière :

Management	2	0,56%
Niveau A	56	15,60%
Niveau B	71	19,78%
Niveau C	196	54,59%
Niveau D	34	9,47%

Subdivision en fonction du statut :

Mandataire	2	0,56%
Statutaire	252	70,19%
Stagiaire	13	3,62%
Contractuel	92	25,63%

Subdivision en fonction de l'âge :

Entre 20 et 29	52	14,48%
Entre 30 et 39	108	30,09%
Entre 40 et 49	89	24,79%
Entre 50 et 59	95	26,46%
Entre 60 et 64	15	4,18%

Subdivision en fonction du sexe et du niveau :

	H		F	
Management	2	100,00%	0	0,00%
Niveau A	29	51,79%	27	48,21%
Niveau B	24	33,80%	47	66,20%
Niveau C	60	30,61%	136	69,39%
Niveau D	12	35,29%	22	64,71%
Total	127	35,38%	232	64,62%

MOUVEMENTS DU PERSONNEL

En 2013, treize nouveaux membres du personnel sont entrés en service, dont trois hommes et dix femmes, il s'agissait de trois francophones et de dix néerlandophones. De ces treize engagements, six ont été réalisés au niveau C, trois au niveau A, trois au niveau B et un au niveau D.

Concernant le statut, quatre contractuels et neuf stagiaires sont entrés en service.

Douze membres du personnel ont débuté en 2013 un stage en qualité de fonctionnaire statutaire à l'ONSSAPL. Trois d'entre eux étaient déjà occupés comme contractuel avant leur admission au stage.

Vingt-et-un membres du personnel ont quitté en 2013 notre institution, dont onze sont partis à la retraite.

FRAIS DU PERSONNEL

Le budget du personnel pour 2013 s'élevait à 20.790.430 EUR. Fin 2013, 97,90% de ce budget ont été effectivement dépensés.

PROJETS HR EN 2013

PLAN OPÉRATIONNEL

L'exécution et le suivi des objectifs stratégiques HRM se fait au moyen d'un plan opérationnel annuel. Le plan 2013 reprenait notamment la participation au FED20 (il s'agit d'un *benchmark* annuel au sein de la fonction publique fédérale d'une vingtaine d'indicateurs HR), un suivi quantitatif et qualitatif permanent du degré et du mode d'exécution des cycles d'évaluation des collaborateurs, et la promotion de stages universitaires dans l'organisme, qui offrent la possibilité aux jeunes d'avoir une première expérience professionnelle et de contribuer à une meilleure image et publicité de l'institution.

PLAN DE FORMATION

Comme chaque année, un plan de formation a également été rédigé pour 2013. L'objectif de ce plan est de faire évoluer le développement des collaborateurs dans la bonne direction afin d'atteindre efficacement les objectifs de management de l'ONSSAPL.

Le contrat d'administration 2013-2015 prévoit un minimum de 70.000 EUR sur base annuelle pour l'organisation des formations nécessaires. Parallèlement à l'IFA, l'Institut de formation de l'administration fédérale, l'ONSSAPL a souvent recours aussi à des entreprises externes de formation. Ces firmes externes offrent souvent des formations sur mesure qui correspondent mieux aux besoins des services.

En 2013, 96% du budget de formation total a été utilisé pour les formations, ce qui représente un total de 878 jours de formation. Il en ressort un besoin important et constant de formation et de développement des collaborateurs.

SYNERGIES HR

Dans le cadre du développement de sa politique HR, l'ONSSAPL constitue un partenaire stratégique et un contributeur actif aux objectifs de synergies 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 et l'organisation d'activités de formation dans le cadre de besoins collectifs de compétences.

CYCLES D'ÉVALUATION

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

En vue d'informer le personnel, le service HR a organisé, fin 2013, une série de sessions d'information expliquant l'entrée en vigueur et les règles de ces cycles d'évaluation. Ce nouveau système de cycles d'évaluation s'appliquera à partir du 1^{er} janvier 2014.

ARNO WEB

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

En 2013, le service HR a réalisé son implémentation. Arno Web donne accès à tout le personnel de l'ONSSAPL à des données personnelles et leur offre la possibilité de les modifier. En cas d'adaptations, Arno Web envoie une confirmation de sauvegarde des données (par exemple, l'adresse, le numéro de téléphone, le numéro de compte, ...).

Les fiches de rémunération et une série d'autres documents, comme la fiche fiscale et l'aperçu du crédit maladie pour les statutaires sont mises à disposition du personnel par voie électronique via Arno Web.

Arno Web dispose également d'un volet, en cogestion avec le service communication, reprenant en permanence diverses informations pour le personnel (par exemple, le règlement de travail, les notes de services, les communications au personnel, ...).

TÉLÉTRAVAIL

Le télétravail est une forme de travail à part entière à l'ONSSAPL depuis fin 2012. Fin 2013, pas moins de 122 collaborateurs disposaient de la possibilité de pratiquer le télétravail. 79 collaborateurs ont effectivement recours à cette possibilité, dont 46 à jour fixe dans la semaine (maximum deux jours par semaine) et 33 selon des jours variables dans le mois (maximum trois jours pas mois). La plupart des télétravailleurs effectuent leurs prestations à domicile.

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

ABSENTÉISME

Ces dernières années, l'application d'une politique de lutte contre l'absentéisme pour maladie a été amorcée. Une première action prévoyait un suivi permanent des chiffres de l'absentéisme.

Par rapport à des institutions publiques de même taille ayant des activités quasiment identiques et par rapport à la moyenne de la fonction publique fédérale, l'ONSSAPL présentait systématiquement par le passé une statistique¹ supérieure de 1% à 2% (derniers chiffres pour l'ONSSAPL : 7,18% en 2011 et 7,82% en 2012).

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

En 2013, une nouvelle action a été ajoutée. Les chefs de service sont désormais plus impliqués dans le suivi des absences de leurs collaborateurs. À cet effet, ils peuvent anticiper de manière ciblée certaines absences. Notamment au moyen d'un entretien préalable au retour d'un membre du personnel en maladie de longue durée. Cet entretien permet au chef de faciliter la réintégration du collaborateur. Il est également possible de réagir aux absences fréquentes au moyen d'un entretien relatif à l'absentéisme. Cet entretien permet au chef de discuter avec son collaborateur de la problématique, de lui fournir le soutien nécessaire et de convenir avec le collaborateur de mesures en vue d'éviter une nouvelle absence.

Le service HR constate que cette approche, parallèlement à la retraite d'un certain nombre d'absents de longue durée, a permis de ramener le pourcentage d'absentéisme à 5,77% en 2013.

¹ Pourcentage d'absentéisme pour maladie : le nombre de jours d'absentéisme x 100 divisé par le produit du nombre d'ETP et du nombre de jours à prester par un ETP (261 jours en 2013)

ACCUEIL DES NOUVEAUX COLLABORATEURS

Comment se déroule une session d'accueil des nouveaux collaborateurs ?

Elle commence par une session commune aux néerlandophones et aux francophones. L'administrateur général et son adjoint se présentent et adressent un mot de bienvenue pour présenter l'ONSSAPL à travers ses différentes missions. Ils parlent également aux nouvelles recrues du rôle essentiel qu'elles ont à jouer, elles aussi, au sein de l'organisation pour atteindre les objectifs fixés.

Après quoi les deux groupes sont séparés et assistent à une présentation plus détaillée de l'institution axée sur la structure. Ensuite, c'est au tour des différents services de se présenter et l'après-midi s'achève par le service HR qui fournit des informations pratiques et évoque brièvement le règlement de travail. Une pause commune est également organisée.



CRISTIANO ANTUNES
RECRUTEMENT ET DÉVELOPPEMENT
DES COMPÉTENCES

Quelles informations sont délivrées aux participants ?

Il y a celles de type organisationnel, à savoir tout ce qui concerne la vision, les missions et les valeurs ainsi que les organigrammes. On explique en quoi consiste les différents organes de gestion de l'ONSSAPL et on évoque également les représentations syndicales. Mais il y a aussi des informations d'ordre pratique, notamment sur le règlement d'ordre intérieur, la formation, les congés et les absences diverses, etc.

Combien de fois par an organisez-vous cette journée ?

Il y a deux rencontres par an. Nous convions alors les personnes qui sont entrées en service durant les six mois précédents et nous invitons également les stagiaires scolaires à participer. C'est positif pour les gens de se rencontrer en petit comité, cela permet de créer des liens.

6.1.2 ICT

Le service ICT est responsable des missions suivantes :

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

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

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

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

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

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

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

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

ICT compte deux départements, « développement » et « production et infrastructure » sous la supervision d'une seule direction. ICT se compose de 29 collaborateurs dont 11 sont détachés par la Smals, un partenaire ICT qui assiste les institutions du secteur social et du secteur des soins de santé en ce qui concerne leur gestion informatique.

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

Les portables sont mis à disposition du personnel itinérant (inspection, SSC), du personnel informatique et, depuis un an, de 90 télétravailleurs.

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

Le parc de serveurs se compose des éléments suivants :

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



LUC DUYCK
RESPONSABLE DU
DÉPARTEMENT
PRODUCTION ET
INFRASTRUCTURE

En 2013, c'est avec succès que le département 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, parallèlement à la gestion quotidienne de l'infrastructure informatique et matérielle, englobaient les divers projets suivants :

EXTENSION DU PROJET BUSINESS INTELLIGENCE (COGNOS)

Fin 2012, les nouveaux objectifs ont été fixés dans le cadre du nouveau contrat d'administration. Un certain nombre de nouveaux rapports ont dû être développés dans ce cadre. Le tout a été repris dans une charte de projet.

Parallèlement à ces nouveaux rapports, il convenait d'adapter un certain nombre de rapports existants afin d'intégrer les modifications réalisées à certaines applications. Par exemple, pour le nouveau plan comptable et les travaux préparatoires dans le cadre de la régionalisation des activités des allocations familiales. Afin de pouvoir réaliser tous ces développements et adaptations conformément au calendrier, une nouvelle recrue a intégré l'équipe *Business Intelligence*.

EXTENSION HP EXSTREAM

Au cours de l'année 2013, une série de nouveaux documents ont été développés pour le service prestations familiales dans l'application *HP Exstream*.

L'implémentation de *HP Exstream* a permis aux gestionnaires de dossier de transmettre de plus en plus de courriers directement à l'imprimerie, en vue de leur envoi. L'imprimerie centrale s'occupe de l'impression, de la mise sous pli automatique et de la préparation pour la Poste. C'est une procédure plus efficace qui permettra à terme de mettre en place le télétravail.

En 2013, *HP Exstream* a été utilisé aussi pour des développements dans d'autres départements. Le développement de documents fournis directement via l'*e-Box* de l'employeur était sous-jacent à un certain nombre de projets pour le service sécurité sociale.

RENOUVELLEMENT DU PARC DES IMPRIMANTES DE PRODUCTION

En mai 2013, les imprimantes de production ont été remplacées. Deux imprimantes noir & blanc et une imprimante couleurs ont été remplacées par une imprimante noir & blanc et une imprimante couleurs. Les deux sont équipées des modules de finition nécessaires et disposent d'une capacité qui correspond mieux à la demande actuelle.

Grâce aux nouvelles fonctionnalités, certaines brochures peuvent désormais être imprimées en couleurs en interne. On évite ainsi un travail d'impression en externe plus onéreux. Parallèlement au renouvellement de ces imprimantes de production, le *Service Level Agreement* de l'imprimerie a également été adapté.

DÉPLOIEMENT D'UNE SOLUTION SOFTPHONE

En 2013, une solution *softphone* (téléphone virtuel) a été testée et déployée. Celle-ci permet d'utiliser sur le lieu de télétravail les mêmes fonctionnalités/numéros de téléphone que dans les locaux de l'ONSSAPL.

MISE EN PLACE D'UPS (ALIMENTATION ÉLECTRIQUE ININTERRUPTIBLE)

En vue de garantir la qualité de la téléphonie, le service ICT a veillé en 2013 à la mise en place de 13 UPS (dont trois dans les centres régionaux) destinées à protéger les centraux téléphoniques et les éléments actifs du réseau contre les microcoupures du réseau électrique.



BÉATRICE PINEAU
RESPONSABLE DU
DÉPARTEMENT
DÉVELOPPEMENT

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

DÉPARTEMENT DÉVELOPPEMENT

En 2013, l'accent a été mis sur :

Pour la DmfAPPL

- Développement de la cotisation de responsabilisation :
 - Implémentation du calcul de la responsabilisation et du fichier PIA résultant.
 - Création de la lettre vers les employeurs avec l'outil de reporting *HP Extream*.
- Suppression de l'affiliation Ethias au niveau de l'affiliation au service social collectif. Cette donnée est actuellement gérée par le service SSC dans sa propre application.
- Modification des lettres de régularisation des primes syndicales suite au changement de programme de reporting.
- Modification des comptes budgétaires dans les fichiers PIA (solde, répartition, Maribel, avances, ...) afin de satisfaire aux nouvelles normes.
- Développement de l'application Elysium qui permet aux inspecteurs d'obtenir toutes les données trimestrielles utilisées lors d'un contrôle :
 - Écrans d'introduction des demandes.
 - Génération de divers fichiers Excel qui sont sauvegardés dans le répertoire de l'inspecteur.
- Adaptation du flux (P040) entre l'ONSSAPL et la Smals pour répondre aux exigences du service sécurité sociale.
- Modifications de l'application RX pour permettre aux employeurs d'introduire leur demande de changement d'affiliation au service social et aux systèmes des pensions (premier et second pilier), d'introduire les modifications concernant le gestionnaire local, les mandataires politiques et les données financières.

Pour le SSC

- L'amélioration de la fiche de base de l'employeur (ajout de l'affiliation à Ethias ou à une autre assurance hospitalière complémentaire, d'une zone commentaire/bloc note, ...).
- Modification de l'enquête sociale :
 - Modifications des données confidentielles (écrans, base de données, ...).
 - Ajout d'une nouvelle fonctionnalité pour permettre aux utilisateurs de présenter une enquête sociale sans devoir introduire d'intervention.
 - Ajout d'une nouvelle zone « proposition ».
 - Modification du lay-out des enquêtes sociales et changement de la description/programmation pour correspondre au nouveau système de reporting.
- Les réponses fournies aux différentes demandes ponctuelles pour les statistiques du service.

6.1.3 FACILITY

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

ÉCONOMAT

BÂTIMENT

EXPÉDITION

CAFÉTÉRIA

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

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

ACCUEIL DES VISITEURS

L'espace d'accueil est celui du premier contact avec le client. En vue d'améliorer l'accueil, a été mis en place le système d'enregistrement des visiteurs « Carta + ». Les visiteurs peuvent, grâce à un numéro, évaluer grâce à l'écran leur temps d'attente et identifier le guichet auquel se présenter.

Le système permet également un suivi des visiteurs par service et l'examen des données statistiques.

SUIVI DU CONTRAT D'ADMINISTRATION

Le service facility s'engage à suivre le contrat d'administration. En 2013, le service a dès lors travaillé aux points ci-dessous.

Politique d'achat

Pour veiller à ce que les achats soient réalisés conformément à la législation en matière de marchés publics, un système de dialogue interne entre les SPOC des directions concernées a été institué.

Un tableau a été développé pour le suivi des adjudications publiques. Ce tableau est mis à jour par chaque service qui conclut des marchés publics, les collaborateurs concernés ont reçu une formation en la matière. Ce tableau permet également de vérifier que les clauses liées au développement durable sont prises en considération.

Les achats pour l'ONSSAPL s'opèrent tant que possible par l'intermédiaire du système FOR-CMS. L'Office bénéficie ainsi d'avantages d'échelle considérables. Toutes les commandes qui se déroulent hors FOR-CMS doivent être accompagnées d'une motivation.

Éco-efficience

En 2013, le projet Éco-efficience a vu le jour afin d'analyser et de réduire la consommation d'énergie de l'ONSSAPL. La Régie des bâtiments a développé l'*Environmental Information System* (EIS) qui permettra à l'Office de suivre sa consommation d'énergie. L'EIS permet de donner un aperçu immédiat et de faire une analyse mensuelle de la consommation. Les immeubles à Bruxelles ont déjà été enregistrés et le suivi va démarrer.

Accès aux personnes à mobilité réduite

L'accessibilité des bâtiments est importante. C'est pourquoi tous les nouveaux projets démarrés par l'ONSSAPL satisfont aux exigences en matière d'accès des personnes à mobilité réduite, tant pour les visiteurs que pour le personnel.

FOCUS SUR LES MARCHÉS PUBLICS

Comment se déroule un marché public?

Pour rappel, tout achat conclu pour le compte de l'État est un marché public. Cependant, les règles à suivre diffèrent en fonction du montant estimé et de l'objet du marché : le type de procédure, la publication ou non, les seuils de publication, etc. Le service facility effectue des marchés publics pour son propre fonctionnement et accompagne également les services de l'ONSSAPL qui doivent lancer des marchés publics.

La première phase consiste à définir les besoins. De quoi avons-nous besoin exactement ? En quelle quantité ? Quels sont les objectifs poursuivis, la finalité ? Lorsque le besoin est validé, la phase de prospection débute. Ensuite, une estimation budgétaire est réalisée et en fonction des besoins validés, les estimations sont inscrites dans le budget correspondant. Il convient ensuite de sélectionner la procédure à suivre. La loi du 15 juin 2006 et l'AR du 14 janvier 2014 sur les marchés publics fixent les différents types de marchés publics et les seuils financiers pour les différents niveaux de publication.

Il y a l'appel d'offres ouvert ou restreint, l'adjudication ouverte ou restreinte, la procédure négociée avec ou sans publicité ou directe avec publicité, le dialogue compétitif, le concours de projets et la concession de travaux. Toutes les procédures ne s'appliquent pas forcément à nos besoins.

Depuis le 1^{er} juillet 2013, de nombreux changements législatifs sont entrés en vigueur. Au-dessus de certains montants, les marchés doivent être publiés au niveau européen.



NICOLE TSIEBOS
CHEF DE SERVICE

Le cahier des charges est alors rédigé en fonction de l'objet du marché. Le cahier des charges validé est ensuite publié. Pour la publication des marchés publics, l'ONSSAPL s'est engagé à utiliser les applications électroniques *E-notification* et *Free Market (E-procurement)*. Arrive la date d'ouverture des offres. Elles peuvent être reçues par voie électronique *E-tendering*. L'ouverture se fait toujours via *E-tendering*, le procès verbal est rédigé au moyen de cette application.

Les offres reçues sont analysées par un comité quant à leur régularité ; une sélection qualitative et administrative est opérée avant de procéder à une analyse des critères d'attribution. Tout au long de la procédure, les principes d'égalité, de non-discrimination et de transparence sont de mise.

Une proposition d'attribution est adressée au pouvoir adjudicateur et, selon le montant, aussi au commissaire du gouvernement. Une notification d'attribution est alors adressée au soumissionnaire retenu avec, selon le cas, un délai d'attente avant de commencer le marché. Les soumissionnaires non retenus reçoivent également une communication les informant de la décision. Les soumissionnaires ont toujours la possibilité d'exercer un droit de recours auprès du Conseil d'État.

6.1.4 BUDGET & FINANCES

CYCLE BUDGÉTAIRE

Le suivi du cycle budgétaire relève des missions centrales du service budget & finances. L'intérêt de cette mission a crû à travers les années en raison des mesures successives d'économie concernant le budget de gestion et en raison des obligations supplémentaires en matière de rapportage.

Le cycle budgétaire couvre une période de trois ans et s'articule en trois grandes phases.

En 2013, les activités suivantes ont été réalisées :

1. La phase préparatoire ou de création du budget 2014 : il s'agit de la cartographie des besoins des services de production et de support et de leur adaptation aux normes imposées par le gouvernement. Il y a deux étapes : la rédaction de la préfiguration (dans les mois de mai et juin) et la rédaction du budget initial (dans les mois de septembre et octobre).
2. La phase exécutoire du budget 2013 : ceci implique un suivi mensuel et un rapportage aux instances internes et externes.
3. La phase de clôture avec l'écriture des comptes de l'exercice 2012.

PLAN DE TRÉSORERIE

L'ONSSAPL présente beaucoup de flux financiers entrants et sortants. D'une part, sont perçues diverses sortes de cotisations légales et conventionnelles. D'autre part, sont versées les allocations familiales, les interventions du service social collectif, les primes relatives aux mesures de promotion de l'emploi, comme le Maribel social, les ACS, les FBI et les contrats de sécurité. L'Office est également responsable du reversement à la Gestion globale, au secteur des pensions, au FMP, à l'ONVA, à l'ONAFTS et aux divers services sociaux des administrations provinciales et locales.

Il était nécessaire d'harmoniser ces flux financiers entrants et sortants. Cela a mené à la rédaction d'un plan de trésorerie qui fait l'objet d'un débat trimestriel au conseil de direction.

Les résultats des trimestres passés sont, à cet effet, analysés et les projections pour l'avenir rectifiées si nécessaire.

NOUVEAU PLAN COMPTABLE

Au 1^{er} janvier 2014, un nouveau plan comptable a été institué pour les institutions publiques de sécurité sociale.

Cela a engendré en 2013 une importante charge de travail. Le logiciel comptable devait être adapté ; il convenait de créer une nouvelle base de données et d'opérer une conversion des anciens comptes vers les nouveaux comptes. Il a fallu en outre créer de nouveaux modèles de rapportage.

6.2 SOUTIEN AU MANAGEMENT

SECRETARIAT DE DIRECTION

COMMUNICATION

TRADUCTION

PMO

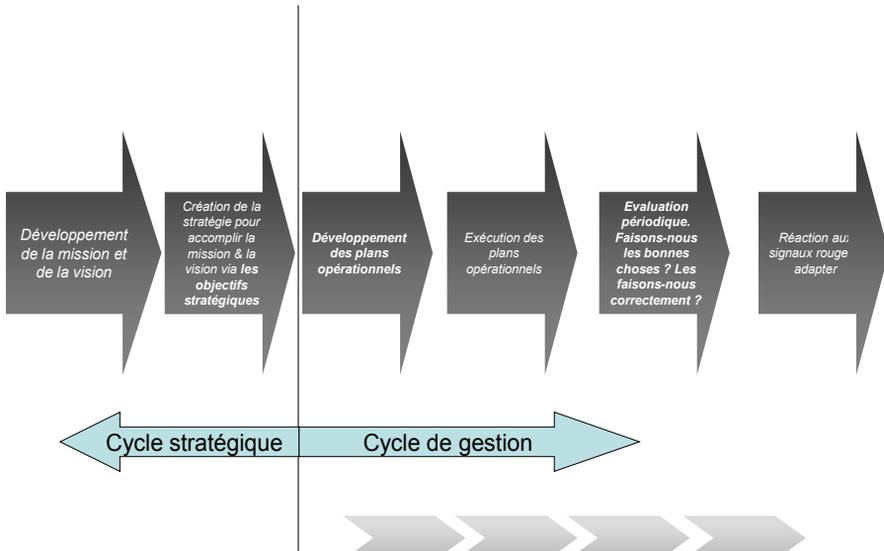
6.2.1 PMO

CYCLE DE GESTION ET PLAN OPÉRATIONNEL

L'année 2013 était placée sous le signe de la préparation à l'introduction du cycle de gestion.

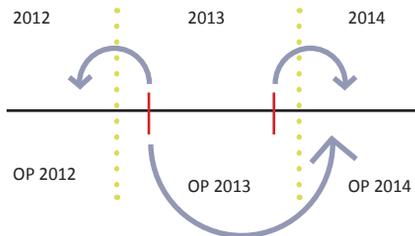
Le cycle de gestion est « un processus qui doit permettre à l'organisation, en utilisant à bon escient les instruments de gestion disponibles et en prenant les dispositions adéquates, de réaliser au maximum et de façon performante ses objectifs (sa stratégie) » (Bruggeman).

Cycle stratégique et de gestion



Une première proposition schématique, accompagnée de modèles et d'un plan de route, a, à cet effet, été élaborée. Le plan opérationnel est toujours le point de départ et le point final du cycle de gestion.

Comme le montre la représentation ci-dessous, le cycle de gestion comprend plusieurs niveaux au sein d'une organisation et plusieurs périodes qui se chevauchent.



Grâce aux travaux préparatoires de PMO et à l'investissement des divers services, fin 2013, chaque service disposait de son propre plan opérationnel pour l'année 2014. Il se compose d'objectifs SMART (issus entre autre du contrat d'administration) et de leurs indicateurs, d'une estimation des ressources humaines nécessaires, d'une analyse des risques. Il comporte également les projets spécifiques.

Tous les plans opérationnels font l'objet d'un suivi mensuel interne à chaque service. Chaque trimestre les données des plans opérationnels sont consolidées par PMO et rapportées à la direction. Celle-ci examine l'état d'exécution de chaque plan, et ainsi la concrétisation du plan stratégique (contrat d'administration). Sont aussi abordés les problèmes rencontrés et les solutions mises en place ou à prévoir. Si cela s'avère nécessaire, des plans d'action sont mis au point.

GESTION STRATÉGIQUE DES RISQUES

La gestion des risques stratégiques est axée sur l'analyse d'événements incertains qui peuvent avoir un impact sur la réalisation des objectifs stratégiques de notre organisation.

À l'occasion de son séminaire de printemps, l'ONSSAPL actualise annuellement la liste des risques stratégiques. Après identification des risques, nous procédons à leur analyse et à leur évaluation. Les risques identifiés sont estimés en fonction de leur impact, de leur probabilité et de leur degré de maturité.

Le résultat est un classement des risques résiduels indiquant pour chaque risque son propriétaire, l'action correspondante pour éviter, accepter, transférer ou réduire le risque concerné et les mesures de gestion appropriées.

Cette méthode de travail nous permet de gérer de manière structurelle les risques qui pourraient entraver la réalisation des objectifs stratégiques.

PROJETS STRATÉGIQUES

Parallèlement, PMO est toujours responsable de la gestion des projets stratégiques.

En 2013, 24 nouveaux projets ont été ajoutés au portefeuille de projets en vue d'améliorer le fonctionnement interne et la prestation de service à l'égard de nos usagers.

Voici quelques exemples de projets :

1. La rédaction d'une charte pour une administration à l'écoute des usagers. Ce projet a notamment les objectifs suivants : l'envoi d'un accusé de réception lors d'une demande d'informations, l'envoi d'une lettre d'informations à tous les employeurs affiliés du SSC, la création d'un service de réclamations, ...
2. La prolongation et l'amélioration de l'assurance hospitalisation collective pour la période de 2014 à 2016.
3. Le développement de l'application Arno Web. Cette nouvelle application permet aux membres du personnel de consulter et d'adapter à tout moment leurs données personnelles. Elle permet également de consulter des informations générales ou des informations propres au service.

ZOOM SUR PMO

En quoi l'année 2013 a-t-elle été marquante pour PMO ?

La nouveauté pour PMO, en 2013, c'est l'accompagnement de chaque service dans l'implémentation et la formalisation de son plan opérationnel. En effet, l'Office ne cesse de progresser dans sa volonté de professionnalisation par l'introduction et le développement de certains outils de gestion et ce, dans le but de réaliser ses objectifs de la meilleure manière qui soit.

Quels sont-ils ces instruments ?

Il y a la gestion de projets, avec laquelle on a commencé, et maintenant on a introduit un modèle de plan opérationnel lié aux cycles de gestion de l'organisation.

Que permettent de réaliser ces cycles pour une organisation comme l'ONSSAPL ?

Il s'agit d'un outil de gestion intégrée du plan stratégique (le contrat d'administration). La stratégie donne le cap à suivre, la direction dans laquelle l'organisation veut aller mais pour cela, elle doit se traduire en actions concrètes. C'est-à-dire que chaque service décline la partie du contrat d'administration qui le concerne en un plan opérationnel. Ceci donne lieu à la définition d'objectifs réalisés sur le terrain et des besoins nécessaires (ressources humaines et budget) pour les réaliser. Cela permet aussi de décider quel projet peut aider à sa réalisation.



CHRISTEL RENARD
CHEF DE SERVICE

Ensuite, ces objectifs sont introduits au sein des cycles d'évaluation de chaque agent. Ainsi, la boucle est bouclée ! Le lien est fait entre la stratégie et son exécution sur le terrain, c'est-à-dire le travail concret de chaque agent. Ce qui est important pour le personnel qui va devoir exécuter ces missions, c'est justement de connaître ce cap.

Et les services voient-ils une différence dans leur manière de fonctionner ?

Les services n'ont pas attendu PMO pour établir des plans d'action pour exécuter la stratégie. Ce que nous avons fait, c'est standardiser les plans opérationnels de manière à ce que chaque service travaille sur un même modèle, et ait les mêmes outils à sa disposition. Ainsi, le management peut exploiter au mieux les résultats de chaque plan et faire ses choix de gestion en conséquence.

Le suivi des projets stratégiques existant a été intégré dans les nouveautés. On a voulu éviter de multiplier les systèmes de suivi. Ce que nous visons, c'est la simplification et l'efficacité.

6.2.2 COMMUNICATION

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

SITE WEB

Pour le volet externe, le service gère le site web de l'ONSSAPL, canal de communication principal et incontournable pour entrer en contact avec son public. Il sert de centre d'information pour les acteurs des dossiers d'allocations familiales, à savoir les attributaires, allocataires et bénéficiaires (partie citoyen), les administrations locales, les Secrétariats Full Service, les prestataires de services, les développeurs de logiciels, les partenaires politiques, les autres IPSS et autres partenaires (partie employeur), ainsi que pour les bénéficiaires du service social collectif.

Le site web de l'ONSSAPL sert également d'accès au [site portail de la sécurité sociale](#). Le service communication veille ainsi à ce que chaque page puisse servir de tremplin vers une thématique correspondante sur le site portail de la sécurité sociale.

PROJET DE MODERNISATION DU SITE INTERNET

En 2012 débutait le projet relatif à la modernisation du site web de l'ONSSAPL. Ce projet a été achevé avec succès en 2013. L'ONSSAPL gère dorénavant son site web avec *content management system Drupal 7*. La gestion du site web est aujourd'hui plus simple et plus efficace, ce qui représente un gain significatif d'un point de vue opérationnel. C'est aussi un progrès sur le plan stratégique car l'ONSSAPL offre désormais à ses clients et groupes cibles un site web plus synoptique et convivial. En collaboration avec les autres services, tous les contenus (textes, titres, tableaux, ...) ont été contrôlés, adaptés et restructurés.

NEWSLETTER MENSUELLE

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

INFONET

En interne, le rôle du service est d'assurer la transmission des valeurs de l'ONSSAPL ainsi que la mise en commun des objectifs fixés. Son but est aussi de renforcer la cohésion en servant de relais entre les organes de décisions et l'ensemble du personnel, y compris les membres des bureaux régionaux, mais aussi entre les services eux-mêmes. Pour cela, l'outil principal du service communication est l'Infonet (intranet de l'ONSSAPL). En 2013, plus de 200 articles ont été publiés, en plus des documents et autres formulaires qui sont mis en ligne à destination du personnel.

ARNO WEB

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

Tout au long de l'année 2013, et en collaboration avec son réseau de SPOC, le service communication a préparé cette transition en veillant à ce que l'ensemble des informations disponibles sur l'intranet le soit toujours dans la nouvelle application. Techniquement, il s'agit d'un grand changement. Les news côtoieront bientôt les informations personnelles des employés à travers la même interface. C'est cette double gestion du programme qui permettra à l'ensemble du personnel de retrouver toutes les informations utiles au quotidien centralisées au même endroit.

RAPPORT ANNUEL

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

CHARTRE GRAPHIQUE DE L'ORGANISATION

L'implémentation du « style maison » a été une grande évolution pour l'ONSSAPL. Le service communication veille désormais à ce qu'il soit utilisé correctement dans chaque support de communication, tant en interne qu'en externe.

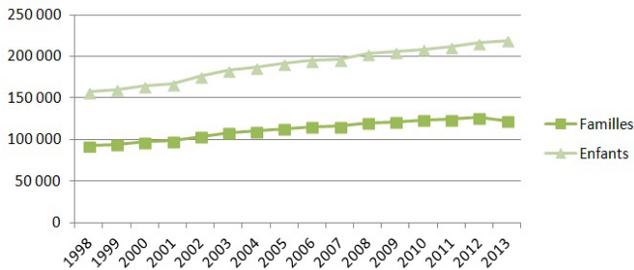
DONNÉES STATISTIQUES ET FINANCIÈRES

7

7.1. ALLOCATIONS FAMILIALES

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

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



- **Nombre de ménages allocataires par catégorie**

DÉCEMBRE 2013	TOTAL	%
Prestations de travail et chômeurs partiels	89.577	86,74
Chômeurs (*)	8.250	7,99
Pensionnés	1.374	1,33
Invalides	2.921	2,83
Orphelins	1.147	1,11
Total des montants ordinaires	103.269	100,00
Chômeurs (**)	16.453	68,21
Pensionnés	440	1,82
Invalides	4.799	19,90
Orphelins	2.429	10,07
Total des montants majorés	24.121	100,00

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

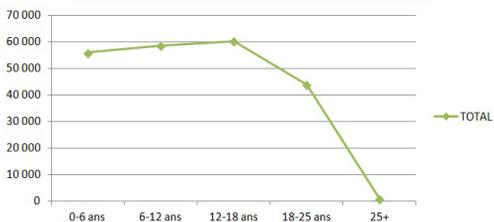
(**) Il s'agit de chômeurs complets depuis plus de six mois et qui remplissent les conditions pour bénéficier des allocations familiales majorées.

- Enfants bénéficiaires selon la catégorie d'âge (décembre 2013)

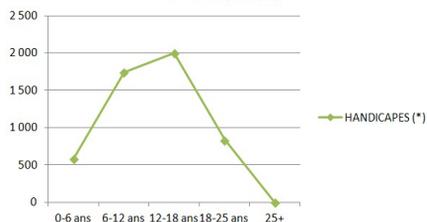
CATÉGORIE D'ÂGE	BÉNÉFICIAIRES		HANDICAPÉS (*)		TOTAL	
	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%
0-6 ans	55.281	98,96	583	1,04	55.864	25,49
6-12 ans	56.777	97,02	1.745	2,98	58.522	26,70
12-18 ans	58.178	96,67	2.003	3,33	60.181	27,46
18-25 ans	43.086	98,09	837	1,91	43.923	20,04
25+	699	100,00	0	0,00	699	0,32
TOTAL	214.021	97,64	5.168	2,36	219.189	100,00

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

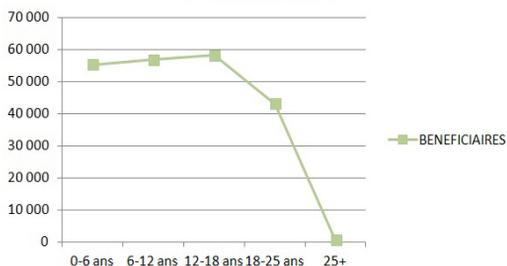
Enfants bénéficiaires selon la catégorie d'âge



Handicapés (*)



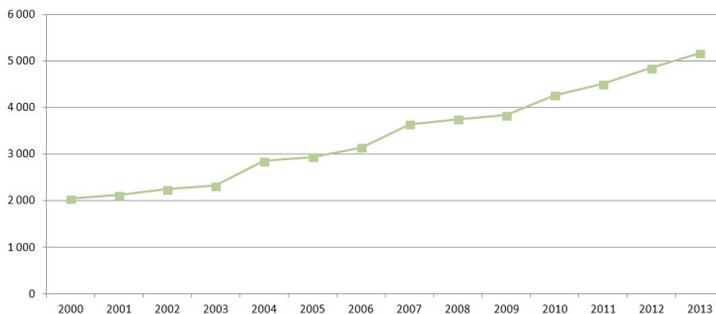
Bénéficiaires



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

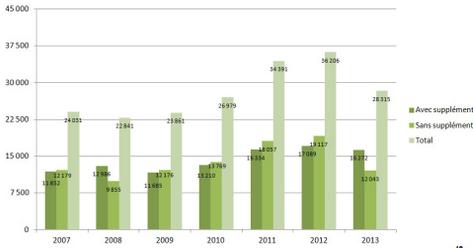
ANNÉE	NON HANDICAPÉS		HANDICAPÉS (*)		TOTAL NOMBRE
	NOMBRE	%	NOMBRE	%	
2000	159.271	98,73	2.043	1,27	161.314
2001	165.118	98,73	2.121	1,27	167.239
2002	174.571	98,73	2.248	1,27	176.819
2003	181.226	98,73	2.326	1,27	183.552
2004	184.134	98,47	2.856	1,53	186.990
2005	188.710	98,46	2.943	1,54	191.653
2006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

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

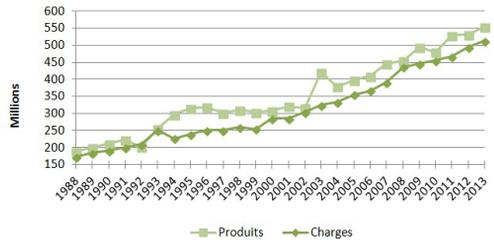


• Nombre de familles monoparentales et d'enfants bénéficiaires dans des familles monoparentales

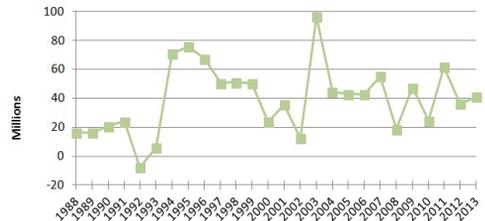
ANNÉE	FAMILLES	ENFANTS AVEC SUPPLÉMENT (*)	FAMILLES	ENFANTS AVEC SUPPLÉMENT (*)	FAMILLES	TOTAL ENFANTS
2007	6.618	11.852	8.197	12.179	14.815	24.031
2008	7.447	12.986	6.685	9.855	14.132	22.841
2009	7.085	11.685	8.462	12.176	15.547	23.861
2010	7.894	13.210	9.627	13.769	17.521	26.979
2011	9.444	16.334	12.408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



Allocations familiales de 1988 à 2013



Evolution du résultat de 1988 à 2013



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

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

7.2. SÉCURITÉ SOCIALE

- Nombre d'employeurs par région et par type

Type d'employeur/région	RÉGION BRUXELLES CAPITALE	RÉGION FLAMANDE	RÉGION WALLONNE	TOTAL
Communes et régies communales autonomes	20	362	311	693
CPAS	19	307	262	588
Association chapitre XII Loi CPAS	11	43	33	87
Intercommunales	10	90	68	168
Provinces et régies provinciales autonomes	1	14	11	26
Zones de police	6	117	72	195
Divers (*)	7	9	1	17
TOTAL	74	942	758	1.774

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

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

Nombre de travailleurs/région	RÉGION BRUXELLES CAPITALE	RÉGION FLAMANDE	RÉGION WALLONNE	TOTAL
de 1 à 4	5	55	55	115
de 5 à 9	1	30	54	85
de 10 à 19	-	33	58	91
de 20 à 49	8	128	128	264
de 50 à 99	1	210	184	395
de 100 à 199	5	256	149	410
de 200 à 499	17	176	88	281
de 500 à 999	22	26	14	62
1000 et plus	15	28	28	71
TOTAL	74	942	758	1.774

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

Régime de pension - Fonds de pension solidarisé/région	RÉGION BRUXELLES CAPITALE	RÉGION FLAMANDE	RÉGION WALLONNE	TOTAL	%
Affiliés au Fonds de pension solidarisé	54	803	660	1.517	85,51%
Non affiliés au Fonds de pension solidarisé	13	49	6	68	3,83%
Employeurs sans nommé à titre définitif	7	90	92	189	10,65%
TOTAL	74	942	758	1.774	100%

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

Type d'employeur/région	RÉGION BRUXELLES CAPITALE	RÉGION FLAMANDE	RÉGION WALLONNE	TOTAL
Communes et régies communales autonomes	19.237	75.228	49.168	143.633
CPAS	9.788	53.570	26.833	90.191
Association chapitre XII Loi CPAS	8.955	17.171	3.138	29.264
Intercommunales	1.994	9.309	29.330	40.633
Provinces et régies provinciales autonomes	1	6.499	10.742	17.242
Zones de police	6.357	17.108	10.824	34.289
Divers (*)	5.523	321	71	5.915
TOTAL	51.855	179.206	130.106	361.167

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

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

Type d'employeur/région	RÉGION BRUXELLES CAPITALE	RÉGION FLAMANDE	RÉGION WALLONNE	TOTAL
Administrations locales	51.854	172.707	119.364	343.925
Administrations provinciales	1	6.499	10.742	17.242
TOTAL	51.855	179.206	130.106	361.167

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

Sexe/région	RÉGION BRUXELLES CAPITALE	RÉGION FLAMANDE	RÉGION WALLONNE	TOTAL
Hommes	24.323	172.707	119.364	343.925
Femmes	27.532	6.499	10.742	17.242
TOTAL	51.855	179.206	130.106	361.167

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

Tranche d'âge/statut	NOMMÉS	CONTRACTUELS SUBVENTIONNÉS	AUTRES CONTRACTUELS	TOTAL
<18	-	1	43	44
18-25	1.933	3.286	16.801	22.020
26-30	6.654	5.628	22.551	34.833
31-35	12.032	6.566	23.623	42.221
36-40	14.967	6.917	22.619	44.503
41-45	18.597	8.433	22.813	49.843
46-50	21.886	10.874	22.517	55.277
51-55	28.436	10.397	19.455	58.288
56-60	24.537	6.849	12.078	43.464
61-65	4.241	1.586	4.032	9.859
>65	9	13	793	815
TOTAL	133.292	60.550	167.325	361.167

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

Statut/région	RÉGION BRUXELLES CAPITALE	RÉGION FLAMANDE	RÉGION WALLONNE	TOTAL
Nommés	19.611	71.524	42.157	133.292
Contractuels subventionnés	2.789	28.889	28.872	60.550
Autres contractuels	29.455	78.793	59.077	167.325
TOTAL	51.855	179.206	130.106	361.167

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

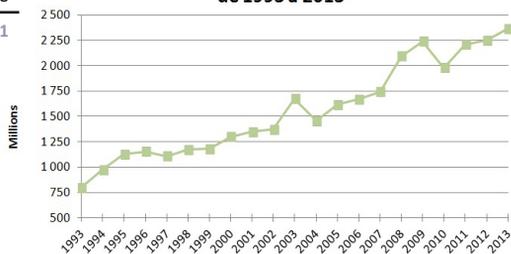
POURCENTAGE	NOMBRE D'EMPLOYEURS	NOMBRE DE TRAVAILLEURS
1,00%	340	28.953
1,50%	10	913
2,00%	141	11.713
2,50%	9	1.128
3,00%	44	3.807
4,00%	11	778
5,00%	2	164
VARIABLE	14	5.623
TOTAL	571	53.079

(*) Il s'agit du nombre d'employeurs et du nombre de travailleurs contractuels affiliés le dernier jour du 4e trimestre 2013 (31/12/2013), hors province d'Anvers.

- Sécurité sociale de 1993 à 2013 - Régime général

ANNÉE	COTISATIONS PERÇUES
1993	796.629.032,40
1994	974.244.196,52
1995	1.127.470.104,86
1996	1.154.978.769,75
1997	1.108.163.363,07
1998	1.174.981.746,71
1999	1.180.744.816,22
2000	1.298.029.997,00
2001	1.348.085.414,86
2002	1.370.898.896,32
2003	1.674.679.162,24
2004	1.456.032.183,27
2005	1.617.940.719,46
2006	1.669.518.355,81
2007	1.744.573.374,09
2008	2.096.715.692,33
2009	2.240.468.577,50
2010	1.981.167.067,36
2011	2.208.708.912,44
2012	2.252.239.551,68
2013	2.365.555.126,01

Évolution des cotisations de sécurité sociale de 1993 à 2013



- Évolution du nombre de travailleurs par statut

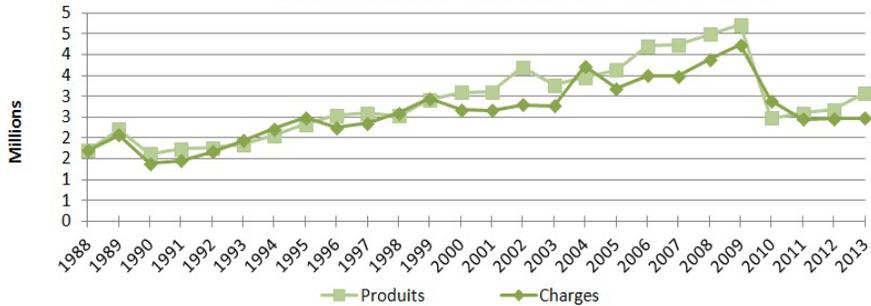
ANNÉE- TRIMESTRE/STATUT	NOMMÉS	CONTRACTUELS SUBVENTIONNÉS	AUTRES CONTRACTUELS	TOTAL
2005	143.188	55.734	136.844	335.766
2006	142.181	56.768	141.942	340.891
2007	141.099	57.521	144.674	343.294
2008	139.097	58.822	149.957	347.876
2009	138.854	60.470	155.976	355.300
2010	138.047	61.268	161.800	361.115
2011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

7.3. SERVICE SOCIAL COLLECTIF

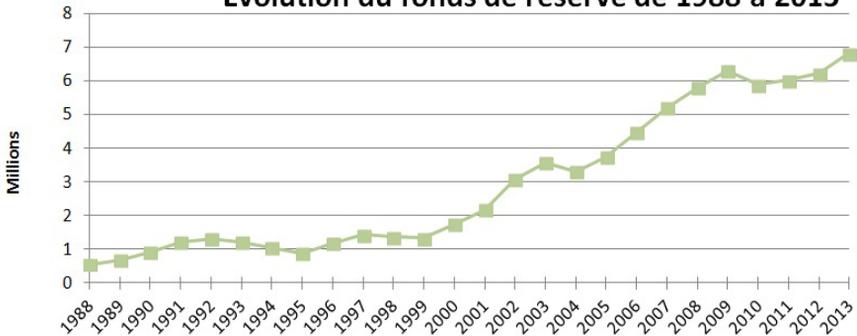
- Service social collectif de 1988 à 2013

ANNÉE	PRODUITS	CHARGES	RÉSULTAT	RÉSULTAT CUMULÉ
				438.278,21
1988	1.703.012,48	1.695.402,77	7.609,71	557.910,31
1989	2.211.375,36	2.077.735,61	133.639,75	691.550,06
1990	1.611.989,12	1.380.896,90	231.092,22	922.642,28
1991	1.743.212,80	1.452.427,52	290.785,28	1.213.427,56
1992	1.768.060,11	1.666.137,18	101.922,93	1.315.350,49
1993	1.842.366,81	1.938.658,07	-96.291,26	1.219.059,23
1994	2.063.927,30	2.225.895,03	-161.967,73	1.057.091,50
1995	2.329.836,34	2.491.651,37	-161.815,03	895.276,47
1996	2.538.858,55	2.242.133,82	296.724,73	1.192.001,20
1997	2.598.481,43	2.359.400,82	239.080,61	1.431.081,81
1998	2.529.051,81	2.599.021,44	-69.969,63	1.361.112,18
1999	2.918.254,46	2.946.966,31	-28.711,85	1.332.400,33
2000	3.091.654,61	2.673.221,37	418.433,24	1.750.833,57
2001	3.105.682,64	2.670.070,75	435.611,89	2.186.445,46
2002	3.699.159,83	2.799.258,80	899.901,03	3.086.346,49
2003	3.264.889,66	2.777.447,42	487.442,24	3.573.788,73
2004	3.454.086,13	3.723.222,45	-269.136,32	3.304.652,41
2005	3.629.392,82	3.188.559,87	440.832,95	3.745.485,36
2006	4.213.237,18	3.496.383,64	716.853,54	4.462.338,90
2007	4.237.210,24	3.491.193,80	746.016,44	5.208.355,34
2008	4.490.651,44	3.885.317,08	605.334,36	5.813.689,70
2009	4.714.568,33	4.232.650,67	481.917,66	6.295.607,36
2010	2.472.183,24	2.887.476,66	-415.293,42	5.880.313,94
2011	2.591.245,01	2.454.676,45	136.568,56	6.016.882,50
2012	2.671.541,63	2.471.556,49	199.985,14	6.216.867,64
2013	3.083.209,06	2.482.515,83	600.693,23	6.817.560,87

Service social collectif de 1988 à 2013



Évolution du fonds de réserve de 1988 à 2013



7.4. PENSIONS

- Résultat pensions

ANNÉE	CHARGES DE PENSION	COTISATIONS DE PENSION	RÉSULTAT
2013	2.009.959.895,02	1.816.539.411,23	-193.420.483,79



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

ANNÉE	RECETTES EXCEPTIONNELLES	INTÉRÊTS	UTILISATION DU FONDS	CORR. COUR DES COMPTES	RÉSULTAT
ANT 2013					499.471.336,94
2013		16.959.761,74	-16.366.584,24	-40.742.257,46	-40.149.079,96
TOTAL					459.322.256,98



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

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

RÉALISATIONS POOL FUSIONNÉ POUR 2013	RENTRÉES	DÉPENSES
Cotisation de base avec réduction	1.586.852.200,17	
<i>Frais d'administration</i>		5.553.982,70
Réduction cotisation de base		
<i>Utilisation du Fonds d'amortissement</i>	54.075.184,65	
<i>Utilisation du Fonds de réserve Pool 1</i>	16.366.584,24	
Facteurs de correction		
<i>Boni</i>	41.250.631,56	
<i>Réserves mathématiques</i>	10.318.122,91	
<i>DPV secteur public</i>	62.279.324,53	
<i>DPV secteur Police</i>	12.550.384,35	
<i>Réguls ancien régime</i>	1.710.893,00	
<i>Recettes supplémentaires 2012</i>	16.755.188,70	
<i>Frais d'administration</i>		267.892,11
Responsabilisation avec réduction	132.632.564,80	
<i>Frais d'administration</i>		464.213,98
Réduction sur responsabilisation	54.075.184,65	
Charges nettes de pension		1.982.580.174,77
TOTAL	1.988.866.263,56	1.988.866.263,56

7.5. RÉSUMÉ DES COMPTES DE L'EXERCICE

N°	ACTIF	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
1	Immobilisations corporelles	14.532.570,01	13.582.710,72	13.228.245,71	12.900.063,30	13.473.103,68	13.478.435,21	14.785.790,12
2	Valeurs financières immobilisées	1.260,76	560,76	81,26	218.073,50	143.238,08	20,50	20,50
3	Réalisable financier	1.448.812.620,00	1.329.828.934,00	1.314.853.507,73	1.135.211.444,39	1.080.109.538,69	987.549.666,27	873.269.669,46
4	Disponible financier	89.810.326,33	6.256.438,04	33.1.94.933,64	23.238.348,13	28.819.507,01	59.704.042,45	33.517.621,89
5	Débiteurs	199.495.676,18	1.059.352.779,55	1.221.257.220,72	1.493.699.090,60	1.677.891.650,51	2.347.186.691,38	2.413.253.501,40
6	Comptes transitoires	38.919.157,30	85.445.242,23	23.938.457,18	28.731.510,29	23.358.123,38	156.695.979,10	149.735.592,71
7	Créance vis-à-vis d'organismes belges de sécurité sociale soumis à la loi du 16/03/1954	37.840.310,30	73.047.471,33	74.405.699,50	78.029.978,13	63.977.166,42	80.106.861,33	88.141.539,16
8	Dettes entre branches	521.812,06	1.482.011,04	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
9	Dettes au sein de l'organisme							-47.577,08
	TOTAL	1.829.933.732,94	2.568.996.147,67	2.680.878.145,74	2.772.028.508,34	2.887.772.327,77	3.644.721.696,24	3.572.656.158,16
N°	PASSIF	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
10	Fonds de réserve	1.563.157.048,33	1.489.130.317,69	1.369.668.286,83	1.245.776.271,46	1.077.653.292,62	1.048.821.739,58	941.279.148,94
11	Provisions pertes et charges div				37.355.176,87	98.009.624,28	97.934.596,23	25.225.150,26
	Exigible financier						199.978.108,45	213.000.372,21
13	Créditeurs	165.681.519,96	930.344.824,50	1.150.825.168,85	1.358.357.325,58	1.535.445.759,98	2.207.903.205,77	2.316.634.932,74
14	Comptes transitoires	31.652.746,33	98.248.764,32	52.391.992,93	55.029.741,00	82.118.733,42	63.158.656,88	73.987.097,65
15	Dettes vis-à-vis d'organismes belges de sécurité sociale soumis à la loi du 16/03/1954	69.442.418,32	51.272.241,16	107.992.697,13	75.509.993,43	94.544.917,47	26.925.389,33	2.577.033,44
17	Dettes au sein de l'organisme				0,00	0,00	0,00	-47.577,08
	TOTAL	1.829.933.732,94	2.568.996.147,67	2.680.878.145,74	2.772.028.508,34	2.887.772.327,77	3.644.721.696,24	3.572.656.158,16

- Résultats

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Allocations familiales (y compris ACS)	55.270.598,11	18.546.871,76	47.269.958,87	24.470.598,83	61.707.276,50	36.281.565,57	41.250.631,56
POOL 1	-42.491.289,28	-104.738.794,58	-153.864.127,43	-65.542.290,44	-103.768.240,44		
POOL 2	-99.706.344,42	-132.798.656,57	-8.853.995,75	-167.777.521,33	-131.433.572,92		
Fonds solidarisé						-96.214 796,86	-108.150.369,30
Fonds Pool 1						-8.001.740,01	-16.366.584,24
Responsabilisation 2012 à encaisser en 2013						-136.466 401,09	
Responsabilisation 2013 à encaisser en 2014							-132.632.564,80
Service social collectif	769.735,63	582.892,14	489.432,96	-436.268,27	182.104,55	227.727,79	665.182,62

L'ONSSAPL tient à remercier toutes les personnes qui ont participé de près ou de loin à la réalisation de ce rapport annuel 2013, et plus particulièrement les membres du personnel qui ont participé aux interviews.

8. ABRÉVIATIONS UTILISÉES

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

