

06

Rapport annuel

la CAPAC...
en mouvement!



Rapport annuel 2006





.....

La CAPAC, en mouvement.

Table des matières

Préface de l'Administrateur général	6	III. Le personnel de la CAPAC	31
Préface du Président du Comité de gestion	7	1. Effectif	31
I. Environnement de la CAPAC	8	A. Pyralide d'âge	31
1. Généralités	8	B. Mouvement de personnel en 2006	31
2. Le financement de la sécurité sociale	9	2. Restructuration de la division HRM	31
3. Une branche de la sécurité sociale : l'assurance-chômage	9	3. Activités de formation	32
4. L'échange de données en matière de sécurité sociale	10	4. Service social	32
- Sécurité informatique	11	5. Enquête de satisfaction	33
5. Collaboration avec les autres institutions	11	- Rapport relatif à l'enquête de satisfaction du personnel	35
- Implantation de la DMFA	12	- Bâtiment	35
- Modernisation de l'infrastructure informatique centrale	12	IV. Les comptes 2006 de la CAPAC	36
II. Présentation de la CAPAC	14	A. Introduction	36
1. Les missions	14	B. Dépenses de la comptabilité de gestion	36
2. Le contrat d'administration	15	- Comptabilité analytique	39
3. La structure	15	C. Evolution des montants à récupérer	41
A. Comité de gestion	15	D. Evolution des allocations sociales	41
B. Conseil de direction	16	- Plan comptable	41
C. L'administration centrale	17	Annexes	
D. Les bureaux de paiement	17	a. Tableau comptabilité de gestion Dépenses	42
- Courrier électronique dans les bureaux de paiement	22		
- Adaptation des plages d'ouverture des bureaux de paiement	22		
E. Inspection et prévention	22		
F. Comité de concertation de base	22		
4. Les usagers	24		
- Analyse enquête attestations 2006	28		
- Téléphone	29		
5. Réglementation et législation chômage : nouveautés 2006	30		
- Informatisation de l'admissibilité	30		

Préfaces

L'Administrateur général

Jean-Marc Vandenberg

Il y a un an, nous avons promis dans notre rapport annuel « d'aller plus loin, ensemble ! » Ceci n'a pas été démenti, nous avons parcouru bien du chemin. En effet, en 2006, du travail de qualité a été réalisé avec des moyens disponibles en croissance et un nombre de défis à relever particulièrement important. Je tiens d'ailleurs à remercier chacun de nos collaborateurs pour sa participation active à notre institution. Si la CAPAC est en quête de modernisation et cherche sans cesse les voies d'amélioration nécessaires à la réalisation de ses missions, c'est grâce aux efforts de chacun !

Sion regarde l'évolution des deux axes de développement principaux que nous nous sommes fixés : augmenter la qualité de nos services aux usagers et l'amélioration du bien-être de nos collaborateurs, force est de constater que nous progressons constamment. 2006 a été l'année des projets : des nouveaux projets, mais aussi la poursuite et la remise au goût du jour d'anciens. 2006 fut ainsi une année de préparation et d'investissement pour aller vers un 2007 plus conclusif qui verra beaucoup d'améliorations se concrétiser.

C'est dans les hommes et dans les outils que nous avons investi !

Avant tout, la finalisation d'un nouveau plan du personnel nous a permis de mettre en avant notre volonté de favoriser le développement humain et la promotion de nos collaborateurs mais aussi de se doter de nouveaux talents. Ils seront ainsi nombreux à nous rejoindre en 2007, tant dans les Bureaux de Paiement qu'à l'Administration Centrale.

L'objectif d'investir dans nos collaborateurs a naturellement influencé notre service HRM qui, suite à un audit organisationnel, s'adapte et se renforce afin de soutenir tous les membres du personnel dans leur carrière au sein de notre institution. Ce type de changement promet de belles améliorations en 2007.

Par ailleurs, le bien-être de nos travailleurs ne peut être renforcé que lorsqu'on connaît leur satisfaction à travailler pour notre institution. La CAPAC a ainsi, pour la première fois, réalisé une enquête de satisfaction de son personnel. Elle fut lancée fin 2006 - début 2007 et les résultats de son analyse nous servent de base à des actions concrètes. C'est par exemple le cas de l'environnement de travail qui est trop peu souvent jugé satisfaisant - et ce, à juste titre au vu de la vétusté de certains de nos bureaux. Ce point n'étant pas neuf, nous avons lancé dans le second semestre 2006 un « Plan 2007-2009 » de rénovation de nos bâtiments dont les premiers effets se font déjà sentir. Du changement en perspective ! Hélas, le bâtiment de Bruxelles a été exclu de ce plan pour des raisons budgétaires. Gageons que l'avenir nous apporte les moyens financiers nécessaires à la remise dans un état acceptable de notre implantation dans la capitale. En tous cas, nous nous y attèlerons !

Finalement, divers projets de grande ampleur ont permis à la CAPAC de se doter de matériels et d'outils plus performants. C'est le cas du projet de mise en place d'une comptabilité analytique mais aussi de notre nouveau mainframe, du lancement de la DMFA (Déclaration Multifonctionnelle), d'une nouvelle approche de l'accueil téléphonique et d'autres projets orientés vers une organisation plus moderne de la CAPAC.

Mais j'en dévoile déjà trop et je vous invite à plonger dans notre rapport annuel pour en découvrir davantage sur une **CAPAC en mouvement !**



Jean-Marc Vandenberg
Administrateur général

La CAPAC, dans l'amélioration permanente

La CAPAC connaît
aujourd'hui une période
de changement.

Président du Comité de gestion

Xavier Verboven

Début 2007, la CAPAC et son Comité de gestion faisaient leurs adieux à Monsieur Maxime Stroobant, Président dudit Comité. Je souhaite profiter de cette préface pour remercier Monsieur Stroobant de tout cœur pour l'engagement fort dont il a fait preuve à l'égard de la CAPAC. Grâce à sa grande expérience et son expertise, il a dirigé le Comité de gestion de l'organisme pendant des années et a tout mis en œuvre pour moderniser et améliorer le fonctionnement de la CAPAC. Au nom du Comité de gestion, de l'administration et du personnel, nous souhaitons à Monsieur Stroobant encore beaucoup de succès.

J'ai repris, début de cette année, le fauteuil de Président. En qualité de Secrétaire général de la FGTB, je m'évertuerai, à l'instar de mon prédécesseur à présider le Comité de gestion dans le respect de la gestion paritaire et du rôle des partenaires sociaux. Je suis également convaincu que l'institution pourra, à l'avenir, toujours compter sur le Ministre de tutelle et sur l'engagement favorable de ses commissaires du gouvernement.

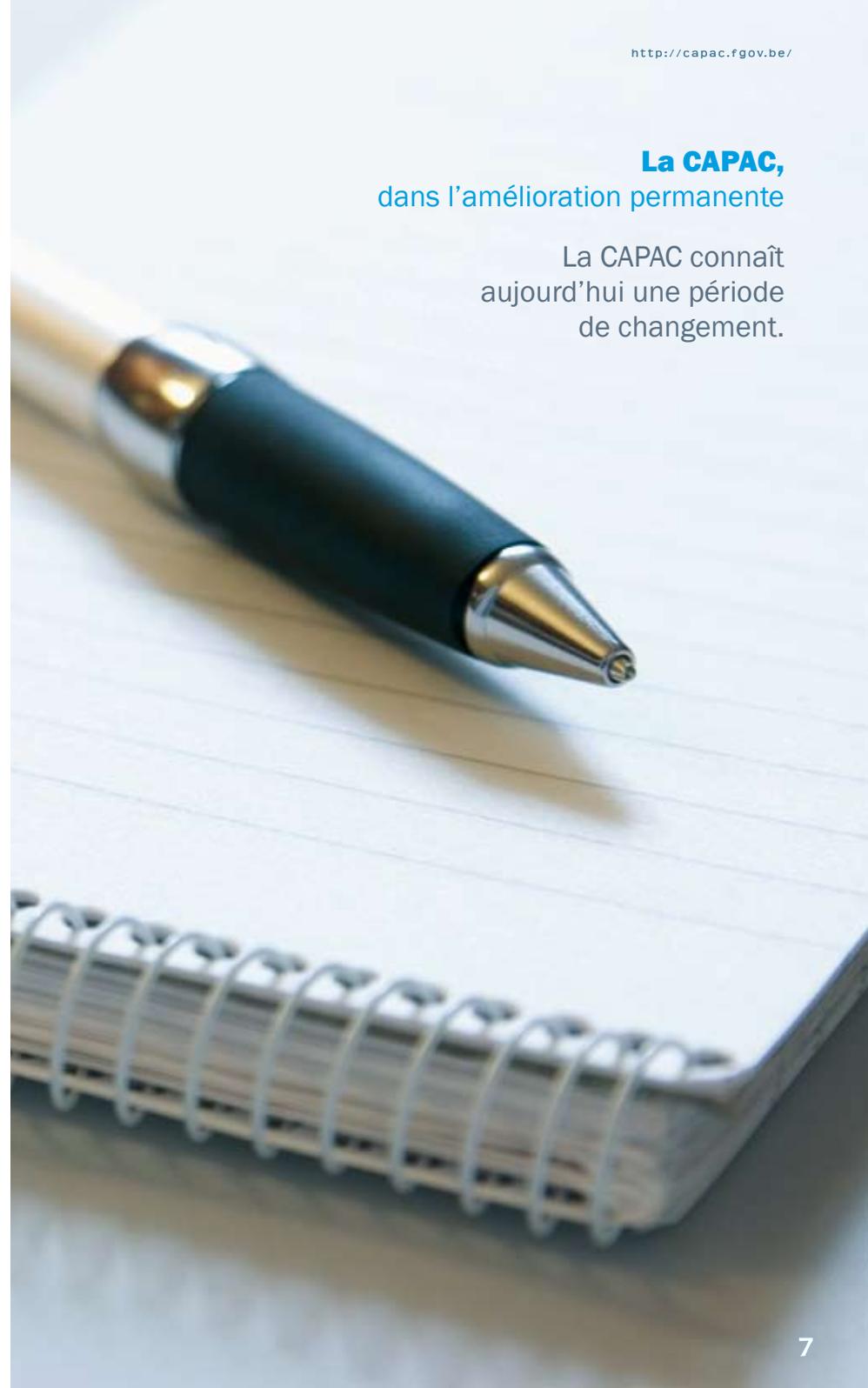
Je suis persuadé que l'Administration, par la voie de Monsieur l'Administrateur général et de son adjoint, garantira la bonne gestion quotidienne et le suivi efficace des projets repris au contrat d'administration 2006-2008 portant amélioration du fonctionnement de la CAPAC.

La Direction de la CAPAC continuera de s'engager dans l'amélioration permanente de la prestation de service aux chômeurs inscrits dans le respect du bien-être du personnel de l'institution. L'organisme connaît aujourd'hui une période de changement. La modernisation immobilière et le recrutement de personnel sont au calendrier du Comité de gestion, mais occupent également une place essentielle dans la politique de la Direction quotidienne. Le Comité de gestion remercie aussi le personnel pour son dévouement et la Gestion quotidienne en particulier pour la façon dont elle a obtenu des résultats positifs dans des circonstances difficiles.

La CAPAC travaille avec des personnes qui continueront de se dévouer aux autres.



Xavier Verboven
Président du Comité de gestion



L'environnement de la CAPAC

1/ Généralités

La sécurité sociale en Belgique a pris sa forme actuelle après la seconde guerre mondiale. 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.

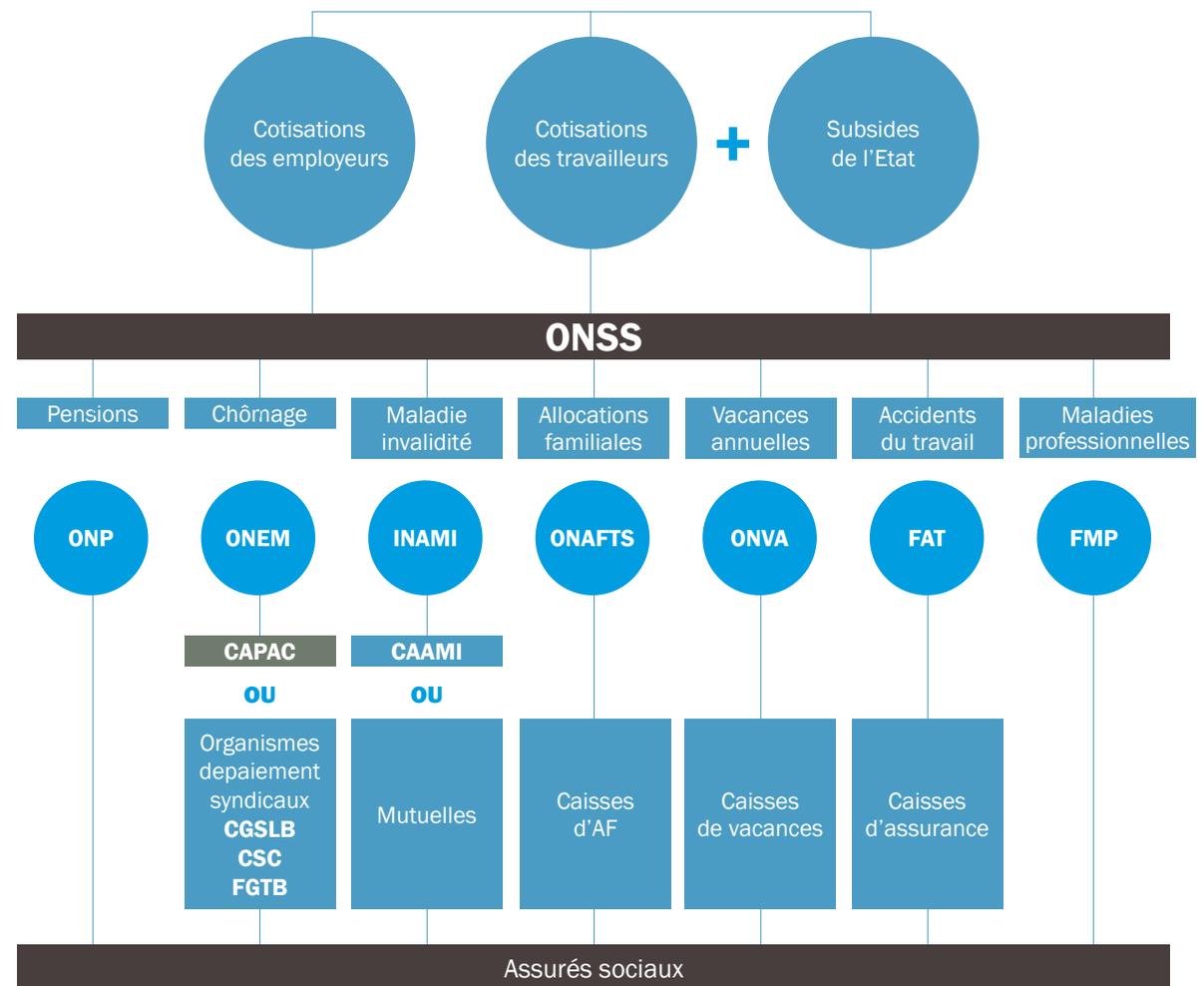
Les régimes d'assistance (aide sociale, minimex, allocations pour handicapés) ne font pas partie du système de sécurité sociale, ils relèvent d'une logique différente.

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



Liste des abréviations utilisées :

AF	Allocations familiales
CAAMI	Caisse auxiliaire d'assurance maladie invalidité
CAPAC	Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage
CGSLB	Centrale générale des syndicats libéraux de Belgique
CSC	Confédération des syndicats chrétiens
FAT	Fonds des accidents du travail
FGTB	Fédération générale du travail de Belgique
FMP	Fonds des maladies professionnelles
INAMI	Institut national d'assurance maladie invalidité
ONAFTS	Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés
ONEM	Office national de l'emploi
ONP	Office national des pensions pour travailleurs salariés
ONSS	Office national de sécurité sociale (des administrations provinciales & locales)
ONVA	Office national des vacances annuelles
OP	Organismes de paiement (des allocations de chômage)

Trois Régimes

Notons qu'il existe trois 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.

2/ Le financement de la sécurité sociale

La sécurité sociale est principalement financée par les cotisations des travailleurs et des employeurs et par l'intervention de l'État.

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

Les cotisations sont calculées sur base du salaire brut et versées par l'employeur à l'ONSS. L'employeur verse sa quote-part ainsi que la quote-part globale du travailleur qui est retenue sur le salaire de ce dernier.

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

3/ 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 paiement 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 Administrateur général assisté d'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 :

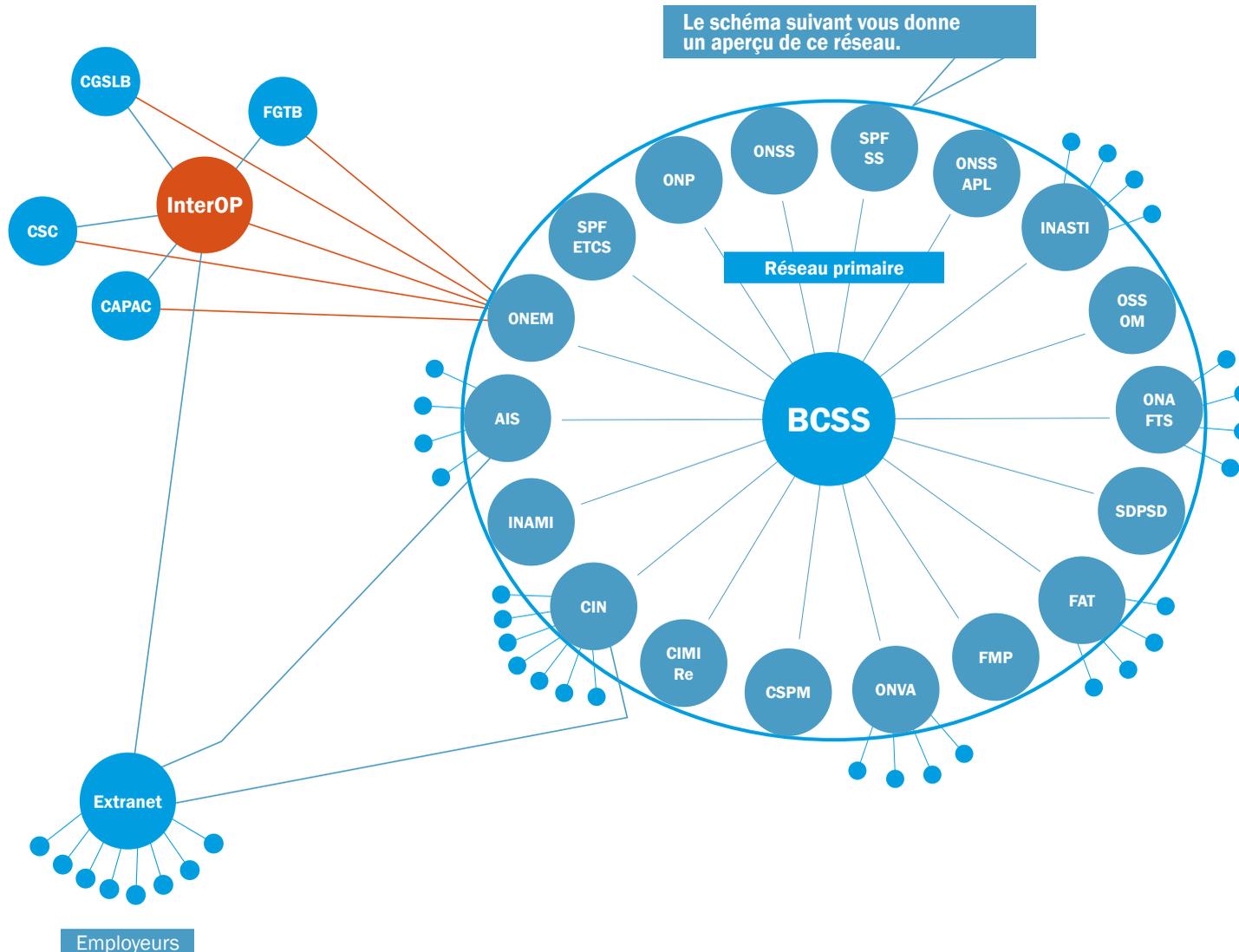
- afficher à un endroit bien visible dans ses bureaux un avis attirant l'attention des chômeurs sur l'obligation de se faire inscrire comme demandeur d'emploi dans les huit jours suivant le jour de leur demande d'allocations. L'avis reprend également l'adresse du service régional de l'emploi ainsi que 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.



4/ L'échange de données en matière de sécurité sociale

Le réseau de la sécurité sociale

Le réseau de la sécurité sociale pour l'échange de données électroniques relie pratiquement toutes les institutions de la sécurité sociale. Il est géré par la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS).



Le réseau primaire :

La Banque Carrefour de la Sécurité Sociale occupe une position centrale dans ce réseau. Elle est directement reliée aux différentes institutions de la sécurité sociale du réseau primaire. Chaque institution du réseau primaire est responsable d'une tâche spécifique de la sécurité sociale et gère les données propres à son secteur.

La Banque Carrefour de la Sécurité Sociale règle le trafic entre les différentes institutions du réseau primaire. Elle dispose à cet effet d'un vaste répertoire sous la forme d'une base de données informatique qui ne contient que les données de référence précisant pour chaque individu quelles données ont été sauvegardées, dans quelle(s) branche(s) ou institution(s) de la sécurité sociale et par qui elles peuvent être consultées.

On appelle « réseau primaire » l'ensemble des institutions directement reliées avec la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (comme montré dans le schéma ci-dessus).

Le réseau sectoriel

Certains secteurs de la sécurité sociale ne sont pas seulement gérés par l'institution de tutelle. Le secteur dispose également de son propre réseau d'institutions qui assurent une partie de la gestion. C'est notamment le cas pour le secteur du chômage où l'ONEM collabore avec les quatre organismes de paiement : la CAPAC, la CGSLB, la CSC et la FGTB.

Les tâches sont réparties comme suit:

- L'ONEM est chargé de définir le droit aux allocations de chômage et assure le contrôle général.
- L'organisme de paiement est chargé d'instruire les dossiers administratifs et de payer les allocations de chômage aux assurés sociaux.

PROJET : Sécurité informatique

Plusieurs initiatives ont été prises en vue de promouvoir la sécurité informatique, notamment l'acquisition et l'installation d'un serveur proxy afin de permettre l'accès sécurisé à l'internet.

Conformément aux instructions de la BCSS, un audit de sécurité a également été réalisé. Les résultats et recommandations feront l'objet d'une étude en 2007 et seront appliqués dans la mesure du possible.

En vue de la sensibilisation des utilisateurs, une charte de directives et recommandations en matière d'utilisation de l'e-mail et de l'internet a aussi été rédigée. Ces directives feront l'objet d'un débat au sein du Comité de Concertation de Base et seront ensuite intégrées au règlement de travail.

5/ Collaboration avec les autres institutions

Dans le cadre de l'e-government une collaboration entre les organismes de paiement agréés s'est construite. Ainsi, dans le respect des accords conclus au sein du secteur chômage entre l'ONEM, d'une part, et les quatre organismes de paiement des 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 (OP) 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 audit 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.

Il existe également une collaboration avec la Banque-Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS). En 2006, outre les flux des données trimestrielles ONSS (DMFA), des contacts ont eu lieu afin d'organiser des flux destinés à remplacer les communications de données intersectorielles entre les mutualités et les organismes de paiement des allocations de chômage. Ces flux aboutiront en 2007. Ils concernent les assurés sociaux en chômage complet victimes d'une incapacité de travail.

La CAPAC
actrice de l'e-gouvernement

PROJET : Implantation de la déclaration multifonctionnelle (DMFA) et informatisation de l'admissibilité à la CAPAC : accompagnement par une cellule d'aide

Afin de soutenir leurs collègues dans l'application des nouvelles méthodes en vigueur depuis le 3 juillet 2006, une cellule d'urgence voit le jour. Elle se composait des collaborateurs impliqués dans l'important processus de modernisation.

Pour tout problème lié aux nouvelles applications DMFA et à la récente informatisation de l'admissibilité, il était ainsi loisible aux collègues des bureaux de paiement d'utiliser un numéro de téléphone unique central afin de joindre cette cellule d'aide en ligne.

La cellule d'urgence a pris toutes sortes d'initiatives utiles, tant sur le plan de l'organisation qu'en matière de manipulation des écrans.

Ce projet-DMFA est particulièrement important et aura des implications à long terme sur l'organisation de la CAPAC. Il génère beaucoup de nouveautés pour lesquelles des ressources humaines et matérielles sont indispensables. Celles-ci sont en cours de renforcement et devraient à l'avenir être satisfaisantes (Voir chapitre « plan de personnel » et « budgets »).

Les problèmes et leurs solutions ont été diffusés dans les plus brefs délais via les canaux appropriés à l'ensemble des bureaux de paiement et à toutes les personnes impliquées dans le projet.

Les nouveaux modules des applications DMFA sont désormais en fonction à la CAPAC.

PROJET : Modernisation de l'infrastructure informatique centrale

Depuis 2001, l'infrastructure informatique centrale repose sur deux mainframes. En raison de la capacité insuffisante de ces deux machines due à l'informatisation sans cesse croissante, la CAPAC a décidé en 2005 de procéder à leur remplacement.

La consultation du marché s'est opérée au travers d'une procédure d'appel d'offres générale. À l'issue de la procédure de passation prévue par la loi, le Comité de gestion, qui s'est vu soumettre ce choix au 07.09.2006, a approuvé la proposition de l'administration.

Le planning d'installation s'est déroulé selon le calendrier prévu au cahier des charges :

- livraison des machines en octobre 2006 ;
- installation de la machine test dans la première moitié du mois de novembre 2006;
- installation de la machine de production et tests dans la première moitié du mois de décembre 2006;
- entrée en production avec la nouvelle machine le 18 décembre 2006.

L'indisponibilité de l'infrastructure informatique dans les bureaux, en raison de la transition, s'est limitée à un demi-jour.



.....
La CAPAC, 6 divisions, 34 bureaux,
1 contrat d'administration

Présentation de la CAPAC

1/ Missions de la CAPAC

En qualité d'organisme de paiement et d'institution publique de Sécurité sociale, la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage se charge du paiement d'allocations. Ces revenus de remplacement sont versés aux chômeurs involontaires et autres catégories assimilées. L'ONEM fournit les directives et les moyens à cet effet. Il contrôle l'affectation correcte de ces moyens en vue de verser les allocations précitées.

Disposition légale

Le fonctionnement de la CAPAC est fixé principalement par l'arrêté royal du 25.11.1991 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 :

- Accompagner le 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'ONEM ;
- Avertir le chômeur quand, comment et dans quels délais il doit s'inscrire comme demandeur d'emploi ;
- Payer au chômeur les allocations de chômage auxquelles il a droit.

Déclaration de missions

« 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 ».



2/ Contrat d'administration 2006-2008²

En 2006, un nouveau contrat d'administration entrain en vigueur pour une durée de 3 ans. Ce contrat est conclu entre l'État et l'institution. L'institution s'engage à garantir une prestation de service de qualité envers ses usagers.

Dans un premier temps, ce contrat reprend les engagements et les missions permanentes de la CAPAC. Le service et la qualité de paiement est notamment au centre des préoccupations. Afin d'évaluer la qualité du paiement, des indicateurs sont développés. Par exemple, la mesure du nombre de paiements effectués après le 10 du mois qui suit le mois de chômage. Ces indicateurs sont évalués annuellement, les résultats sont groupés et transposés dans un rapport soumis au Ministre de l'Emploi.

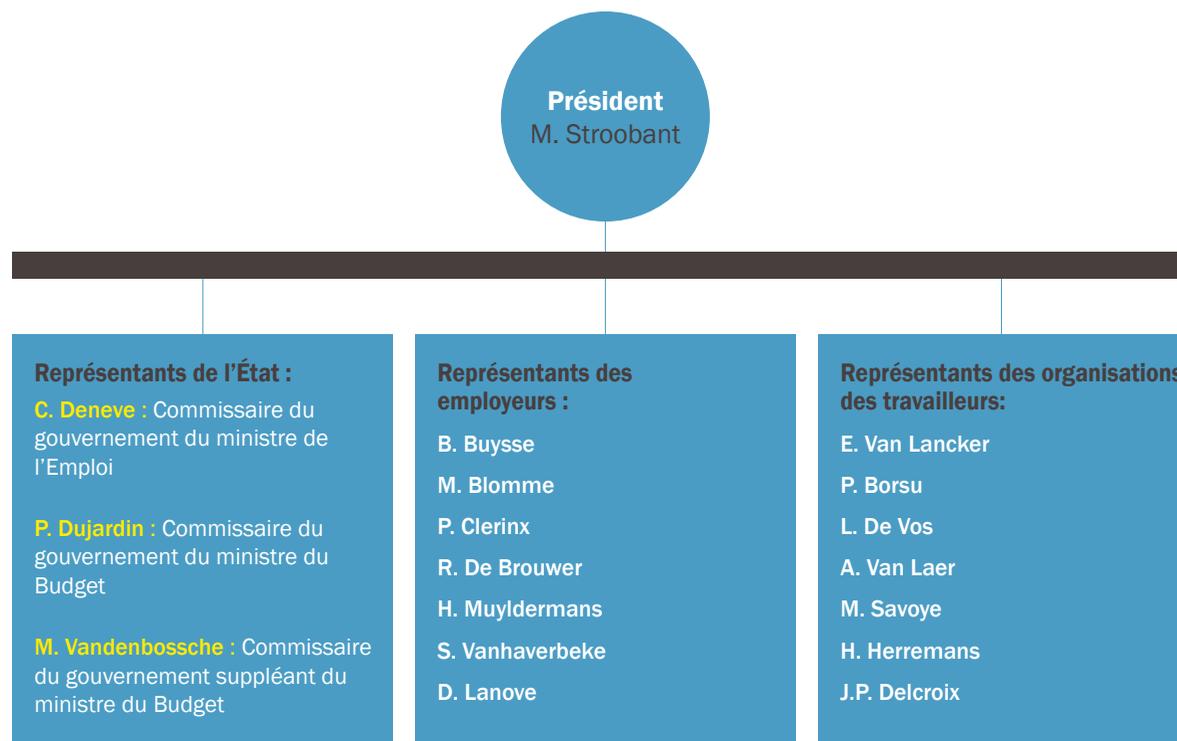
Dans un second temps, le contrat présente les projets d'amélioration de l'organisation. Ces projets s'articulent essentiellement autour de l'amélioration d'aspects déterminés de notre fonctionnement comme l'amélioration de nos bâtiments, tant pour le personnel que pour nos usagers, et l'amélioration de l'accueil téléphonique. La réalisation et l'état d'avancement des projets sont également présentés au Ministre de tutelle.

3/ Structure

A) Tutelle ministérielle et Comité de gestion

La CAPAC est sous la tutelle du Ministère de l'Emploi, dirigé en 2006 par le Ministre P. Vanvelthoven.

La direction de la CAPAC est assurée par le Comité de gestion où siègent les représentants des organisations patronales et syndicales. La composition au 31 décembre 2006 est la suivante :



Le Comité de gestion prend toutes les décisions qui déterminent le cap que doit suivre la CAPAC : négociations budgétaires, vente ou achat de bâtiments, etc. Récemment, le Comité de gestion a obtenu la compétence de nommer les agents.

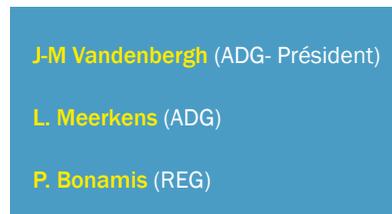
La Présidence du Comité de Gestion était jusqu'à présent assumée par Maxime Stroobant. En 2007, Xavier Verboven le remplace à cette fonction.

L'administration prépare les notes de gestion et les fait parvenir aux membres du Comité de gestion. Les membres se réunissent mensuellement pour débattre des notes présentées et arrêter une décision.

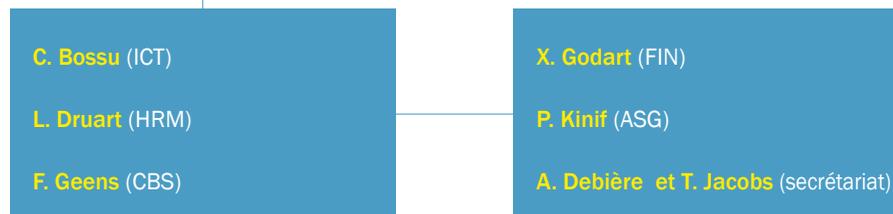
B) Direction générale et conseil de direction

Au cours de l'année 2006, la composition de la direction générale a subi un changement radical. À l'issue de trois années sans direction proprement dite, Jean-Marc Vandenberghe est nommé Administrateur général. Luc Meerkens, quant à lui, est nommé Administrateur général adjoint. Ils sont chargés de la gestion journalière de la CAPAC.

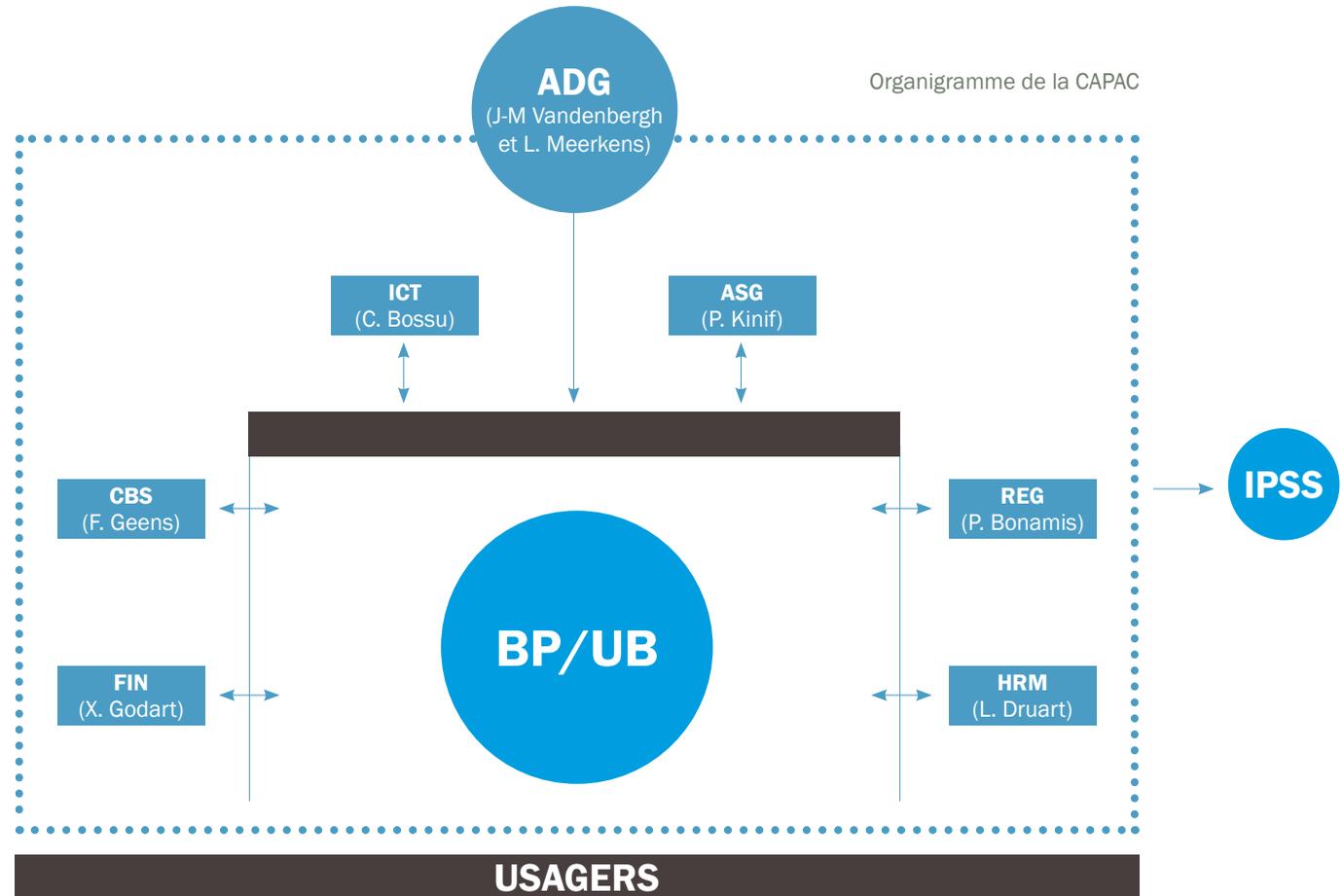
Pour ce faire, ils sont également soutenus par 6 chefs de division. Ensemble, ils constituent le conseil de direction qui se compose donc comme suit :



Composition du conseil de direction



Organigramme de la CAPAC



Notre mission principale, la prestation de service aux chômeurs, se déroule dans 34 bureaux de paiement répartis sur toute la Belgique.

C) L'administration centrale

L'administration centrale de Bruxelles se compose de six divisions en soutien de ces bureaux.

La division **Coordination des services extérieurs (CBS)** coordonne le fonctionnement opérationnel des bureaux de paiement et décide de la répartition du personnel. Six coordinateurs régionaux accompagnent les chefs des bureaux de paiement dans le fonctionnement journalier. Ils sont responsables avec le chef de division et son adjoint du bon fonctionnement des BP. Chaque coordinateur a une région sous sa tutelle.

La division **Réglementation et méthodes de travail (REG)** est chargée de la transmission des informations relatives à la législation aux BP et aux autres services de l'administration centrale. Le développement et l'ajustement des méthodes de travail relèvent également de ses missions. Le service juridique fait partie de la division REG et est responsable de la défense de la CAPAC devant diverses juridictions, tel que le tribunal du Travail.

La division **FIN** s'occupe de la **Gestion Financière et du Patrimoine**. Au niveau de la « Gestion Financière », le service est scindé en trois parties, à savoir : le « Budget » qui se charge d'élaborer tous les budgets de la CAPAC, la « Comptabilité Prestations Sociales » qui se charge d'obtenir de l'ONEM les fonds et les répartit entre les BP et la « Comptabilité de Gestion » qui se charge d'enregistrer tous les mouvements comptables. Au niveau de « Patrimoine », le service est scindé en deux parties, à savoir : l'« Économat » qui est responsable du mobilier, des articles de bureau et autres dépenses de fonctionnement, et le service « Bâtiment » qui veille à l'entretien des 34 bureaux afin qu'ils restent opérationnels.

La division **Secrétariat général (ASG)** se charge du transfert de l'information vers les bureaux, de l'imprimerie, de l'expédition, du secrétariat de la direction générale, de l'intranet, du mess, etc.

La **cellule stratégique** fait partie de la division ASG. Elle est chargée de la préparation et du suivi du contrat d'administration ainsi que du rapportage. Elle est également responsable du développement et de l'entretien des statistiques et des instruments de mesure.

La division **Information Communication et Technologie (ICT)** est responsable du réseau de



l'information reliant les bureaux de paiement (BP) entre-eux et l'administration centrale. Le suivi du dossier des assurés sociaux et le paiement des allocations sont informatisés et s'effectuent au moyen de l'application INSOVER.

Le service **Human Ressources Management (HRM)** est en réalité le secrétariat social du personnel de la CAPAC. En effet, il gère l'évolution de la carrière des agents de A à Z (promotions barémiques, accessions au niveau supérieur, ...) et s'occupe également de tout ce qui touche aux congés, aux maladies, aux dossiers pensions, aux paiements, ... de ceux-ci. De plus, ce service tient les agents informés de toute évolution possible dans leur carrière (organisation d'épreuve par le SELOR, promotions barémiques, ...) via des circulaires. Le recrutement du personnel de notre organisme est également assuré par ce service avec la collaboration de SELOR (statutaires ou contractuels).

D) Les bureaux de paiement

Notre mission principale, la prestation de service aux chômeurs, se déroule dans 34 bureaux de paiement répartis sur toute la Belgique.

Nos coordonnées



Les bureaux de paiement

Les 34 bureaux de paiement fonctionnent de la manière suivante :

Les gestionnaires de dossiers au guichet sont responsables du contact avec le public. Ils constituent les dossiers, distribuent les attestations, procurent des renseignements, etc. Lorsque le dossier est complet, il est transmis au service admissibilité de l'ONEM. Si ce service autorise le paiement, celui-ci est effectué par les gestionnaires de dossiers affectés au paiement. Le service vérification de l'ONEM contrôle ce paiement.

1/ BP ALOST

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

Heures d'ouverture : mardi et jeudi :
08.30-12.00 13.00-15.30
Lundi, mercredi et vendredi : 08.30-12.00

Du 2 juillet jusqu'au 31 août inclus :
Mardi : 8h30 - 12h00 13h - 15h30
Lundi, mercredi, jeudi et vendredi : 8h30 - 12h00

2/ BP ANVERS

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

Heures d'ouverture : lundi, mardi et jeudi :
08.00-11.30 12.45-15.30
Vendredi : 08.00-11.30
Mercredi : fermé

Du 2 juillet jusqu'au 31 août inclus :
Mardi : 8h00 - 11h30 12h45 - 15h30
Lundi, jeudi et vendredi : 8h30 - 11h30
Mercredi : fermé

3/ BP ARLON

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

Heures d'ouverture : lundi et mardi :
08.00-11.30 13.00-15.30
Mercredi, jeudi et vendredi : 08.00-11.30

Du 2 juillet jusqu'au 31 août inclus :
Lundi : 8h00 - 11h30 13h - 15h30
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 8h00

4/ BP BRUGES

Chef : VANHOOMISSEN Eily
Chef adjoint : PUTTEMAN Guy
Hoefijzerlaan 25
Tél : 050 / 33 63 98 • Fax : 050 / 34 15 89
info.brugge@hvw.fgov.be

Heures d'ouverture : mardi et jeudi :
08.30-12.00 13.00-15.30
Lundi, mercredi et vendredi : 08.30-12.00

Du 2 juillet jusqu'au 31 août inclus :
Mardi : 8h30 - 12h00 13h - 15h30
Lundi, mercredi, jeudi et vendredi : 8h30

5/ BP BRUXELLES

Chef : WILKIN Luc
Chef adjoint : DE BEULE Patricia
Plantenstraat 69
Tél : 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 :
Lundi : 08.00-12.00 13.00-15.30
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi :
08.00-12.00

6/ BP CHARLEROI

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

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

7/ BP COURTRAI

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

Heures d'ouverture : lundi, mardi et jeudi :
08.30-11.30 13.00-15.30
Mercredi et vendredi : 08.30-11.30

Du 2 juillet jusqu'au 31 août inclus :
Mardi : 8h30 - 11h30 13h - 15h30
Lundi, mercredi, jeudi et vendredi : 8h30 - 11h30

8/ BP COUVIN

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

Heures d'ouverture : lundi et mardi :
08.30-12.00 13.00-15.30
Mercredi, jeudi et vendredi : 08.30-12.00

Du 2 juillet au 31 août inclus :
Lundi : 8h30 - 12h00 13h - 15h30
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 8h30 - 12h00



9/ BP DIEST

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

Heures d'ouverture : lundi et mardi :
08.15-11.45 13.00-15.30
Mercredi, jeudi et vendredi : 08.15-11.45

Du 2 juillet jusqu'au 31 août inclus :

Lundi : 8h15 – 11h45 13h – 15h30
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 8h15 – 11h45

10/ BP EUPEN

Chef: MOLL Karin
Vervierser Strasse 12
Tél: 087 / 56 09 40 • Fax: 087 / 56 09 56
info.eupen@capac.fgov.be

Heures d'ouverture : lundi et mercredi :
08.00-11.30 13.00-15.30
Mardi, jeudi et vendredi : 08.00-11.30

Du 2 juillet au 31 août inclus:

Lundi: 8h00 – 11h30 13h – 15h30
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi: 8h00 – 11h30

11/ BP GAND

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

Heures d'ouverture : lundi et mardi :
08.00-11.30 13.00-15.30
Mercredi, jeudi et vendredi: 08.00-11.30

Du 2 juillet jusqu'au 31 août inclus :

Lundi : 8h00 – 11h30 13h – 15h30
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 8h00 – 11h30

12/ BP HALLE

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

Heures d'ouverture : mardi et jeudi :
08.15-11.45 13.00-15.30
Lundi, mercredi et vendredi : 08.15-11.45

Du 2 juillet jusqu'au 31 août inclus :

Mardi : 8h15 – 11h45 13h – 15h30
Lundi, mercredi, jeudi et vendredi : 8h15 – 11h45

13/ BP HASSELT

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

Heures d'ouverture : lundi et mardi :
08.00-11.30 13.00-15.30
Mercredi, jeudi et vendredi : 08.00-11.30

Du 2 juillet jusqu'au 31 août inclus :

Lundi : 8h00 – 11h30 13h – 15h30
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 8h00 – 11h30

14/ BP HUY

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

Heures d'ouverture : lundi et mardi :
08.10-11.30 13.00-15.40
Mercredi, jeudi et vendredi : 08.10-11.30

Du 2 juillet au 31 août inclus :

Lundi: 8h10 – 11h30 13h – 15h30
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 8h10 – 11h30

15/ BP LA LOUVIÈRE

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

Heures d'ouverture : lundi et mardi:
08.00-11.30 13.00-15.30
Mercredi, jeudi et vendredi : 08.00-11.30

Du 2 juillet au 31 août inclus :

Lundi: 8h00 – 11h30 13h – 15h30
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 8h00 – 11h30

16/ BP LIÈGE

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

Heures d'ouverture : Lundi, mardi et jeudi :
08.00-11.45 13.00-15.30
Vendredi : 08.00-11.45 Mercredi : fermé

Du 2 juillet au 31 août inclus:

Lundi et mardi : 8h00 – 11h45 13h – 15h30
jeudi et vendredi: 8h00 – 11h45
Mercredi : fermé

17/ BP LOUVAIN

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

Heures d'ouverture : lundi et mardi :
08.00-11.30 13.00-15.30
Mercredi, jeudi et vendredi : 08.00-11.30

Du 2 juillet jusqu'au 31 août inclus :

Lundi : 8h00 – 11h30 13h – 15h30
Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 8h00 – 11h30

Nos coordonnées



18/ BP MALINES

Chef : VAN VLEM Wilfried
 't Vlietje 4 bis
 Tél : 015 / 20 58 43 • Fax : 015 / 20 44 30
 info.mechelen@hvw.fgov.be

Heures d'ouverture : lundi et jeudi :
 08.00-11.30 13.00-15.30
 Mardi, mercredi et vendredi : 08.00-11.30

Du 2 juillet jusqu'au 31 août inclus :
 Lundi : 8h00 – 11h30 13h – 15h30
 Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 8h00 – 11h30

19/ BP MOL

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

Heures d'ouverture : lundi, mardi et
 jeudi : 08.30-11.30 13.00-15.30
 Mercredi et vendredi : 08.30-11.30

Du 2 juillet jusqu'au 31 août inclus :
 Lundi : 8h30 – 11h30 13h – 15h30
 Mardi, mercredi, jeudi et vendredi :
 8h30 – 11h30

20/ BP MONS

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

Heures d'ouverture : Lundi et mardi :
 08.30-12.00 13.00-15.30
 Mercredi, jeudi et vendredi : 08.30-12.00

Du 2 juillet au 31 août inclus :
 Lundi : 8h30 – 12h00 13h – 15h30
 Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 8h30 – 12h00

21/ BP MOUSCRON

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

Heures d'ouverture : lundi, mardi et vendredi :
 08.30-11.30 13.00-15.30
 Mercredi et jeudi : 08.30-11.30

Du 2 juillet au 31 août inclus :
 Lundi : 8h30 – 11h30 13h – 15h30
 Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 8h30 – 11h30

22/ BP NAMUR

Chef : LASSELIN Francis
Chef adjoint : LONGRIE Pierre
 Rue de Bomel 27
 Tél : 081 / 22 73 73 • Fax : 081 / 22 36 43
 info.namur@capac.fgov.be

Heures d'ouverture : lundi et mardi :
 08.00-11.30 13.00-15.30
 mercredi, jeudi et vendredi : 08.00-11.30

Du 2 juillet au 31 août inclus :
 Lundi : 8u00 – 11u30 13u – 15u30
 Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 8h00 – 11h30

23/ BP NEERPELT

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

Heures d'ouverture : lundi et jeudi :
 08.00-11.30 13.00-15.30
 Mardi, mercredi et vendredi : 08.00-11.30

Du 2 juillet jusqu'au 31 août inclus :
 Lundi : 8h00 – 11h30 13h – 15h30
 Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 8h00 – 11h30

24/ BP NIVELLES

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

Heures d'ouverture : lundi et mardi :
 08.00-11.30 13.00-15.30
 Mercredi, jeudi et vendredi : 08.00-11.30

Du 2 juillet au 31 août inclus :
 Lundi : 8h00 – 11h30 13h – 15h30
 Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 8h00 – 11h30

25/ BP OSTENDE

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

Heures d'ouverture : lundi et mardi :
 08.00-11.30 13.00-15.30
 Mercredi, jeudi et vendredi : 08.00-11.30

Du 2 juillet jusqu'au 31 août inclus :
 Lundi : 8h00 – 11h30 13h – 15h30
 Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 8h00 – 11h30

26/ BP OUDENAARDE

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

Heures d'ouverture : lundi et mardi :
 08.20-11.45 13.00-15.30
 Mercredi, jeudi et vendredi : 08.20-11.45

Du 2 juillet jusqu'au 31 août inclus :
 Lundi : 8h20 – 11h45 13h – 15h30
 Mardi, mercredi, jeudi et vendredi :
 8h20 – 11h45



27/ BP ROULERS

Chef : NOYEZ Marc

Chef adjoint : JANSSENS Ronny

Stationsplein 43

Tél : 051 / 20 17 11 • Fax : 051 / 24 90 98

info.roeselare@hvw.fgov.be

Heures d'ouverture : lundi et jeudi :

08.00-11.30 13.00-15.30

Mardi, mercredi et vendredi : 08.00-11.30

Du 2 juillet jusqu'au 31 août inclus :

Lundi : 8h00 - 11h30 13h - 15h30

Mardi, mercredi, jeudi et vendredi :

8h00 - 11h30

28/ BP SAINT NICOLAS

Chef : VOLCKAERTS Rita

Knaptandstraat 203

Tél : 03 / 776 22 73 • Fax : 03 / 777 03 74

info.sint-niklaas@hvw.fgov.be

Heures d'ouverture : lundi, mardi et jeudi :

08.30-11.30 13.00-15.30

Mercredi et vendredi : 08.30-11.30

Du 2 juillet jusqu'au 31 août inclus :

Lundi : 8h30 - 11h30 13h - 15h30

Mardi, mercredi, jeudi et vendredi :

8h30 - 11h30

29/ BP TONGRES

Chef : POISMANS Marc

Zagerijstraat 2

Tél : 012 / 23 20 04 • Fax : 012 / 23 92 28

info.tongeren@hvw.fgov.be

Heures d'ouverture : lundi et mardi :

08.00-11.30 13.00-15.30

Mercredi, jeudi et vendredi : 08.00-11.30

Du 2 juillet jusqu'au 31 août inclus :

Lundi : 8h00 - 11h30 13h - 15h30

Mardi, mercredi, jeudi et vendredi :

8h00 - 11h30

30/ BP TOURNAI

Chef : LOUVIAU Brigitte

Avenue Henri Paris 17

Tél: 069 / 22 36 55 • Fax: 069 / 84 17 68

info.tournai@capac.fgov.be

Heures d'ouverture : lundi et jeudi

08.15-11.45 13.00-15.30

mardi, mercredi et vendredi : 08.15-11.45

Du 2 juillet au 31 août inclus:

Lundi: 8u15 - 11u45 13u - 15u30

Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 8h15 - 11h45

31/ BP TURNHOUT

Chef : VAN DEN AUWELANT Marcel

Chef adjoint : BLOCKX Gilberte Guldensporenlei 75

Tél : 014 / 41 24 06 • Fax : 014 / 41 27 93

info.turnhout@hvw.fgov.be

Heures d'ouverture : lundi et jeudi :

08.00-11.45 13.00-15.30

Mardi et vendredi : 8.00-12.00.

Mercredi : fermé

Du 2 juillet jusqu'au 31 août inclus :

Lundi : 08.00-11.45 13.00-15.30

Jeudi : 08.00-11.45

Mardi et vendredi : 8.00-12.00

Mercredi : fermé

33/ BP WAVRE

Chef : HENDRICK Michel

Chef adjoint : DE BUYSER Martine

Rue de Flandre 8

Tél: 010 / 22 31 96 • Fax: 010 / 22 88 61

info.wavre@capac.fgov.be

Heures d'ouverture : lundi, et jeudi:

08.30-11.30 13.00-15.30

mardi, mercredi et vendredi: 08.30-11.30

Du 2 juillet au 31 août inclus:

lundi: 8u30 - 11u30 13u - 15u30

mardi, mercredi, jeudi et vendredi: 8u30 - 11u30

33/ BP ZOTTEGEM

Chef : HENAU Eric

Grotenbergestraat 43

Tél : 09 / 360 08 57 • Fax : 09 / 360 87 51

info.zottegem@hvw.fgov.be

Heures d'ouverture : lundi, mardi et vendredi :

08.30-11.30 13.00-15.30

Mercredi et jeudi : 08.30-11.30

Du 2 juillet jusqu'au 31 août inclus :

Lundi : 8h30 - 11h30 13h - 15h30

Mardi, mercredi, jeudi et vendredi :

8h30 - 11h30



Un personnel en mouvement

PROJET : Adaptation des plages d'ouverture des bureaux de paiement

Le projet « amélioration de l'accueil » englobait l'adaptation des plages d'ouverture aux circonstances locales en parallèle aux sous-projets relatifs à l'accueil téléphonique et aux salles d'attente. Cela concerne tant la structure sociologique du public que les possibilités du bureau de paiement.

Grâce aux résultats du sondage de 2003 auprès des 34 bureaux de paiement, le Conseil de direction a pu définir quelques conditions sur base desquelles les chefs de bureaux de paiement ont formulé une proposition motivée relative aux heures d'ouverture de leurs bureaux de paiement.

Fin 2006, le Conseil de direction fixait d'autres heures d'ouverture pour les 34 bureaux de paiement. Ces heures d'ouverture doivent entrer en vigueur dans la seconde moitié du mois de février 2007.

PROJET : Courrier électronique dans les bureaux de paiement

Depuis quelques années, les assurés sociaux peuvent contacter la CAPAC via e-mail en tapant un message sur le site internet. Ces messages sont traités à l'administration centrale de la CAPAC et éventuellement transmis aux bureaux en vue de leur traitement ultérieur.

En 2006, la CAPAC a équipé les bureaux d'un e-mail individuel propre. Ces adresses ont déjà été publiées pour information dans le rapport annuel 2005 et sont consultables sur le site internet. Dans le courant de l'année 2007, ces adresses seront systématiquement indiquées sur tous les courriers adressés aux assurés sociaux.

E) Inspection et prévention

L'inspection, immédiatement sous la tutelle de la direction générale, contrôle le fonctionnement interne des BR, avec une attention particulière pour le paiement des allocations dans les BR.

Le service prévention garantit la sécurité du personnel et des personnes qui entrent en contact avec la CAPAC et attire l'attention de la division responsable sur les besoins relatifs à la sécurité, au bien-être au travail, etc.

Tant à l'administration centrale que dans les bureaux de paiement, des personnes de confiance ont été désignées. Elles constituent le point de contact en cas de problèmes comme le harcèlement moral, le harcèlement sexuel et d'autres formes de harcèlement sur le lieu de travail.

F) Comité de concertation de base

Les délégués des divers syndicats défendent les intérêts du personnel au Comité de concertation de base. À l'occasion de ces réunions, la direction et les syndicats négocient sur divers sujets qui ont trait au statut et au bien-être du personnel au travail comme le plan du personnel, la sécurité des bâtiments, etc.

La composition du Comité de concertation de base est la suivante

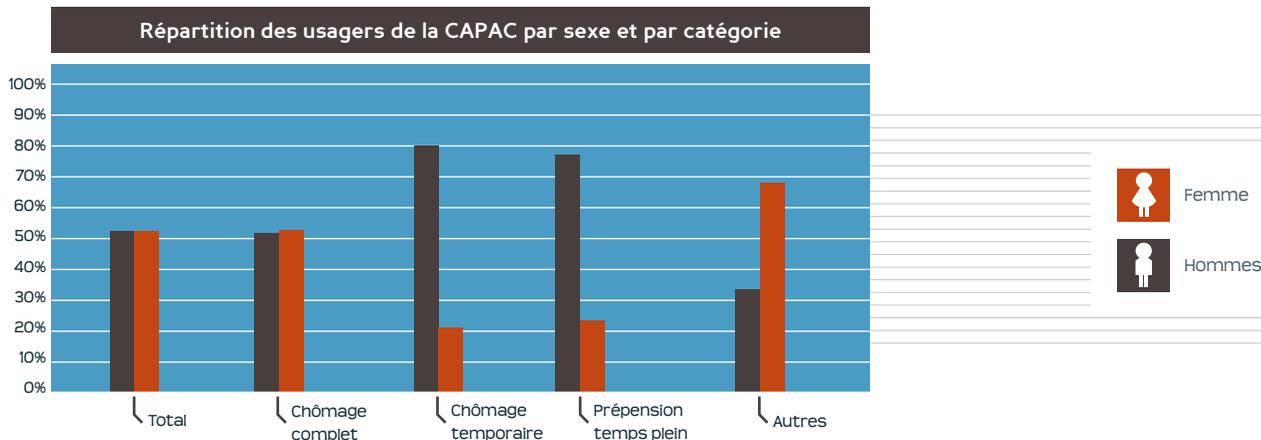
L. Meerkens (président)	B. Abrassart (conseiller en prévention)	D. Lardinois (CSC-SP)
P. Swartenbroeckx (secrétariat)	V. Ryckaert (médecin du travail)	M. Deville (CSC-SP)
K. Sips (service de traduction)	C. Goeminne (CGSP)	D. Vandebilcke (CSC-SP)
S. D'Hont (service de traduction)	R. Cannière (CGSP)	V. Sabel (CSC-SP)
	P. Buscaglia (CGSP)	F. Pellaers (CSC-SP)
L. Druart (direction)	F. Stox (CGSP)	J. Lippens (CSC-SP)
F. Geens (direction)	M.C. Degryse (CGSP)	R. Tourlamain (SLFP)
M. Claes (administration)	C. Grootjans (CGSP)	E. Vuyts (SLFP)
J. Debois (conseiller en prévention)	P. Telleir (CSC-SP)	S. Mavriki (SLFP)
		A. Ayrianoff (SLFP)

Des investissements
pour le changement

4/ Usagers de la CAPAC

En 2006, la CAPAC a offert ses services à 132.762 personnes, en moyenne mensuelle.³

D'autre part, la CAPAC a traité 53.444 nouveaux dossiers de demande d'allocations, soit une moyenne de 4.454 nouveaux dossiers par mois.



Le tableau ci-dessus montre les principales catégories de chômage et la répartition d'allocataires par sexe. Sur un total de 132.762 personnes ayant fait appel à nos services, 66.485 étaient de sexe masculin et 66.277 de sexe féminin.

En chômage complet, le nombre de femmes était légèrement supérieur au nombre d'hommes : 42.077 F et 41.419 H.

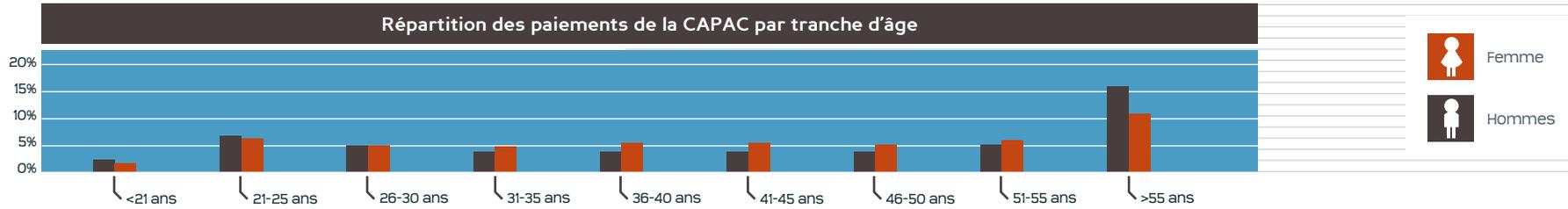
Par contre, la proportion d'utilisateurs masculins est nettement supérieure en pré pension et en chômage temporaire.

Enfin, les femmes sont majoritaires dans les autres types d'allocations (allocations de garantie de revenu, allocations de garde, ...).



La plupart des femmes indemnisées par la CAPAC avaient le statut d'employées alors que la majorité des hommes étaient considérés comme travailleurs manuels.

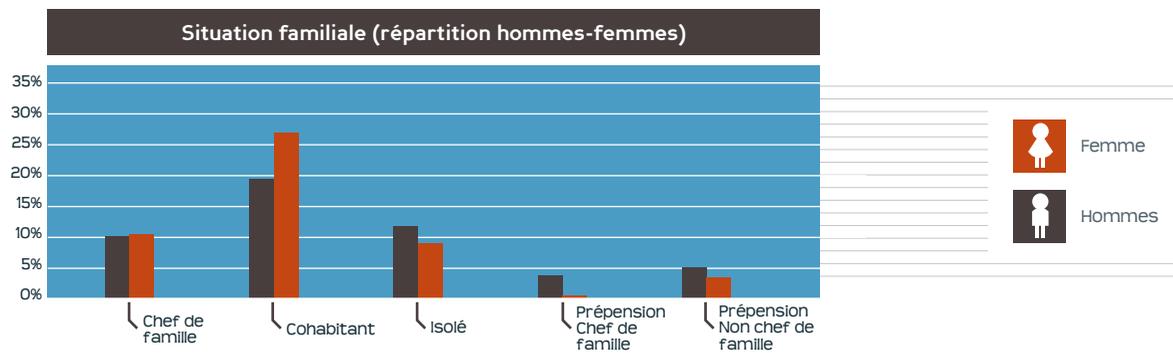
³ Tous les chiffres mentionnés représentent une moyenne mensuelle.



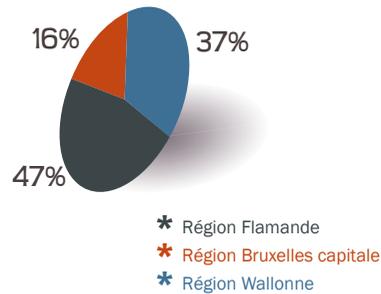
La tranche d'âge la plus représentée parmi les personnes qui bénéficient d'une allocation payée par la CAPAC est celle des plus de 55 ans qui compte pour plus de 26 %, soit 34.898 personnes. Il s'agit de 20.657 hommes et de 14.241 femmes. Les pré pensionnés constituent la grande majorité des allocataires dans cette catégorie

d'âge. La tranche d'âge de 21 à 25 ans arrive en seconde place avec 18.132 personnes, dont presque autant de femmes (8.921) que d'hommes (9.211). Dans les tranches d'âge intermédiaires, le nombre de femmes est presque toujours supérieur au nombre d'hommes, à l'exception de la tranche 26-30 ans.

Il ressort de l'analyse de la situation familiale des allocataires que la plupart (61.536) sont cohabitants. Le nombre de femmes (36.557) est supérieur au nombre d'hommes (24.980). Dans la catégorie des isolés, le nombre d'hommes est plus élevé que le nombre de femmes : 17.199 hommes contre 11.716 femmes. Le nombre de femmes chefs de famille et pré pensionnées est de 114, contre 4.353 hommes. Ceci est conforme aux constatations du graphique « répartition des usagers par sexe et par catégorie ».

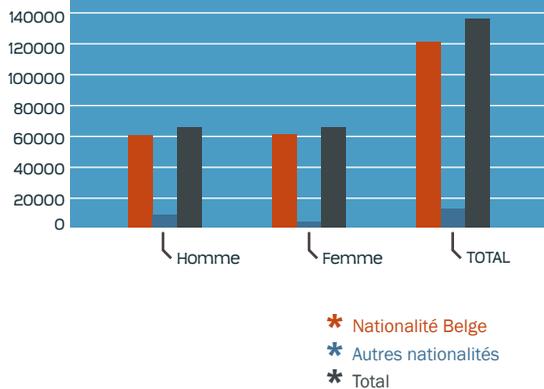


Répartition des paiements de la CAPAC par région



La plupart des allocataires ayant recours à nos services sont domiciliés en Flandre (62.460), 49.969 vivent en Wallonie et 20.943 viennent de la région de Bruxelles capitale.

Répartition par nationalité



On peut constater sur ce graphique que 120.484 utilisateurs de la CAPAC ont la nationalité belge, soit 90,75% du total.

Répartition des utilisateurs par bureau de paiement

Alost	2.383	Turnhout	3.976
Anvers	9.662	Zottergem	1.073
Bruges	3.327	Arlon	2.055
Diest	1.256	Charleroi	4.785
Gand	6.979	Couvin	1.399
Halle	1.369	Eupen	1.429
Hasselt	5.192	Huy	3.526
Courtrai	3.172	La Louvière	3.498
Louvain	4.188	Liège	8.592
Malines	2.807	Mons	3.703
Mol	2.259	Mouscron	2.181
Neerpelt	4.033	Namur	4.818
Ostende	2.329	Nivelles	2.932
Oudenaarde	804	Tournai	3.515
Roulers	2.729	Verviers	3.043
St-Nicolas	2.206	Wavre	4.493
Tongres	2.719	Bruxelles	20.943

Le nombre d'allocataires indemnisés par la CAPAC varie fortement d'un bureau à l'autre.

Le plus grand de nos bureaux est Bruxelles, avec 20.943 allocataires. Le plus petit est Oudenaarde avec 804 allocataires.

Les moyens, tant en personnel qu'en matériel, sont répartis entre les différents bureaux en fonction de la charge de travail.



Nos usagers,
au cœur de
nos préoccupations



PROJET : Analyse Enquête Attestations 2006

En novembre 2006, en exécution du contrat d'administration, l'enquête sur les attestations délivrées aux chômeurs a été lancée. Fin décembre, les premières conclusions paraissent ; elles s'articulent autour de cinq thèmes.

Il ressort de la question relative à l'objet de l'attestation que la majorité des demandes concerne l'attestation « détail allocations nettes ».

La plupart des attestations sont demandées au guichet ou par téléphone et seulement 10% par courrier. Le nombre de demandes via e-mail ou via site Internet est négligeable.

La grande majorité des attestations sont délivrées dans les cinq jours et 40 % des attestations sont même délivrées immédiatement.

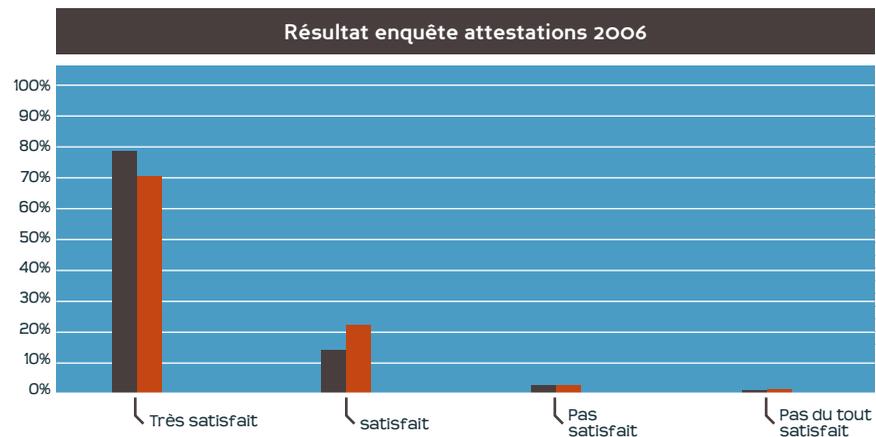
Près de 75 % des sondés sont satisfaits de la rapidité de délivrance et environ 20% sont modérément satisfaits.

La plupart des sondés (80%) pensent, en outre, que l'attestation délivrée répond totalement à leur demande.

Il apparaît dès lors, en première conclusion, que nos usagers sont satisfaits de la qualité et de la rapidité de délivrance des attestations. Nous pouvons donc considérer que les attestations actuellement disponibles ont été correctement conceptualisées. De ce fait, nous n'envisagerons pas de grandes adaptations.

Dès que les adresses e-mail des bureaux seront connues du grand public, il y aura probablement un glissement concernant le mode de demandes.

Il est en outre notable que quasiment aucune attestation n'est demandée via le site Internet. Au besoin, il convient d'examiner plus avant notre site Internet du point de vue de la convivialité.



NI



Fr

PROJET : Téléphone

L'audit réalisé en 2004 sur la disponibilité téléphonique de la CAPAC a constaté un taux de réponse aux usagers anormalement bas. Suite à ce constat, et au vu des outils statistiques disponibles, la CAPAC a analysé, en groupe de travail et avec l'aide de la SMALS, les différentes possibilités techniques qu'elle pouvait développer pour rendre un service téléphonique efficace à ses usagers.

Les résultats du groupe de travail « accueil téléphonique », soutenu par la SMALS, a proposé la centralisation d'un certain nombre d'appels téléphoniques tout en maintenant un numéro d'appel local. L'option d'une solution très flexible et peu coûteuse a été choisie. Cela permettra à la CAPAC d'améliorer à court terme le taux d'accessibilité des bureaux tout en acquérant l'expertise. Le projet est en cours d'implémentation.

Nous avons simultanément fourni beaucoup d'efforts sur le plan de la formation et de l'amélioration de l'organisation de travail interne.



5/Réglementation et législation chômage

En 2006, la réglementation chômage et la législation chômage ont connu diverses évolutions que notre service réglementation (REG) a analysées et diffusées au sein de notre institution. Cela a concerné notamment :

1. L'exécution du Pacte de solidarité entre les générations.

1.1. La possibilité pour **les jeunes** d'effectuer une expérience de travail s'est étendue par quatre nouvelles mesures :

- *l'allocation de formation* : l'allocation de formation est une allocation pour le chômeur n'ayant pas droit à une allocation qui suit une formation individuelle en entreprise.
- l'allocation de stage : l'allocation de stage est une allocation qui peut être attribuée :
- au **jeune travailleur** (qui a quitté l'école) qui suit durant le stage d'attente un stage d'insertion de 2 mois dans une entreprise.
- au **chômeur complet** (ayant droit ou non aux allocations) qui a suivi une formation professionnelle d'au moins 400 heures dans les 9 mois précédant le stage d'insertion à condition que le stage d'insertion débute endéans les 4 mois suivant la fin de la formation professionnelle.
- *l'allocation d'établissement* : L'allocation d'établissement est une allocation qui peut être attribuée pour 6 mois maximum (de date à date) au chômeur privé du droit aux allocations qui se prépare à s'établir comme indépendant avec l'accompagnement du Fonds de participation.
- *Activa-premier emploi* : Cette mesure est destinée aux jeunes très peu qualifiés de moins de 26 ans. L'allocation de travail est attribuée pour une période de 6 mois maximum. Cette allocation de travail n'est attribuée qu'une seule fois. L'occupation doit se produire dans le cadre d'un contrat de travail à temps plein d'au moins 6 mois.

1.2. Mesures pour **les travailleurs âgés** :

- *Les retenues sur les pseudo-prépensions* ;
- *Gestion active des restructurations* ;
- **l'allocation d'insertion** : pour travailleur de 45 ans et plus inscrit dans une cellule pour l'emploi. L'employeur doit payer pendant 6 mois une allocation d'insertion, égale au salaire net en cours et aux avantages acquis en vertu du contrat.
- **le complément de reprise de travail** : le complément de reprise de travail est également attribué, depuis le 01/04/2006 aux travailleurs de 50 ans et plus qui s'établissent comme indépendants.

2. les déclarations de risque social :

scénarios de fins d'occupation (C4) et utilisation de déclaration trimestrielle (ONSS) électronique en vue de calculer l'admissibilité des allocataires sociaux.

Pour toutes les demandes d'allocations à partir du 1er juillet 2006, les données d'occupation qui étaient jusque là indiquées sur le « certificat de chômage » (document - papier), plus connu sous l'appellation « formulaire C4 », doivent dorénavant être demandées par les organismes de paiement par flux électroniques via la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale. Ces flux électroniques ne sont autres que les déclarations trimestrielles des employeurs (ou de leurs mandataires) destinées à l'Office National de la Sécurité Sociale, obligatoirement réalisées sur support électronique depuis le 1er janvier 2003 et appelées « déclarations multifonctionnelles (DMFA) ».

En outre, à partir du 1er juillet 2006, une partie du formulaire C4 peut également être réalisée sous forme électronique.

Afin de traiter les demandes d'allocations ayant une composante électronique, de nouvelles étapes ont été franchies dans l'informatisation de la constitution des dossiers.

Ainsi, la banque de données des allocataires sociaux contient maintenant nombre d'éléments qui n'étaient repris jusqu'à lors que dans le dossier-papier : documents rentrés ou réclamés, date d'envoi du

dossier à l'Office National de l'Emploi et références du bordereau d'envoi, etc. L'intégration partielle des données du dossier administratif dans la banque de données permet entre autres de répondre plus rapidement aux questions téléphoniques. Elle permet également à l'Office National de l'Emploi d'introduire de manière plus aisée et dans les délais impartis les dossiers incomplets, afin de solliciter les délais complémentaires nécessaires au maintien du droit.

PROJET : Informatisation de l'admissibilité

1) En 2006, le suivi électronique de la procédure de constitution du dossier et de la correspondance y afférente voyait le jour. Il a permis de connaître à l'écran l'état d'avancement des dossiers sans plus devoir recourir au support papier : dates des demandes, documents reçus, réclamés ou envoyés à l'ONEM, identification du bordereau et date d'envoi du dossier à l'ONEM sont aujourd'hui disponibles en version électronique.

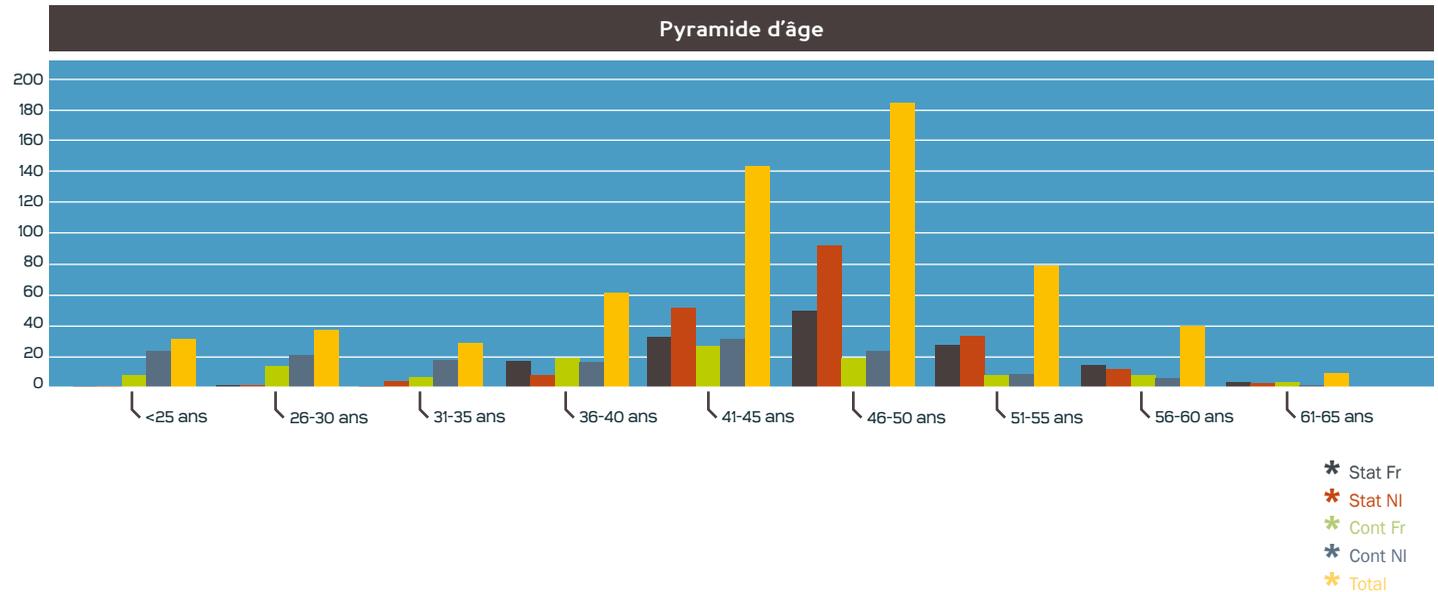
2) Le suivi électronique de l'introduction de dossiers à l'ONEM est actif depuis fin 2006. L'introduction des dossiers à l'ONEM se fait désormais exclusivement par bordereau électronique. Cette étape, indispensable pour transmettre les flux électroniques, était également nécessaire tant pour développer des statistiques que pour permettre à l'avenir d'exploiter le flux électronique des décisions de l'ONEM.

Le Personnel de la CAPAC

1/ Effectif

L'année 2006 a été marquée par deux initiatives importantes : l'élaboration d'un nouveau plan de personnel et la restructuration du service du personnel (appelé « division HRM »).

A. Pyramide d'âge



B. Mouvements de personnel en 2006

Nous avons accueilli le 1er mai 2006 un nouvel Administrateur général : Monsieur Jean-Marc VANDENBERGH. L'Administrateur général adjoint, Monsieur Luc MEERKENS, a quant à lui été nommé au 22 juillet 2006.

Par ailleurs, 17 agents contractuels ont été engagés (12 NL- 5FR) alors que dix agents contractuels ont démissionné (4NL - 6 FR) et que cinq agents ont été pensionnés, deux agents statutaires néerlandophones et trois agents francophones (2 statutaires et 1 contractuel). Un agent statutaire francophone (Monsieur LEMAL) est malheureusement décédé cette année en service.

C. Le nouveau plan du personnel

Depuis des années, la CAPAC attendait la possibilité de renforcer son effectif tant en termes qualitatifs que quantitatifs (accroître le nombre de collaborateurs spécialisés). Ceci est en passe d'être fait dans le cadre du nouveau plan de personnel réalisé fin 2006.

Les lignes de force du nouveau plan sont les suivantes : renforcement de la gestion dans les bureaux de paiements et dans toutes les divisions de l'administration centrale et renforcement de certaines fonctions spécialisées (ICT, bâtiments, réglementations, etc.).

En outre, le nouveau plan du personnel permet un nombre accru de promotions, principalement du niveau D vers le niveau C mais également vers les niveaux A et B.

L'entrée en vigueur de ce plan du personnel est fixée au 1er janvier 2007.

2/ La restructuration de la division HRM

Au mois d'août 2006, a démarré un audit portant sur le fonctionnement de la division HRM dont les missions sont diverses puisqu'elles portent sur l'aspect administratif, pécuniaire, juridique, budgétaire et stratégique de la gestion du personnel.

Cet audit a mis en lumière certaines faiblesses dans le service en terme d'organisation, d'effectif, d'outils informatiques et d'environnement de travail. Chacun de ces aspects a été renforcé ou est en passe de l'être.

Ainsi, le deuxième semestre 2006 a été mis à profit pour concevoir une nouvelle structure qui prévoit deux pôles : le pôle administratif qui a pour attribution la gestion de la carrière des agents dans tous ses aspects administratifs et pécuniaires, et le pôle stratégique qui a pour attribution la gestion des compétences, la sélection, l'évaluation, la communication, etc. Chaque pôle sera dirigé par un agent de niveau A. En ce qui concerne l'aspect budgétaire (estimation des coûts, simulations, etc.), il devrait être assuré par deux agents de niveau B.

Les autres aspects seront sensiblement améliorés dans le courant de l'année 2007.

3/ Activités de formation

La philosophie des activités de formation de la CAPAC vise à créer un climat propice à l'apprentissage au sein de l'organisation et donc une valeur ajoutée pour les objectifs de l'institution. Cela a trait principalement à un soutien méthodologique et logistique des missions de la CAPAC au niveau de la formation et du perfectionnement du personnel :

- Intégration fluide des nouveaux agents ;
- Implémentation fluide des nouvelles réglementations et méthodes de travail ;
- Acquisition de compétences et partage du savoir efficace ;
- Prestation de service adéquate à l'égard des usagers ;
- Bon esprit d'équipe au sein de l'organisation ;
- Éviter tant que possible l'exode des cerveaux ;
- Bon accompagnement du personnel dans leur carrière (attentes).

Au sein de l'organisme, le management joue un rôle à tous les niveaux, mais le management de première ligne a surtout un rôle important dans la formation. C'est surtout le management de ligne qui doit veiller à ce que les connaissances acquises soient appliquées et partagées sur le lieu de travail.

En outre, le service de formation de la CAPAC peut compter sur l'appui des collaborateurs émanant des BP et de l'AC qui remplissent le rôle d'instructeur et de

moniteur sur le lieu de travail. Sans eux, la formation resterait lettre morte.

Les domaines de formation

Les activités de formation s'articulent autour de divers domaines

- **Préparation aux examens et tests de carrière, formation relative à la réglementation chômage et aux méthodes de travail**, formation spécifique pour les nouveaux membres du personnel, formations linguistiques, de cours d'informatique mais également d'autres types de formation, notamment sur l'accueil téléphonique, l'organisation des tâches et le traitement de l'information, les marchés publics, la rédaction de lettres et courriels, la gestion du temps et la gestion du stress, etc.

• Formations certifiées

Les formations certifiées pour les agents de niveau A et B ont débuté en 2006. Elles consistent en un trajet de formation de 5 à 6 jours, après lequel les participants doivent passer un test portant sur la matière de la formation. En cas de réussite, les agents ont droit à une allocation de compétence. Les formations et les tests sont organisés par l'IFA.

Les inscriptions aux formations de niveau D ont été lancées en 2006.

• e learning et blended learning

La CAPAC a également offert à ses agents la possibilité de suivre une formation e-learning et blended learning proposée par l'IFA. Ils ont pu suivre cette formation à partir de leur domicile via Internet et ont pu également bénéficier d'un accompagnement de l'IFA. Environ 150 agents se sont inscrits aux formations e- et blended learning dans les modules PC MS Office de base, PC MS Office avancé et langues.

• Formation management

Afin de promouvoir une culture de management commune, deux formations ont été organisées à la CAPAC. Il s'agit, d'une part, d'une formation destinée aux chefs des six divisions de l'Administration Centrale et, d'autre part, d'une formation destinée aux membres du middle-management (Administration Centrale et services extérieurs). Cette formation a débuté en 2006 et se poursuivra en 2007.

• Publications diffusion de l'information

Outre les formations proprement dites, la CAPAC vise à renforcer les compétences de ses collaborateurs au moyen de publications et d'informations diverses :

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

4/ 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, Monsieur C. Van Hoof. Le président est Monsieur P. Bonamis.

Le 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.

- « Culture de l'organisation » (collaboration, valeurs, stratégie, etc.)
 - « Relation avec le chef direct »
 - « Communication »
- Les domaines « contenu du travail » et « relation avec le chef direct » ont été jugés **les plus importants** par le

personnel (respectivement à hauteur de 8,07/10 et de 8,56/10).

En revanche, les domaines « environnement du travail » et « possibilités de développement » ont été jugés **« moins » importants** (respectivement à hauteur de 7,62/10 et de 7,96/10).

5/ Enquête de satisfaction 2006

Fin de l'année 2006, une enquête de satisfaction du personnel de la CAPAC était pour la première fois réalisée. Cette enquête a été gérée par un groupe de projet interne. Bien qu'inspiré du modèle fourni par P&O, le questionnaire diffusé au sein de la CAPAC relevait de sa décision propre : les questions ont ainsi pu être adaptées à la situation de terrain afin d'accroître la fiabilité de ladite enquête. P&O a réalisé l'analyse des résultats obtenus.

- Taux de participation et fiabilité de l'enquête

Cette fiabilité, précisément, est assurée par le taux de participation : 50% des membres du personnel de la CAPAC (soit 308 personnes sur les 616 collaborateurs repris dans l'enquête) ont répondu aux nombreuses questions qui leur étaient posées. Nous pouvons donc parler ici d'une fiabilité de l'enquête supérieure à 95% (avec une marge d'erreur de 5%).

- Domaines de l'enquête et degré d'importance

Le périmètre de l'enquête a été déterminé par 6 domaines qui ont chacun fait l'objet de questions précises :

- « Contenu du travail » (sens, disponibilité à s'investir, variété dans le travail, etc.)
- « Environnement du travail » (charge de travail, soutien logistique et administratif, etc.)
- « Possibilité de développement » (évolution des carrières, etc.)

Aperçu des résultats

Moyenne			Satisfaction (5,50)			
Domaines	Contenu du travail (6.98)	Environnement du travail (4.75)	Possibilité de développement (4.89)	Culture d'Organisation (5.28)	Relation Chef Direct (5.82)	Communication (5.28)
Sous-domaines	Challenge (7.47)	Pression (3.87)	Formation (6.22)	Management Stratégique (4.73)	Gestion d'équipe (6.05)	au sein du service (5.25)
	Autonomie (6.97)	Rétribution (5.17)	Carrière (3.73)	Collaboration (5.49)	Approche Participative (5.48)	au sein de l'organisation (5.31)
	Compétences (6.52)	Soutien social (5.17)	Cercle de développement (4.72)	Valeurs (5.40)	Soutien Individuel (5.93)	
		Support à l'activité (5.28)		Diversité (5.10)		
		Soutien Matériel (4.40)		Reconnaissance (5.69)		



Le degré de satisfaction moyen du personnel atteint **5,5/10**. La CAPAC se trouve ainsi dans la moyenne fédérale.

- Détails des résultats

Il appert que le domaine « contenu du travail » recueille le plus haut taux de satisfaction (**6.98/10**) ; le domaine « environnement du travail » récolte quant à lui le taux le plus bas (**4.75/10**).

Points de satisfactions du personnel de la CAPAC

- Il apprécie manifestement les défis (**7.47/10**)
- Il attache beaucoup d'importance à l'autonomie (**6.97/10**)
- Il est satisfait des possibilités de formation et d'accompagnement par les collègues plus expérimentés (**6.22/10**)
- Il s'estime suffisamment reconnu (**5.69/10**) et s'attend à encore travailler pour la CAPAC dans 3 ans
- Il est content du soutien que lui accorde son chef (**5.93/10**)
- Il estime bonne la cohésion d'équipe (**6.05/10**)
- Il est satisfait de la communication qui transite au sein de son service (**5.25/10**)

Points d'insatisfaction du personnel de la CAPAC

- Il est mécontent de la répartition et de la charge de travail (**3.87/10**)
- Il juge insuffisant le soutien logistique et l'aménagement de son bureau (**4.40/10**)
- Il ne s'estime pas payé à sa juste valeur (**5.17/10**)
- Les promotions manquent, pour lui, de transparence (**3.73/10**)
- Il juge insuffisant l'innovation, l'information sur les changements et l'image de l'organisme (**4.73/10**)
- Il estime que la communication sur les décisions devraient être améliorées (**5.31/10**)

- Conclusion : plan d'action

Sur base des résultats fournis par cette enquête, un plan d'action d'amélioration de la satisfaction sera présenté au personnel début juin 2007.

Ceci étant, plusieurs actions ont d'ores et déjà été prises en vue d'améliorer l'environnement de travail, la communication, les possibilités de développement, etc. Vous pourrez d'ailleurs en retrouver plusieurs dans le point de ce rapport consacré aux projets importants.

Enfin, une seconde enquête de satisfaction sera réalisée fin de l'année 2007. Elle permettra à l'institution d'évaluer ses actions d'amélioration, mais aussi de s'inscrire dans un souci permanent d'être à l'écoute de tous ses collaborateurs.

PROJET : Rapport relatif à l'enquête de satisfaction du personnel

En décembre 2006, tous les agents ont reçu un formulaire d'enquête. Ce formulaire d'enquête est basé sur un concept P&O (Personnel & Organisation) existant et jauge la satisfaction dans divers domaines. L'assistance du SPF P&O a été demandée, essentiellement pour le traitement et l'interprétation des réponses.

L'enquête est strictement anonyme. Elle se compose principalement de questions à choix multiples qui évaluent la satisfaction ou l'insatisfaction, il y a également des champs destinés aux remarques libres. La communication au personnel a eu lieu principalement par l'intermédiaire des chefs et des représentations du personnel.

PROJET : Bâtiments

Au cours du premier semestre 2006, une étude des bâtiments a été menée. Elle portait sur deux volets :

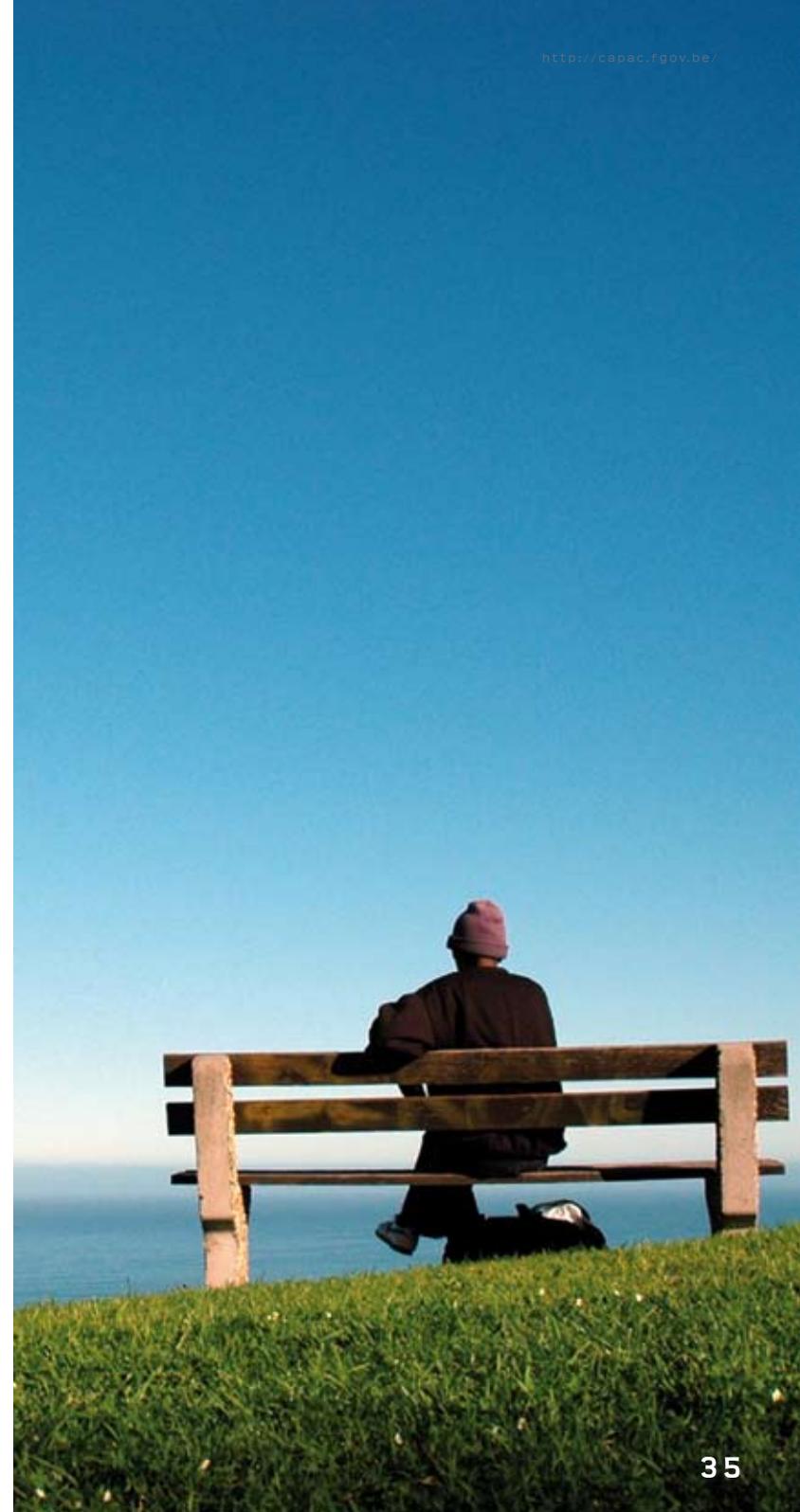
- une répartition géographique des points de contact de la CAPAC et de leur coût de fonctionnement en vue d'une réflexion sur une éventuelle restructuration du patrimoine ;
- une synthèse des principaux problèmes techniques rencontrés dans la plupart des bureaux depuis plusieurs années et de leurs conséquences à plus ou moins court terme en l'absence de mesures urgentes.

Ensuite, au cours du second semestre 2006, un appel a été adressé à d'autres IPSS afin d'examiner les possibilités d'un partenariat immobilier pour l'utilisation plus rationnelle des structures respectives.

Dans ce sens, un plan de politique immobilière a été rédigé. Outre le fait de mettre en lumière l'inadéquation de nos moyens budgétaires 2006 avec les objectifs fixés, ce plan a intégré les étapes suivantes :

- Présentation, de manière exhaustive, des problèmes existants en matière de sécurité, de dégradation des bâtiments, ainsi que des insuffisances relevées par la Médecine du travail et au niveau de la qualité de l'accueil ;
- Analyse dans le détail des actions à entreprendre pour chacun des bureaux et apport de coût estimé des travaux à réaliser ;
- Rédaction d'un plan d'action pluriannuel et de financement.

Enfin, en fonction des marges budgétaires disponibles en 2006, diverses actions en matière d'accueil ont été entreprises telles l'aménagement d'un guichet spécifique d'accueil dans le plus important bureau (Bruxelles), la rénovation et l'aménagement de la salle d'attente du bureau de Wavre et le placement de panneaux informatifs dans les salles d'attente à l'adresse des allocataires sociaux.



Les comptes 2006 de la CAPAC

A. INTRODUCTION

Le budget initial 2006 a été approuvé le 15 décembre 2005 par le Comité de gestion de la CAPAC. Ce budget respectait les limites des crédits alloués à la Caisse par le Conseil des Ministres. Le 21 septembre 2006, l'administration a présenté une adaptation du budget initialement prévu. Celle-ci prévoyait le financement de certaines dépenses au moyen des réserves financières du passé. Ce solde à financer émanait des investissements uniques suivants : l'acquisition d'un nouveau logiciel comptable (50.000 €) et les frais de consultance (131.000 €).

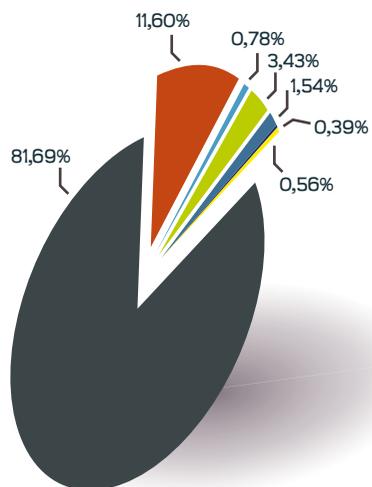
B. DEPENSES DE LA COMPTABILITE DE GESTION

Dans le tableau ci-après vous trouverez un aperçu des dépenses réalisées en 2006 comparées aux réalisations des exercices 2004 et 2005 (tableau complet en annexe).

Les dépenses de gestion

Si on observe la répartition des dépenses et investissements dans l'enveloppe globale, on constate que la grande majorité (82 %) des dépenses de la CAPAC est liée à son personnel. Le reste se répartit principalement entre les dépenses informatiques, l'entretien des bâtiments, les coûts énergétiques et les frais d'expédition.

Dépenses et investissements 2006



* Dépenses du Personnel	81,69%
* Autres dépenses de fonct. (sans informatiques)	11,60%
* Investissements (autres qu'informat. et bât.)	0,78%
* Dépenses informatiques	3,43%
* Investissements informatiques	1,54%
* Investissements bâtiments	0,39%
* Sépenses de gestion liées à la mission	0,56%

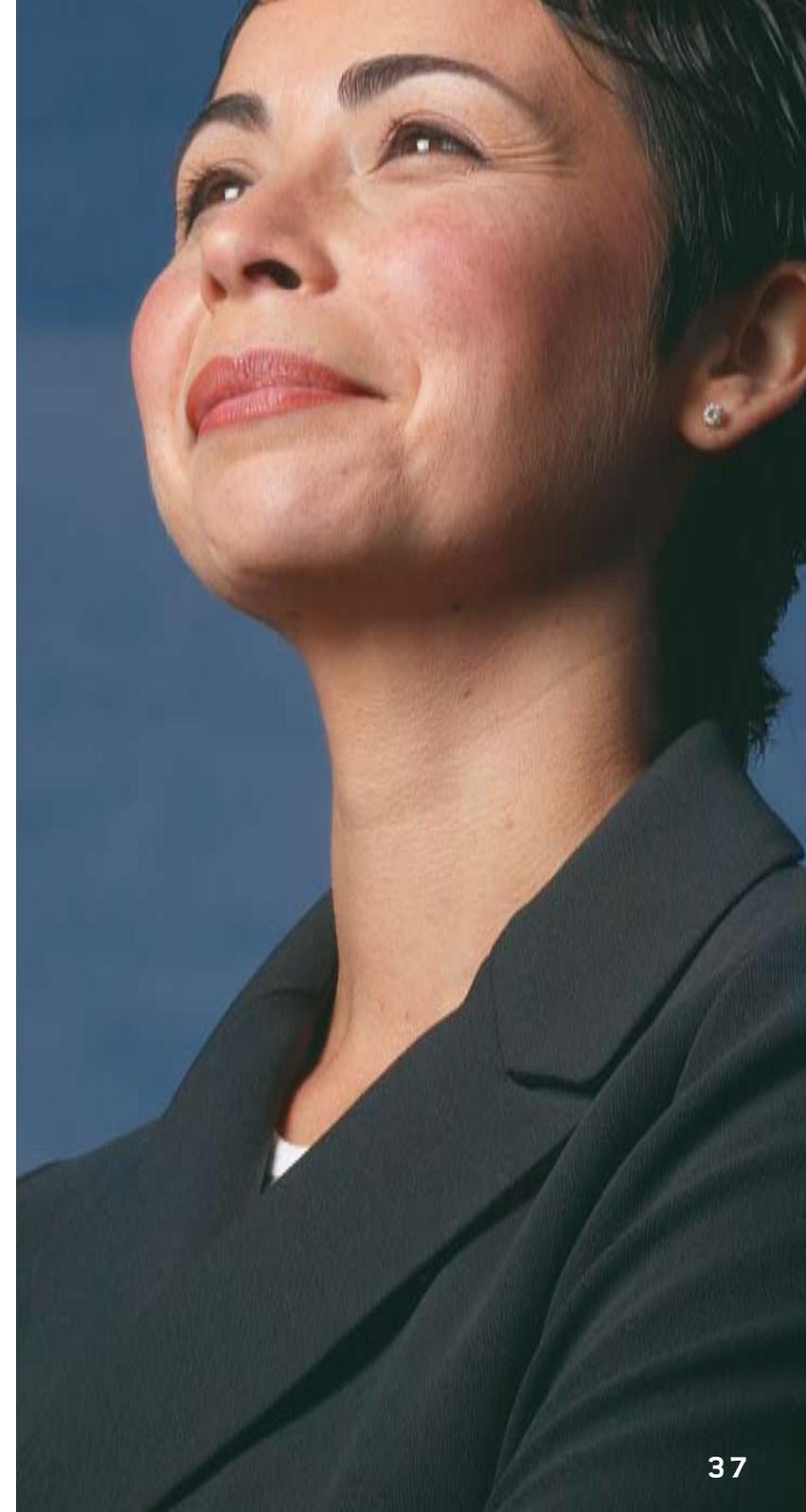


Le tableau ci-dessous présente les dépenses de la CAPAC pour l'exercice 2006 et montre l'évolution de celles-ci par rapport aux exercices comptables 2004 -2005.

Tableau synthétique⁴ des dépenses

Réalisations	2004	2005	2006
1. Dépenses du Personnel	20.086	21.211	21.315
statutaires	13.677	14.230	14.541
contractuels avec cotisation sociale	4.275	4.701	4.834
contractuels sans cotisation sociale	1.051	1.019	1.001
personnel d'entretien	642	654	652
autres dépenses du personnel	440	605	286
2. Autres dépenses de fonctionnement (sans informatiques)	2.825	2.883	3.044
3. Investissements (autres qu'informatiques et bâtiments)	73	29	203
4. Dépenses informatiques	854	792	895
5. Investissements informatiques	163	123	402
6. Investissements bâtiments	188	27	102
7. Dépenses de gestion liées à la mission	156	138	145
DEPENSES TOTALES	24.344	25.203	26.107

⁴ Tableau synthétique des dépenses



Evolution des dépenses de personnel sur la période 2002-2006

Années	Dépenses réelles de personnel	Nombre d'unités budgétaires	Coût par unité budgétaire	Evolution du coût par unité budgétaire en %
2002	18.101.216	488,57	37.049	100,00 %
2003	19.153.626	504,91	37.934	102,39 %
2004	20.085.606	518,82	38.714	104,49 %
2005	21.210.740	522,04	40.630	109,67 %
2006	21.314.954	504,66	42.236	114,00 %

Au total, les dépenses de gestion passent de 25.203.000 € en 2005 à 26.107.000 € en 2006, soit une augmentation de 3,58 %. Cette augmentation de 904.000 € trouve sa source essentiellement dans les éléments suivants :

Les dépenses du personnel 2006 ne présentent pas une grande différence avec celles de 2005 car malgré le fait que le nombre moyen d'unités budgétaires en 2006 est inférieur à celui de 2005, il faut prendre en compte :

- du coût de l'indexation de 2 % qui a eu lieu au mois de novembre 2006 ;
- du coût d'un manager supplémentaire pendant 7 mois ;
- du montant des primes Copernic pour les agents contractuels avec cotisations qui a augmenté de 20.000 € par rapport à 2005.

Les autres dépenses de fonctionnement se sont élevées en 2006 à 3.044.000 €, ce qui signifie une augmentation de 162.000 € par rapport à l'exercice 2005.

Cet accroissement est du à :

- l'augmentation du prix du mazout et du gaz (56.000 €) ;
- la régularisation des honoraires des réviseurs de la caisse pour les années 2002, 2003, 2004 (50.000 €) ;
- la révision des dépenses relatives aux travaux effectués par des consultants (45.000 €) à financer par moyens propres ;
- l'accroissement des dépenses en formation de notre personnel (52.000 €) ;
- la diminution des coûts d'entretien en bâtiments (20.000 €) ;
- la diminution des avances consenties par le service social aux membres du personnel (19.000 €).



Les investissements (autres qu'informatiques et bâtiments) se sont accrus de 175.000 € par rapport à l'année 2005. L'administration a décidé de pourvoir au remplacement du mobilier âgé de plusieurs dizaines d'années à l'administration centrale ainsi que dans les bureaux de paiement afin que ses employés puissent travailler dans un cadre plus attractif. A cet effet, d'importantes dépenses en mobilier de bureau ont été effectuées.

Les dépenses et investissements informatiques affichent en 2006 un montant de 1.297.000 € ce qui engendre une augmentation de 382.000 € par rapport à l'exercice 2005.

Cette augmentation s'explique par :

- un retard dans le remplacement du mainframe. Le fait qu'entre la période de fin de contrat du mainframe en mars 2006 et l'entrée en vigueur du nouveau contrat de leasing en 2007, la caisse a fait face à des frais d'utilisation de l'ordre de € 10.000 / mois en vue de poursuivre sa mission de paiement des allocations sociales;
- la hausse des coûts DMFA en raison de l'élaboration de la nouvelle procédure en 2006 ;
- l'acquisition d'un grand nombre de PC (279.000 €) au moyen de fonds destinés aux investissements informatiques, le leasing du mainframe n'ayant pris cours qu'en 2007.

Les investissements « Bâtiments » s'élèvent à 102.000 € en 2006 c'est-à-dire une augmentation de 75.000 € par rapport à l'exercice 2005. Dans le cadre de la rénovation des services et des bureaux, le remplacement de certains revêtements de sols déchirés, et par conséquent dangereux, était devenu nécessaire. De nouveaux revêtements de sol ont dès lors été posés. En outre, afin de permettre un environnement de travail plus adéquat, une installation climatisée a été placée dans le bureau de paiement de Bruxelles.

Les recettes totales de gestion

Le tableau ci-contre présente les recettes de gestion ainsi que les recettes liées à la mission de la CAPAC pour l'exercice 2006. Il montre l'évolution de celles-ci sur trois exercices comptables (2004-2006).

En comparaison avec l'année 2005, les recettes totales de gestion ont enregistré une augmentation globale de 11,03 %.

Les propres recettes de la comptabilité de gestion de la CAPAC présentent en 2006 d'importantes différences avec celles de l'année 2005 :

- les recettes diverses ont diminué en 2006 par rapport à 2005 car la Caisse avait reçu pour cet exercice une note de crédit de 82.000 € de la Poste ;
- les recettes pour le personnel détaché ont baissé de 30.000 € en raison de la fin d'un détachement au milieu de l'année 2005 ;
- la vente du bâtiment de Halle a rapporté un produit supplémentaire de 31.000 € par rapport aux 150.000 € initialement prévus.

Les recettes liées à la mission de la CAPAC croissent en 2006 à hauteur de 2.650.000 € et ce en raison, pour l'essentiel, d'un accroissement de 2.667.000 € des frais d'administration versés par l'ONEm. L'intervention dans les frais de fonctionnement prévue à l'AR du 16.09.1991 est fonction des dépenses totales. L'article 4 de cet AR prévoit que la CAPAC doit, le cas échéant, obtenir un supplément égal à la différence entre le montant de l'indemnisation, tel que prévu par les articles 2 et 3, et le montant que la CAPAC a budgété.

Réalisations	2004	2005	2006
1. Recettes de gestion	236	241	349
2. Recettes liées à la mission	24.184	24.759	27.409
RECETTES TOTALES	24.420	25.000	27.758

Comptabilité analytique

Dans le cadre de la réalisation de son Contrat d'Administration 2006-2008, la CAPAC a élaboré un cahier des charges pour l'achat d'un logiciel de comptabilité analytique. L'implémentation du logiciel a nécessité plusieurs analyses (fonctionnelle, technique) ainsi que des formations pour le personnel des services comptabilité, économet et informatique.

Ce logiciel comptable est entré en production le 1er janvier 2007.

Enfin, afin de connaître et gérer le coût de toutes les activités, une pyramide analytique sera élaborée dans le courant de l'année 2007.



C. EVOLUTION DES MONTANTS À RÉCUPÉRER

Le montant annuel alloué aux assurés sociaux s'élève en 2006 à 968.678.000 €, ce qui représente une moyenne de 123.000 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.

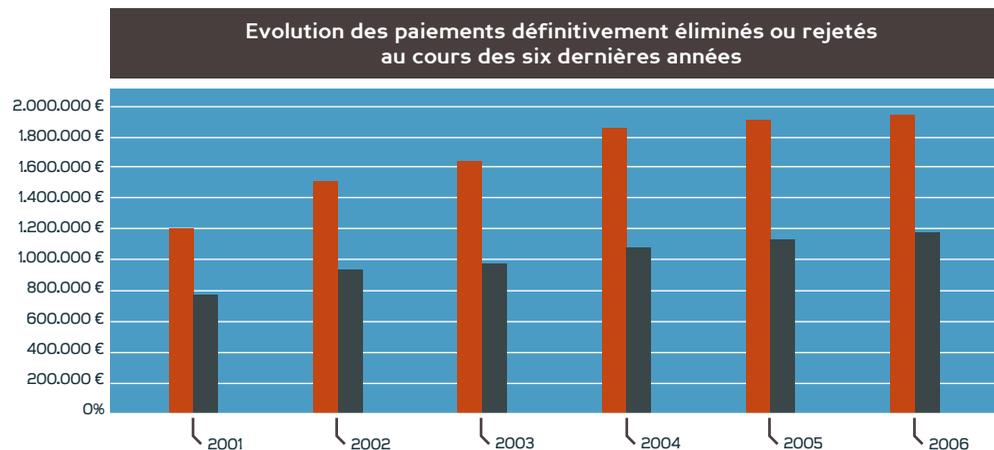
Dans ce cas, l'ONem accorde à l'organisme de paiement une période déterminée durant laquelle la récupération des paiements indus doit logiquement être réalisée. Après cette date, le compte final des avances est réglé par l'ONem et la CAPAC est obligée de prendre à sa charge les montants non récupérés.

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

De manière générale, nous constatons un accroissement constant tant pour les nouvelles dettes (colonne bleue) qui passent de 1.195.218 € en 2001 à 1.951.600 € en 2006, que pour le solde total de la dette (colonne rouge) qui passe de 779.281 € en 2001 à 1.177.976 € en 2006.

Après avoir dépassé le montant symbolique de 1.000.000 € pour le solde de la dette en 2004 (1.052.081 €), l'exercice 2006 a encore connu une hausse significative par rapport à 2005 puisque celle-ci atteint 26.397 €.

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, à diminuer le nombre de récupérations C12 et C13 et à améliorer la vitesse de récupération des allocations payées indûment.



- * Nouvelles dettes
- * Dettes actives fin d'année (année cumulées)

D. EVOLUTION DES ALLOCATIONS SOCIALES

Le montant des allocations sociales payées par la CAPAC en 2006 a diminué de manière non significative de 0,01% par rapport à 2005. Cette diminution se manifeste principalement dans les activités secondaires : taux de change et ALE.

Le nombre de cas payés en matière de chômage et de prépension (y compris les allocations d'activation et des vacances jeunes) a diminué de 1,75 % par rapport à 2005.

Plan Comptable

Sous l'égide du SPF Sécurité Sociale, une Commission de Normalisation a été instaurée en septembre 2005. Celle-ci comprend les représentants des différentes IPSS et œuvre pour l'élaboration d'un nouveau Plan Comptable harmonisé.

Jusqu'à présent, la Commission s'est penchée sur les outputs des IPSS (tableaux synoptiques,...) ainsi que sur les articles budgétaires. La Commission espère terminer son harmonisation au début de l'année 2007, de sorte que le nouveau plan comptable uniforme devrait produire ses effets pour l'exercice 2008 après parution de l'AR au Moniteur.

Tableau comptabilité de gestion Dépenses

Réalisations	2004	2005	2006
Dépenses			
1. Dépenses du Personnel	20.086	21.211	21.315
- statutaires	13.827	14.532	14.541
- contractuels avec cotisation sociale	4.275	4.701	4.834
- contractuels sans cotisation sociale	1.051	1.019	1.001
- personnel d'entretien	642	654	652
- non partage	290	303	286
2. Autres dépenses de fonctionnement (sans informatique)	2.825	2.883	3.044
- service social	191	234	225
- bâtiments : - loyers	105	101	101
- entretiens, etc ...	682	663	643
- énergie	276	343	399
- frais d'expédition et frais d'affranchissements	530	462	460
- frais de téléphones	331	279	288
- achats divers non durables	547	569	621
- consultance	97	160	205
- avances consenties au personnel par le Service social	29	20	1
- projets d'améliorations	0	0	0
- dépenses diverses	36	51	101
- annulation de créances douteuses			0
3. Investissements (autres qu'informatiques et bâtiments)	73	29	203
- achat mobiliers, machines, véhicules, etc ...	73	29	203

4. Dépenses informatiques	854	792	895
- locations et leasing matériels informatiques	0	0	0
- entretiens hard & software	305	257	341
- licences	13	6	5
- fournitures informatiques	8	11	18
- sécurité traitement informatique	97	96	97
- frais de livraison et d'installation	1	0	0
- développement et frais Web site	42	19	5
- DMFA	60	54	90
- travaux des tiers (Smals)	329	349	338
- audit sécurité CTI			0
5. Investissements informatiques	163	123	402
- projets d'investissements informatiques	142	77	137
- software comptable			62
- terminaux LT 300		77	75
- leasing			0
- achats hardware	0	13	230
- achats licences	21	33	7
- accueil téléphonique			29
6. Investissements bâtiments	188	27	102
- amortissement emprunt bâtiment de Nivelles	20	20	16
- nouveaux projets pluriannuels (enveloppe fermée)	168	7	86
- transfert 2005 (ascenseurs)			0
- Plan bâtiment supplémentaire			0
7. Dépenses de gestion liées à la mission	156	138	145
- trop perçu avances Construction	20	2	3
- frais de justice concernant Chômage	13	20	2
- envoi décision positive	59	52	62
- dettes irrécouvrables - unique	59	63	64
- dépenses exceptionnelles diverses irrécouvrables	4	0	0
- trop perçu frais d'administration IFTC		1	14
DEPENSES TOTALES	24.344	25.203	26.107

Editor
Jean-Marc Vandenberg

Art director
Globule Bleu

Photos
CAPAC, shutterstock

2006

Rapport annuel



62 Rue de Brabant
1210 Bruxelles
Tel : 32 (0)2 209 13 13
Fax : 32 (0)2 209 13 97
mail : info@capac.fgov.be
www.capac.fgov.be