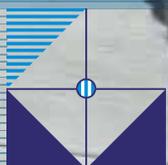




Plus loin,  
ensemble

Rapport annuel 2005

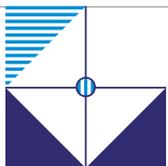


CAPAC

Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage



Rapport annuel 2005



**CAPAC**

Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage

# Table des matières

PRÉFACE DU PRÉSIDENT DU COMITÉ DE GESTION	4
PRÉFACE DE L'ADMINISTRATEUR GÉNÉRAL	5
<b>I. La Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC), une institution publique de sécurité sociale</b>	<b>7</b>
A. Généralités	7
B. Le financement de la sécurité sociale	8
C. Une branche de la sécurité sociale : l'assurance-chômage	8
D. Collaboration avec les organismes de paiement agréés dans le cadre de l'e-government	9
<b>II. Présentation de la CAPAC</b>	<b>10</b>
A. Structure de la CAPAC	10
• Situation actuelle le 1 <sup>er</sup> août 2006	12
B. Missions de la CAPAC	18
• Disposition légale	18
• Déclaration de missions	18
• Allocations payées par la CAPAC	19
C. Les contrats d'administration	20
• Contrat d'administration 2003-2005	20
• Quelques projets	22
• Contrat d'administration 2006-2008	26
D. Réglementation et législation chômage	27
E. Les usagers de la CAPAC	28

<b>III. Le personnel de la CAPAC</b>	<b>30</b>
A. Le personnel	30
• Introduction	30
• Pyramide des âges	31
• Répartition hommes-femmes	31
• Engagements	31
• Départs	31
B. L'organisation du travail	32
C. Les nouveautés 2005	33
• Procédures de sélection des agents statutaires et contractuels	33
• Nouvelle carrière du niveau A	33
• Carrière de niveau D	33
D. Les activités de formation	34
E. Le service social	37
• Composition	37
• Statuts	37

<b>IV. Les comptes de la CAPAC</b>	<b>38</b>
A. Introduction	38
• Le budget des missions et le budget de gestion	38
• Le cycle budgétaire	39
B. Recettes et dépenses de la comptabilité de gestion	40
• Les dépenses de gestion	40
• Les recettes de gestion	42
• Résultat budgétaire de la comptabilité de gestion	43
C. Comparaison des réalisations 2005 avec celles de 2004	43
D. Evolution des montants à récupérer	44
E. Conclusion	45

ANNEXES	46
---------	----

Tableau comptabilité de gestion Dépenses - Recettes	46
---	----



La réforme de la fonction de management dans le service public s'est faite sentir dans le cadre de la gestion de la CAPAC en 2005 également. La procédure de nomination d'un nouvel administrateur général et de son adjoint n'a pu s'achever en 2005 malgré les efforts des diverses instances compétentes. L'ampleur et la complexité de cette réforme en est la cause. L'administration a su néanmoins assurer tant la gestion quotidienne de la CAPAC dans de bonnes conditions, que la mise en œuvre d'un certain nombre de projets d'amélioration. À cet effet, l'assistance d'un bureau de consultance externe fut la bienvenue.

Quelques prestations marquantes méritent l'attention. En effet, la modernisation et l'actualisation de la méthodologie de gestion débutées par la direction précédente se sont poursuivies avec fruit. En témoigne, la généralisation des balanced score cards (BSC). Tous les services ont été intégrés au système, et ce grâce à un groupe de pilotage et quelques séminaires. En outre, l'institution a procédé à l'organisation de cycles de formation en matière de gestion de projet. Des procédures uniformes de suivi des projets ont été arrêtées.

Pour la première fois depuis la suppression du système du cadre du personnel, la CAPAC a élaboré un plan du personnel en 2005. Cette même année, l'institution jetait également les bases du nouveau contrat d'administration 2006-2008, avec succès ; une responsabilité administrative et fonctionnelle qu'il ne convient pas de minimiser. Les nouveaux projets démontrent le souci permanent d'améliorer la prestation de service aux chômeurs inscrits. Ces projets trouvent leur source dans un vaste audit du bureau de paiement de Bruxelles. Le projet de l'accueil téléphonique émane également de cet même souci d'améliorer la prestation de service.

La prestation de service aux chômeurs était donc essentielle aussi en 2005. C'est ce qui ressort de la mise en œuvre effective du site Internet de la CAPAC cette année-là. L'institution n'a pas pour autant négligé le bien-être du personnel. La direction de la CAPAC a en effet veillé à des relations fluides avec le personnel et avec ses représentations syndicales. Bien que celles-ci n'aient pas cessé de faire entendre leur responsabilité syndicale critique, la coopération avec la direction de la CAPAC est restée positive. La création d'un système de personnes de confiance, compétentes en matière de bien-être des travailleurs n'en est qu'un exemple.

En outre, la CAPAC s'est également attelée à garantir les intérêts essentiels du personnel pour ce qui concerne, notamment le maintien de l'emploi et les possibilités de promotion. L'institution peut également compter sur le soutien des ministres de tutelle de l'Emploi et du Budget. Leurs commissaires du gouvernement ont toujours fait preuve d'un engagement positif.

Le Comité de gestion remercie donc également le personnel, dans son ensemble, et la direction responsable, en particulier, pour la façon dont ils ont abordé, dans des circonstances défavorables, la réalisation de ces prestations constructives. Il y a naturellement encore beaucoup à faire. Mais la volonté de faire répond présent.

**Stroobant Maxime**  
*Président du Comité de gestion*





La Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage, la CAPAC, est, comme les autres institutions publiques de sécurité sociale, confrontée au processus de modernisation. Il reste, à n'en pas douter, du chemin à parcourir mais le train est en route et avance prestement. En effet, la CAPAC fait du bon travail et cherche sans cesse les voies d'amélioration nécessaires à la réalisation de ses missions.

Ainsi, il nous semble que l'image externe de notre institution est bien en dessous de la réalité. Nous avons donc souhaité renforcer notre image. Cela commence avec ce rapport annuel qui rompt avec la tradition tant sur la forme que sur le fond. Sur la forme tout d'abord, car il est important de montrer combien notre organisme est composé de personnalités, ces quelques six cent collaborateurs qui sont les principaux acteurs de la bonne marche de notre organisme. C'est pourquoi la totalité des bureaux de paiement est représentée sur les photos qui émaillent ce rapport. Sur le fond ensuite, car nous avons souhaité, au-delà des éléments utiles à la bonne compréhension du fonctionnement de notre institution en 2005 (comptes annuels, personnel, etc.), présenter dans ce rapport annuel quelques projets qui démontrent la progression de la CAPAC dans la réalisation de ses missions.

Bien entendu, si l'image est importante, le service aux usagers reste notre absolue priorité et en 2005, la CAPAC a pleinement joué son rôle de caisse de paiement auxiliaire, complémentaire aux autres organismes de paiement que sont les organisations syndicales. En 2005, un travail de qualité a été réalisé par l'équipe en place, au vu des moyens disponibles et malgré la vacance des fonctions dirigeantes. Il faut les en remercier, chacun dans sa fonction, chacun contribuant à l'édifice, ceci tout au long de la ligne hiérarchique, du guichet au paiement en passant par les services de l'administration centrale, tous ces agents sans qui l'activité de paiement des allocations de chômage ne pourrait se réaliser.

Finalement, si l'objet d'un rapport annuel est de retracer le passé, il nous importe de regarder l'avenir de notre institution. Avec la nomination d'une nouvelle équipe dirigeante dans le courant 2006, la CAPAC veut renforcer sa stratégie dans deux directions principales. D'un côté, elle entend augmenter la qualité de ses services aux usagers, comme le doit tout service public moderne. Ceci transparaisait déjà dans les engagements du premier contrat d'administration qui se terminait en 2005 mais est encore renforcé dans le nouveau contrat 2006-2008. D'un autre côté, la CAPAC souhaite travailler à l'amélioration du bien-être de ses collaborateurs, ces derniers étant le moteur de l'organisme, ceux qui, chaque jour, permettent à la CAPAC de réaliser ses missions. De la qualité des conditions de travail (outils informatiques, organisation du travail, environnement de travail, etc.) dépend certainement la réalisation des engagements pris dans le contrat d'administration et de la qualité de nos collaborations dépendra la réalisation de nos engagements, car c'est **ensemble**, la CAPAC et ses agents avec tous ses interlocuteurs (usagers, Ministres, autres institutions, fournisseurs de biens et de services, etc.) que nous progresserons, que nous irons **plus loin** !

Jean-Marc Vandenberghe  
*Administrateur général*



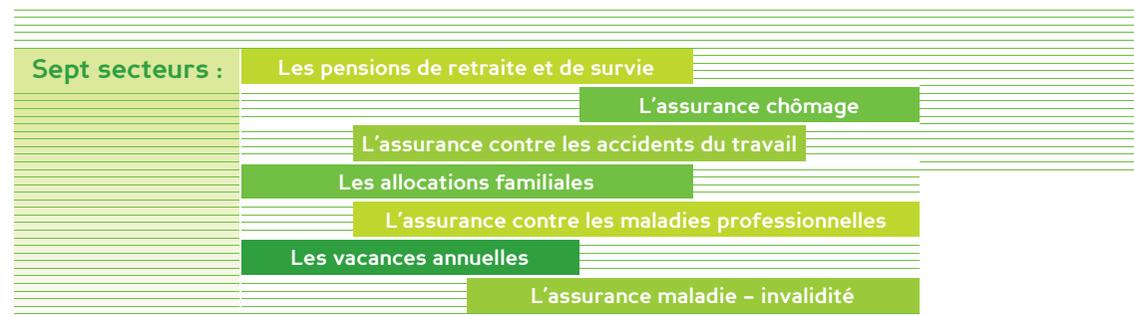


## La Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocation de Chômage (CAPAC), Une institution publique de sécurité sociale

### ||| A. Généralités

La sécurité sociale offre une protection contre les risques sociaux auxquels toute personne peut être exposée. Après la deuxième guerre mondiale, la sécurité sociale en Belgique a pris sa forme actuelle. Elle assure une certaine sécurité d'existence lorsqu'un revenu vient à manquer pour cause de maladie, d'accident, de maternité, de chômage, de vieillesse ou de décès. Elle apporte en outre une aide financière par le remboursement des soins de santé et le paiement des allocations familiales.

Le système belge de sécurité sociale englobe sept secteurs, trois régimes et de nombreuses institutions. L'assurance-chômage, une des sept branches, dont la CAPAC est une institution, concerne en principe le régime des travailleurs salariés.



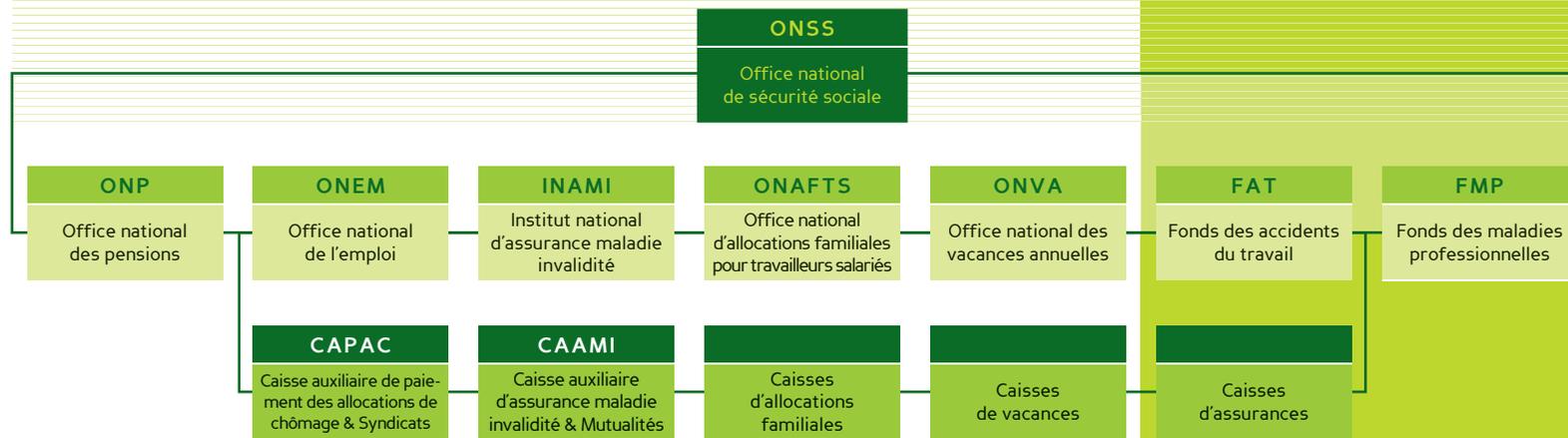
Les régimes d'assistance (aide sociale, minimex, allocations pour handicapés) ne font pas partie du système de sécurité sociale, ils relèvent d'une logique différente.

Chacun des sept secteurs de la sécurité sociale est géré par un organisme public qui :

- soit redistribue les fonds à des institutions chargées de l'indemnisation des bénéficiaires,
- soit indemnise directement les bénéficiaires.

Les différentes institutions de la sécurité sociale belge se présentent comme dans le schéma ci-après.

## Aperçu schématique de l'organisation de la sécurité sociale :



## Trois Régimes

Notons qu'il existe 3 régimes principaux en matière de sécurité sociale. Le premier concerne les travailleurs salariés qui sont couverts pour tous les secteurs de la sécurité sociale. Ce régime concerne la quasi-totalité des travailleurs du secteur privé et les "non définitifs" du secteur public.

Le second concerne les indépendants qui sont couverts en matière d'allocations familiales, de pensions et de maladie invalidité mais non couverts en matière de chômage.

Le troisième concerne les fonctionnaires nommés à titre définitif. Dans ce cas, l'organisme qui les emploie les couvre en matière d'allocations familiales, de pensions, de maladie invalidité, d'accidents du travail et de maladies professionnelles. Ils ne sont toutefois pas couverts en matière de chômage, mais cette situation peut être régularisée dans certains cas de rupture de leur engagement.



## ||| B. Le financement de la sécurité sociale

La sécurité sociale est principalement financée par

- les cotisations des travailleurs et des employeurs
- par l'intervention de l'Etat

L'argent est versé à l'ONSS qui le répartit entre les 7 différents secteurs de la sécurité sociale.

Les cotisations sont calculées sur base du salaire brut et versées par l'employeur à l'ONSS :

- la quote-part globale du travailleur est retenue sur son salaire,
- la quote-part de l'employeur doit être versée en plus.

Ces versements (et donc l'assujettissement à l'ONSS) sont obligatoires pour TOUS les employeurs qui occupent des travailleurs (sauf quelques rares exceptions).

## ||| C. Une branche de la sécurité sociale : l'assurance chômage

L'assurance-chômage accorde un revenu de remplacement aux chômeurs involontaires. Afin d'assurer le revenu de remplacement, le législateur a élaboré une structure articulée où les organismes de paiements forment le maillon entre l'Office National de l'Emploi (ONEM) et les allocataires sociaux.

A côté des organismes de paiement instaurés par les organisations syndicales, il existe un organisme de paiement public, la "Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage" (CAPAC). La Caisse en question est gérée par un Comité de Gestion. La gestion journalière est assumée par un Fonctionnaire dirigeant, assisté d'un Fonctionnaire dirigeant adjoint. A partir de 2006, la gestion journalière est confiée à des mandataires, un Administrateur général et un Administrateur général adjoint.

Les organismes de paiement et, par conséquent, la Caisse auxiliaire (CAPAC) sont chargés des missions suivantes :

1. tenir à la disposition du travailleur les formulaires dont l'usage est prescrit par l'ONEM;
2. faire au travailleur toute communication prescrite par l'ONEM;
3. informer le travailleur de ses obligations, notamment en matière d'inscription comme demandeur d'emploi, de déclaration de la situation personnelle et familiale, et de déclaration et de contrôle des périodes de chômage complet. Le Ministre peut, après avis du Comité de gestion, déterminer la manière dont l'organisme de paiement s'acquitte de cette mission;



4. introduire le dossier du travailleur au bureau du chômage, en se conformant aux dispositions réglementaires;
5. payer au travailleur les allocations et autres prestations qui lui reviennent, sur la base des indications mentionnées sur la carte d'allocations visée à l'article 146 de l'A.R. du 25/11/1991 et en se conformant aux dispositions légales et réglementaires;
6. délivrer au travailleur les documents prescrits par les dispositions légales et réglementaires.

La mission d'information visée ci-avant au point 3 est définie explicitement :

- afficher à un endroit bien visible dans ses bureaux un avis attirant l'attention des chômeurs sur l'obligation de se faire inscrire comme demandeur d'emploi dans les huit jours suivant le jour de leur demande d'allocations et de se présenter au contrôle communal. L'avis reprend également l'adresse du service régional de l'emploi ainsi que les jours et les heures auxquels ce service est accessible au public.
- remettre au chômeur un double de la déclaration de sa situation personnelle et familiale.
- remettre au chômeur complet la carte de contrôle adéquate.

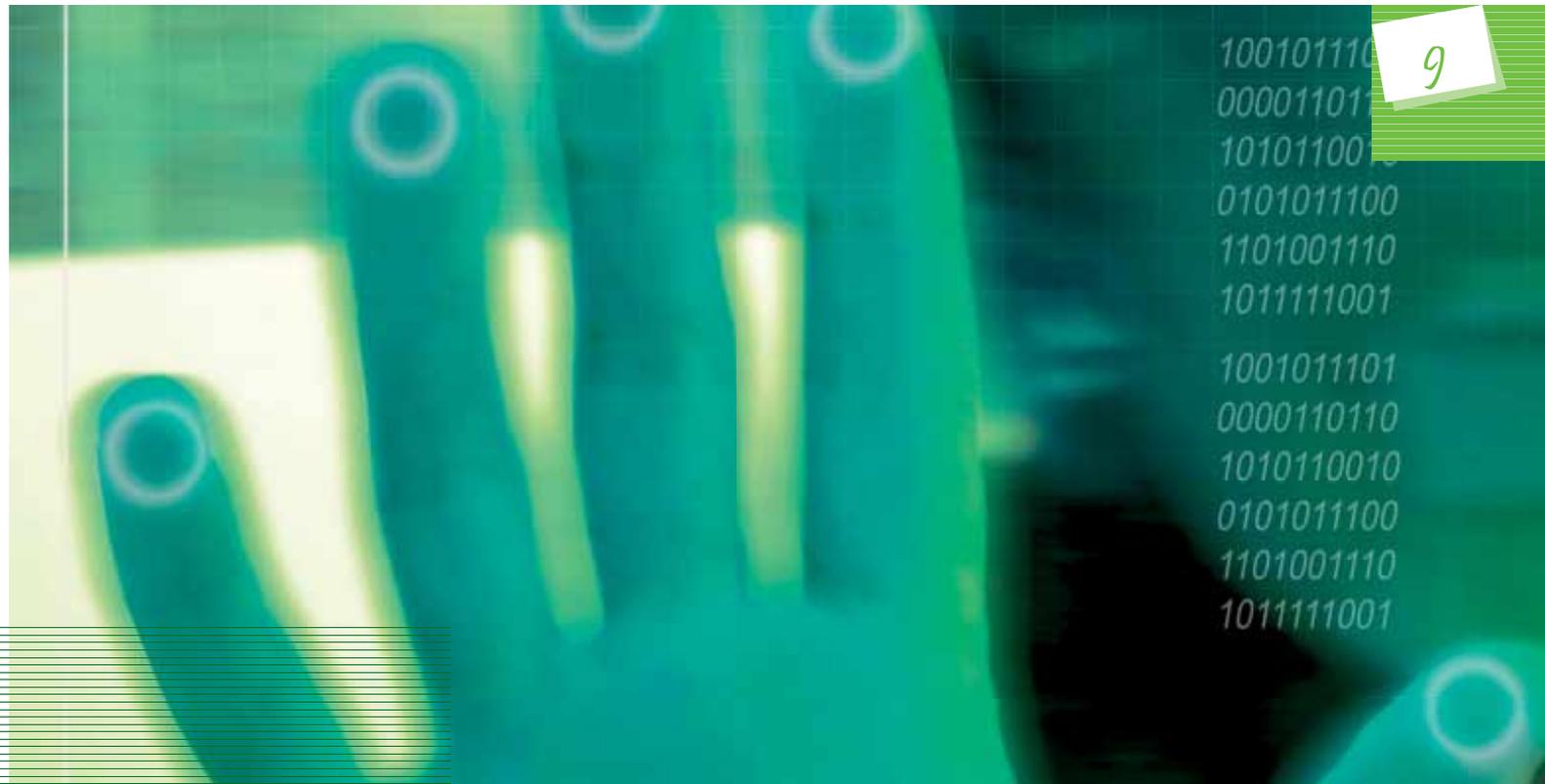
## ||| D. Collaboration avec les organismes de paiement agréés dans le cadre de l'e-government

Dans le cadre de l'e-government, existe une collaboration entre les organismes de paiement agréés. Dans ce cadre, dans le respect des accords conclus au sein du secteur chômage entre l'ONEM, d'une part, et les quatre organismes de paiement de allocations de chômage, d'autre part, la CAPAC participe au bon fonctionnement de l'association INTEROP.

Cette association a été créée par l'ensemble des quatre organismes de paiement dans le but d'assurer un traitement des données qui traduise les objectifs d'e-government en respectant la vie privée des assurés sociaux.

Ladite association est ainsi chargée, en tant que point de transfert unique du secteur chômage, de recevoir, via le réseau extranet de la sécurité sociale, les déclarations destinées au dit secteur et de distribuer ensuite celles-ci entre les OP.

Chaque organisme de paiement y étant représenté, cette association garantit le respect de la vie privée des assurés sociaux, et ce, tant dans ses aspects de confidentialité à l'égard de l'employeur que de liberté de choix entre les organismes de paiement.





## Chapître



# Présentation de la CAPAC

## ||| A. Structure de la CAPAC

La Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage est une Institution publique de sécurité sociale. En qualité d'organisme de paiement, elle se charge du paiement des allocations aux chômeurs involontaires et aux catégories assimilées, sur la base des directives de l'ONEM et des moyens qui sont mis à sa disposition et que l'ONEM contrôle.

La CAPAC est sous la tutelle du Ministère de l'Emploi dirigé en 2005 par la ministre F. Van den Bossche, puis dès octobre 2005 par le ministre P. Vanvelthoven.

La direction juridique de la CAPAC est assurée par le Comité de gestion où siègent les représentants des organisations patronales et syndicales et dont la composition est identique à celle du Comité de gestion de l'ONEM. Sa composition au 31/12/2005 est la suivante :

### Président

M. STROOBANT

### Représentants de l'État

L. WATERSHOOT  
Commissaire du gouvernement  
du ministre du Budget

C. DENEVE  
Commissaire du gouvernement  
du ministre de l'Emploi

### Représentants des organisations patronales

D. LANOVE	A. DE KOSTER	H. MUYLDERMANS	R. DE BROUWER
B. BUYSSE	M. BLOMME	S. VANHAVERBEKE	

### Représentants des organisations des travailleurs

L. DEVOS	M. SAVOYE	J. LEQUEUX	H. HERREMANS
J.P. DELCROIX	R. DE LEEUW	A. VAN LAER	



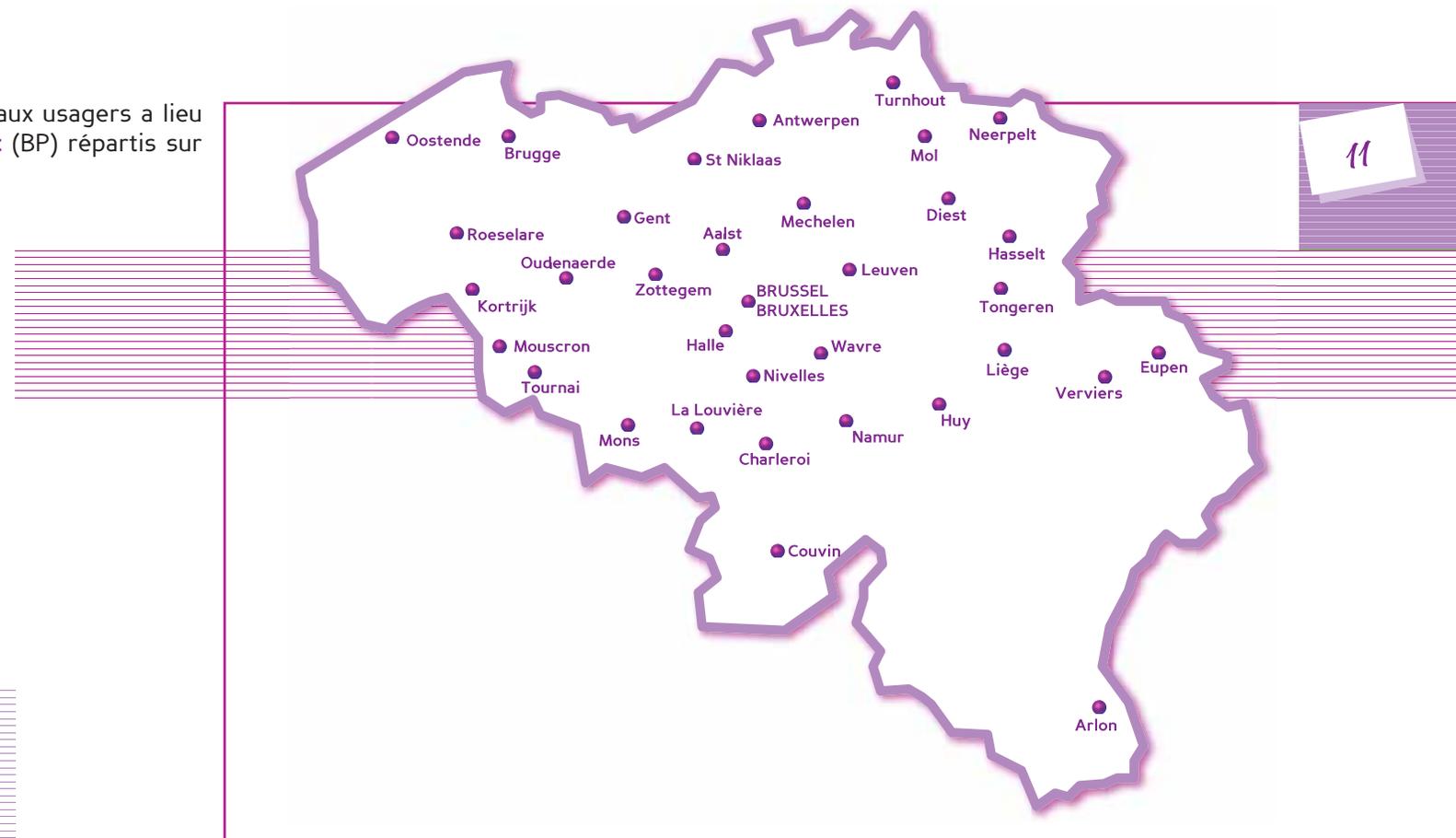
Les missions du Comité de gestion consistent principalement à prendre des décisions qui ont une certaine importance sur la gestion de la CAPAC telles que les négociations budgétaires, vente ou achat de bâtiments, détachements, etc. Le Comité de gestion se réunit mensuellement afin de prendre des décisions quant aux matières précitées.

La direction quotidienne de la CAPAC était assumée en 2005 par un fonctionnaire dirigeant faisant fonction, L. MEERKENS, en attendant la nomination d'un Administrateur général et d'un Administrateur général adjoint.

Il était assisté dans cette tâche par le **Conseil de direction** qui se compose des chefs de division et des délégués techniques des diverses divisions.

F. GEENS (CBS)	L. DRUART (HRM)	P. KINIF (ASG)
C. BOSSU (ICT)	P. BONAMIS (REG)	L. MEERKENS (Président)
X. GODART (FIN)	A. BREMER (REG)	

La prestation concrète de service aux usagers a lieu dans nos **34 bureaux de paiement (BP)** répartis sur toute la Belgique.



# Coordonnées

## Situation Actuelle le 1<sup>er</sup> août 2006

(Coordonnées classées par ordre alphabétique)

### 1 BP ALOST

Chef : **DIERICKX Gonda**  
Van der Nootstraat 8  
Tel: 053 / 21 28 80 - Fax: 053 / 78 57 04  
info.aalst@hvw.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mercredi et vendredi

#### *Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :*

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30

### 2 BP ANVERS

Chef : **PATTEET Lutgarde**  
Chef adjoint : **GOMME Luc**  
Marnixstraat 14 A  
Tel: 03 / 234 07 62 - Fax: 03 / 206 78 49  
info.antwerpen@hvw.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.30 - 11.30, 12.45 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mercredi et vendredi

#### *Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :*

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30



### 3 BP ARLON

Chef : **LUDWIG Dominique**  
Rue Netzer 30  
Tel: 063 / 22 51 01 - Fax: 063 / 22 50 17  
info.arlon@capac.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mercredi et vendredi

### 4 BP BRUGES

Chef : **VANHOOMISSEN Elly**  
Chef adjoint : **PUTTEMAN Guy**  
Hoefijzerlaan 25  
Tel: 050 / 33 63 98 - Fax: 050 / 34 15 89  
info.brugge@hvw.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mercredi et jeudi

#### *Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :*

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30



### 5 BP BRUXELLES

Chef Chef : **WILKIN Luc**  
Chef adjoint : **DE BEULE Patricia**  
Rue des Plantes 69  
Tel: 02 / 209 13 13 - Fax: 02 / 209 13 99  
info.bru-vilv@hvw.fgov.be  
info.bru-a-j@hvw.fgov.be  
info.bru-k-z@hvw.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.00 - 12.00, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.00 - 12.00

Les 5 premiers jours ouvrables du mois, le bureau est aussi ouvert le mardi et le jeudi après-midi de 13.00 à 15.30

#### *Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :*

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30

### 6 BP CHARLEROI

Chef : **HENRIET Fabienne**  
Chef adjoint : **THIRION Chantal**  
Rue Bois Monceu 195  
Tel: 071 / 31 52 31 - Fax: 071 / 30 72 35  
info.charleroi@capac.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mercredi et vendredi

#### *Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :*

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30

### 7 BP COURTRAI

Chef : **CANNIERE Rik**  
Doorniksestraat 67  
Tel: 056 / 22 14 34 - Fax: 056 / 22 11 01  
info.kortrijk@hvw.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mercredi et vendredi

#### *Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :*

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30

### 8 BP COUVIN

Chef : **MALHERBE Jacqueline**  
Rue du Démasqué 1  
Tel: 060 / 31 20 42 - Fax: 060 / 31 39 93  
info.couvin@capac.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: jeudi et vendredi

#### *Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :*

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30

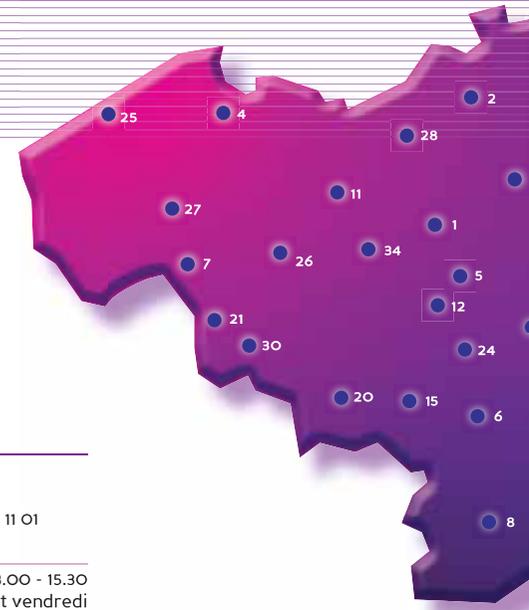
### 9 BP DIEST

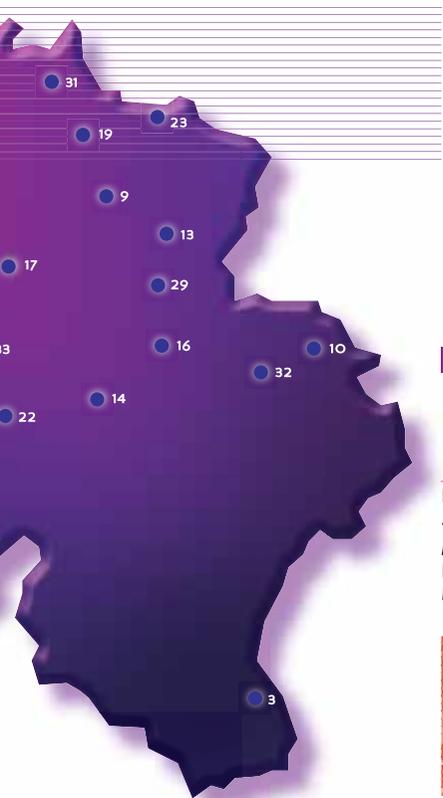
Chef : **VANHEES Lutgarde**  
Koning Albertstraat 107  
Tel: 013 / 32 82 99 - Fax: 013 / 32 83 00  
info.diest@hvw.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mercredi et vendredi

#### *Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :*

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30





## 10 BP EUPEN

Chef : **MOLL Karine**  
Vervierser Strasse 12  
Tel: 087 / 56 09 40 - Fax: 087 / 56 09 56  
info.eupen@capac.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: jeudi et vendredi

**Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :**

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30



## 11 BP GAND

Chef : **VANGHELUWE Myriam**  
Chef adjoint : **MAES Ann**  
Kattenberg 81  
Tel: 09 / 221 54 34 - Fax: 09 / 222 50 81  
info.gent@hvw.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.15 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mercredi, jeudi et vendredi

**Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :**

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30

## 12 BP HALLE

Chef : **VAN DER BORGHT Greta**  
Albrecht Ardevelstraat 2 B  
Tel: 02 / 356 59 42 - Fax: 02 / 361 45 08  
info.halle@hvw.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mercredi et vendredi

**Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :**

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30

## 13 BP HASSELT

Chef : **SCHEPERS René**  
Chef adjoint : **JAMMAERS Roger**  
Burgemeester Bollenstraat 13/1  
Tel: 011 / 23 46 89 - Fax: 011 / 23 29 19  
info.hasselt@hvw.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mercredi et vendredi

**Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :**

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30



## 14 BP HUY

Chef : **BOLLE Chantal**  
Chef adjoint : **MATHOT Guy**  
Rue du Vieux Pont 12  
Tel: 085 / 21 37 61 - Fax: 085 / 23 55 28  
info.huy@capac.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mercredi et vendredi

**Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :**

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30



## 15 BP LA LOUVIERE

Chef : **FRÈRE Carine**  
Chef adjoint : **TIMMERMANS Danielle**  
Chaussée du Pont de Sart 41  
Tel: 064 / 22 46 22 - Fax: 064 / 22 77 42  
info.lalouviere@capac.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: jeudi et vendredi

**Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :**

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi : 08.30 - 11.30  
Fermé le vendredi

## 16 BP LIEGE

Chef : **DE BRUYNE Chantal**  
Chef adjoint : **JARDINET Huguette**  
Boulevard d'Avroy 112  
Tel: 04 / 230 31 70 - Fax: 04 / 230 31 79  
info.liege@capac.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.00 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mercredi et vendredi

**Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :**

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30

## 17 BP LOUVAIN

Chef : **MERCKX Linda**  
Maria-Theresiastraat 14 A  
Tel: 016 / 22 44 10 - Fax: 016 / 23 05 52  
info.leuven@hvw.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mercredi et vendredi

**Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :**

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30

# Coordonnées

## Situation Actuelle le 1<sup>er</sup> août 2006

(Coordonnées classées par ordre alphabétique)

### 18 BP MALINES

Chef : **VAN VLEM Wilfried**  
t Vlietje 4 bis  
Tel: 015 / 20 58 43 - Fax: 015 / 20 44 30  
info.mechelen@hvw.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mercredi et vendredi

**Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :**

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30

### 19 BP MOL

Chef : **WEYTS Willy**  
Jacob Smitslaan 56  
Tel: 014 / 31 27 01 - Fax: 014 / 31 44 73  
info.mol@hvw.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mercredi et vendredi

**Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :**

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30



### 20 BP MONS

Chef : **DENAYS Maryse**  
Chef adjoint : **LARDINOIS Dominique**  
Rue de la Grande Triperie 42  
Tel: 065 / 35 48 72 - Fax: 065 / 34 92 62  
info.mons@capac.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mercredi et vendredi

**Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :**

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30

### 21 BP MOUSCRON

Chef : **NOLF Martine**  
Rue Achille Debacker 92  
Tel: 056 / 33 10 02 - Fax: 056 / 34 56 11  
info.mouscron@capac.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mercredi et jeudi

**Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :**

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30

### 22 BP NAMUR

Chef : **LASSELIN Francis**  
Rue de Bomel 27  
Tel: 081 / 22 73 73 - Fax: 081 / 22 36 43  
info.namur@capac.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mercredi et vendredi

**Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :**

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30



### 23 BP NEERPELT

Chef : **JANSEN Cor**  
Molenstraat 28  
Tel: 011 / 64 14 46 - Fax: 011 / 80 26 66  
info.neerpelt@hvw.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.00 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mercredi et vendredi

**Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :**

Le lundi : 08.00 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.00 - 11.30

### 24 BP NIVELLES

Chef : **LABYE Cécile**  
Chaussée de Bruxelles 78  
Tel: 067 / 21 04 75 - Fax: 067 / 22 07 16  
info.nivelles@capac.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mercredi et vendredi

**Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :**

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30

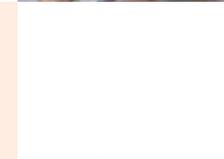
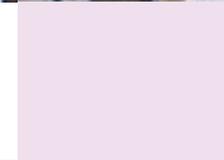
### 25 BP OSTENDE

Chef : **VANSTEENKISTE Johan**  
Gerststraat 11  
Tel: 059 / 70 31 37 - Fax: 059 / 70 69 17  
info.oostende@hvw.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mercredi et jeudi

**Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :**

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30



# Présentation



## 26 BP OUDENARDE

Chef : **GOETHALS Catharina**  
Beverestraat 34  
Tel: 055 / 30 48 29 - Fax: 055 / 30 48 84  
info.oudenaarde@hvw.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mercredi et jeudi

**Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :**

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30

## 27 BP ROULERS

Chef : **NOYEZ Marc**  
Chef adjoint : **JANSSENS Ronny**  
Stationsplein 43  
Tel: 051 / 20 17 11 - Fax: 051 / 24 90 98  
info.roeselare@hvw.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mercredi et vendredi

**Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :**

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30

## 28 BP SAINT NICOLAS

Chef : **SMET André**  
Knaptandstraat 203  
Tel: 03 / 776 22 73 - Fax: 03 / 777 03 74  
info.sint-niklaas@hvw.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mercredi et vendredi

**Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :**

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30



## 29 BP TONGRES

Chef : **POISMANS Marc**  
Zagerijstraat 2  
Tel: 012 / 23 20 04 - Fax: 012 / 23 92 28  
info.tongeren@hvw.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mercredi et vendredi

**Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :**

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30



## 30 BP TOURNAI

Chef : **LOUVIAU Brigitte**  
Avenue Henri Paris 17  
Tel: 069 / 22 36 55 - Fax: 069 / 84 17 68  
info.tournai@capac.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.15 - 11.45, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mardi, mercredi et vendredi

**Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :**

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30

## 31 BP TURNOUT

Chef : **VAN DEN AUWELANT Marcel**  
Chef adjoint : **BLOCKX Gilberte**  
Guldensporenlei 75  
Tel: 014 / 41 24 06 - Fax: 014 / 41 27 93  
info.turnhout@hvw.fgov.be

Heures d'ouverture :  
Le lundi : 08.00 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, jeudi et vendredi : 08.00 - 11.30  
et l'après-midi sur rendez-vous  
Mercredi : toute la journée sur rendez-vous

**Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :**

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30

## 32 BP VERVIERS

Chef : **MATHONET Bernadette**  
Rue Peltzer de Clermont 51  
Tel: 087 / 33 26 29 - Fax: 087 / 31 64 52  
info.verviers@capac.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mercredi et jeudi

**Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :**

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30



## 33 BP WAVRE

Chef : **NAVEAU Bruno**  
Chef adjoint : **DE BUYSER Martine**  
Rue de Flandre 8  
Tel: 010 / 22 31 96 - Fax: 010 / 22 88 61  
info.wavre@capac.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mercredi et jeudi

**Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :**

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30

## 34 BP ZOTTEGEM

Chef : **HENAU Eric**  
Grotenbergstraat 43  
Tel: 09 / 360 08 57  
Fax: 09 / 360 87 51  
info.zottegem@hvw.fgov.be

Heures d'ouverture : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Après-midi de fermeture: mercredi et jeudi

**Du 26 juin jusqu'au 25 août inclus :**

Le lundi : 08.30 - 11.30, 13.00 - 15.30  
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.30 - 11.30

Les divers services de l'**administration centrale** (AC) de Bruxelles soutiennent ces bureaux. Cette administration se compose de six divisions.

La division **ASG** est responsable de la transmission d'information aux bureaux, des envois postaux, du secrétariat de la direction générale, etc. Les divisions CBS et REG ont un rôle central quant à la prestation de service aux bureaux de paiement (BP) ; **CBS** se charge de coordonner les services extérieurs et **REG** de développer les méthodes de travail et de diffuser les nouveautés en terme de législation. **Le service juridique** relève de la compétence de REG et se charge de la défense de l'organisme face à des tiers. La division **FIN** est responsable de la gestion financière (gestion des fonds, exécutions des ordres financiers, factures, gestion du budget, etc.) de l'institution ainsi que de la gestion du patrimoine immobilier et de la fourniture de matériel et équipements aux bureaux de paiement, etc.

La division **ICT** administre le réseau de l'information entre les bureaux de paiement (BP) et l'administration centrale et entre les BP eux-mêmes. Le suivi du dossier des assurés sociaux et le paiement des allocations sont informatisés et se déroulent au moyen de l'application informatique INSOVER. Enfin, la division **HRM** s'occupe des matières liées au personnel telles que les recrutements, les pensions, les indemnités de déplacement, etc.

A côté des divisions, l'**Inspection** se charge du contrôle des activités, avec une attention toute particulière pour les paiements des allocations dans les BP. **Le service social**, un organe indépendant, met des budgets à disposition pour l'organisation d'événements culturels, l'accueil d'enfants pendant les vacances, l'octroi de prêts sans intérêts, etc.

Le **service prévention** attire l'attention de la division responsable sur les besoins relatifs à la sécurité, au bien-être individuel ou général au travail, etc. Tant à l'administration centrale que dans les bureaux de paiement, des **personnes de confiance** ont été désignées. Il s'agit de personnes de contact qui sont compétentes pour traiter des problèmes de harcèlement sexuel et d'autres formes de harcèlement au travail.

Le **Comité de concertation de base** (CCB) traite des intérêts du personnel quant à la gestion quotidienne de la CAPAC. Les représentants des diverses organisations syndicales et délégués de l'administration se concertent en matière de bien-être du personnel au travail.



## La composition du Comité de concertation de base :

L. MEERKENS (président)	C. GROOTJANS (CGSP)	P. LISON (CSC-SP)
L. DRUART (administration)	P. BUSCAGLIA (CGSP)	D. LARDINOIS (CSC-SP)
F. GEENS (administration)	M.C. DEGRYSE (CGSP)	P. TELLEIR (CSC-SP)
M. CLAES (administration)	R. CANNIERE (CGSP)	D. VANDENBILCKE (CSC-SP)
P. BONAMIS (administration)	C. GOEMINNE (CGSP)	J. LIPPENS (CSC-SP)
J. DEBOIS (conseiller en prévention)	F. STOX (CGSP)	V. SABEL (CSC-SP)
B. ABRASSART (conseiller en prévention)	A. HANNAOUI (CGSP)	M. DEVILLE (CSC-SP)
R. DIERCKX (administration)	R. TOURLAMAIN (SLFP)	F. PELLAERS (CSC-SP)
S. MAVRIKI (SLFP)	A. CRABBE (CSC-SP)	V. RYCKAERT (médecin de travail)
E. VUYST (SLFP)		A. AYRIANOFF (SLFP)

## ||| B. Missions de la CAPAC

### Disposition légale

Le fonctionnement de la CAPAC est fixé principalement par l'arrêté royal du 25.11.1991<sup>1</sup> portant réglementation du chômage. Cet arrêté expose le mécanisme des organismes de paiement, leurs missions et leurs moyens.

Les missions des organismes de paiement sont triples :

- En premier lieu, l'accompagnement du chômeur désirant bénéficier des allocations dans la composition de sa demande d'allocations et de son dossier administratif; ceci implique également l'obligation d'introduire les demandes d'allocations signées par le chômeur auprès des bureaux du chômage de l'O.N.Em. ;
- Avertir ensuite le chômeur quand, comment et dans quels délais il doit s'inscrire comme demandeur d'emploi ;
- Enfin, de payer au chômeur les allocations de chômage auxquelles il a droit.

### Déclaration de missions<sup>2</sup>

« Nous nous engageons, en tant que service public, à accompagner toute personne qui, dans le cadre de la législation concernée, fait appel à nous, dans l'exercice de ses droits et ses droits dérivés dans le secteur du chômage ou des secteurs apparentés, et à procéder au paiement de ses allocations de chômage ou autres allocations.

#### Nous y procédons en :

- donnant une information correcte et compréhensible des droits et devoirs,
- constituant et gérant judicieusement les dossiers,
- payant les allocations correctement et rapidement.

#### Nous souhaitons réaliser ces missions au moyen :

- d'une prestation de service personnalisée,
- de la sécurité juridique et l'égalité de traitement,
- du souci du bien-être du personnel qui, formé, motivé et soutenu, prend une part active dans la réalisation des objectifs,
- d'une bonne collaboration mutuelle entre nos membres du personnel,
- de la gestion efficiente des moyens,
- d'une ouverture au changement de société tel que l'informatisation, l'élargissement des catégories d'assurés sociaux, e-gouvernement, déclaration multifonctionnelle, etc.
- d'une communication efficace interne et externe,
- de la transparence dans ses structures et ses procédures,
- de la collaboration avec tous les acteurs concernés, tant les assurés sociaux que d'autres institutions de sécurité sociale ».

<sup>1</sup> Voir site web ONEM : [http://www.rva.be/D\\_opdracht\\_VW/default.asp?MainDir=D\\_opdracht\\_VW&Language=FR&IndexDir=Regl/Reglementering&Button=1&newSelect2=Begrip1](http://www.rva.be/D_opdracht_VW/default.asp?MainDir=D_opdracht_VW&Language=FR&IndexDir=Regl/Reglementering&Button=1&newSelect2=Begrip1).

<sup>2</sup> Vous trouverez un aperçu plus exhaustif de ce texte dans le « Contrat d'administration 2006-2008 de la CAPAC » disponible sur l'Internet dès que le texte aura été signé par les diverses parties.



## Allocations payées par la CAPAC

La CAPAC paye différents types d'allocations :

### Allocation de chômage

- Un travailleur qui perd son emploi et satisfait aux conditions peut bénéficier d'une allocation de chômage ;
- Un travailleur qui ne peut travailler, par exemple, pour des raisons économiques ou pour cause d'intempéries peut également demander une allocation. Les travailleurs à temps partiel ont droit, dans certaines conditions, à une allocation de garantie de revenus.

### Allocation de prépension

- Les travailleurs qui satisfont aux conditions d'âge et d'ancienneté à la condition d'âge et qui ont été licenciés ont droit à une allocation de prépension. Ils bénéficient en outre d'un complément payé par l'ancien employeur ou par un fonds.

### Allocation d'activation

- Certaines catégories d'assurés sociaux entrent en ligne de compte pour l'octroi d'une allocation d'activation. Une partie de leur salaire est versée par notre institution. Leurs employeurs bénéficient d'une réduction de cotisations ONSS.

### Primes

- Les chômeurs complets ont droit à une prime lorsqu'ils suivent une formation (complément de formation ALE – complément de fin de formation professionnelle) ;
- Les chômeurs de longue durée perçoivent un complément lorsqu'ils reprennent le travail (complément de garde d'enfants - complément de mobilité) ;
- Les chômeurs âgés (+50) perçoivent un complément lorsqu'ils reprennent le travail (prime de reprise du travail).

### Allocation de vacances jeunes

- Les jeunes travailleurs qui commencent à travailler n'ont pas droit aux congés payés. Ils peuvent cependant demander une allocation de vacances jeunes pour leurs jours de vacances.

### Indemnités pour le secteur de la construction.

- Indemnité de licenciement construction : En cas de fin d'emploi dans le secteur de la construction ;
- Indemnité complémentaire construction : payée durant des périodes de chômage temporaire auprès d'un employeur du secteur pour autant que l'indemnité-gel n'a pas été allouée ;
- Indemnité complémentaire gel : payée durant des périodes de chômage temporaire auprès d'un employeur du secteur pendant les périodes de gel ;
- Jours de repos dans le secteur de la construction : La CAPAC paie «les jours de repos» qui résultent de la diminution du temps de travail dans le secteur de la construction et qui sont généralement pris en fin d'année.

### Allocation de garde pour les accueillants d'enfants

- Les accueillants d'enfants inscrits ont droit en l'absence d'inscription d'enfants à une allocation de garde.

### Les travailleurs frontaliers

- Les travailleurs frontaliers travaillant en France, ont droit à une indemnité en compensation de la perte de salaire due au fait qu'ils paient des impôts en Belgique et des contributions sociales en France.

### Les chômeurs temporaires travaillent dans le port de Zeebrugge

- Les chômeurs temporaires travaillant dans le port de Zeebrugge sont soumis à un régime spécial en cas de chômage temporaire. Ils ont une carte de contrôle spéciale.

### Allocations ALE

- Un chômeur qui satisfait aux conditions peut, par l'intermédiaire d'une agence locale pour l'emploi, effectuer certaines activités sous contrat de travail ALE. La CAPAC verse le salaire sur base des chèques ALE.

### Les travailleurs frontaliers travaillant aux Pays-Bas

- Ces travailleurs peuvent avoir droit à une indemnité en compensation de la perte de salaire, s'ils bénéficient exclusivement d'une allocation néerlandaise en vertu de la Loi néerlandaise sur l'assurance invalidité (WAO), du fait qu'ils continuent de payer leurs impôts en Belgique.



### ||| C. Les contrats d'administration

Dans le cadre de la responsabilisation des Institutions publiques de sécurité sociale, un contrat d'administration est conclu entre l'État et l'institution. C'est un contrat en vertu duquel tant l'État que l'institution s'engagent à certains égards. L'État s'engage à prévoir un budget bien déterminé qui permettra à l'institution de financer son fonctionnement. La CAPAC garantit l'exécution de qualité de ses missions liées à des projets d'amélioration éventuels.

#### Contrat d'administration 2003-2005

En 2003, un premier contrat d'administration a été conclu pour la période de 2003 à 2005. La signature du contrat ayant été postposée à novembre 2003, la réalisation de certains projets et objectifs a souffert d'un retard. L'installation de la nouvelle infrastructure informatique a, par exemple, démarré plus tard que prévu.

Sur le plan de la mission sociale de la CAPAC dont relève la constitution des dossiers, le paiement des allocations, etc., l'année 2005 fut essentiellement celle de la préparation à l'introduction de la DMFA (la déclaration multifonctionnelle). Cette innovation doit permettre de convertir les dossiers 'papier' en dossiers 'électroniques'. Tant au niveau du développement informatique qu'au niveau de la formation des utilisateurs, la CAPAC a fourni d'importants efforts.

Dans le domaine de l'informatisation, une manœuvre de rattrapage a également débuté avec l'introduction de notre nouveau site Internet interactif et informatif. Les demandeurs d'emploi ont la possibilité de demander des attestations et autres documents sur le site, ce qui accroît la convivialité et diminue les temps d'attente aux guichets.

La CAPAC a également eu comme objectif l'amélioration de son accueil. Tous les bureaux prévoient la possibilité d'être reçu personnellement et sur rendez-vous. En outre, la CAPAC a entrepris des actions afin d'améliorer l'accessibilité téléphonique de l'institution. Le budget restreint a constitué un obstacle à l'investissement en infrastructure matérielle. Cependant une formation 'accueil téléphonique' a permis des améliorations notables en l'espèce.



Des instruments de mesure ont été développés afin d'assurer le suivi de la réalisation de la mission : **les Balanced Score Cards**. Divers indicateurs donnent un aperçu de la situation par Bureau de Paiement (BP), le chef de BP formule des remarques et commentaires concernant les résultats obtenus. Ce mode de participation permet d'attirer l'attention sur des points problématiques et mène à des actions ciblées.

Outre l'attention portée à la qualité de la prestation de service aux demandeurs d'emploi, l'épanouissement de nos membres du personnel était également prioritaire. La CAPAC a stimulé le développement personnel de ses membres du personnel au moyen notamment du blended learning (formation à distance via Internet). D'autres formations ont également été organisées afin de préparer le personnel à l'examen de promotion de niveau D à C.

Les conséquences des réformes Copernic sont tangibles aussi à la CAPAC : le passage du niveau 1 au niveau A s'est déroulé sans heurt et la pondération des fonctions par le Service public fédéral Personnel et Organisation est dans sa phase finale.

Pour ce qui concerne le personnel aussi, la CAPAC a tenté de concilier les souhaits individuels en matière de temps de travail avec les besoins des divisions ou des bureaux.

# Quelques projets de 2005

## Quelques projets de 2005

### Le projet accueil

Un des projets du contrat d'administration 2003-2005 de la CAPAC consistait en l'amélioration de l'accueil des usagers. Ce projet englobait les aspects suivants.

- L'accueil téléphonique : les résultats de ce sous-projet ont été présentés au groupe de travail 'Accueil téléphonique' entre-temps créé.
- La salle d'attente : les résultats du sous-projet ont été transmis au propriétaire du projet 'Bâtiment' prévu à cet effet dans le nouveau contrat d'administration.
- Les heures d'ouverture : les résultats de ce sous-projet ont été présentés au conseil de direction et les propositions y ont été approuvées.
- Le sous-projet 'heures d'ouverture' avait l'objectif suivant : Les heures d'ouvertures de tous les bureaux sont adaptées aux circonstances locales tant pour ce qui concerne la structure sociologique du public que pour ce qui concerne les possibilités du bureau de paiement.

### Le projet « audit du bureau de paiement de Bruxelles »

Le bureau de paiement de Bruxelles est le plus gros bureau de paiement de la CAPAC. Outre les problèmes de taille qui nécessite une gestion et une organisation particulière, le bureau de Bruxelles fait aussi face à diverses spécificités particulières. C'est par exemple le cas du régime linguistique qui impose un accueil des usagers en français et en néerlandais.

Afin d'étudier les voies d'amélioration du fonctionnement du bureau de paiement de Bruxelles, dès le 1er mars 2005, une firme privée effectuait l'audit de ce bureau de paiement.

En septembre, un groupe de projet pluridisciplinaire débutait. Les objectifs principaux de ce groupe de projet peuvent se résumer comme suit : trouver des solutions pour un meilleur fonctionnement du BP Bruxelles, localiser les actions et éléments qui peuvent améliorer immédiatement le fonctionnement des autres BP.

Le groupe de travail du projet a en 2005 évalué de façon critique le rapport d'audit et fait une liste des recommandations. Ces recommandations ont été classées en étapes :

**Étape 1 :** décisions qui mènent aux actions qui peuvent être effectuées «immédiatement» (à court terme).

**Étape 2 :** décisions qui nécessitent encore un peu de préparation au moyen d'une enquête exhaustive, mais qui pourront ensuite être prises dans le courant de l'année 2006.

**Étape 3 :** décisions postposées temporairement.

Pour chaque recommandation, un responsable a été désigné qui se charge de l'exécution de la recommandation et/ou des actions sous-jacentes.

Fin 2005, un rapport a été rendu à deux reprises au conseil de direction concernant la situation des débats du groupe de travail, si bien que le conseil de direction a pu prendre un certain nombre de décisions souhaitées en la matière.

En outre, le plan d'action a intégré les actions pour lesquelles une décision du comité de gestion est nécessaire ou souhaitée.

## Lancement du site web de la CAPAC

Le Contrat d'Administration 2003-2005 prévoyait le développement d'un site web informatif et interactif. Un groupe de travail, sous la coordination d'un membre de la division CBS, s'y est consacré pendant environ deux ans et le 4/1/2005, le site web de la CAPAC a été lancé sur la « toile mondiale ». Comme il se doit, le site est trilingue.

Il comprend une présentation de la CAPAC en plus d'une large partie informative: les principales démarches à effectuer par les assurés sociaux pour percevoir des allocations, les coordonnées des bureaux de paiement, la définition de 16 types d'allocations payées par la CAPAC, avec les feuilles info s'y rapportant, des informations diverses (dispenses, vacances, DMFA...)

Il comprend également une partie interactive :

- possibilité de poser des questions réglementaires sur le droit aux allocations ;
- possibilité de commander divers documents et attestations.

En 2005, la partie interactive a été étendue et la captation des demandes a été améliorée. Le volet interactif du site est certainement appelé à connaître d'autres développements dans les années à venir, notamment concernant la consultation des paiements par les assurés sociaux.

Il a fallu également organiser :

- la répartition des demandes arrivant par le site web : certaines doivent être traitées au niveau de la division REG, d'autres par les BP, d'autres par le secrétariat de CBS,...
- le suivi des informations contenues dans le site : implication principalement de la division REG pour ce qui est des aspects réglementaires.

## Projet qualité des paiements

Attentive à une prestation de service correcte à l'égard des assurés sociaux et attentive à une gestion convenable des deniers publics, la CAPAC a le devoir de veiller à l'utilisation conforme des moyens financiers mis à sa disposition. Depuis quelques années, une augmentation des dettes prises en charge est constatée, mais aussi une évolution alarmante du solde des dettes, gérées par les BP et dont le terme de la prise en charge n'est pas encore échu.

C'est pourquoi la CAPAC s'est donné comme objectif de diminuer les paiements erronés et donc de préparer à cet effet une analyse des raisons qui mènent à l'élimination ou au rejet des montants et à la récupération de certains de ces montants alloués.

Si diverses mesures ponctuelles ont déjà été prises au sein des bureaux de paiement, les résultats de l'analyse précitée conduiront à des modifications structurelles au sein de l'institution (adaptation des règlements et méthodes de travail, des logiciels de paiement informatisés et orientation des formations du personnel) afin de réduire de façon durable les paiements indus et autres erreurs de traitement.

# Quelques projets de 2005

## Informatisation de la CAPAC

Afin de remplir ses missions de la façon la plus adéquate, la CAPAC veille à moderniser ses outils et en particulier ses outils informatiques. Nous sommes conscients que l'informatique est de plus en plus présente au cœur de notre activité, cette dernière fait l'objet de développements importants au sein de notre organisation. Ceci tant en terme de software (applications) que de hardware (matériel).

## Hardware et infrastructure

La CAPAC dispose de 2 mainframes, leur configuration n'a pas été modifiée en 2005 mais la charge croissante imposée à la machine en raison des nouvelles applications de ces dernières années a entraîné la décision en 2005 de remplacer l'infrastructure centrale. À cet effet, la CAPAC a opté pour la procédure d'un marché public. La préparation du cahier des charges a débuté en 2005, en vue de disposer d'une nouvelle infrastructure en 2006.

## Applications informatiques

Au niveau des applications informatiques « chômage », la CAPAC a maintenu la stratégie des dernières années, à savoir le développement de l'application propre INSOVER sur les mainframe, basé sur une banque de données relationnelles avec COBOL comme langage de programmation. Tous les développements sont opérés par l'équipe interne. On trouve ci-après quelques-unes des nouvelles fonctionnalités significatives en 2005 :

- l'application « attestations », qui permet de délivrer de manière conviviale des attestations aux assurés sociaux dans les bureaux.
- l'adaptation de l'application « fiscalité », qui permet la délivrance aux ayants droit d'une nouvelle fiche type aux prépensionnés (281.17), et le transfert des données au moyen de « Belcotax » au SPF Finances.

-sur le plan de la « déclaration risque social » (DRS), la CAPAC a suivi le rythme du secteur chômage. Ce qui implique qu'en 2005, la CAPAC a essentiellement travaillé à une étude préparatoire des deux scénarii prévus pour 2006 (scénario 1 « Déclaration de fin de contrat de travail ou de prépension à temps plein / Preuve de travail ») et scénario 2 « Déclaration de prépension à mi-temps ».

Pour 2006, les développements suivants sont prévus :

- le remplacement de la bande magnétique quotidienne portant les instructions de paiement pour l'institution financière, par un transfert électronique de données,
- la première phase d'informatisation de l'admissibilité,
- la mise en production des scénarii 1 et 4 de la « déclaration risque social » (voir ci-dessus).

Pour la communication interne à l'institution, la CAPAC a choisi de poursuivre en 2005 le développement de l'intranet. C'est un environnement d'accès pour 513 postes de travail (à savoir les PC et les thin clients), et donc le moyen de communication par excellence des notes de service, des instructions de l'ONEM et des nouvelles méthodes de travail. Le personnel de la CAPAC se charge de la conception et de la programmation.

## Sécurité informatique

La CAPAC, comme toute institution du réseau de la Banque Carrefour de la sécurité sociale (BCSS), a l'obligation de satisfaire aux normes de sécurité imposées. Outre la bonne gestion quotidienne qui permet d'éviter l'interruption de la prestation convenable de service, l'institution dispose également d'un « plan d'urgence informatique » afin de pouvoir poursuivre la production en cas de catastrophe depuis un centre extérieur. Ce centre se trouve en Grande-Bretagne (Milton Keynes). Le réseau de la CAPAC dispose du dispositif nécessaire à la mise en pratique de ce scénario d'exil.

## Accueil téléphonique

Au moyen d'une enquête externe, nous avons constaté que l'accessibilité téléphonique technique n'atteignait que 45%, avec de grandes différences entre les Bureaux. Nous avons pour objectif d'augmenter cette accessibilité et d'améliorer simultanément de manière significative la qualité de l'accueil téléphonique.

Les résultats d'une analyse intensive de la situation des 10 Bureaux dont les résultats étaient les moins bons, et d'un inventaire des autres Bureaux ont permis, outre une sensibilisation du personnel à cet égard, de développer un certain nombre d'actions concrètes.

Nous avons procédé à la mise à jour des instructions et organisé une formation supplémentaire.

Une nouvelle méthode de travail a été élaborée et imposée aux Bureaux.

À court terme, l'équipement téléphonique a été complété d'un certain nombre d'outils intéressants, tels que des téléphones portables et des casques d'écoute. Nous avons également procédé à une nouvelle mise au point de l'utilisation et de la structure en cascade des lignes dans une majorité de bureaux.

Nous avons pris en outre les mesures nécessaires à la modernisation à long terme de l'infrastructure téléphonique afin d'optimiser au maximum l'accueil téléphonique des utilisateurs, à l'aide de l'outil informatique. Une analyse fonctionnelle a été élaborée qui devrait permettre sous peu de démarrer une procédure d'adjudication.

Compte tenu de ces modernisations, nous avons établi quelques accords avec le fournisseur actuel qui ont mené à une diminution considérable des dépenses, sans pour autant altérer la prestation de service.

## Amélioration de l'information

La CAPAC a fourni des efforts particuliers afin que l'information délivrée aux chômeurs soit des plus limpides et des plus précises. Les documents que nous rédigeons dans le but de les distribuer aux chômeurs sont soigneusement adaptés sur le plan de leur lisibilité. Dans ce cadre, toutes les dispositions ont été prises afin de créer une cellule spéciale affectée à la lisibilité.

En outre, nous soumettons des recommandations motivées dans l'optique d'améliorer l'identification de la CAPAC et de clarifier les renseignements relatifs aux heures d'ouverture.





### Contrat d'administration 2006-2008

Un certain nombre d'engagements et de projets du premier contrat d'administration se poursuivent dans le nouveau contrat d'administration. Ce dernier reprend également de nouveaux projets liés à des objectifs bien définis.

Attendu que le processus de signature d'un contrat d'administration nécessite nombre de concertations entre les parties concernées, la CAPAC a déjà en 2005, démarré le projet de contrat. En mai, les agents des diverses divisions ont pris part à un séminaire afin de réfléchir au contenu de cet engagement.

Lors d'une concertation de deux jours, les représentants des divisions (chefs de division et de bureaux de paiement, etc.) ont établi les priorités des trois années à venir. Cela a permis de déterminer le cap que la CAPAC va suivre dans les années futures. Le document reprenant les résultats ont servi de base aux négociations avec le Comité de gestion, le ministre de tutelle, le ministre du Budget, le Comité de concertation de base, etc.

Les lignes directrices du nouveau contrat d'administration s'articulent autour de plusieurs thèmes. D'une part, la CAPAC s'engage à améliorer la qualité de sa prestation de service : la constitution des dossiers, la rapidité et l'exactitude des paiements, etc. D'autre part, elle est attentive aux besoins du personnel. Une enquête de satisfaction du personnel, entre autres, sondera les préoccupations du personnel. La CAPAC entreprendra des actions afin de remédier aux principales pierres d'achoppement.

Au-delà de sa mission quotidienne, la CAPAC lance actuellement un certain nombre de projets d'innovation. Elle accorde notamment une attention particulière à l'un de ses plus gros soucis : les bâtiments. Cela implique une amélioration pour nos usagers et pour notre personnel. L'introduction d'un nouveau mainframe implique une amélioration globale des prestations ainsi qu'une plus grande souplesse d'utilisation de l'informatique : paiements plus rapides, système plus performant, etc.

Finalement, la création de la cellule « planning stratégique » a été décidée avec l'objectif de coordonner l'exécution des diverses activités. L'accompagnement du groupe de pilotage, institué dans le but de suivre l'exécution du contrat d'administration, relève notamment des missions de cette cellule. Ce groupe de pilotage développe plus avant les fondamentaux arrêtés lors du séminaire, dont il a conservé la composition hétérogène. La diversité de la composition du groupe permet une approche sous plusieurs angles et offre plus de garanties de réalisation des objectifs.

## ||| D. Réglementation et législation chômage

En 2005, la réglementation chômage et la législation chômage ont connus diverses évolutions que notre service réglementation (REG) a analysées et diffusées au sein de notre institution. Cela a concerné notamment les compléments d'allocations d'attente aux chômeurs isolés, la nouvelle réglementation en matière de travail à temps partiel et l'application du nouveau calcul de l'allocation de garantie de revenus, les nouvelles fiches fiscales (notamment en matière de prépensions), les allocations d'attente, l'activation du comportement de recherche d'emploi, le chômage temporaire en cas de travail à temps partiel, la majoration des montants maxima des pensions, l'indexation des pensions alimentaires, le calcul du bonus crédit d'emploi, etc.

Les faits les plus saillants sont :

### Une nouvelle réglementation en matière de travail à temps partiel et l'application du nouveau calcul de l'allocation de garantie de revenus (AGR) :

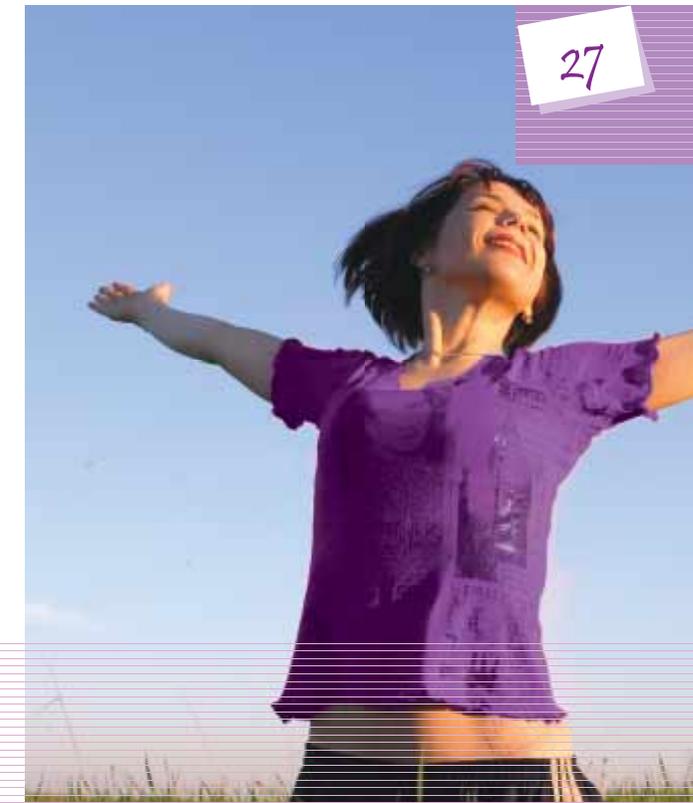
- Afin d'inciter le travailleur à temps partiel à prêter davantage d'heures, un nouveau mode de calcul a été élaboré, celui-ci tient compte du supplément horaire et éventuellement du supplément ALE, ce dernier se base sur le nombre de chèques ALE payés au travailleur au cours des 12 mois qui précèdent le début de l'emploi.
- Le travail à temps partiel ne pouvant être plus rémunérateur qu'un temps plein, la formule, particulièrement complexe (nécessitant déjà une soixantaine d'opérations mathématiques dans les situations les plus simples) limite le montant de l'allocation AGR à cet effet.
- En outre, des dispositions transitoires sont prévues pour les travailleurs qui bénéficiaient déjà de l'AGR avant l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation (1er juillet 2005) : le montant de l'AGR est calculé selon l'ancien et le nouveau système, le résultat le plus élevé étant accordé au travailleur.

### Déclarations de risque social :

- Cartes de légitimation Construction : Dans le cadre de l'e-government de la sécurité sociale, les cartes (papier) d'ayant droit de la construction sont systématiquement remplacées par un flux électronique.
- Depuis novembre 2005, la Caisse fait systématiquement parvenir à l'ONEM les formulaires électroniques provenant du Fonds de Sécurité d'Existence des Ouvriers de la Construction qui permettent le paiement de l'indemnité complémentaire.

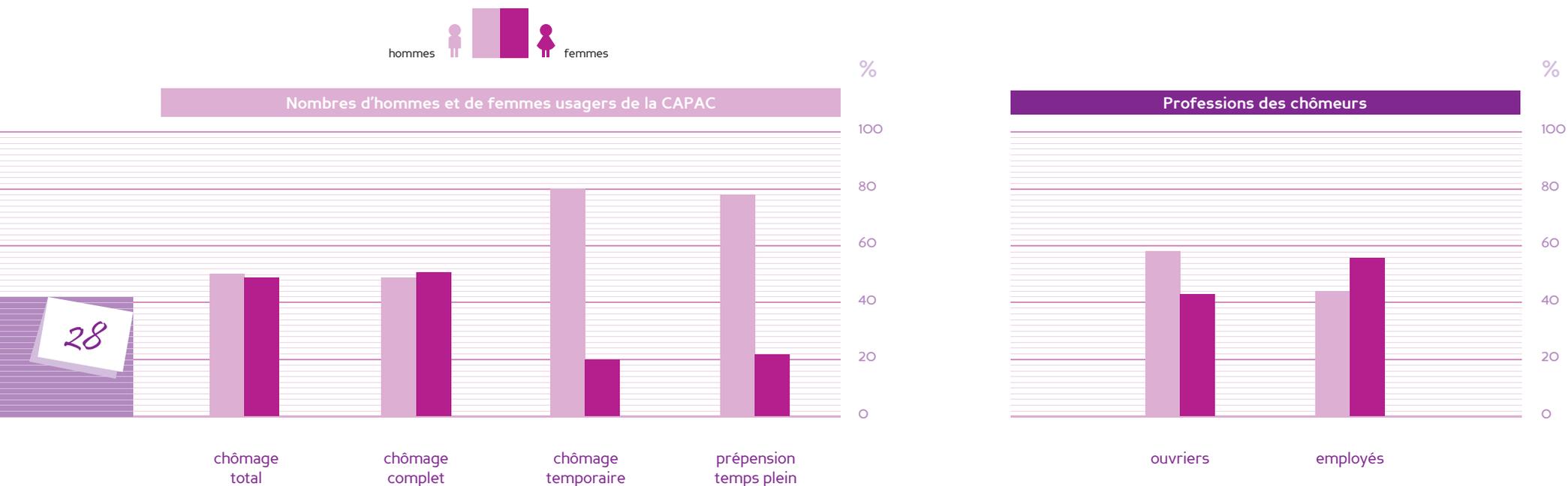
### Suppression du contrôle communal :

- A partir du 15 décembre 2005, les chômeurs ne doivent plus se présenter au contrôle communal. Ils doivent cependant toujours rester en possession d'une carte de contrôle qu'ils doivent compléter correctement, s'inscrire comme demandeurs d'emploi, rester disponibles pour le marché de l'emploi.



## ||| E. Les usagers de la CAPAC

En 2005, la CAPAC a offert ses services à 134.830 personnes<sup>1</sup>. Nous pouvons dans ce chapitre observer leur répartition par sexe, tranche d'âge, profession, situation familiale et région d'habitation.



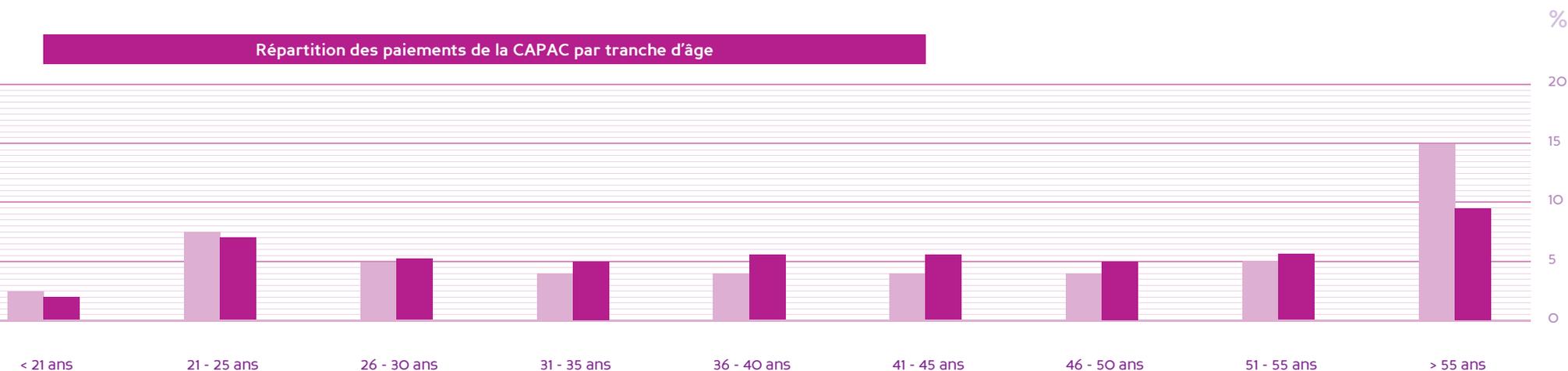
Le tableau ci-dessus montre les diverses catégories de chômage et le pourcentage par sexe. Pour ce qui concerne le chômage total et le chômage complet, la répartition homme-femme est quasi identique. Du nombre total de personnes (134.830) qui ont recours à nos services, 68.095 sont des hommes et 66.734 sont des femmes.

64,06 % du nombre total de chômeurs sont chômeurs complets, il s'agit de 42.759 hommes (50,5 %) et de 43.614 femmes (49,5%). Dans la catégorie du chômage temporaire (5,53 % du nombre total de chômeurs), il y a une majorité d'hommes : 5.965 hommes contre 1.497 femmes. Le nombre d'hommes en prépension temps plein s'élève à 10.787 (77,96 %) pour seulement 3.049 (22,04%) de femmes dans cette même catégorie.

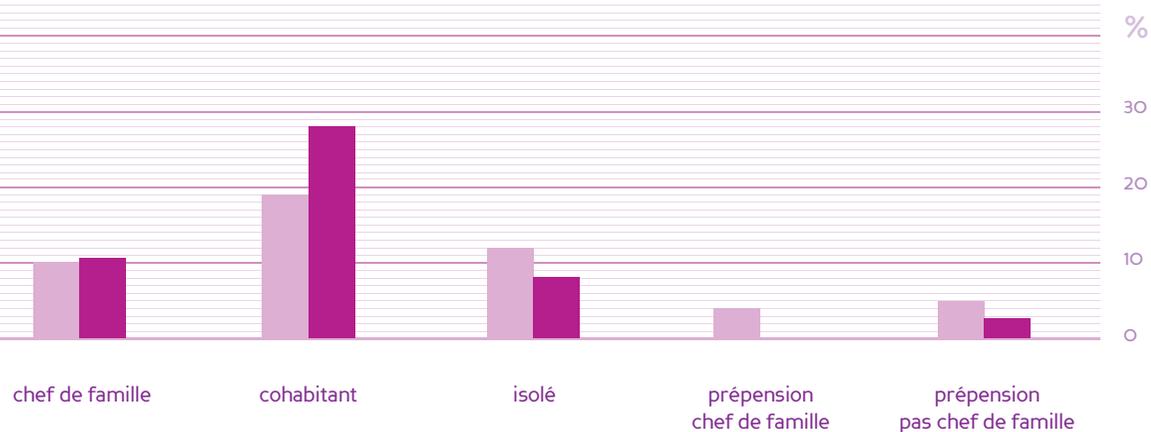
Pour ce qui concerne le passé professionnel des chômeurs indemnisés par la CAPAC, il y a un peu plus d'employés (72.789) que d'ouvriers (61.809). L'analyse du nombre de femmes et d'hommes montre qu'au statut ouvrier, il y a plus d'hommes (35.672) que de femmes (26.137) et qu'au statut employé, il y a plus de femmes (40.495) que d'hommes (32.294).

<sup>1</sup> Tous les chiffres mentionnés représentent une moyenne mensuelle.

## Répartition des paiements de la CAPAC par tranche d'âge



## Situation familiale



Il ressort de l'analyse de la situation familiale des chômeurs que la plupart (63.055) sont cohabitants. Le nombre de femmes (37.221) est supérieur au nombre d'hommes (25.834). Dans la catégorie des isolés, le nombre d'hommes est plus élevé que le nombre de femmes, 17.567 hommes contre 11.901 femmes. Le nombre de femmes chefs de famille et prépensionnées est quasi nul, 100, contre 4.378 hommes. Ceci est conforme aux constatations du graphique « nombres d'hommes et de femmes par catégorie de chômage ».

## Répartition des paiements de la CAPAC par région

29



La plupart de nos chômeurs sont domiciliés en Flandre (63.534) ; en Wallonie 49.969 chômeurs ont eu recours aux services de la CAPAC et à Bruxelles, 21.327 personnes.



## Le personnel de la CAPAC

### III A. Le personnel

#### Introduction

Afin de réaliser sa mission de payer un revenu de remplacement aux chômeurs involontaires et à d'autres catégories assimilées, la CAPAC emploie un personnel hautement spécialisé encadré par une organisation en perpétuelle amélioration. Au sein de ses 34 bureaux de paiement, ce ne sont pas moins de 406 collaborateurs qui se tiennent à la disposition des usagers afin de leur rendre un service de qualité.

A l'administration centrale, 90 collaborateurs apportent leur soutien aux bureaux de paiement dans les services de gestion des ressources humaines, informatique, éconamat, réglementation, etc.

#### Effectifs

De façon détaillée, une décision de 21 avril 2005 du Comité de gestion fixe le plan du personnel 2005 de la CAPAC. Ce dernier prévoit 385 emplois statutaires au sein de l'institution.

#### Les lignes de force de ce plan du personnel sont les suivantes :

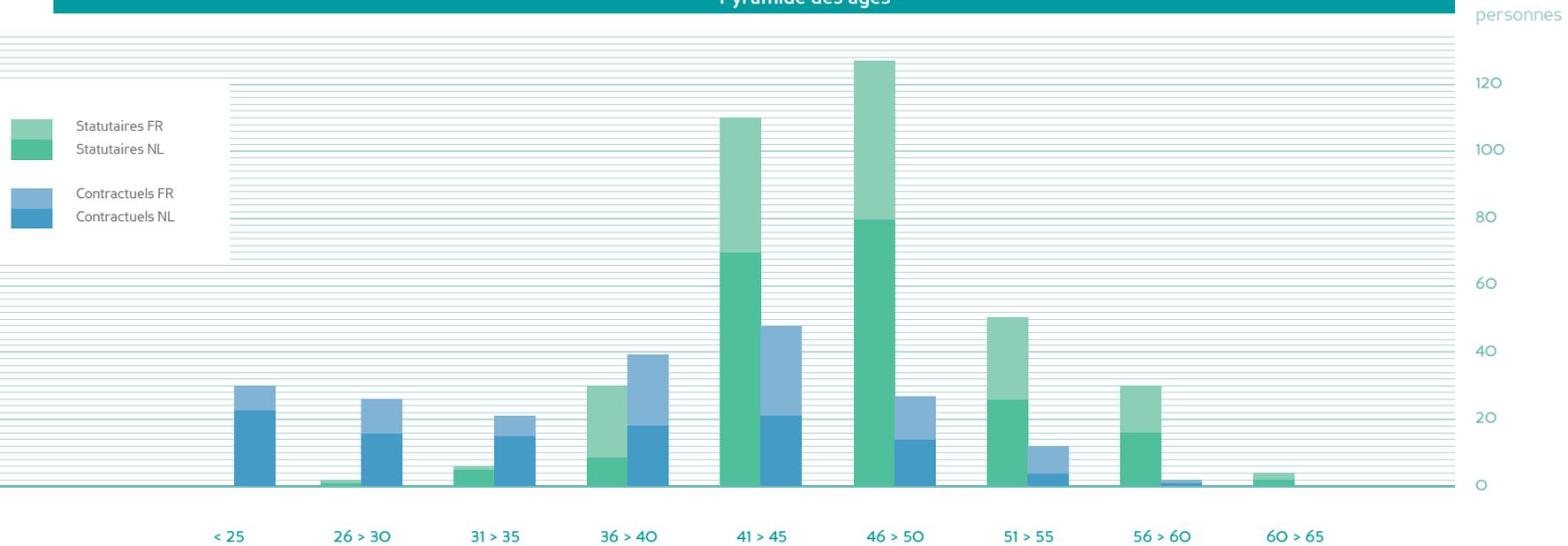
- renforcement du personnel informatique;
- renforcement du Secrétariat général;
- promotion de deux agents statutaires lauréats d'un concours d'accession au niveau supérieur vers le niveau A;
- promotion des agents statutaires de niveau D vers le niveau C dans les limites des possibilités budgétaires.

Bien que l'exécution du plan ait commencé après son adoption, toutes les mesures précitées n'ont pas pu être clôturées en 2005, la mise en oeuvre de telles opérations nécessitant le plus souvent un étalement sur deux années.

Au 31 décembre 2005, 346 emplois statutaires étaient occupés.

En ce qui concerne les agents contractuels, la CAPAC employait, à la fin de l'année 2005, 219 personnes en unités physiques, en compensation des emplois statutaires vacants, en remplacement des diverses absences non payées (interruption de carrière, temps partiel, ...) et enfin, pour rencontrer des besoins exceptionnels et temporaires en personnel. Ainsi l'institution employait au total, en fin d'exercice, 565 agents en unités physiques, tous statuts confondus.

## Pyramide des âges



En terme de répartition par classe d'âge de son personnel, la CAPAC présente un effectif relativement âgé. En effet, 73% des travailleurs de l'institution a plus de 40 ans alors que seuls 154 travailleurs sur les 565 ont moins de quarante ans !

Avec une centaine de travailleurs de plus de 50 ans, la CAPAC doit dès à présent mener une réflexion sur le transfert des savoirs et des savoir-faire des membres de son personnel les plus mûrs afin de garantir une meilleure transition entre le personnel qui quittera l'organisme dans les prochaines années et celui qui le remplacera.

### Engagements

Durant l'exercice 2005, neuf agents contractuels (5 francophones et 4 néerlandophones) ont été recrutés et un agent contractuel néerlandophone est entré en stage comme statutaire.

### Départs

Pendant l'année 2005, un agent contractuel francophone et sept agents contractuels néerlandophones ont quitté l'institution (démission ou contrat non renouvelé).

Par ailleurs, 8 agents ont été mis à la pension en 2005 (3 néerlandophones et 5 francophones dont un agent contractuel). Nous devons enfin déplorer le décès d'un agent contractuel francophone.

## Répartition hommes-femmes



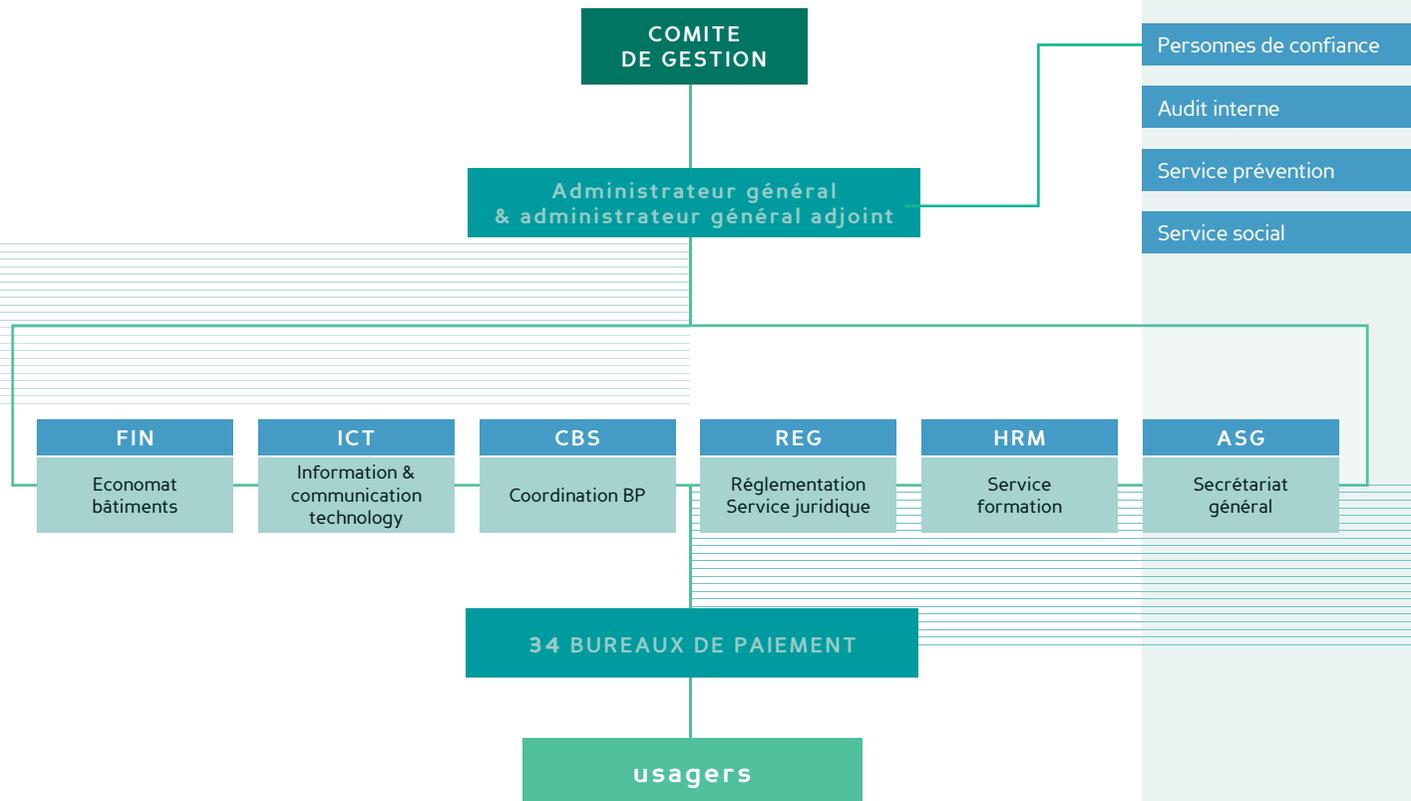
En terme de répartition hommes-femmes, avec 72% des agents statutaires féminins et 87% des agents contractuels féminins, la CAPAC est un organisme qui occupe majoritairement des femmes.

## ||| B. L'organisation du travail

En terme d'organisation du travail, en 2005 l'organigramme de la CAPAC se présente sous la forme pyramidale telle que présentée ci-après. Fruit d'un souhait d'amélioration constante, la CAPAC vise à mettre ses bureaux de paiement, première ligne de contact avec ses usagers, au centre de son organisation. Ces derniers s'appuient sur les services de l'administration centrale et apportent un renforcement de son action de support envers les bureaux externes. Cela signifie aussi une plus grande proximité avec l'utilisateur et une recherche perpétuelle d'amélioration.

C'est également dans cet état d'esprit de proximité qu'en 2005, 4 nouveaux chefs de bureaux ont été désignés à ZOTTEGEM, HALLE, BRUXELLES, OUDENAARDE, 2 nouvelles fonctions supérieures et 2 nouvelles primes de direction ont été attribuées.

### Organigramme officiel de la CAPAC



## ||| C. Les nouveautés 2005

Dans le courant de l'année 2005, diverses modifications légales et réglementaires ont eu une influence sur la carrière des agents de la CAPAC.

### Procédures de sélection des agents statutaires et contractuels

Un arrêté royal du 11 avril 2005 a introduit une série de mesures tendant à renforcer à la fois l'adéquation des personnes recrutées aux besoins réels de chaque institution fédérale et l'objectivité des procédures de sélection.

Dans cette optique, cet arrêté prévoit notamment la possibilité pour chaque organisation :

- de demander une épreuve comparative complémentaire sur base d'un profil de compétences;
- d'organiser elle-même l'épreuve comparative complémentaire ; dans ce cas, afin d'assurer l'objectivité nécessaire, la commission de sélection est présidée par SELOR (organisme de sélection officiel pour les services publics fédéraux).

Un autre arrêté royal du 25 avril 2005 impose désormais aux services publics fédéraux de recruter le personnel contractuel en puisant dans les réserves de lauréats de sélections organisées par SELOR.

SELOR valide la procédure de sélection et fournit les candidats via le système en ligne e-recruiting (à l'exception du personnel d'entretien et de cuisine).

### Nouvelle carrière de niveau A

En exécution de l'arrêté royal du 4 août 2004 relatif à la carrière de niveau A, les agents du niveau A ont été intégrés dans les nouveaux grades et échelles prévus dans la nouvelle carrière.

Par ailleurs, au terme de travaux préparatoires qui ont débuté en 2004, tous les agents du niveau A, statutaires comme contractuels, ont été pourvus d'une description de fonction et se sont vu attribuer une filière de métier par arrêté du Ministre de l'Emploi du 28 novembre 2005.

Dans le même temps, les inscriptions aux formations certifiées des agents du niveau A ont pu être introduites à l'IFA dès 2005 étant donné la parution de l'arrêté ministériel P&O du 9 novembre 2005 fixant la liste des formations certifiées pour les filières de métiers du niveau A.

### Carrière de niveau D

Un arrêté royal du 10 août 2005 fixe la carrière des agents du niveau D. Ceux-ci, à l'exception des agents titulaires de l'échelle DA4, pourront désormais participer à une formation certifiée. En cas de réussite à ladite formation, ils bénéficieront, pendant 8 ans d'une allocation de compétences. Les agents statutaires, titulaires des échelles DA1, DA2 ou DA3 passeront automatiquement à l'échelle barémique supérieure. Enfin, en juin 2005, les collaborateurs administratifs techniques ont bénéficié d'une augmentation de 2%.



#### ||| D. Les activités de formation

La philosophie de l'action de formation de la CAPAC consiste en la création d'un climat favorable à l'apprentissage au sein de l'organisation et donc d'une valeur ajoutée pour les objectifs de l'institution. Il s'agit ainsi d'offrir un appui logistique et méthodologique aux activités de la CAPAC sur le plan de la formation et du perfectionnement du personnel :

- l'intégration fluide des nouveaux membres du personnel
- l'implémentation fluide de la nouvelle réglementation et des nouvelles méthodes de travail
- l'acquisition efficace des compétences et le partage efficace des connaissances.
- la prestation de service adéquate au client.
- un bon esprit d'équipe au sein de l'organisation.
- éviter le plus possible l'exode des cerveaux.
- l'accompagnement approprié des membres du personnel sur le plan de leur carrière (attentes).

Au sein de l'organisme, la direction à tous les niveaux, mais surtout la direction de première ligne, a un rôle essentiel dans la formation. Il s'agit surtout pour le management de ligne de veiller à ce que les connaissances acquises puissent être appliquées et partagées sur le lieu de travail.

Par ailleurs, au sein de la CAPAC, le service Formation bénéficie du soutien de collaborateurs venant de bureaux de paiement ou de l'administration qui jouent un rôle d'instructeurs ou de moniteurs sur le lieu de travail et sans qui la formation demeurerait lettre morte.



## Les domaines de formations

Les activités de formation ont lieu dans divers domaines :

### Préparation aux examens / tests de carrière

La CAPAC organise entre autres des programmes de cours de préparation aux examens d'accession de D à C, aux mesures de compétence, aux cercles de développement, etc.

### Formation relative à la réglementation du chômage & aux méthodes de travail

Outre la formation de base de l'accueil au guichet, la CAPAC organise pour les nouveaux membres du personnel un cours d'initiation. Dans le cadre de la formation continue et de la polyvalence de notre personnel, la CAPAC propose une formation de base paiement, une formation relative à Activa, aux éléments de paiement pour les guichetiers et une formation allocation garantie de revenus.

Pour ce qui concerne les méthodes de travail et la réglementation, plusieurs formations sont organisées : notamment la session d'information « DMFA » (déclaration multifonctionnelle), le débat concernant les problèmes qui se présentent et proposition de solutions, la formation relative aux nouveautés dans la comptabilité, la session d'information pour les chefs de BP concernant les aspects organisationnels des changements relatifs aux nouvelles règles d'admissibilité et la session d'information pour guichetiers expérimentés relative aux nouvelles règles d'admissibilité et la session d'information relative au dossier électronique.

### Formations externes

Outre les formations internes, la CAPAC encourage ses agents à suivre des formations externes telles que celles données par l'IFA ou d'autres partenaires.

Il s'agit essentiellement de formations linguistiques, de formations informatiques et de cours préparatoires aux examens de carrière, mais aussi de formations « accueil téléphonique » et de blended learning (PC MS Office base, PC MS Office avancé, les langues, et gestion des tâches et de l'information).

## Publication et diffusion d'informations

Outre la formation proprement dite, la CAPAC vise à renforcer les compétences de ses collaborateurs au moyen de publications et d'informations diverses. Il s'agit :

- du **Mémento**, un instrument de travail permettant de trouver rapidement des données de réglementation chômage, il est actualisé de manière systématique.
- de **l'Assistant de paiement**, un instrument de travail pour les employés affectés au paiement dans les bureaux externes.
- des documents « **Lu pour vous** », c'est à dire la diffusion générale de l'information depuis le service Formation.
- du **Syllabus DMFA** qui contient les méthodes de travail pour l'implémentation de la DMFA – déclaration multifonctionnelle – et du traitement des DRS - Déclaration Risque Social.
- de l'Extension du « **guide CAPAC** » qui reprend les points les plus importants pour les nouveaux membres du personnel.
- des **cours d'initiation et de formation de base**.

36



## Pour les nouveaux membres du personnel

Pour les nouveaux membres du personnel, une démarche spécifique est organisée :

En premier lieu, le nouveau membre est accueilli au service formation, il reçoit la brochure d'accueil 'Guide CAPAC'. Le responsable du service formation contacte le chef concerné afin de demander le contenu de la fonction, afin de sélectionner le cours d'initiation et la formation de base utiles et désigner un moniteur et donnera un avis et assistance au chef. Le responsable du service formation s'entretient ensuite à plusieurs reprises avec chaque nouveau membre (questions d'évaluation, évolution, moniteur, etc.) pendant le cursus d'initiation, au milieu de la formation de base et à la fin de la formation de base. Il reprend ensuite contact avec le chef concerné et envoie 1 à 3 mois après la fin de la formation de base un formulaire d'évaluation confidentiel au membre concerné et à son chef relatif au fonctionnement du nouveau membre. On procède en conséquence à un ajustement, si nécessaire, et enfin à l'avis final.



## ||| E. Le service social

### Composition

Le service social est administré par un comité constitué par un membre de chaque organisation syndicale et d'un nombre équivalent de représentants de l'administration ainsi que du représentant de l'Administrateur général. Le comité est géré par un président, élu pour une période de 5 ans. Le président est rééligible. Le comité et le secrétariat sont assurés par le secrétaire du service social, C. Van Hoof.

Ce comité se réunit plusieurs fois par an pour traiter les diverses tâches qui lui incombent.

### Statuts

Le service social a pour but de prêter assistance aux agents qui éprouvent des problèmes financiers ou moraux difficiles à résoudre par leurs propres moyens et de veiller à satisfaire aux diverses activités reprises ci-dessous.

En dehors du traitement de demandes individuelles d'assistance dans des situations sociales difficiles, une attention particulière a été prêtée à :

- l'organisation de l'accueil des enfants et à la participation à des camps de jeunesse dans les périodes de vacances ;
- l'intervention d'un chèque de Saint-Nicolas pour les enfants de moins de 12 ans ;
- l'organisation et l'intervention dans le prix des repas de midi ;
- une activité dédiée aux agents retraités ;
- la participation des agents dans les activités culinaires ou culturelles.

## Les comptes de la CAPAC

### ||| A. Introduction

---

#### Le budget des missions et le budget de gestion

Pour chaque institution publique de sécurité sociale, il est établi un budget annuel comprenant toutes les recettes et toutes les dépenses, quelles qu'en soient l'origine et la cause. L'année budgétaire coïncide avec l'année civile.

#### Le budget est constitué :

1. d'un **budget des missions** comprenant les recettes et les dépenses relatives aux missions légales de l'institution comme par exemple payer les allocations de chômage;
2. d'un **budget de gestion** comprenant les recettes et les dépenses relatives à la gestion de l'institution. Dans le budget de gestion, une distinction est opérée entre les dépenses de personnel, les dépenses de fonctionnement et les dépenses d'investissement.

Le projet de budget des institutions publiques de sécurité sociale est établi par l'organe de gestion. Il est ensuite approuvé par le ministre de tutelle, moyennant l'avis favorable du commissaire du gouvernement du budget concernant la conformité du projet de budget avec les dispositions légales et réglementaires ainsi qu'avec les dispositions du contrat d'administration ayant une portée budgétaire ou financière.

Les institutions publiques tiennent une comptabilité conformément à un plan comptable normalisé établi par le Roi, sur la proposition du ministre de tutelle et du ministre ayant le budget dans ses attributions. Le plan comptable normalisé est proposé par la Commission de Normalisation de la Comptabilité des Institutions Publiques de Sécurité Sociale, auprès du Collège.

Par ailleurs, les institutions publiques de sécurité sociale présentent au ministre de tutelle, ainsi qu'au ministre ayant le budget dans ses attributions, des situations périodiques actives et passives et un rapport annuel sur leur activité.

## Le cycle budgétaire.

Les recettes et les dépenses de toute institution publique de sécurité sociale sont évaluées et autorisées par un budget annuel.

### L'élaboration d'un budget se déroule selon les étapes suivantes.

La préfiguration du budget est élaborée pour le 15 juin et le projet de budget pour le 15 octobre qui précèdent l'année concernée. Le projet du budget de gestion est établi par l'organe de gestion conformément au contrat d'administration. Le projet du budget des missions est établi par l'organe de gestion conformément aux hypothèses retenues et aux directives données par le Gouvernement. Les projets sont transmis sans délai aux Ministres dont l'organisme relève, aux Commissaires du gouvernement et, pour information, au Ministre du Budget et au Ministre des Affaires sociales si l'organisme ne relève pas directement de ce dernier.

L'adaptation du budget peut avoir lieu plusieurs fois dans l'année et concerne l'exercice en cours. Elle n'est effectuée qu'en cas d'éléments majeurs non prévus ou mal estimés lors de l'élaboration du budget tels que la modification du taux de croissance économique, une explosion imprévue du chômage, ...

La reddition des comptes est dressée pour le 15 mai de chaque année et correspond à :

- a. un compte d'exécution du budget;
- b. un compte trésorerie;
- c. un compte des opérations de capital avec un inventaire des biens meubles et immeubles de l'organisme;
- d. une balance des comptes;
- e. un bilan des actifs et passifs de l'organisme;
- f. un compte général des charges et des produits bruts;
- g. un compte général des charges et des produits nets et, par ventilation, des comptes identiques par branche.

Ces comptes sont établis par le Comité de gestion. Avec l'avis et la certification du (des) réviseurs(s) désigné(s) ces comptes sont transmis en sept exemplaires au Ministre dont l'organisme relève, pour approbation et pour transmission à la Cour des Comptes.

## ||| B. Recettes et dépenses de la comptabilité de gestion

La préfiguration du budget 2005 a été approuvée par le Comité de gestion le 16 décembre 2004. Cette préfiguration a été établie en finançant un certain nombre de dépenses au moyen des réserves financières du passé. Ce solde à financer émanait des investissements uniques suivants : l'acquisition d'un nouveau logiciel comptable et les frais d'un Consultant. Néanmoins, le budget final 2005 n'a été approuvé par le Comité de gestion que le 20 octobre 2005. Ce budget a été ajusté en fonction de la décision du Conseil des Ministres de diminuer les crédits alloués de 303.000 € : des économies supplémentaires concernant le personnel (216.000 €), notamment au moyen de la baisse de l'effectif de 4 unités et la suppression des projets d'amélioration prévus (200.000 €).

Dans le tableau ci-après vous trouverez un aperçu des recettes et dépenses réalisées en 2005 comparées au budget 2005 ainsi qu'aux réalisations des exercices 2003 et 2004 (le tableau complet se trouve en annexe). Par rapport au budget 2005, les comptes annuels se clôturent par un déficit d'environ 29.000 € de moins que prévu (203.000 € au lieu de 232.000 €). Ce résultat plus favorable que prévu est la conséquence d'une série de circonstances que nous expliquons dans les parties suivantes.

### Les dépenses de gestion

Si on observe la répartition des dépenses et investissements dans l'enveloppe globale, on constate que la grande majorité (84 % !) des dépenses de la CAPAC sont liées à son personnel. Le reste se répartit principalement entre les dépenses informatiques, l'entretien des bâtiments, les coûts énergétiques et les frais d'expédition.

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 %



Le tableau ci-contre présente les dépenses de la CAPAC pour l'exercice 2005, il montre l'évolution de celles-ci sur trois exercices comptables (2003-2005) et compare la réalisation 2005 par rapport au budget initialement prévu pour la même année.

## Tableau Synthétique Dépenses <sup>3</sup>

	2003 réel	2004 réel	2005 budget	2005 réel
<b>1</b> ▶ Dépenses du Personnel	19.154	20.086	20.867	21.211
▶ statutaires	13.478	13.677	14.016	14.230
▶ contractuels avec cotisation sociale	3.498	4.275	4.502	4.701
▶ contractuels sans cotisation sociale	1.183	1.051	1.019	1.019
▶ personnel d'entretien	688	642	678	654
▶ autres dépenses du personnel	306	440	651	605
<b>2</b> ▶ Autres dépenses de fonctionnement (sans informatiques)	2.934	2.825	3.042	2.883
<b>3</b> ▶ Investissements (autres qu'informatiques et bâtiments)	73	73	62	29
<b>4</b> ▶ Dépenses informatiques	915	854	811	792
<b>5</b> ▶ Investissements informatiques	392	163	186	123
<b>6</b> ▶ Investissements bâtiments	97	188	198	27
<b>7</b> ▶ Dépenses de gestion liées à la mission	91	156	127	138
<b>DEPENSES TOTALES</b>	<b>23.654</b>	<b>24.344</b>	<b>25.293</b>	<b>25.203</b>

Par rapport au budget 2005, les comptes des dépenses du personnel se clôturent avec un dépassement de 344.000 €. L'explication de ce dépassement provient principalement des éléments suivants non budgétés:

- L'instauration d'une cotisation d'égalisation pour les pensions (loi du 17 septembre 2005) : + 140.000 €
- Indexation de septembre 2005 non prévue : + 79.000 €
- Exécution du plan du personnel 2005 : + 60.000 €
- Cotisation de pension pour les fonctionnaires statutaires plus élevée : + 56.000 €
- Augmentation des primes d'accidents de travail : + 18.000 €.
- Divers : + 62.000 €.
- Economie sur le contingent : - 71.000 €

En 2005, les frais récurrents des dépenses informatiques s'élevaient à 792.000 €. Ce montant correspond approximativement au montant budgété de 811.000 €.

Pour les autres dépenses récurrentes (autres qu'informatique et de personnel), le montant réel des dépenses réalisées (2.912.000 €) reste également en dessous de l'estimation (3.104.000 €). Pour un poste seulement, nous constatons que le montant budgété s'est avéré insuffisant. Les dépenses d'énergies se sont finalement élevées à 343.000 € au lieu de 324.000 € budgétés. Vu les fortes hausses des prix dans le secteur énergétique en 2005, ce dépassement de l'enveloppe budgétaire (de 19.000 €) n'est pas surprenant.

En ce qui concerne les investissements informatiques, dans le budget 2005, le montant de 186.000 € avait été inscrit. Ce montant était prévu pour l'acquisition d'un nouveau logiciel comptable (50.000 €), de 50 terminaux, 12 imprimantes, 5 PC et un serveur NTG. Ces dépenses ont toutes été réalisées au cours de l'année 2005, excepté l'achat du nouveau logiciel comptable.

<sup>3</sup> Le tableau «Comptabilité de gestion : Dépenses – Recettes» complet se trouve en annexe à la fin du Rapport annuel

Lors de la signature du premier contrat d'administration, la CAPAC s'était engagée à mener une politique immobilière active dans l'optique de parer à la dégradation de ses bâtiments. L'administration a pris la disposition d'affecter tous les revenus locatifs et de vente de bureaux ou d'immeubles à l'entretien des bâtiments restants.

Par ailleurs, l'article 27 du contrat d'administration de la CAPAC prévoyait une politique active des bâtiments en tant que projet d'amélioration pour les années 2003 à 2005. En particulier, les priorités pour l'année 2005 approuvées par le Comité de gestion :

- Recettes (175.000 €) : vente de Halle (150.000 €) et location de locaux (25.000 €) ;
- Dépenses (175.000 €) : remplacement des ascenseurs dans le bâtiment de l'Administration centrale.

La vente de l'immeuble de Halle fut confiée au Comité d'acquisition fédéral et bien que cette vente se soit déroulée avec succès, la CAPAC attend toujours les recettes de cette vente. Pour cette raison, le remplacement des 2 ascenseurs de l'administration centrale n'a pas été effectué en 2005. La CAPAC a toutefois réglé les dernières factures (au total 7.300 €) pour la rénovation de façade de La Louvière et de la toiture de Wavre sur le budget 2005. Ces deux projets relevaient encore du plan immobilier 2004.

Pour ce qui concerne les dépenses liées aux missions, le budget a été dépassé de 11.000 € (138.000 € au lieu de 127.000 €).

## Les recettes de gestion

Le tableau ci-dessous présente les recettes de la CAPAC pour l'exercice 2005, il montre l'évolution de celles-ci sur trois exercices comptables (2003-2005) et compare la réalisation 2005 par rapport au budget initialement prévu pour la même année.

### Tableau Synthétique Recettes

	2003 Réel	2004 Réel	2005 Budget	2005 Réel
<b>1, Recettes de gestion</b>	183	236	290	241
<b>2, Recettes liées à la mission</b>	22.947	24.184	24.771	24.759
- en matière de chômage (AR 16.9.1991)				
- intervention normale art. 3	22.694	23.931	19.754	24.527
- autres recettes liées à la mission	253	252	5.018	232
<b>RECETTES TOTALES</b>	<b>23.130</b>	<b>24.420</b>	<b>25.061</b>	<b>25.000</b>
<b>RESULTAT BUDGETAIRE</b>	<b>-524</b>	<b>76</b>	<b>-233</b>	<b>-203</b>

En ce qui concerne les recettes de gestion, un montant de 241.000 € a été réalisé en 2005, il s'agit de 48.000 € de moins que prévu au budget. Les deux raisons principales sont les suivantes:

- les recettes de la vente du bâtiment de Halle, budgétées en 2005 pour 150.000 € se porteront sur le budget 2006;
- la CAPAC a reçu une note de crédit pour cause de double facturation de plus de 82.000 €.

En ce qui concerne les recettes **liées aux missions**, la CAPAC a reçu 25.000.000 € comme intervention dans les frais de fonctionnement, ce qui est inférieur de 61.000 € par rapport au budget.

## Résultat budgétaire de la comptabilité de gestion

Le résultat budgétaire présente un mali de 203.000 € alors qu'un mali de 232.000 € avait été prévu au budget approuvé, ce qui au total améliore le résultat de 29.000 €.

Les dépenses totales atteignent 91.000 € de moins que prévu dans le budget. Bien que les dépenses de personnel soient plus élevées de 344.000 €, ceci est compensé par le surplus de l'ensemble des autres dépenses pour un total de 434.000 €.

Les recettes totales sont inférieures au budget prévu de 61.000 €.

## C. Comparaison des réalisations 2005 avec celles de 2004

Les dépenses totales de gestion passent de 24.344.000 € en 2004 à 25.203.000 € en 2005, soit une augmentation de 3,53 %. Cette augmentation de 859.000 € trouve sa source essentiellement dans les éléments suivants :

Les dépenses de personnel se sont accrues de 1.125.000 € du fait de :

- l'occupation réelle du personnel passe de 519 unités (UB) en 2004 à 522 en 2005 soit une augmentation de 103.000 € ;
- l'index appliqué en 2005 représente un coût supplémentaire de 402.000 € par rapport aux dépenses de 2004 ;
- les primes de compétence résultant de la réforme Copernic ont coûté 196.000 € de plus ;
- en vertu de la loi du 17 septembre 2005, la CAPAC a l'obligation à partir de 2005 de verser des primes d'égalisation pour les pensions. Cela représente pour la CAPAC un surcoût de 140.000 € ;
- en raison d'un glissement d'un certain nombre de contractuels de la catégorie 'dispensés de cotisations patronales' vers la catégorie «contractuels avec cotisations patronales», un surcoût de 130.000 € est apparu en 2005 ;
- le montant des cotisations de pensions a augmenté de 0,5% de la masse salariale totale, ce qui représente un surcoût de 128.500 €.

## Evolution des dépenses de personnel sur la période 2001 – 2005

Années	Dépenses réelles de personnel	Nombre d'unités budgétaires	Coût par unité budgétaire	Evolution du coût par unité budgétaire en %
2001	17.157.688	494,06	34.728	100,00 %
2002	18.101.216	488,57	37.049	106,68 %
2003	19.153.626	504,91	37.934	109,23 %
2004	20.085.606	518,82	38.714	111,48 %
2005	21.210.740	522,04	40.630	116,99 %

Le recours à une société de consultance a été réalisé dans le cadre des projets suivants : élaboration des « Balanced Score Cards », réalisation du contrat d'administration 2006-2008, projets stratégiques et d'élaboration des tableaux de bord, « Audit Bruxelles », « Enquête téléphonique », implémentation de la comptabilité analytique et de formations. Ceci a généré un coût de 68.000 € supérieur à la réalisation de 2004.

Par contre, diverses dépenses se sont contractées si on les compare à leur niveau de 2004.

C'est le cas des dépenses de bâtiments qui se sont contractées de 161.000 €. Ceci provient du fait que le remplacement des ascenseurs de l'administration centrale (estimé à 175.000 €) n'a en effet pas été effectué en 2005. Mais aussi des investissements informatiques (- 40.000 €) et des autres dépenses informatiques (-62.000 €).

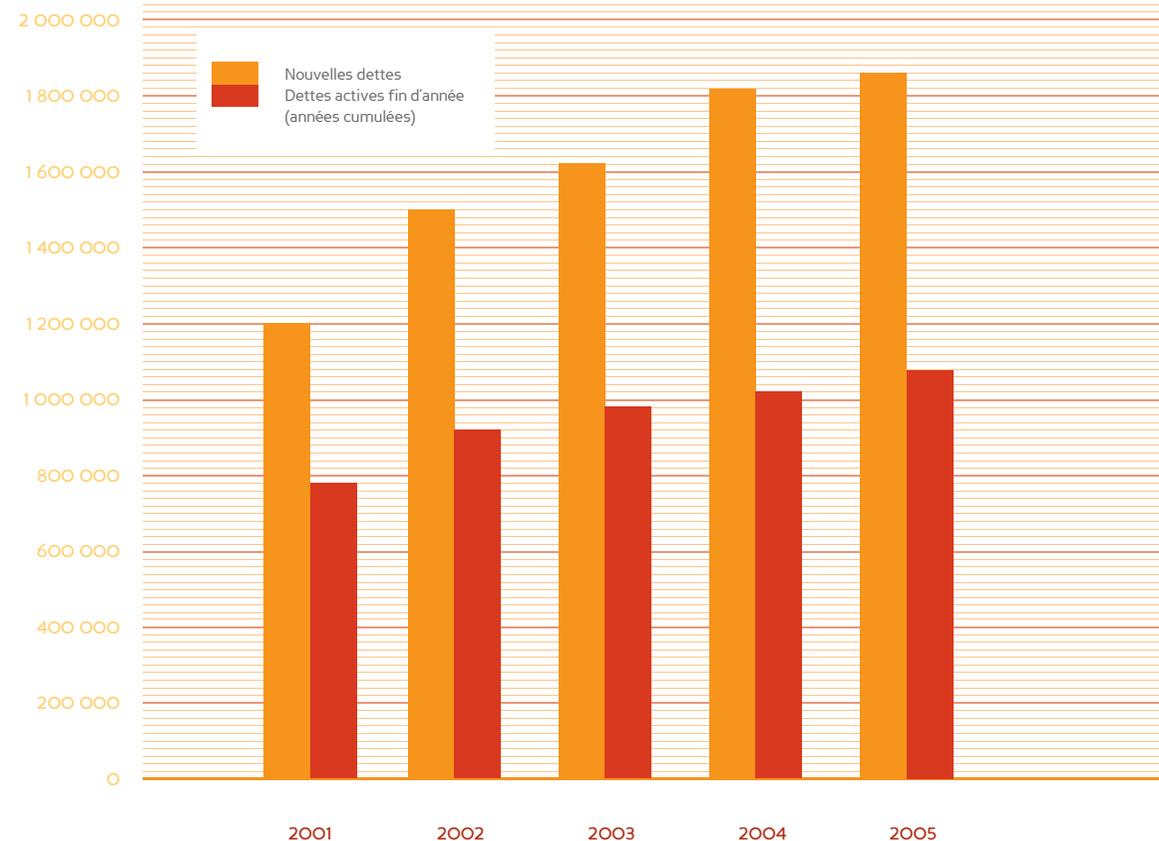
Les recettes de la comptabilité de gestion de la CAPAC, de leur côté, présentent en 2005 peu de différences avec celles de l'année 2004, à l'exception des recettes diverses pour lesquelles il y a eu une augmentation unique de 82.000 € dont il était question dans une des parties précédentes (note de crédit de la Poste) tandis que d'autre part les recettes pour le personnel détaché ont baissé de 21.000 €, en raison de la fin d'un détachement au milieu de l'année 2005.

#### ||| D. Evolution des montants à récupérer

Le montant annuel des prestations sociales payées en 2005 aux allocataires s'élève à 968.780.000 €, ce qui représente une moyenne de 134.830 personnes par mois. L'ONEM a pour mission de contrôler les paiements de l'organisme et n'accepte donc pas certains d'entre eux, soit en raison du défaut d'admission soit en raison d'un calcul erroné.

L'ONEM accorde à l'organisme de paiement une période déterminée dans laquelle la récupération des paiements indus doit logiquement être réalisée. Après cette date, le compte final des avances est réglé par l'ONEM, et la CAPAC est obligée de prendre à sa charge les montants non récupérés.

Le graphique ci-contre nous présente l'évolution des paiements définitivement éliminés ou rejetés au cours des cinq dernières années.



De manière générale, nous constatons un accroissement constant tant pour les nouvelles dettes (building orange) qui passent de 1.195.218 € en 2001 à 1.894.448 € en 2005 que pour le solde total de la dette (building rouge) qui passe de 779.281 € en 2001 à 1.151.578 € en 2005.

Alors que le montant symbolique de 1.000.000 € pour le solde de la dette avait déjà été franchi en 2004 (1.052.081 €), l'exercice 2005 a encore connu une hausse significative par rapport à 2004 puisque celle-ci atteint 99.497 €.

Dans l'optique d'une prestation de service convenable à l'assuré social, d'une bonne gestion des fonds publics et pour ne pas compromettre l'équilibre de son budget, la CAPAC a l'obligation de veiller à l'utilisation correcte des moyens alloués. Afin d'atteindre ces objectifs, une gestion méticuleuse des dettes est nécessaire et un certain nombre d'actions doivent être entreprises. Dans le cadre du contrat d'administration 2006-2008, la CAPAC s'engage à améliorer la qualité des paiements et à améliorer la vitesse de récupération des allocations payées indûment.

## ||| E. Conclusion

En conclusion, le montant des allocations sociales payées par la CAPAC en 2005 a augmenté de 1,51% par rapport à 2004. Cette augmentation se manifeste principalement dans les allocations d'activation et dans les vacances jeunes.

Le nombre de cas payés en matière de chômage et de prépension (y compris les allocations d'activation et des vacances jeunes) a augmenté de 0,23 % par rapport à 2004. Il s'agit des dossiers pour lesquels la CAPAC reçoit les frais d'administration de l'ONEM.

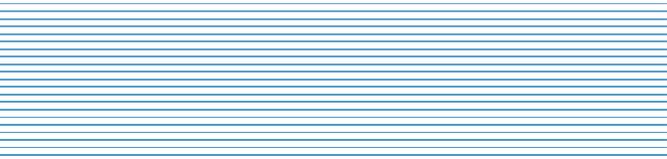
Au niveau de la comptabilité de gestion, alors que le budget 2005 prévoyait un mali de 232.000 € à financer par les réserves de la CAPAC, l'exercice 2005 se clôture avec un mali de 203.000 €, soit 29.000 € de mieux que prévu. Ce résultat favorable a été réalisé malgré un dépassement du budget concernant les dépenses de personnel de 344.000 €, alors même qu'il y avait 2 unités en moins que prévu au budget.

### L'amélioration de ce résultat est essentiellement due à :

- une politique très stricte concernant les dépenses courantes de fonctionnement (environ 180.000 €) ;
- le non remplacement des 2 ascenseurs (175.000 €) ;
- le retard dans l'acquisition du nouveau progiciel comptable (50.000 €) ;
- le retard dans l'exécution des travaux de consultance (22.000 €) ;
- la note de crédit exceptionnelle de La Poste ( 82.000 €).

	2003 Réel	2004 Réel	2005 Budget	2005 Réel
<b>DEPENSES</b>				
<b>1 ► Dépenses du Personnel</b>	<b>19.154</b>	<b>20.086</b>	<b>20.867</b>	<b>21.211</b>
- statutaires	13.478	13.677	14.016	14.230
- contractuels avec cotisation sociale	3.498	4.275	4.502	4.701
- contractuels sans cotisation sociale	1.183	1.051	1.019	1.019
- personnel d'entretien	688	642	678	654
- non partage	306	290	273	303
- une unité budgétaire supplémentaire	0	0	35	35
- allocations de compétence	0	150	265	267
- 2 tops manager	0	0	26	0
- passage de niveau 1 à niveau A	0	0	52	0
<b>2 ► Autres dépenses de fonctionnement (sans informatique)</b>	<b>2.934</b>	<b>2.825</b>	<b>3.042</b>	<b>2.883</b>
- service social	183	191	254	234
- bâtiments > loyers	108	105	111	101
- bâtiments > entretiens, etc ...	655	682	659	663
- énergie	319	276	324	343
-frais d'expédition et frais d'affranchissements	504	530	491	462
- frais de téléphones	318	331	311	279
- achats divers non durables	641	547	611	569
- consultance	21	97	182	160
- avances consenties au personnel par le Service social	35	29	39	20
- projets d'améliorations	0	0	0	0
- dépenses diverses	151	36	59	51
<b>3 ► Investissements (autres qu'informatiques et bâtiments)</b>	<b>73</b>	<b>73</b>	<b>62</b>	<b>29</b>
- achat mobiliers, machines, véhicules, etc ...	73	73	62	29
<b>4 ► Dépenses informatiques</b>	<b>915</b>	<b>854</b>	<b>811</b>	<b>792</b>
- locations et leasing matériels informatiques	15	0	0	0
- entretiens hard & software	402	305	256	257
- licences	3	13	11	6
- fournitures informatiques	9	8	20	11
- sécurité traitement informatique	92	97	103	96
- frais de livraison et d'installation	2	1	3	0
- développement et frais Web site	0	42	6	19
- DMFA	66	60	53	54
- travaux des tiers (Smals)	326	329	360	349

	2003 Réel	2004 Réel	2005 Budget	2005 Réel
<b>5 ▶ Investissements informatiques</b>	<b>392</b>	<b>163</b>	<b>186</b>	<b>123</b>
- projets d'investissements informatiques	341	142	110	77
- software comptable			50	
- terminaux LT 300			60	77
- achats hardware	1	0	35	13
- achats licences	50	21	41	33
<b>6 ▶ Investissements bâtiments</b>	<b>97</b>	<b>188</b>	<b>198</b>	<b>27</b>
- amortissement emprunt bâtiment de Nivelles	21	20	23	20
- nouveaux projets pluriannuels (enveloppe fermée)	76	168	175	7
<b>7 ▶ Dépenses de gestion liées à la mission</b>	<b>91</b>	<b>156</b>	<b>127</b>	<b>138</b>
- trop perçu avances Construction	3	20	0	2
- frais de justice concernant Chômage	28	13	12	20
- envoi décision positive	0	59	52	52
- dettes irrécouvrables - unique	60	59	63	63
- dépenses exceptionnelles diverses irrécouvrables	0	4	0	0
- trop perçu frais d'administration IFTC				1
<b>DEPENSES TOTALES</b>	<b>23.654</b>	<b>24.344</b>	<b>25.293</b>	<b>25.203</b>
<b>RECETTES</b>				
<b>1 ▶ Recettes de gestion</b>	<b>183</b>	<b>236</b>	<b>290</b>	<b>241</b>
- remboursements pour le personnel détaché	88	82	45	61
- locaux donnés en location	25	0	0	0
- ristournes sur primes d'assurances	24	33	31	26
- prêts octroyés aux personnels	28	23	25	23
- recettes diverses	17	59	12	87
- nouveaux projets pluriannuels (enveloppe fermée)	0	38	175	43
<b>2 ▶ Recettes liées à la mission</b>	<b>22.947</b>	<b>24.184</b>	<b>24.771</b>	<b>24.759</b>
- en matière de chômage (AR 16.9.1991)				
- intervention normale art. 3	22.694	23.931	19.754	24.527
- supplément art. 4	0		4.773	
- en matière de jours de repos	38	31	37	33
- en matière de construction	27	31	24	16
- en matière de taux de change	8	6	6	22
- en matière d'ALE	178	181	177	159
- prestations sociales restantes	2	2	1	2
- divers	0	1	0	0
<b>RECETTES TOTALES</b>	<b>23.130</b>	<b>24.420</b>	<b>25.061</b>	<b>25.000</b>
<b>RESULTAT BUDGETAIRE</b>	<b>-524</b>	<b>76</b>	<b>-233</b>	<b>-203</b>



Rue de Brabant 62

1210 Bruxelles

Tel : +32 (0)2 209 13 13

Fax : +32 (0)2 209 13 97

[info@capac.fgov.be](mailto:info@capac.fgov.be)

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