

# CAPAC

CRÉATIVITÉ, RESPONSABILITÉ  
et INNOVATION

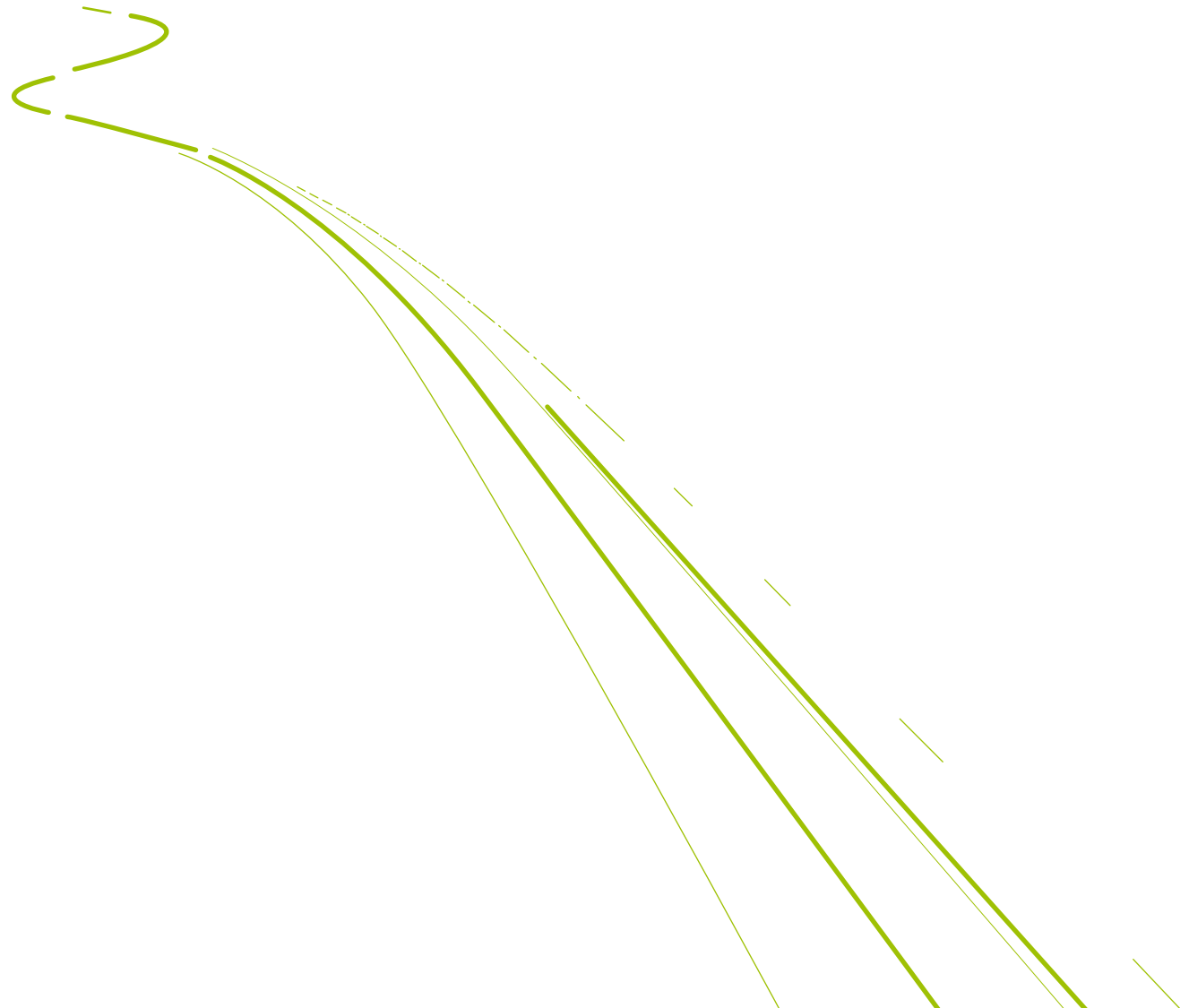
Rapport annuel **2007**



# CAPAC

**CRÉATIVITÉ, RESPONSABILITÉ**  
**et INNOVATION**

Rapport annuel **2007**





# TABLE DES MATIÈRES

<b>1. AVANT-PROPOS</b> .....	<b>4</b>
a. Président du Comité de gestion .....	<b>4</b>
b. Administrateur général .....	<b>5</b>
<b>2. LA CAPAC AU SEIN DE LA SÉCURITÉ SOCIALE</b> .....	<b>6</b>
a. Aperçu général .....	<b>6</b>
b. Le financement de la sécurité sociale .....	<b>8</b>
c. L'assurance-chômage, une branche de la sécurité sociale .....	<b>8</b>
d. L'échange de données en matière de sécurité sociale .....	<b>9</b>
e. Collaboration avec d'autres institutions .....	<b>11</b>
<b>3. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA CAPAC</b> .....	<b>12</b>
a. Structure .....	<b>12</b>
b. Mission statement .....	<b>22</b>
c. Les allocations de la <b>CAPAC</b> en 2007 .....	<b>23</b>
d. Les usagers de la <b>CAPAC</b> .....	<b>24</b>
e. Réglementation et législation du chômage .....	<b>28</b>
f. Gestion des plaintes .....	<b>29</b>
<b>4. PROJETS DE LA CAPAC</b> .....	<b>29</b>
a. Introduction .....	<b>29</b>
b. Les bâtiments .....	<b>30</b>
c. La problématique des dettes .....	<b>30</b>
d. Comptabilité analytique .....	<b>31</b>
e. Accueil téléphonique .....	<b>31</b>
f. Nouveaux logiciels de gestion des commandes, des stocks et des budgets .....	<b>32</b>
g. Organisation du travail .....	<b>32</b>
h. Amélioration du temps d'attente au guichet .....	<b>33</b>
i. Traitement des plaintes .....	<b>33</b>
j. MEDEX .....	<b>34</b>
k. Plan du personnel 2007 .....	<b>36</b>
l. Règlement du travail .....	<b>37</b>
m. Le service d'audit .....	<b>37</b>
<b>5. LE PERSONNEL DE LA CAPAC</b> .....	<b>38</b>
a. Personnel .....	<b>38</b>
b. Promotions et mouvements : .....	<b>40</b>
c. Réorganisation du service HRM .....	<b>41</b>
d. Activités de formation .....	<b>41</b>
<b>6. COMPTES DE LA CAPAC</b> .....	<b>43</b>
a. Introduction .....	<b>43</b>
b. Recettes et dépenses de la comptabilité de gestion .....	<b>43</b>
c. Comparatif des réalisations 2007 et 2006 .....	<b>47</b>
d. conclusion .....	<b>48</b>
<b>ANNEXES</b> .....	<b>49</b>
Colophon .....	<b>53</b>

# 1. AVANT-PROPOS

## A. PRESIDENT DU COMITE DE GESTION



Début 2007, je reprenais le fauteuil de Président du Comité de gestion de la **CAPAC**.

J'exprimais alors ma certitude que l'institution, par la voie de son Administrateur général et de son adjoint, garantirait la bonne gestion quotidienne et le suivi efficace des projets repris au contrat d'administration 2006-2008.

J'étais tout aussi sûr que la direction de la **CAPAC** continuerait à s'engager dans l'amélioration permanente de la qualité du service rendu aux chômeurs et dans l'amélioration du bien-être de son personnel.

Au moment de dresser ici le bilan de l'année 2007, je peux déclarer sans aucun doute que la **CAPAC** a confirmé par ses actes la confiance que le Comité que je préside avait mis en elle.

Le Comité de gestion est attentif à ce que la **CAPAC** poursuive son élan de modernisation pour répondre aux défis que pose une société en constante évolution.

La société, et les partenaires sociaux sont soucieux de cela, est en droit d'attendre qu'une institution publique de sécurité sociale comme la **CAPAC** réponde à ses désirs d'une organisation moderne guidée par une gestion efficace et rigoureuse, respectueuse de ses valeurs, et qui délivre des prestations de qualité.

Vous le verrez à travers ces pages, résumé d'une année riche en événements, la **CAPAC** est résolument sur le chemin d'un fonctionnement conforme à nos attentes à tous.

Xavier **Verboven**

# 1. AVANT-PROPOS

## B. ADMINISTRATEUR GÉNÉRAL

Cela fait maintenant deux ans que la Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (**CAPAC**) a entamé son processus de modernisation. Le nombre de projets en cours en 2007 était d'ailleurs tout simplement unique dans l'histoire de notre institution. Toutes les divisions ont fortement sollicitées en 2007 pour donner le meilleur d'elles-mêmes et si nous ne sommes pas encore au bout du processus, les premiers résultats se font déjà ressentir. Il faut dire que cela prend du temps de lancer une mécanique aussi importante au sein d'un organisme telle que le nôtre mais désormais, le processus est enclenché. Investir autant d'efforts dans de multiples projets dont les résultats sont remarquables tout en continuant de réaliser les tâches habituelles mérite un fameux coup de chapeau ! Profitons d'ailleurs de l'occasion pour remercier chaleureusement les artisans de cette réussite.

A titre d'exemple, 2007 a vu la fin de la réalisation d'un règlement de travail actualisé, l'installation du Contact-Center, la première enquête de satisfaction de notre personnel, la mise en place d'une comptabilité analytique, le lancement de l'équipe de renfort, l'adaptation des heures d'ouverture des guichets ainsi que bien d'autres encore tous orientés vers un service performant à l'usager et orienté vers la qualité.

Des projets à plus long terme sont en cours tels que : la modernisation des outils de gestion du personnel ainsi que les applications informatiques de gestion des commandes, des stocks et des budgets, le début d'un plan ambitieux de rénovation de nos bâtiments, le début de nos cercles de développement, le lancement du plan de personnel 2007 et le projet d' « upgrade » de notre personnel, l'installation d'un service d'audit interne, le développement de nouvelles applications de notre logiciel maison INSOVER, etc.

Dans ce contexte de rénovation, et pour nous soutenir dans notre tâche, ce n'est pas moins de septante-quatre nouveaux collaborateurs qui nous ont rejoints en 2007 ! Bienvenue à eux dans

notre équipe ! En outre, trente-six promotions ont été octroyées et 2008 devrait également en voir une trentaine.

Au-delà des projets réalisés ou en cours, le futur de la **CAPAC** est résolument tourné vers notre activité de base : le paiement des allocations de chômage. C'est pourquoi la majorité des efforts de 2008 seront investis vers le support de l'ensemble des divisions à nos 34 bureaux de paiement.

La campagne « Ensemble ! » en sera la partie la plus visible. Il est important pour le Conseil de Direction de notre institution que chacun se comprenne bien pour mieux collaborer. Il nous avons donc décidé de rapprocher l'administration centrale des bureaux de paiement au travers de deux actions. D'une part, chacun des collaborateurs de nos 34 Bureaux va venir à l'administration centrale y passer une journée où auront lieu d'intenses échanges avec chacun des services. D'autre part, la Direction Générale va rencontrer l'ensemble du personnel de tous les bureaux de paiement à travers toute la Belgique et, sur base d'une analyse du management local, discuter des besoins et des voies d'amélioration des Bureaux. La communication interne est certainement un élément important de cette année 2008, pour laquelle une nouvelle collaboratrice nous a d'ailleurs rejoint.

Nous n'atteindrons l'excellence qu'Ensemble !

Bonne lecture !

Jean-Marc **Vandenbergh**



## 2. LA CAPAC AU SEIN DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

### A. APERÇU GÉNÉRAL

La sécurité sociale en Belgique, telle que nous la connaissons, a pris sa forme actuelle après la seconde guerre mondiale. La Sécurité sociale protège du risque social auquel chacun est exposé et vise à garantir un revenu à ceux qui ne peuvent subvenir à leur besoin provisoirement ou définitivement. 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 de nombreuses institutions qui sont réparties en trois régimes et sept secteurs. L'assurance-chômage, le secteur dont relève la **CAPAC**, concerne principalement le régime des travailleurs salariés.

#### TROIS RÉGIMES

1. Le premier régime concerne les **travailleurs salariés**. Un travailleur salarié est une personne qui est liée par un contrat de travail avec un employeur. Ce régime concerne la quasi-totalité des travailleurs du secteur privé et les « non définitifs » du secteur public. Ils sont couverts pour tous les secteurs de la sécurité sociale.
2. Le second régime concerne les **indépendants**. Un indépendant est une personne qui exerce une activité professionnelle sans être engagée par un contrat de travail ou un statut. Les indépendants sont couverts en matière d'allocations familiales, de pensions et de maladie invalidité mais ne sont pas couverts en matière de chômage

3. Le troisième régime concerne les **fonctionnaires** nommés à titre définitif. Ils sont soumis au statut du service public. 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.

#### SEPT SECTEURS

1. Les pensions de retraite et de survie
2. **Le chômage**
3. L'assurance contre les accidents du travail
4. Les prestations familiales
5. L'assurance contre les maladies professionnelles
6. Les vacances annuelles
7. L'assurance maladie-invalidité

Chacune de ces branches de la sécurité sociale est administrée par une institution publique qui :

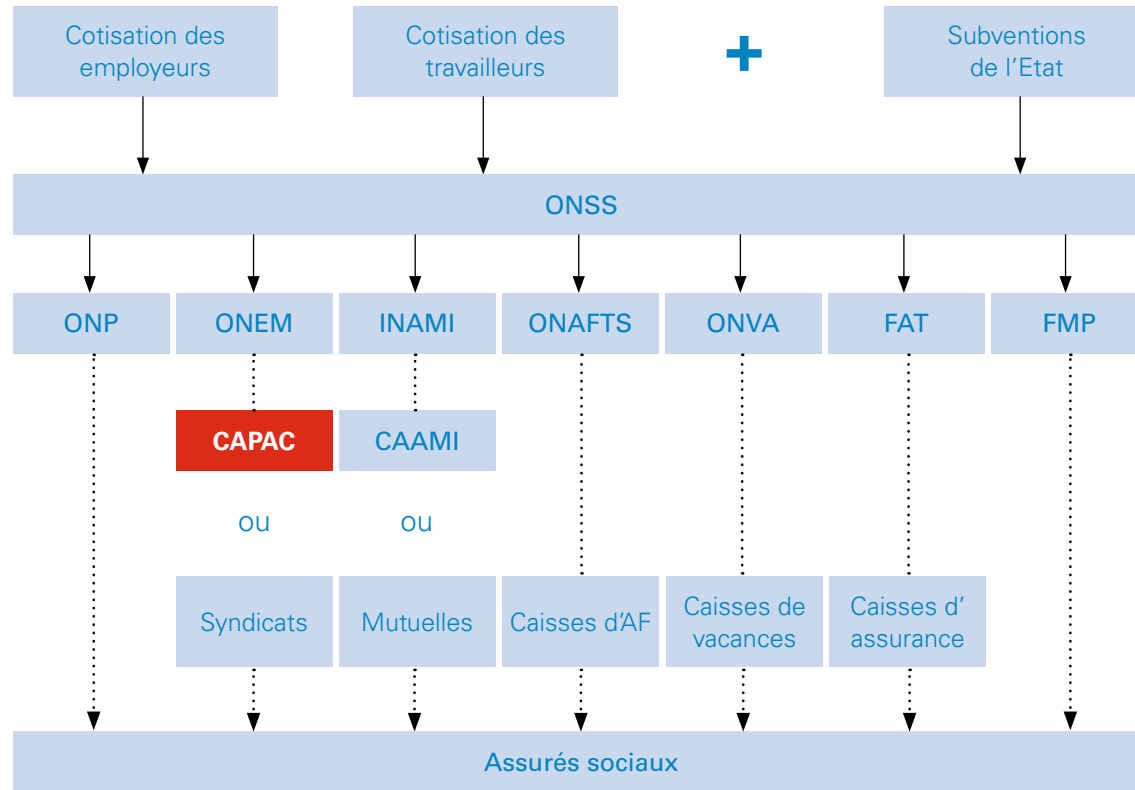
- > soit redistribue l'argent entre les organismes responsables de l'indemnisation des assurés ;
- > soit indemnise directement les assurés.

Vous trouverez ci-après un aperçu schématisé des diverses institutions de la sécurité sociale belge.

# 2. LA CAPAC AU SEIN DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

## A. APERÇU GÉNÉRAL

### APERÇU SCHÉMATISÉ DE L'ORGANISATION DE LA SÉCURITÉ SOCIALE (HORS LE RÉGIME DES INDÉPENDANTS) :



#### Légende

<b>FGTB</b>	Fédération générale du Travail de Belgique	<b>INAMI</b>	Institut national d'assurance maladie invalidité
<b>CGSLB</b>	Centrale Nationale des Syndicats Libéraux de Belgique	<b>ONVA</b>	Office national des vacances annuelles
<b>CSC</b>	Confédération des syndicats chrétiens de Belgique	<b>ONAFTS</b>	Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés
<b>FAT</b>	Fonds des accidents de travail	<b>ONSS</b>	Office national de sécurité sociale
<b>FMP</b>	Fonds des maladies professionnelles	<b>ONEM</b>	Office national de l'emploi
<b>CAAMI</b>	Caisse auxiliaire d'assurance maladie invalidité	<b>ONP</b>	Office national des pensions
<b>CAPAC</b>	Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage		



## 2. LA CAPAC AU SEIN DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

### B. LE FINANCEMENT DE LA **SÉCURITÉ SOCIALE** (HORS LE RÉGIME DES INDÉPENDANTS)

### C. L'ASSURANCE- CHÔMAGE, UNE BRANCHE DE LA **SÉCURITÉ SOCIALE**

La sécurité sociale est principalement financée par :

- > les cotisations des travailleurs et des employeurs ;
- > l'intervention de l'État.

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

- > les cotisations du travailleur sont retenues sur son salaire ;
- > les cotisations patronales sont versées indépendamment de cela.

Ces versements (et donc l'assujettissement à l'ONSS) sont obligatoires pour tous les employeurs qui occupent des travailleurs salariés et des fonctionnaires nommés à titre définitif (sauf quelques rares exceptions). L'ONSS redistribue l'argent entre les 7 branches de la sécurité sociale.

Étant une des sept branches de la sécurité sociale, 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**). 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.

## 2. LA CAPAC AU SEIN DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

### D. L'ÉCHANGE DE DONNÉES EN MATIÈRE DE **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.

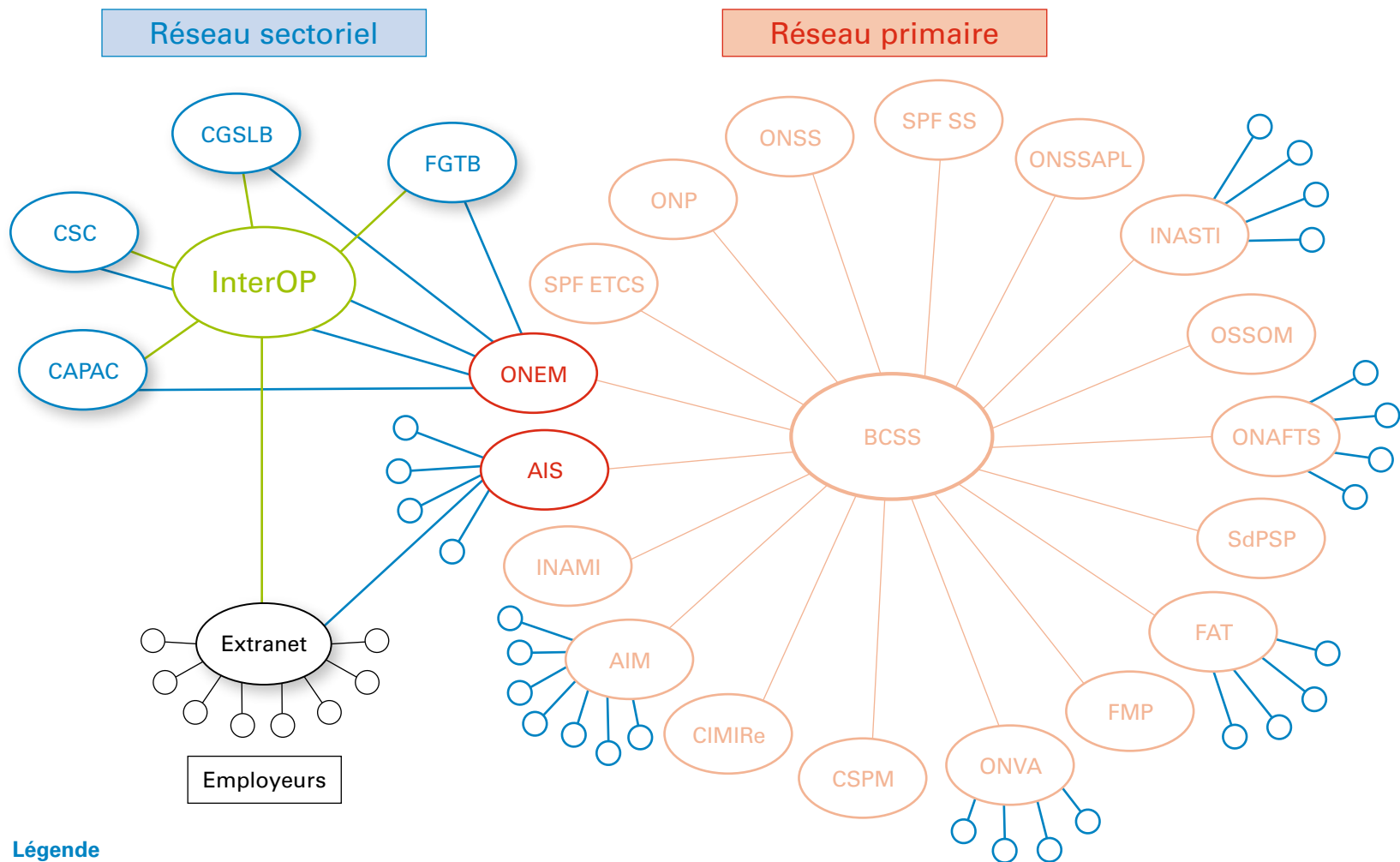
#### RÉSEAU SECTORIEL

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.



## 2. LA CAPAC AU SEIN DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

D. L'ÉCHANGE DE DONNÉES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ SOCIALE



### Légende

<b>AIM</b>	L'Agence Intermutualiste	<b>INASTI</b>	Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
<b>AIS</b>	Association d'Institutions sectorielles	<b>ONAFTS</b>	L'Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés
<b>BCSS</b>	La Banque Carrefour de la sécurité sociale	<b>ONEM</b>	L'Office national de l'emploi
<b>CAPAC</b>	Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage	<b>ONSS</b>	L'Office national de sécurité sociale
<b>CGSLB</b>	Centrale Générale des syndicats libéraux de Belgique	<b>ONSSAPL</b>	L'Office national de sécurité sociale des administrations provinciales et locales
<b>CIMIRe</b>	Compte Individuel Multisectoriel	<b>ONP</b>	Office national des Pensions
<b>CSC</b>	Confédération des syndicats chrétiens	<b>OSSOM</b>	L'Office de Sécurité Sociale d'Outre-mer
<b>CSPM</b>	Caisse de Secours et de Prévoyance en faveur des Marins	<b>ONVA</b>	L'Office national des vacances annuelles
<b>FAT</b>	Le Fonds des accidents du travail	<b>SDPSP</b>	Service des Pensions du Secteur Public
<b>FMP</b>	Le Fonds des maladies professionnelles	<b>SPF ETCS</b>	Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation Sociale
<b>FTGB</b>	Fédération générale du travail de Belgique	<b>SPF SS</b>	Service Public Fédéral Sécurité Sociale
<b>INAMI</b>	Institut national d'assurance maladie-invalidité		

## 2. LA CAPAC AU SEIN DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

### E. COLLABORATION AVEC D'AUTRES INSTITUTIONS

#### AVEC LES AUTRES ORGANISMES DE PAIEMENT

Dans le cadre du projet « e-government » de la sécurité sociale, les divers organismes de paiement (OP), la **CAPAC**, la CGSLB, la CSC et la FGTB, ont décidé de mettre sur pied un centre de distribution commun, nommé INTER-OP. Fondé dans le but de garantir le traitement des données conformément aux objectifs du projet « e-government », ce centre de distribution a pour but d'alléger et de simplifier significativement les obligations administratives de l'employeur.

L'INTER-OP permet la répartition du risque social : il veille à ce que les déclarations relatives au chômage, remplies par l'employeur, aboutissent à l'organisme de paiement de son travailleur. Lors de cet échange, le nom de l'organisme n'est pas communiqué à l'employeur. De cette manière, l'INTER-OP 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.

L'INTER-OP est donc le point de transfert unique du secteur chômage chargé de la répartition des données de la sécurité sociale entre les organismes de paiement.

La **CAPAC** respecte les accords passés au sein du secteur de l'assurance chômage entre l'ONEM d'une part et les quatre autres organismes de paiement d'autre part et contribue au bon fonctionnement de l'INTER-OP.

#### AVEC LES MUTUALITÉS

Il existe également une collaboration avec la Banque-Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS). En 2006, des contacts avaient eu lieu en vue 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 nouveaux flux qui concernent les chômeurs complets victimes d'une incapacité de travail ont abouti en 2007.



# 3. ORGANISATION ET FONCTION- NEMENT DE LA CAPAC

## A. STRUCTURE

### MINISTRE DE TUTELLE ET COMITÉ DE GESTION

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 à d'autres catégories assimilées, en fonction des directives de l'ONEM et des moyens mis à sa disposition et contrôlés par l'ONEM.

La **CAPAC** est sous la tutelle du **Ministre de l'Emploi**. En 2007 se fut le Ministre P. Vanvelthoven et à partir du 21 décembre 2007, le Ministre J. PIETTE lui succéda. Depuis le 20 mars 2008, notre tutelle est exercée par Madame la Ministre J. MILQUET.

La direction stratégique de la **CAPAC** est assumée par le Comité de gestion où siègent les représentants des organisations patronales et syndicales et dont la composition est similaire au Comité de gestion de l'ONEM. La composition au 31/12/2007 est la suivante :

#### Président

- > M. STROOBANT (jusque 31.01.2007)
- > X. VERBOVEN (à partir du 01.02.2007)

#### Représentants de l'État

- > P. DUJARDIN  
*Commissaire du gouvernement du Ministre du Budget*
- > C. DENEVE  
*Commissaire du gouvernement du Ministre de l'Emploi*

#### Représentants des organisations des employeurs :

- > M. BLOMME
- > B. BUYSSE
- > R. DE BROUWER
- > D. LANOVE

- > S. VANHAVERBEKE
- > P. CLERINX
- > H. MUYLDERMANS

#### Représentants des organisations des travailleurs :

- > Ph. BORSU
- > M. SAVOYE
- > E. VAN LANCKER
- > H. DUROI
- > S. SLEGERS
- > H. HERREMANS
- > A. VAN LAER

Le Comité de gestion prend, d'une part, les décisions qui ont un impact stratégique sur la politique de la **CAPAC** (telles que, les négociations budgétaires, vente ou achat de bâtiments, etc) et, d'autre part, certaines décisions relatives au personnel (telles que, les promotions, les nominations, etc.)

Le Comité de gestion se réunit mensuellement.

### LA DIRECTION GÉNÉRALE ET LE CONSEIL DE DIRECTION

La direction journalière de la **CAPAC** est assumée par un Administrateur général, J-M. VANDENBERGH, et un Administrateur général adjoint, L. MEERKENS.

Ils sont assistés dans leur mission par le **Conseil de direction**, qui se compose des responsables de division de l'institution.

- > C. BOSSU  
*Technologie de l'information et de la communication (ICT)*
- > J. DEBOIS  
*Secrétariat général et gestion stratégique (SGS)*

# 3. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA CAPAC

## A. STRUCTURE

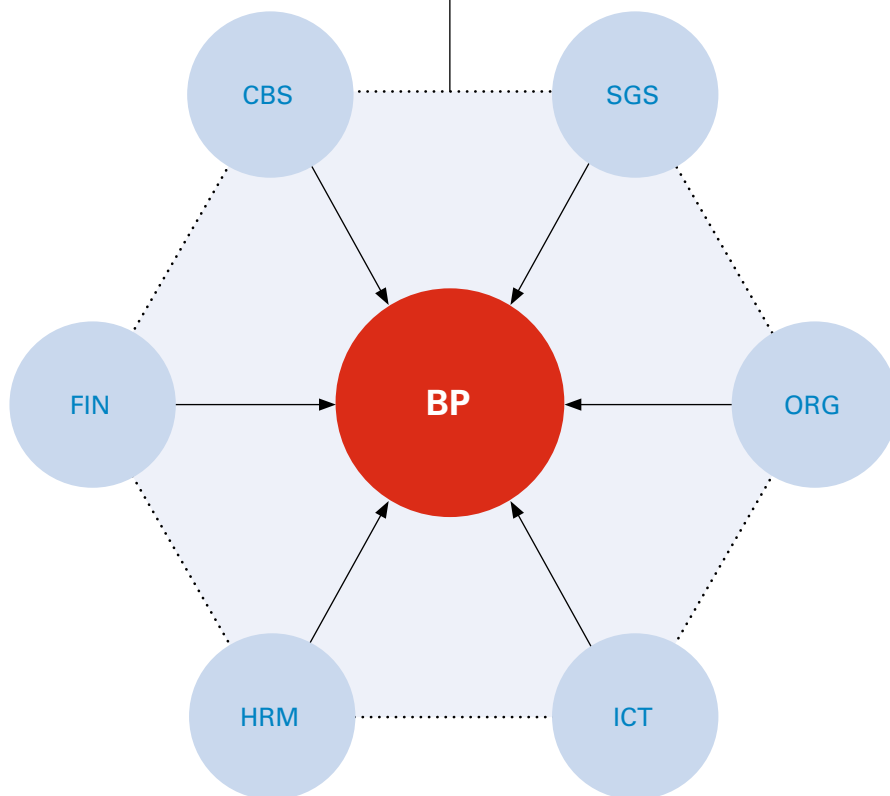
- > C. DE BRUYNE  
*Organisation du travail dans les bureaux de paiement (ORG)*
- > L. DRUART  
*Human resources management (HRM)*
- > F. GEENS  
*Coordination des services extérieurs (CBS)*
- > X. GODART  
*Gestion financière et gestion du patrimoine (FIN)*

### L'ADMINISTRATION CENTRALE

L'administration centrale (AC) se compose de six divisions. L'année 2007 a vu toutefois une restructuration en profondeur qui a mené à une modification des missions, de la structure et du nom des diverses divisions.

**Administration Générale**  
*(J-M Vandenberg & L. Meerkens)*

- > Prévention
- > Personnes de confiance
- > Service sociale



### Légende

**BP** Bureau de paiement



# 3. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA CAPAC

## A. STRUCTURE

### 1. Coordination des Services extérieurs (CBS)

Les divisions **CBS** et **ORG** occupent une place centrale en ce qui concerne la prestation de service aux bureaux de paiement (BP). La division **CBS** est responsable de la coordination des services extérieurs, de la répartition de l'effectif en personnel et de l'équipe de renfort. Elle compte en outre la gestion des créances et la gestion des réclamations dans ses attributions.

### 2. Gestion financière et gestion du patrimoine (FIN)

La division **FIN** se charge de la gestion financière (gestion des fonds, exécution des ordres de paiement, factures, gestion du budget, etc.) et comptable de l'institution, ainsi que du patrimoine immobilier et de la livraison de fournitures de bureaux, des matériels et de mobiliers aux bureaux de paiement. Cette division a, en 2007, également accueilli en son sein les services du mess de l'administration centrale.

### 3. Human resources management (HRM)

La division **HRM** se charge de toutes les matières liées au personnel, à savoir les recrutements, les pensions, des primes, des indemnités de déplacement, etc. Elle se charge également du calcul des salaires du personnel et propose au personnel, par le biais du service de formation, des opportunités de développements.

### 4. Technologie de l'information et de la communication (ICT)

La division **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 que gère **ICT**.

**ICT** héberge depuis 2007 l'ancienne division **REG**

(réglementation du chômage) dans le cadre du processus de modernisation de l'informatique. En outre, le Contact Center, nouvellement créé, relève des attributions de la division **ICT**.

### 5. Organisation du travail dans les bureaux de paiement (ORG)

La division **ORG** est une nouvelle division qui a vu le jour en 2007. Elle veille au développement et à l'optimisation des méthodes de travail et des instructions relatives à la législation. Elle a également repris la responsabilité hiérarchique des chefs de BP et des coordinateurs régionaux à la division **CBS**.

### 6. Secrétariat général et gestion stratégique (SGS)

La division **SGS** englobe depuis septembre 2007 les services centraux qui sont directement liés à l'administrateur général et son adjoint. Il s'agit entre autres du secrétariat général et de l'accueil de l'administration centrale. Le service traduction, la cellule stratégique et le service communication font également partie de **SGS**. On y trouve également le service juridique qui soutient toutes les divisions et tous les services de la **CAPAC** au moyen de conseils juridiques indépendants, ainsi que le service d'**audit interne** qui aide l'organisme à réaliser ses objectifs en évaluant et en améliorant, grâce à une approche systématique, l'efficacité de la gestion des risques et du contrôle et des processus de gestion. L'audit interne est en cela une activité de conseil indépendante et de certification objective.

# 3. ORGANISATION ET FONCTION- NEMENT DE LA CAPAC

## A. STRUCTURE

A côté des six divisions qui composent l'administration centrale de la **CAPAC**, nous trouvons trois **services spécifiques** :

Le **service de prévention** attire l'attention de la direction générale 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. Elles constituent le point de contact en cas de problèmes comme le harcèlement moral, le harcèlement sexuel et d'autres formes de violence sur le lieu de travail.

Le **service social** est un organe fonctionnant avec une certaine autonomie qui vient en aide à des agents de la **CAPAC** qui sont confrontés avec des difficultés financières. Il permet notamment l'octroi de prêt sans intérêt. Par ailleurs, le service social intervient également dans les repas des membres du personnel, dans l'organisation d'événements culturels, dans l'accueil des enfants du personnel durant les vacances, etc

### COMITÉ DE CONCERTATION DE BASE

Les intérêts du personnel concernant la gestion journalière de la **CAPAC** viennent à l'ordre du jour des réunions du **Comité de concertation de base** (CCB). 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.

Composition du Comité de concertation de base de 2007

#### President

- > L. MEERKENS

#### Secrétaire

- > P. SWARTEBROECKX

#### Direction

- > J.-M. VANDENBERGH, L. DRUART, M. CLAES, F. GEENS, P. BONAMIS

#### Conseiller en prévention

- > J. DEBOIS, B. ABRASSART

#### Médecin du travail

- > V. RYCKAERT  
*Et à partir d'octobre 2007*
- > B. DETOURNAY

#### CGSP (Centrale Générale des Services Publics)

- > P. BUSCAGLIA, R. CANNIERE, A. HANNAOUI, M.C. DEGRYSE, C. GOEMINNE, C. GROOTJANS, F. STOX

#### CSC-Services publics

- > M. DEVILLE, D. LARDINOIS, J. LIPPENS, F. PELLAERS, V. SABEL, J.-C. VANCOPPENOLLE, P. TELLEIR, D. VANDENBILCKE

#### SLFP (Syndicat Libre de la Fonction Publique)

- > A. AYRIANOFF, E. VUYTS, S. MAVRIKI, F. BUSSCHAERT, T. TOURLAMAIN

### LES BUREAUX DE PAIEMENT

La prestation concrète de service aux usagers est l'apanage de nos 34 **bureaux de paiement** (BP) répartis sur l'ensemble de la Belgique. Ces bureaux sont soutenus par les divers services de **l'administration centrale** (AC) à Bruxelles et encadrés par les coordinateurs régionaux.



# 3. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA CAPAC

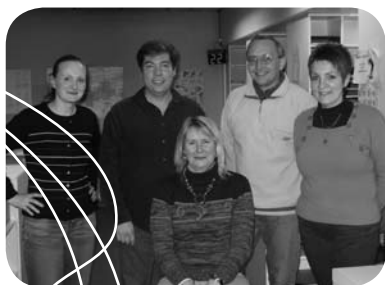
## A. STRUCTURE

### RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES BUREAUX DE PAIEMENT :



# 3. ORGANISATION ET FONCTION- NEMENT DE LA CAPAC

## A. STRUCTURE



### > BP ALOST

**Chef** : DIERICKX Gonda

F. Van der Nootstraat 8

Tél : 053 / 21 28 80

Fax : 053 / 78 57 04

[info.aalst@hvw.fgov.be](mailto:info.aalst@hvw.fgov.be)

Heures d'ouverture : 08.30-12h00 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : lundi, mercredi et vendredi

### > BP ANVERS

**Chef** : HENDRICKX Ann

**Chef adjoint** : PATTEET Lutgarde

Marnixstraat 14 A

Tél : 03 / 234 07 62

Fax : 03 / 206 78 49

[info.antwerpen@hvw.fgov.be](mailto:info.antwerpen@hvw.fgov.be)

Heures d'ouverture : 08.00-11.30 12.45-15.30

Après-midi de fermeture : vendredi

Fermé : mercredi

### > BP ARLON

**Chef** : LUDWIG Dominique

Rue Netzer 30

Tél : 063 / 22 51 01

Fax : 063 / 22 50 17

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

Heures d'ouverture : 08.30-11h30 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : mercredi, jeudi et vendredi

### > 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](mailto:info.brugge@hvw.fgov.be)

Heures d'ouverture : 08.30-11h30 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : lundi, mercredi et vendredi

### > BP BRUXELLES

**Chef** : WILKIN Luc

**Chef adjoint** : DE BEULE Patricia

Plantenstraat 69

Tel: 02 / 209 13 13

Fax: 02 / 209 13 99

[info.bru-vilv@hvw.fgov.be](mailto:info.bru-vilv@hvw.fgov.be), [info.bru-a-j@hvw.fgov.be](mailto:info.bru-a-j@hvw.fgov.be),

[info.bru-k-z@hvw.fgov.be](mailto:info.bru-k-z@hvw.fgov.be)

Heures d'ouverture :

Lundi : 08.00-12h00 13.00-15.30

Mardi, mercredi, jeudi et vendredi : 08.00-12.00

Les 5 premiers jours du mois, le bureau est également ouvert le mardi et le jeudi de 13h à 15h30.

### > BP CHARLEROI

**Chef** : BOHAIN Laurence

**Chef adjoint** : THIRION Chantal

Rue Bois Monceu 195

Tél : 071 / 31 52 31

Fax : 071 / 30 72 35

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

Heures d'ouverture : 08.30-12h00 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : mardi, mercredi et vendredi

### > BP COURTRAI

**Chef** : CANNIERE Rik

Doorniksestraat 67

Tél : 056 / 22 14 34

Fax : 056 / 22 11 01

[info.kortrijk@hvw.fgov.be](mailto:info.kortrijk@hvw.fgov.be)

Heures d'ouverture : 08.30-11h30 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : mercredi et vendredi

### > BP COUVIN

**Chef** : HENRIET Fabienne

Rue du Démasqué 1

Tel: 060 / 31 20 42

Fax: 060 / 31 39 93

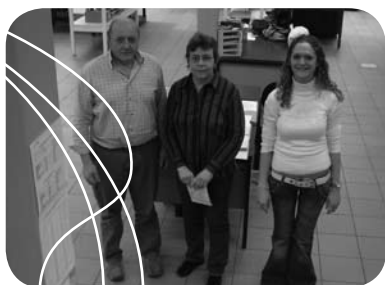
[info.couvin@capac.fgov.be](mailto:info.couvin@capac.fgov.be)

Heures d'ouverture : 08.30-12h00 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : mercredi, jeudi et vendredi

# 3. ORGANISATION ET FONCTION- NEMENT DE LA CAPAC

## A. STRUCTURE



### > BP DIEST

**Chef** : VANHEES Lutgarde

Koning Albertstraat 107

Tél : 013 / 32 82 99

Fax : 013 / 32 83 00

[info.diest@hvw.fgov.be](mailto:info.diest@hvw.fgov.be)

Heures d'ouverture : 08.30-11h45 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : mercredi, jeudi et vendredi

### > BP EUPEN

**Chef** : MOLL Karin

Vervierser Strasse 12

Tel: 087 / 56 09 40

Fax: 087 / 56 09 56

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

Heures d'ouverture : 08.30-11h30 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : mardi, jeudi et vendredi

### > 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](mailto:info.gent@hvw.fgov.be)

Heures d'ouverture : 08.30-11h30 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : vendredi

Fermé : mercredi

### > 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](mailto:info.halle@hvw.fgov.be)

Heures d'ouverture : 08.30-11h45 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : lundi, mercredi et vendredi

### > 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](mailto:info.hasselt@hvw.fgov.be)

Heures d'ouverture : 08.30-11h30 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : mercredi, jeudi et vendredi

### > 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](mailto:info.huy@capac.fgov.be)

Heures d'ouverture : 08.30-11h30 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : mercredi, jeudi et vendredi

### > BP LA LOUVIÈRE

**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](mailto:info.lalouviere@capac.fgov.be)

Heures d'ouverture : 08.30-11h30 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : mardi, mercredi, jeudi et vendredi

### > BP LIÈGE

**Chef** : DE BRUYNE Chantal

**Chef adjoint** : BUCKINX Philippe

Boulevard d'Avroy 112

Tel: 04 / 230 31 70

Fax: 04 / 230 31 79

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

Heures d'ouverture : 08.30-11h45 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : vendredi

Fermé : mercredi

# 3. ORGANISATION ET FONCTION- NEMENT DE LA CAPAC

## A. STRUCTURE



### > BP LOUVAIN

**Chef** : MERCKX Linda

Maria-Theresiastraat 14 A

Tél : 016 / 22 44 10

Fax : 016 / 23 05 52

[info.leuven@hvw.fgov.be](mailto:info.leuven@hvw.fgov.be)

Heures d'ouverture : 08.30-11h30 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : mercredi, jeudi et vendredi

### > 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](mailto:info.mechelen@hvw.fgov.be)

Heures d'ouverture : 08.30-11h30 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : mardi, mercredi et vendredi

### > BP MOL

**Chef** : WEYTS Willy

Jacob Smitslaan 56

Tél : 014 / 31 27 01

Fax : 014 / 31 44 73

[info.mol@hvw.fgov.be](mailto:info.mol@hvw.fgov.be)

Heures d'ouverture : 08.30-11h30 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : mercredi et vendredi

### > 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](mailto:info.mons@capac.fgov.be)

Heures d'ouverture : 08.30-12h00 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : mercredi, jeudi et vendredi

### > BP MOUSCRON

**Chef** : NOLF Martine

Rue Achille Debacker 92

Tel: 056 / 33 10 02

Fax: 056 / 34 56 11

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

Heures d'ouverture : 08.30-11h30 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : mercredi et jeudi

### > BP NAMUR

**Chef** : WERY Laurence

**Chef adjoint** : LONGRIE Pierre

Rue de Bomel 27

Tel: 081 / 22 73 73

Fax: 081 / 22 36 43

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

Heures d'ouverture : 08.30-11h30 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : mercredi, jeudi et vendredi

### > BP NEERPELT

**Chef** : JANSEN Cor

Molenstraat 28

Tél : 011 / 64 14 46

Fax : 011 / 80 26 66

[info.neerpelt@hvw.fgov.be](mailto:info.neerpelt@hvw.fgov.be)

Heures d'ouverture : 08.30-11h30 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : mardi, mercredi et vendredi

### > BP NIVELLES

**Chef** : LABYE Cécile

Chaussée de Bruxelles 78

Tel: 067 / 21 04 75

Fax: 067 / 22 07 16

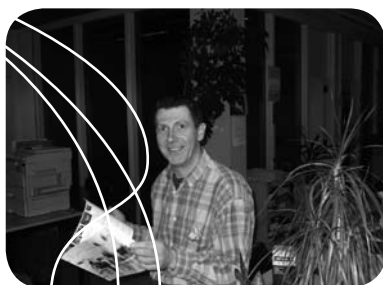
[info.nivelles@capac.fgov.be](mailto:info.nivelles@capac.fgov.be)

Heures d'ouverture : 08.30-11h30 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : mercredi, jeudi et vendredi

# 3. ORGANISATION ET FONCTION- NEMENT DE LA CAPAC

## A. STRUCTURE



### > BP OSTENDE

**Chef** : VANSTEENKISTE Johan

Gerststraat 11

Tél : 059 / 70 31 37

Fax : 059 / 70 69 17

[info.oostende@hvw.fgov.be](mailto:info.oostende@hvw.fgov.be)

Heures d'ouverture : 08.30-11h30 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : mercredi, jeudi et vendredi

### > BP OUDENAARDE

**Chef** : DELPORTE Patrick

Beverestraat 34

Tél : 055 / 30 48 29

Fax : 055 / 30 48 84

[info.oudenaarde@hvw.fgov.be](mailto:info.oudenaarde@hvw.fgov.be)

Heures d'ouverture : 08.30-11h45 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : mercredi, jeudi et vendredi

### > 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](mailto:info.roeselare@hvw.fgov.be)

Heures d'ouverture : 08.30-11h30 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : mardi, mercredi et vendredi

### > BP SAINT NICOLAS

**Chef** : VOLCKAERTS Rita

Knaptandstraat 203

Tél : 03 / 776 22 73

Fax : 03 / 777 03 74

[info.sint-niklaas@hvw.fgov.be](mailto:info.sint-niklaas@hvw.fgov.be)

Heures d'ouverture : 08.30-11h30 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : mercredi et vendredi

### > BP TONGRES

**Chef** : POISMANS Marc

Zagerijstraat 2

Tél : 012 / 23 20 04

Fax : 012 / 23 92 28

[info.tongeren@hvw.fgov.be](mailto:info.tongeren@hvw.fgov.be)

Heures d'ouverture : 08.30-11h30 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : mercredi, jeudi et vendredi

### > BP TOURNAI

**Chef** : LOUVIAU Brigitte

Avenue Henri Paris 17

Tel: 069 / 22 36 55

Fax: 069 / 84 17 68

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

Heures d'ouverture : 08.30-11.45 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : mardi, mercredi et vendredi

### > 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](mailto:info.turnhout@hvw.fgov.be)

Heures d'ouverture : lundi: 08.00-11.45 13.00-15.30

Après-midi de fermeture: mardi et vendredi

Fermé : mercredi

### > 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](mailto:info.verviers@capac.fgov.be)

Heures d'ouverture : 08.30-11h30 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : mardi, mercredi et jeudi

# 3. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA CAPAC

## A. STRUCTURE

### > BP WAVRE

**Chef** : PIETERS Daphnée

Rue de Flandre 8

Tel: 010 / 22 31 96

Fax: 010 / 22 88 61

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

Heures d'ouverture : 08.30-11h30 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : mardi, mercredi et vendredi

### > BP ZOTTEGEM

**Chef** : HENAU Eric

Grotenbergestraat 43

Tél : 09 / 360 08 57

Fax : 09 / 360 87 51

[info.zottegem@hvw.fgov.be](mailto:info.zottegem@hvw.fgov.be)

Heures d'ouverture : 08.30-11h30 13.00-15.30

Après-midi de fermeture : mercredi et jeudi

Durant les mois de juillet et d'août, les heures d'ouverture de nos bureaux de paiement sont adaptées. Cette information est chaque année annoncée à nos usagers et reprise sur notre site internet.

## LES COORDINATEURS RÉGIONAUX

Les coordinateurs régionaux exercent une autorité hiérarchique sur le bureaux de paiement. Ils sont en effet chargés de diriger, coordonner et soutenir les activités de plusieurs bureaux de paiement afin de garantir la réalisation des objectifs de l'institution.

Ils jouent également un rôle important de liens entre l'administration centrale et les bureaux de paiement. Ils veillent ainsi à une communication fluide au sein de l'organisation.

Les coordinateurs régionaux se répartissent comme suit :

A-M. DULIERE	P. BUSCAGLIA	P. KINIF	ADJOINT ORG	H. DEMAEGHT	A. SMET	M. CLAES	I. SCHEPERS
Charleroi	Eupen	Arlon	Bruxelles	Brugge	Aalst	Antwerpen	Diest
Couvin	Huy	Mouscron		Kortrijk	Gent	Halle	Hasselt
La Louvière	Liège	Namur		Oostende	Mechelen	Leuven	Neerpelt
Mons	Verviers	Nivelles		Oudenaarde	St Niklaas	Mol	Tongeren
Tournai		Wavre		Roeselare	Zottegem	Turnhout	
(W1)	(W2)	(W3)		(V1)	(V2)	(V3)	(V4)



# 3. ORGANISATION ET FONCTION- NEMENT DE LA CAPAC

## B. MISSION STATEMENT

### 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 :

1. 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 ;
2. Avertir le chômeur quand, comment et dans quels délais il doit s'inscrire comme demandeur d'emploi ;
3. 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 efficace 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 ».



# 3. ORGANISATION ET FONCTION- NEMENT DE LA CAPAC

## C. LES ALLOCATIONS DE LA CAPAC EN 2007

La **CAPAC** alloue différents types d'allocation à divers groupes cible :

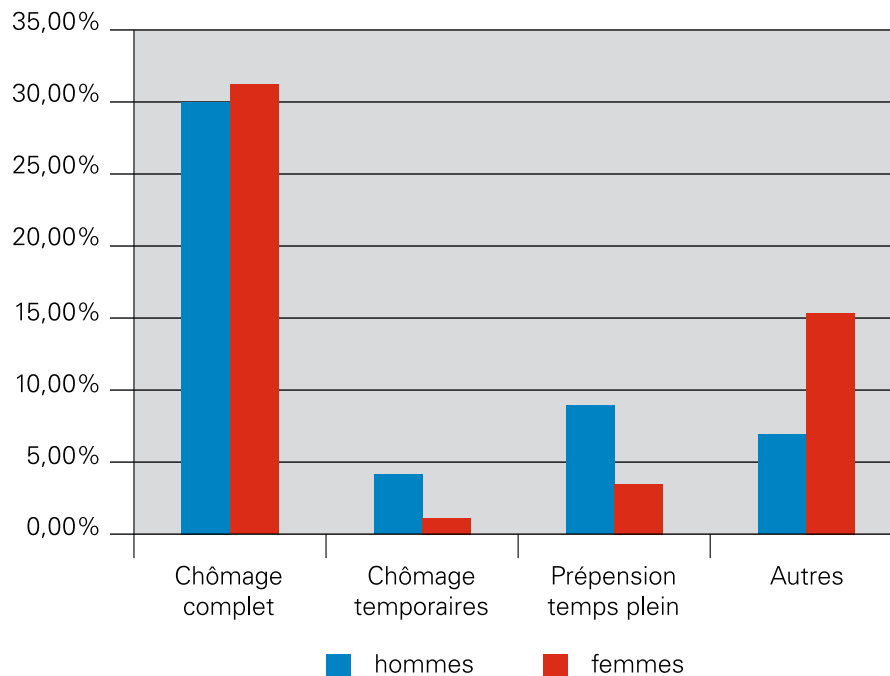
- 1. L'allocation de chômage** : Un travailleur qui perd son emploi et satisfait aux conditions peut bénéficier d'une allocation de chômage. Un travailleur qui ne peut travailler provisoirement pour des raisons économiques ou pour cause d'intempéries peut également demander une allocation. Les travailleurs à temps partiel ont droit, dans certaines conditions, à une allocation de garantie de revenus.
- 2. L'allocation de prépension** : Les travailleurs qui satisfont aux conditions d'âge et d'ancienneté 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.
- 3. L'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 des cotisations ONSS.
- 4. Compléments** :
  - Les chômeurs complets ont droit à un complément 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 travailleurs âgés (+ 50) obtiennent un complément lorsqu'ils reprennent le travail (complément de reprise du travail).
- 5. L'allocation de vacances jeunes** : Les jeunes travailleurs qui commencent à travailler ne peuvent pas toujours prétendre aux congés payés. Ils peuvent cependant demander une allocation de vacances jeunes pour les jours de congé qu'ils prennent.
- 6. Indemnités pour le secteur de la construction.**
  - Indemnité de licenciement construction : en cas de fin d'emploi
  - Indemnité complémentaire construction : versée pendant les périodes de chômage temporaire pour autant que l'indemnité-gel n'ait pas été allouée.
  - Indemnité complémentaire gel : versée pendant les périodes de chômage temporaire pendant les périodes de gel.
  - Jours de repos : la **CAPAC** indemnise « les jours de repos » qui résultent de la diminution du temps de travail et qui sont généralement pris en fin d'année.
- 7. Allocation de garde pour les accueillants d'enfants** : Les accueillants d'enfants ont droit à une allocation de garde en l'absence des enfants inscrits chez eux.
- 8. Les travailleurs frontaliers en France.** Ils ont droit à une indemnité en compensation de la perte de salaire due au fait qu'ils paient des impôts en Belgique et des cotisations sociales en France.
- 9. Les chômeurs provisoires travaillant dans le port de Zeebrugge** : Ils sont soumis à un régime spécial en cas de chômage temporaire. Ils ont une carte de contrôle spéciale.
- 10. Les 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 les indemnités sur base des chèques ALE.
- 11. Les travailleurs frontaliers aux Pays-Bas.** Ils 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.



### 3. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA CAPAC

#### D. LES USAGERS DE LA CAPAC

#### NOMBRE D'HOMMES ET DE FEMMES QUI ONT RECOURS AUX SERVICES DE LA CAPAC

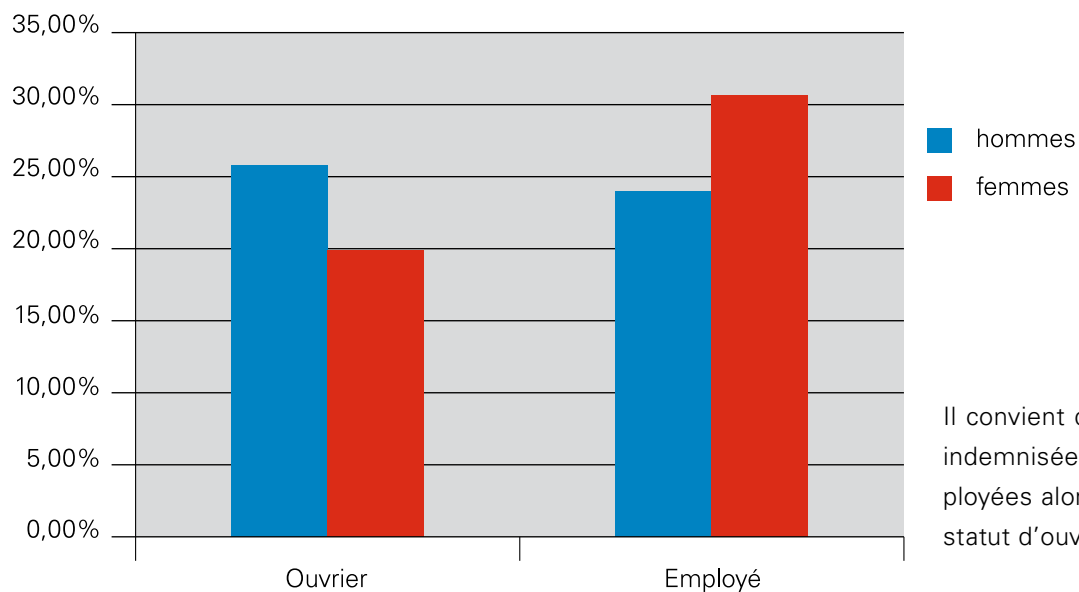


Le tableau à côté montre les principales catégories de chômage et la répartition d'allocataires par sexe. Sur un total de 127.131 personnes ayant fait appel à nos services, 63.111 étaient des hommes et 64.019 étaient des femmes.

Dans la catégorie du chômage complet, il y a plus de femmes que d'hommes : 39.318 femmes pour 38.242 hommes.

Dans les catégories prépension et chômage temporaire en revanche, les hommes sont légèrement plus nombreux que les femmes. Dans les autres types d'allocations, les femmes ont la majorité (allocation de garantie de revenus, allocations de garde).

#### STATUT DES CHÔMEURS

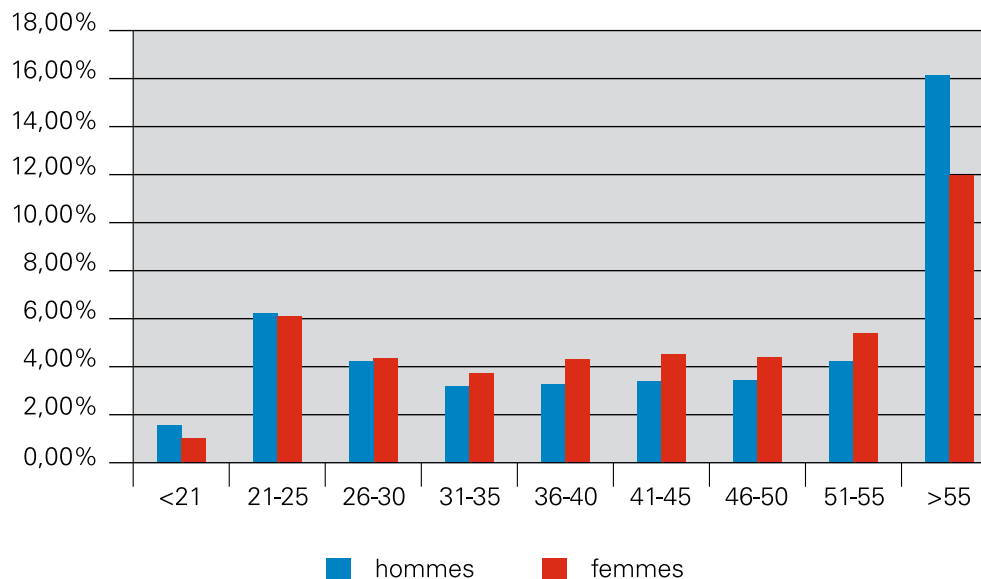


Il convient de remarquer que la plupart des femmes indemnisées par la CAPAC avaient le statut d'employées alors que la majorité des hommes avaient le statut d'ouvriers.

### 3. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA CAPAC

#### D. LES USAGERS DE LA CAPAC

#### RÉPARTITION DES PAIEMENTS PAR TRANCHE D'ÂGE

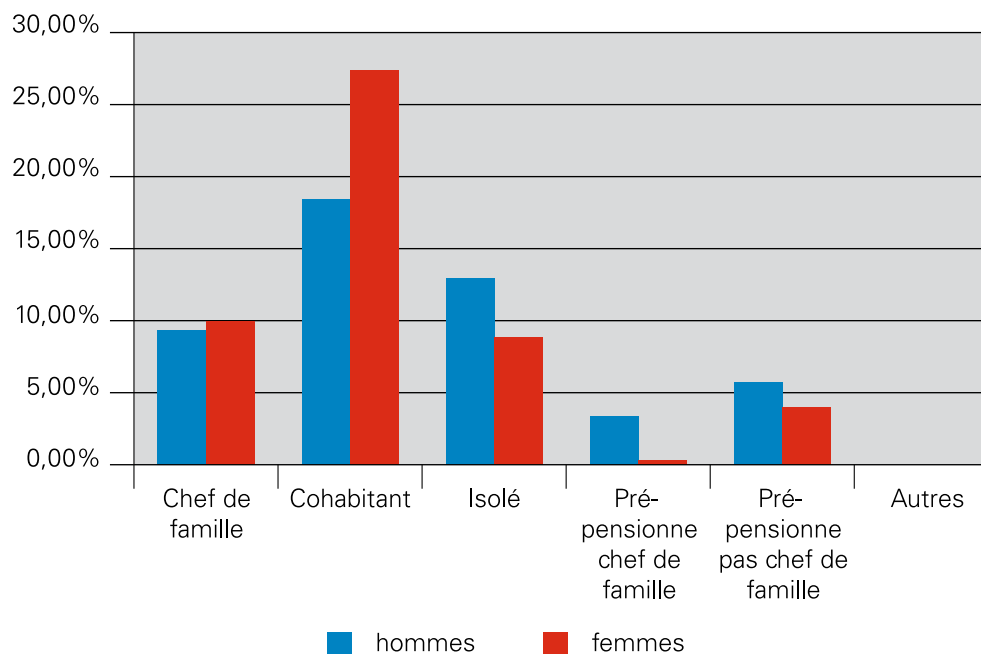


La tranche d'âge la plus représentée parmi les allocataires sociaux affiliés à la **CAPAC** est celle des plus de 55 ans (36.876). Il s'agit de 20.949 hommes et de 15.927 femmes. Les prépensionnés constituent la grande majorité des allocataires dans cette catégorie d'âge.

La tranche d'âge de 21 à 25 ans prend la seconde place avec 16.711 personnes, dont presque autant de femmes (8.291) que d'hommes (8.420). Cette catégorie comporte beaucoup de jeunes ayant quitté l'école qui recherchent un premier emploi.

Dans les tranches d'âge intermédiaires, les femmes conservent la majorité.

#### SITUATION FAMILIALE



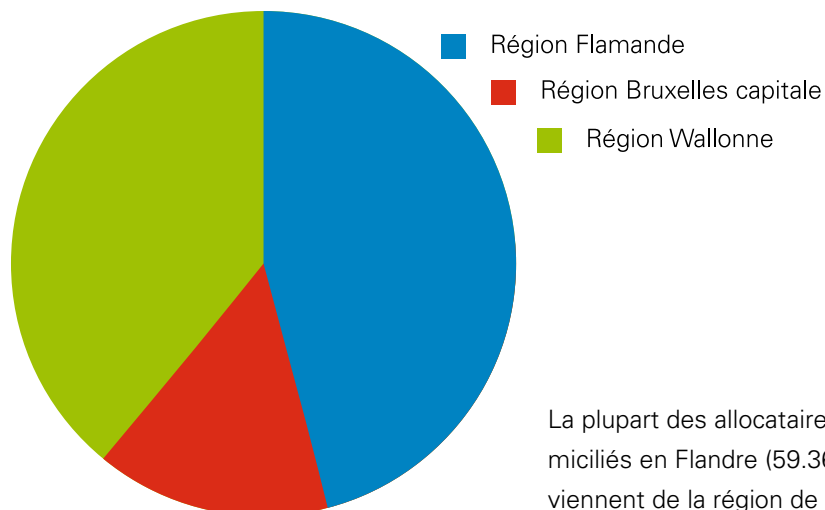
Il ressort de l'analyse de la situation familiale des allocataires que la plupart (58.477) cohabitent. Le nombre de femmes (35.005) est supérieur au nombre d'hommes (23.472). Dans la catégorie des isolés, le nombre d'hommes (16.286) est plus élevé que le nombre de femmes (11.311).

Le nombre de femmes chefs de famille et prépensionnées est assez restreint, 124 seulement. Ceci est conforme aux constatations du graphique « répartition des usagers par sexe et par catégorie » qui montre que les femmes sont minoritaires dans la catégorie prépensionnés.

### 3. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA CAPAC

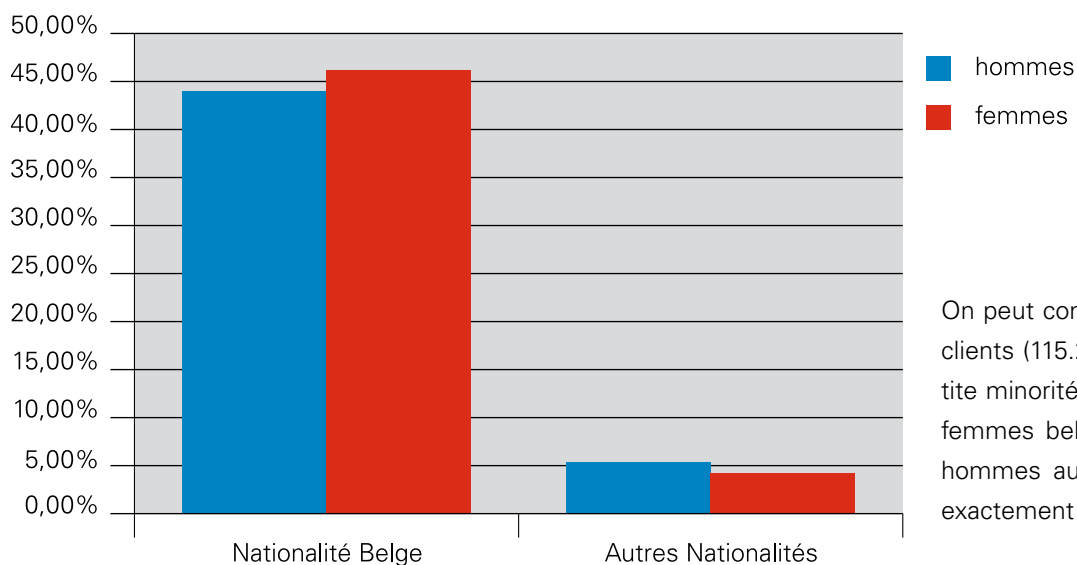
#### D. LES USAGERS DE LA CAPAC

#### RÉPARTITION DES PAIEMENT PAR LA CAPAC PAR RÉGION



La plupart des allocataires ayant recours à nos services sont domiciliés en Flandre (59.363), 47.849 vivent en Wallonie et 19.919 viennent de la région de Bruxelles-capitale.

#### RÉPARTITION PAR NATIONALITÉS



On peut constater sur ce graphique que la plupart des clients (115.211) ont la nationalité belge. Seule une petite minorité sont de nationalité étrangère (11.920). Les femmes belges ont légèrement plus recours que les hommes aux services de la **CAPAC**, alors que c'est exactement l'inverse pour les nationalités étrangères.

### 3. ORGANISATION ET FONCTION- NEMENT DE LA CAPAC

#### D. LES USAGERS DE LA CAPAC

#### RÉPARTITION DES USAGERS PAR BUREAU DE PAIEMENT

ALOST	2.279
ANVERS	9.004
BRUGES	3.191
DIEST	1.173
GAND	6.565
HALLE	1.282
HASSELT	4.932
COURTRAI	3.079
LOUVAIN	3.954
MALINES	2.679
MOL	2.134
NEERPELT	3.810
OSTENDE	2.286
OUDENAARDE	825
ROULERS	2.625
ST.-NICOLAS	2.220
TONGRES	2.546
TURNHOUT	3.753
ZOTTEGEM	1.025
<b>TOTAL Flandre</b>	<b>59.363</b>
NIVELLES	2.859
WAVRE	4.345
CHARLEROI	4.587
COUVIN	1.318
MONS	3.590
LA LOUVIERE	3.243
MOUSCRON	1.901
TOURNAI	3.352
HUY	3.268
LIEGE	8.100
VERVIERS	2.945
EUPEN	1.426
ARLON	2.042
NAMUR	4.873
<b>TOTAL Wallonie</b>	<b>47.849</b>
<b>TOTAL Bruxelles-capitale</b>	<b>19.919</b>
<b>TOTAL HVW</b>	<b>127.131</b>

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 19.919 allocataires, le plus petit étant Oudenaarde avec 825 allocataires. Les moyens, tant en personnel qu'en matériel, sont répartis entre les différents bureaux en fonction des différences de charge de travail.

### 3. ORGANISATION ET FONCTION- NEMENT DE LA CAPAC

#### E. RÉGLEMENTATION ET LÉGISLATION DU CHÔMAGE

En 2007, la réglementation chômage et la législation chômage ont connu diverses évolutions que notre service réglementation (REG) a analysées et diffusées dans les bureaux de paiement.

#### LA SUITE DE L'EXÉCUTION DU PACTE DE SOLIDARITÉ ENTRE LES GÉNÉRATIONS

Conformément aux mesures prévues dans le pacte de solidarité entre les générations pour permettre de remettre au travail les chômeurs âgés, le système des vacances seniors, inspiré de celui des vacances jeunes, est entré en vigueur.

Les vacances seniors prévoient que les travailleurs âgés qui répondent à certaines conditions (voir ci-après) peuvent prétendre à maximum 4 semaines de vacances pour lesquelles ils peuvent percevoir des allocations de vacances seniors. L'allocation s'élève à 65% du plafond salarial journalier moyen du travailleur.

Les travailleurs âgés concernés sont ceux qui :

- > ont atteint au 31/12 de l'exercice de vacances l'âge de 50 ans.
- > reprennent le travail dans le secteur privé.
- > en raison d'une période d'inactivité (chômage ou invalidité) dans l'exercice de vacances, n'ont pas droit ou n'ont pas un droit complet aux vacances annuelles.

#### LE RECLASSEMENT PROFESSIONNEL

Le reclassement professionnel s'appliquait aux travailleurs de moins de 58 ans qui partaient en prépension après le 1.1.2007, ou qui étaient licenciés dans une entreprise en difficultés ou en restructuration et dont le licenciement collectif avait été annoncé après le 31.03.2006.

Les dispositions du reclassement professionnel ont été à nouveau modifiées à partir du 1.12.2007 en raison de l'exécution de l'accord interprofessionnel pour la période 2007-2008 qui stipule que l'employeur, outre le devoir d'information, doit faire une offre de reclassement à tous les travailleurs qui entrent en ligne de compte.

#### EXTENSION ATOMA

L'extension Atoma est une mesure qui est d'application aux chômeurs âgés qui bénéficient de la dispense maximale. À partir du mois de chômage 10/2007, ces derniers ne doivent plus disposer de cartes de contrôle, leurs allocations sont automatiquement versées en fin de mois. Ils restent cependant obligés de communiquer toute situation qui ne correspond pas au droit aux allocations.



### 3. ORGANISATION ET FONCTION- NEMENT DE LA CAPAC

#### F. GESTION DES PLAINTES

Il convient de remarquer que seules les plaintes des allocataires sociaux affiliés à la **CAPAC** sont ici prises en considération. Les plaintes du personnel, de tiers ou celles qui relèvent de la sphère privée (harcèlement, intimidation, etc.) sont traitées par d'autres instances internes ou externes à l'institution.

Le sujet des plaintes est varié, à savoir, 'le traitement du dossier' (41%), le paiement correct (27%), la courtoisie du personnel (16%), l'accessibilité téléphonique (14%) et l'emploi des langues (2%)

Attendu que 87% des plaintes sont traitées dans les 14 jours, et que les 13% restant le sont dans les 28 jours, le service de réclamations de la **CAPAC** satisfait entièrement à la « Charte pour une administration à l'écoute des usagers » du 23 juin 2006.

Par ailleurs, le nombre annuel de plaintes a diminué depuis 2004, passant ainsi de 74 à 49 plaintes en 2007. Cette diminution est concomitante avec l'implémentation de points d'informations téléphoniques et électroniques (Contact center et CBS).

En 2006, un nouveau contrat d'administration entré en vigueur pour une période de 3 ans. Ce contrat a été conclu entre l'État et la **CAPAC**. L'institution s'engage ainsi à garantir une prestation de service de qualité envers ses usagers.

Le contrat d'administration reprend les engagements et les missions permanentes de la **CAPAC**. Le service et la qualité de paiement sont notamment au centre des préoccupations. Nous mesurons régulièrement ces éléments au moyen d'indicateurs de performance.

Annuellement, nos résultats sont groupés et transposés dans un rapport soumis au Ministre de l'Emploi.

Le contrat d'administration définit également des projets d'amélioration de l'organisation. Ces projets s'articulent essentiellement autour de l'amélioration du service à nos usagers et autour de l'optimisation de notre fonctionnement interne. Ces projets

recouvrent notamment la rénovation de nos bâtiments, tant pour le personnel que pour nos usagers, le perfectionnement de notre accueil téléphonique, l'instauration d'une comptabilité analytique, etc..

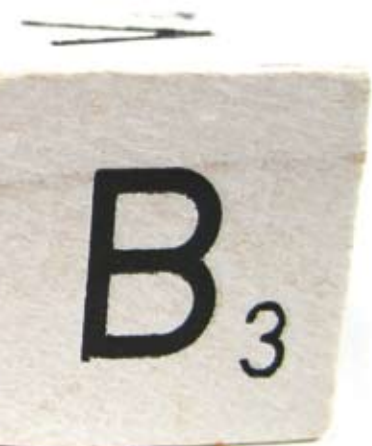
La réalisation et l'état d'avancement des projets sont également présentés annuellement au Ministre de tutelle.

Ce chapitre présente un aperçu du déroulement des principaux projets de l'année 2007.



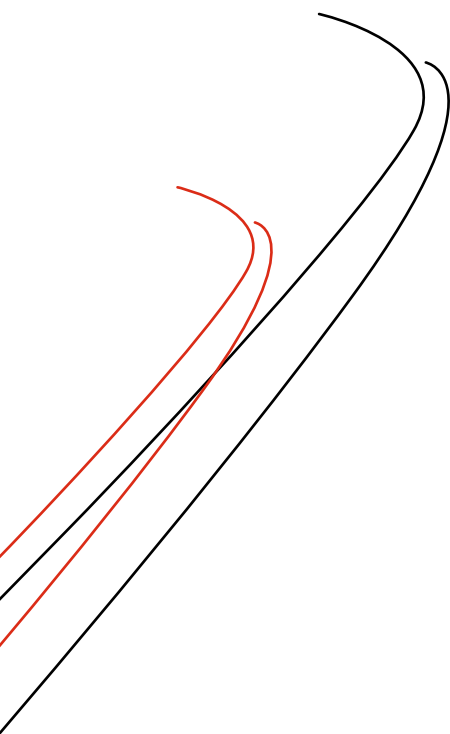
### 4. PROJETS DE LA CAPAC

#### A. INTRODUCTION



## 4. PROJETS DE LA CAPAC

### B. LES BÂTIMENTS



Dans notre rapport annuel 2006, nous évoquions déjà notre projet d'amélioration de nos bâtiments.

En 2006, nous avons en effet réalisé un état des lieux des problèmes existants en matière de sécurité, de dégradation des bâtiments, des actions à entreprendre pour chacun de nos bureaux de paiement, etc.

Récoltant toutes ces données, nous avons alors rédigé un plan de politique immobilière.

En 2007, en fonction de nos marges budgétaires disponibles, nous avons pu lancer les rénovations complètes de 6 bureaux de paiement : Ostende, Gand, Diest, Turnhout, Mons et Tournai. Les travaux proprement dits débuteront en 2008 dans quatre d'entre eux.

En ce qui concerne notre bâtiment de l'administration centrale, nous avons entamé les procédures pour le remplacement de 3 ascenseurs. Ici aussi, la finalisation des travaux est prévue pour 2008.

Enfin, pour 2008, notre politique immobilière prévoit le lancement du projet d'aménagement de notre bâtiment de Bruxelles qui accueille tant l'administration centrale de la **CAPAC** que le Bureau de paiement de Bruxelles.

Les autorités publiques et le citoyen sont en droit d'attendre d'une administration moderne qu'elle gère efficacement ses moyens financiers.

Ce faisant, dans notre contrat d'administration, nous nous sommes engagés à réaliser plusieurs actions allant dans ce sens. Une de ces actions est la gestion de la problématique des dettes.

Par « problématique des dettes », il faut entendre la récupération des créances nées des erreurs de paiement.

Concrètement, nous nous sommes engagés à :

- > identifier les créances irrécouvrables :
  - celles qui, en raison d'une faute exclusive de la **CAPAC**, ne peuvent être récupérées.
  - celles qui ne peuvent plus être récupérées, en raison de circonstances survenues au cours de la récupération (insolvabilité du débiteur, charges de la récupération disproportionnées par rapport au montant à récupérer, etc.);
- > mesurer le taux de la récupération des autres dettes en développant des statistiques à cet effet
- > déterminer des normes de récupération

L'objectif poursuivi par ce projet consiste à améliorer la rapidité de la récupération (afin d'optimiser notre gestion des fonds publics) et assurer une gestion efficiente des dettes prises en charge par l'administration.

Au cours de cette année 2007, nous avons mis au point les statistiques nécessaires à la gestion des dettes et nous avons également actualisé nos procédures en matière de récupération.

L'effet généré par la réalisation de ce projet doit permettre un accroissement de notre qualité de paiement et doit nous permettre de parvenir à un meilleur équilibre budgétaire (une diminution des créances irrécouvrables réduit en effet nos dettes vis-à-vis de l'Office national de l'Emploi qui nous finance par des avances de fonds).

### C. LA PROBLÉMATIQUE DES DETTES

## 4. PROJETS DE LA CAPAC

### D. COMPTABILITÉ ANALYTIQUE

Dans son contrat d'administration 2006-2008, la **CAPAC** s'est engagée à fonctionner avec une comptabilité analytique.

Pour ce faire, l'organisme a modernisé son service financier en le dotant d'un nouveau logiciel particulièrement performant.

Depuis la fin de l'année 2006 et au cours des premiers mois 2007, notre division FIN a développé dans le nouveau logiciel comptable le premier niveau de notre comptabilité analytique. De ce fait, notre organisme est aujourd'hui capable de fournir des informations relatives aux coûts par nature de frais et par centres de frais (c'est-à-dire les services à l'administration centrale et les bureaux de paiement).

L'étape suivante, réalisée également en 2007, a été le développement du second niveau de la pyramide analytique qui doit permettre d'affecter certains coûts non encore ventilés ainsi que de regrouper certains frais.

Au terme de ce projet, le Management disposera d'informations essentielles complémentaires pour le pilotage de l'institution.

Dans notre rapport annuel 2006, nous évoquions notre projet « accueil téléphonique » qui vise à améliorer sensiblement notre taux d'accessibilité téléphonique et ainsi notre service aux usagers.

Opérationnel depuis le 2 avril 2007, le Contact Center, qui compte à ce jour 20 agents (10 agents dans chaque rôle linguistique), répond à cette attente.

25 bureaux de paiement y sont déjà connectés :

> **13 bureaux francophones :**

Arlon, Charleroi, Couvin, Eupen, Huy, La Louvière, Mons, Mouscron, Namur, Nivelles, Tournai, Verviers et Wavre

> **12 bureaux néerlandophones :**

Alost, Diest, Gand, Halle, Hasselt, Courtrai, Louvain, Malines, Mol, Neerpelt, Tongeren et Zottegem

Selon les statistiques du premier trimestre 2008, nous constatons que le Contact Center reçoit en moyenne 23.000 appels par mois et qu'il répond à 97 % des communications. Ce taux est exceptionnel !

La satisfaction régulièrement exprimée par nos allocataires confirme cet excellent résultat. Quant aux bureaux de paiement, ils se réjouissent du gain de temps qu'ils peuvent consacrer aux autres tâches.

L'accès au Contact Center est élargi progressivement à de nouveaux bureaux de paiement jusqu'à la couverture globale de l'institution.

Dans cette optique, la **CAPAC** vient de se doter d'une nouvelle centrale téléphonique qui combine les nouvelles technologies IP (numérique) et digitales. Cet investissement va permettre des économies de frais de téléphonie tout en élargissant la capacité et les performances de notre réseau téléphonique ainsi que de l'application informatique du Contact Center.



### E. ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE



## 4. PROJETS DE LA CAPAC

### F. NOUVEAUX LOGICIELS DE GESTION DES COMMANDES, DES STOCKS ET DES BUDGETS

La **CAPAC** a décidé en 2007 de se doter d'outils de gestion plus modernes pour l'aider dans trois domaines : la gestion des stocks, des achats et du budget.

Jusqu'à présent, nos stocks étaient gérés au moyen d'un logiciel « maison » qui est devenu obsolète, car il ne permettait plus de répondre efficacement aux multiples demandes. Un nouveau logiciel acquis fin 2007 viendra faciliter en 2008 la gestion des stocks et simplifiera également nos processus d'achats.

La gestion budgétaire sera aussi optimisée en 2008 grâce à l'acquisition fin 2007 d'un nouveau logiciel qui permettra d'établir des reportages budgétaires professionnels indispensables non seulement dans le cadre de la gestion interne de l'organisme mais également pour répondre aux exigences des autorités et de nos partenaires externes.

exactitude les problèmes spécifiques posés par le travail à temps partiel dans l'organisation du travail, l'ouverture des guichets, la formation des agents, etc.

Au terme de ce projet, nous devons être en mesure d'élaborer et de généraliser des solutions adaptées aux conditions de terrain.

L'effet attendu par la réalisation de ce projet doit permettre à nos agents de concilier efficacement les responsabilités professionnelles et familiales et doit permettre à l'institution de continuer à améliorer la qualité du service rendu.

### G. ORGANISATION DU TRAVAIL

Nous avons constaté, au cours de ces dernières années, une augmentation substantielle du travail à temps partiel au sein de notre personnel.

Cette situation n'est pas sans nous poser des défis en matière d'organisation du travail et de formation du personnel.

Afin de garantir en toutes circonstances un service de qualité à nos usagers, nous nous sommes engagés à ajuster notre organisation du travail afin de concilier ces deux principes : qualité du service délivré à nos usagers et qualité de l'environnement de travail de nos collaborateurs.

Dans cette optique, l'un des objectifs que nous poursuivons est l'augmentation de la polyvalence de nos agents.

Pour ce faire, nous avons mené en 2007 une enquête qui a mis en évidence un certain nombre d'activités et de compétences à renforcer et à développer.

Nous avons également lancé en 2007 une seconde enquête auprès de nos bureaux de paiement destinée à déterminer avec



## 4. PROJETS DE LA CAPAC

### H. AMÉLIORATION DU TEMPS D'ATTENTE AU GUICHET

Conscient que le temps d'attente de nos usagers dans nos salles d'attente doit être réduit au minimum, nous nous sommes engagés dans notre contrat d'administration à œuvrer dans ce sens.

Concrètement, nous avons prévu, dans un premier temps, de mesurer, au moyen d'un système informatisé, ces temps d'attente. Partant de là, les moyens mis en œuvre doivent également permettre de faciliter le déroulement de l'accueil de nos usagers et de remplacer nos distributeurs de tickets devenus obsolètes.

En 2007, une première série de bornes interactives et d'écrans d'affichage ont été installés dans notre plus grand bureau de paiement, celui de Bruxelles.

Par le biais de ces bornes, l'utilisateur est invité à sélectionner le service pour lequel il se présente et se trouve ainsi orienté vers un guichet spécifique. Le ticket qui est délivré par la borne interactive le renseigne également sur le temps qu'il lui faut encore attendre avant de pouvoir être servi par un de nos agents.

L'utilisation de ce système moderne de gestion et de distribution de ticket est, pour la **CAPAC**, une étape importante dans l'amélioration de la gestion de l'accueil de nos usagers et la diminution des temps d'attente dans les salles d'attente.

Au cours de l'année 2008, les bureaux de paiement d'Anvers, de Liège, de Namur et d'Hasselt seront également équipés de ce nouveau système.

En 2002, il a été demandé à la division CBS de distinguer dans le courrier, les appels téléphoniques et les messages électroniques, les demandes d'information des réclamations (plaintes).

En 2003, nous activons un indicateur de mesure de performance qui visait le délai de traitement des plaintes. Ce faisant, un premier jalon était franchi pour permettre l'instauration d'un service de médiation.

De fait, en ce qui concerne le traitement des plaintes, notre objectif est double :

1. veiller à un système de suivi afin de vérifier la « correction » du traitement des plaintes sur le plan de la qualité et du délai de réponse.
2. structurer le traitement des plaintes afin d'uniformiser les méthodes de travail dans les divers services de l'institution et de respecter les prescrits administratifs et légaux du traitement des plaintes.

### I. TRAITEMENT DES PLAINTES



## 4. PROJETS DE LA CAPAC

### J. MEDEX

En application de l'arrêté royal du 17 janvier 2007 (Moniteur belge du 19 février 2007), un nouveau système de contrôle médical est entré en vigueur à la **CAPAC** depuis le 1er mai 2007.

Ce nouveau système poursuit les objectifs suivants :

- > créer un management de l'absentéisme dans la fonction publique fédérale (à savoir notamment identifier les postes de travail particulièrement sensibles à cet égard) ;
- > instaurer une procédure de gestion des absences pour maladie en 5 volets :
  1. communication de l'absence par l'agent à son supérieur hiérarchique ;
  2. enregistrement de cette absence par chaque service public dans la base de données du MEDEX (nom de l'Administration de l'expertise médicale créée au sein du SPF santé publique) et ce pour 9h30 au plus tard ;
  3. réception et encodage des certificats médicaux par MEDEX dans la banque de données (sans les données couvertes par le secret médical) ;
  4. exécution d'un certain nombre de contrôles médicaux par les médecins compétents ;
  5. rapport du résultat aux services publics concernés.
- > intensifier les contrôles médicaux via un réseau de médecins externes.

L'objectif à moyen terme est de contrôler 30 % des absences d'un jour et 20% des absences de plus longue durée.

Pour la **CAPAC**, 28,69 % des absences ont été contrôlés (71,31% des cas de maladie n'ont donc pas été contrôlés) dont :

- > 15% des contrôles ont été demandés par notre division HRM ;
- > 85% des contrôles ont été opérés de manière aléatoire par Medex.

*Justification des absences pour raison médicale*

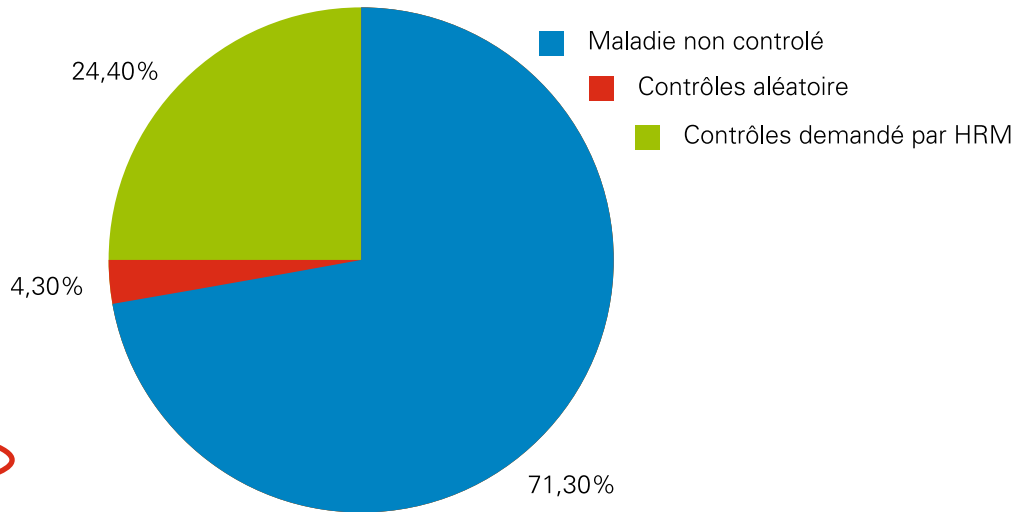
- > 85,43% des absences pour raison médicale sont justifiées. A titre d'information, la moyenne fédérale pour 2007 s'élève à 87 %
- > Dans 1,27 % des cas, l'absence pour raison médicale est justifiée mais la durée de l'absence a été raccourcie ;
- > Dans 0,87 % des cas, l'absence pour raison médicale n'était pas justifiée ;
- > Pour le reste des cas, soit 12,5 % l'agent ne s'est pas présenté lors du contrôle ou le contrôle n'a pu être exécuté.

À côté, 2 graphiques explicatifs concernant la **CAPAC** ainsi qu'un graphique comparatif reprenant tout le niveau fédéral :

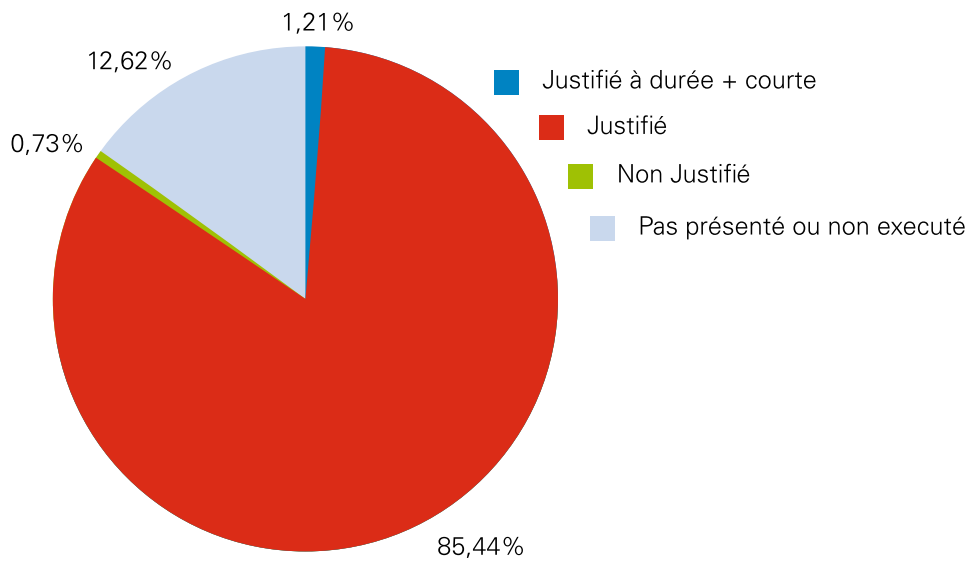
# 4. PROJETS DE LA CAPAC

J. MEDEX

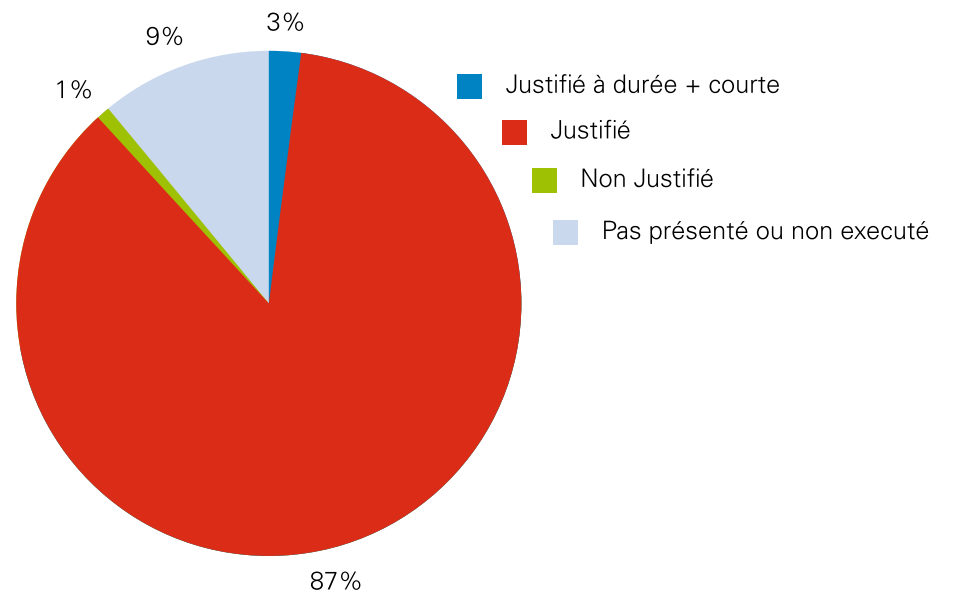
## RÉPARTITION MALADIES CONTROLÉS



## REPERTOIRE DES ABSENCES



## SITUATION MOYENNE FÉDÉRALE



## 4. PROJETS DE LA CAPAC

### K. PLAN DU PERSONNEL 2007

D'une façon générale, l'organe de gestion de l'organisme fixe le **plan du personnel** d'une institution, moyennant l'avis favorable du Commissaire du Gouvernement au budget, concernant la conformité du plan aux dispositions légales et réglementaires ainsi qu'aux dispositions prévues dans le contrat d'administration. Le **plan du personnel** comprend, pour chaque fonction, le nombre **maximal** d'emplois pouvant être attribués à des agents statutaires ou contractuels (article 19 de l'AR du 3 avril 1997 modifié par la loi-programme) ; le **plan du personnel** est d'ailleurs accompagné d'un inventaire du personnel actuel, de tableaux qui traduisent l'évolution souhaitée et d'une explication des évolutions souhaitées.

Pour réaliser les engagements de son contrat d'administration, la **CAPAC** dispose de moyens financiers et humains. Dans une note au Comité de Gestion et lors de la réalisation du budget 2007, le constat a été fait et approuvé que l'effectif de la **CAPAC** devait être renforcé tant dans sa qualité que dans certaines expertises spécifiques.

Suite aux demandes du Comité de Gestion afin de permettre cet élargissement de l'effectif, le Conseil des Ministres a accordé à notre organisme des moyens budgétaires supplémentaires afin de procéder à l'upgrade quantitatif et qualitatif du personnel de la **CAPAC**.

Dans les meilleurs délais, un premier plan du personnel 2007 a été proposé. Il proposait le recrutement ou la promotion de 18 agents de niveau A et 19 agents de niveau B supplémentaires. A côté de cela, le nombre d'agents statutaires de niveau C est accru afin de permettre des promotions et nominations d'agents nouvellement statutaires.

Un deuxième plan 2007 a, au niveau de l'administration centrale, inclus un niveau A supplémentaire et ajouté 10 niveaux C ainsi qu'un niveau D.

Le plan du personnel 2007-2 comportait 612 collaborateurs dont 449 unités physiques pour les agents statutaires et 163 unités budgétaires pour les contractuels. L'administration centrale occupe 137 collaborateurs et les bureaux de paiement 475.

Cela étant, bien que nous ayons réalisé les étapes légales et réglementaires dans un délai très réduit, les procédures de recrutement (et en particulier d'agents statutaire) sont extrêmement lentes. De ce fait, de nombreux recrutements qui devaient avoir lieu lors des troisième et quatrième trimestres de l'année ne seront finalisés qu'en 2008. Par conséquent, la **CAPAC** a prévu dans son plan du personnel 2008 de continuer à développer l'upgrade de notre personnel.





## 4. PROJETS DE LA CAPAC

### L. RÈGLEMENT DU TRAVAIL

Le projet « élaboration d'un règlement de travail » répond à deux préoccupations : mettre l'institution en conformité avec la législation en vigueur et actualiser les règles internes qui sont dépassées par l'évolution de l'organisme et des réglementations.

Dans un premier temps, notre division HRM a procédé à une large consultation des agents. Par la suite, un projet de texte de règlement de travail a été soumis à la concertation avec les organisations syndicales au sein du Comité de concertation de base.

Fin décembre 2007, la concertation était au point de se clôturer sur l'acceptation du projet de texte.

Par conséquent, notre nouveau règlement de travail est entré en vigueur au cours du premier trimestre 2008.

Par ce projet, il s'agit pour nous de répondre tant au prescrit légal, que d'offrir à notre personnel un instrument complet et adéquat qui l'informe réellement sur tous ses droits et tous ses devoirs.

Dans le contrat d'administration 2006-2008, la **CAPAC** s'est engagée à créer la fonction d'audit interne. Au cours de l'année 2007, cette introduction a été soigneusement préparée par le service d'inspection, ce dernier est donc devenu le service d'audit interne en septembre après approbation du Comité de gestion.

L'audit interne relève de la division SGS.

Les missions de l'audit interne sont :

- > La mise en œuvre d'une analyse de risques pour toutes les divisions et services de la **CAPAC**.

- > La mise en œuvre de divers types d'audit interne.
- > L'évaluation du système de contrôle interne
- > Les suivi des initiatives qui doivent mener à l'exécution effective et pratique des recommandations émanant des audits réalisés.
- > La réalisation d'enquêtes indépendantes en cas de fraude ou de corruption (présumée).
- > Le soutien actif de la politique d'intégrité et de qualité.
- > Un filet de sécurité pour la communication de violations de l'intégrité.

En 2008, le service sera définitivement mis en route avec l'approbation d'une charte d'audit et un planning d'audit concret par l'administrateur général, son adjoint et le président du Comité de gestion.

### M. LE SERVICE D'AUDIT

Dans le contrat d'administration 2006-2008, la **CAPAC** s'est engagée à créer la fonction d'audit interne. Au cours de l'année 2007, cette introduction a été soigneusement préparée par le service d'inspection, ce dernier est donc devenu le service d'audit interne en septembre après approbation du Comité de gestion.

L'audit interne relève de la division SGS.

Les missions de l'audit interne sont :

- > La mise en œuvre d'une analyse de risques pour toutes les divisions et services de la **CAPAC**.

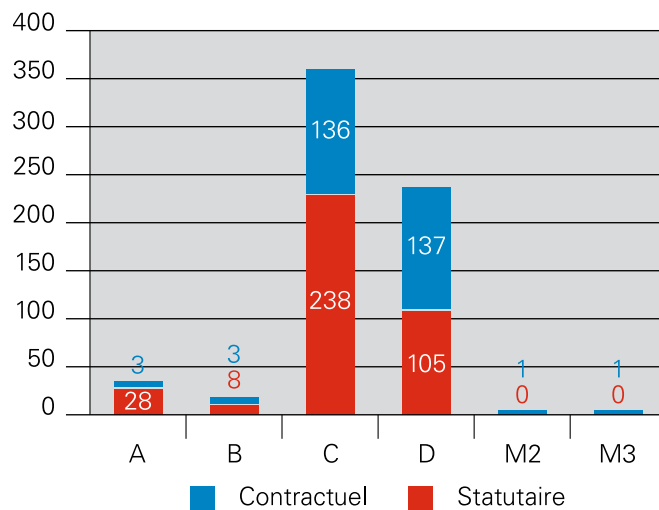


## 5. LE PERSONNEL DE LA CAPAC

### A. PERSONNEL

Dans le cadre de sa mission, le paiement des revenus de remplacement aux chômeurs involontaires, la **CAPAC** a besoin de personnel spécialisé et qualifié. Afin de garantir une prestation de service de qualité, pas moins de **730 personnes ont travaillé pour la CAPAC en 2007**, à l'administration centrale et dans les bureaux de paiement.

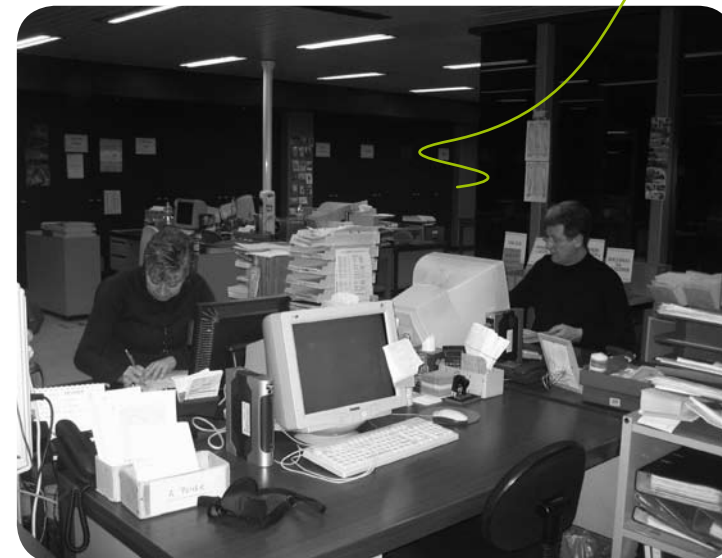
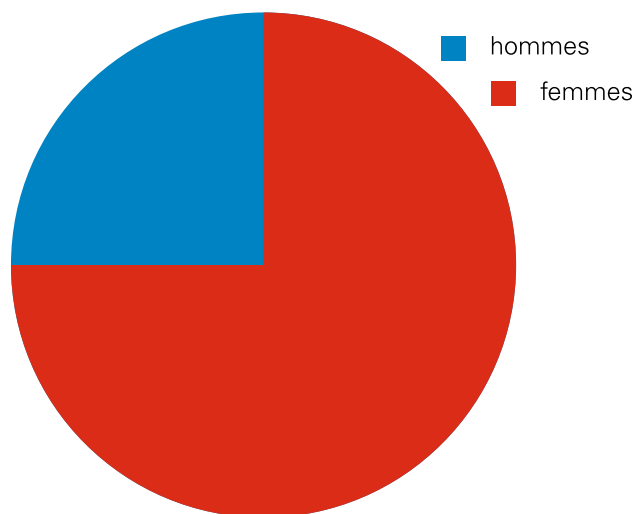
#### EFFECTIF TOTAL PAR NIVEAU



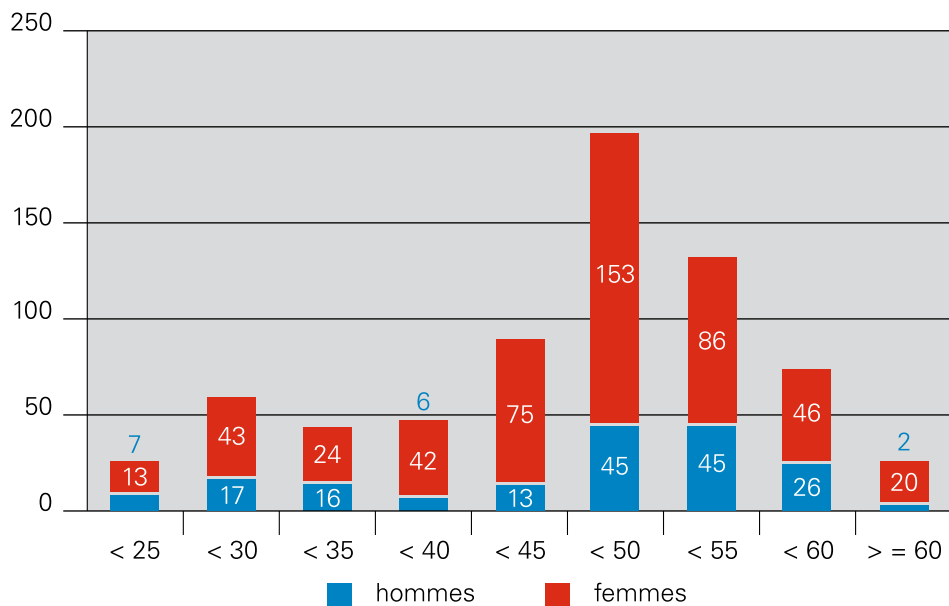
# 5. LE PERSONNEL DE LA CAPAC

## A. PERSONNEL

### SEXE



### ÂGE



Il ressort des tableaux ci-dessus et à côté que la majeure partie du personnel de la **CAPAC** se compose de statutaires de niveau C. Il convient également de remarquer que beaucoup de femmes travaillent pour la **CAPAC** (505 femmes contre 171 hommes) et que la majeure partie des travailleurs se situent dans la tranche d'âge entre 46 et 50 ans.



## 5. LE PERSONNEL DE LA CAPAC

### B. PROMOTIONS ET MOUVEMENTS

Cette dernière année, il y a eu aussi divers mouvements de personnel. Plusieurs membres du personnel ont été promus au niveau supérieur et beaucoup de nouveaux agents ont été engagés. À l'instar de toutes autres organisations, plusieurs personnes nous ont malheureusement quitté.

#### PROMOTIONS

##### Après réussite d'un examen d'accession au niveau supérieur

- > Niveau C vers A : 3 (2 FR et 1 NL)
- > Niveau D vers C : 3 au grade d'assistant technique (1 FR et 2 NL)  
30 au grade d'assistant administratif (10 FR et 20 NL)

##### Promotion barémique soumise à la vacance d'un emploi

- > Niveau A : 9 promus dans la classe A2 (5 FR et 4 NL)
- > Niveau C : 2 promus à l'échelle barémique 22B (1 FR et 1 NL).
- > Niveau D : 1 promu à l'échelle barémique DA2 (1 NL)

#### CHANGEMENT DE STATUT

2 assistants administratifs contractuels ont pu, suite à la réussite d'un examen organisé par SELOR, entrer en stage en tant qu'assistant administratif statutaire.

#### MOUVEMENTS DE PERSONNEL

##### Entrée en service

###### Statutaires :

- > Niveau A : 6 (4 FR et 2 NL) par mobilité externe
- > Niveau B : 1 (NL) par mobilité externe et 3 entrés en stage (1 FR et 2 NL)

- > Niveau C : 22 (13 FR et 9 NL) par mobilité externe et 2 (1 FR et 1 NL) entrés en stage

###### Contractuels :

- > Niveau A : 2 (FR)
- > Niveau C : 36 (21 NL et 15 FR)
- > Niveau D : 9 (4 NL et 5 FR) collaborateurs techniques

##### Départs :

###### Statutaires :

- > Niveau C : 2 (NL)
- ###### Contractuels :
- > Niveau A : 1 (FR)
  - > Niveau B : 1 (NL)
  - > Niveau C : 16 (9 FR et 7 NL)
  - > Niveau D : 14 (NL)

##### Décès :

Nous avons à regretter le décès d'un agent statutaire de niveau A (NL).



## 5. LE PERSONNEL DE LA CAPAC

### C. RÉORGANISATION DU SERVICE HRM

Le rapport annuel 2006 mentionnait déjà la configuration de la division HRM en deux pôles: l'un administratif (gestion de la carrière administrative et pécuniaire) et l'autre stratégique (gestion des compétences, sélection, évaluation, communication etc.).

Le pôle administratif est doté, depuis le 1er mars 2007, via promotion interne, d'un agent de niveau A chargé de sa direction.

A la même date, une experte en sélection de niveau B est entrée en service (par mobilité externe) au sein du pôle stratégique afin de réaliser les nombreux recrutements nécessaires au fonctionnement de l'institution.

En octobre, une experte financière de niveau B est venue renforcer le pôle stratégique et a permis ainsi d'améliorer nos prévisions budgétaires liées à l'occupation du personnel dans l'organisme.

Enfin, en décembre, l'agent de niveau A chargé de la direction du pôle stratégique a été recruté.

S'agissant de la modernisation de nos outils HRM, deux marchés publics ont, par ailleurs, été attribués en décembre en vue du remplacement du logiciel de calcul des traitements et salaires (remplacement par un système intégré de gestion pécuniaire et administrative) et du logiciel d'enregistrement et de gestion du temps de présence.

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.

### DOMAINES DE FORMATION

Les activités de formation s'articulent autour de divers domaines :

- > **Formation relative à la réglementation du chômage et aux méthodes de travail, les formations internes**

Un cours d'initiation est organisé pour les nouveaux membres du personnel outre la formation de base pour l'accueil au guichet. En 2007, la **CAPAC** a mis l'accent sur la formation de base pour un grand nombre de recrutements. Sur demande, il est possible d'organiser des formations de recyclages et de perfectionnement.

Le service de formation n'a pas d'effectif propre sur le plan du contenu, elle doit se tourner vers les bureaux de paiement et l'administration centrale (Contact Center) qui fournissent des instructeurs.

### D. ACTIVITÉS DE FORMATION

## 5. LE PERSONNEL DE LA CAPAC

### D. ACTIVITÉS DE FORMATION

#### > Formations externes

Outre les formations internes, la **CAPAC** encourage son personnel à suivre les formations externes de l'IFA ou d'autres partenaires. Il s'agit principalement de formations linguistiques, de cours d'informatiques et de cours préparatoires aux examens de carrière.

Les nouveaux membres du personnel peuvent aussi suivre une formation « sécurité sociale » organisée par les institutions de sécurité sociale, en collaboration avec l'IFA.

Une formation en management a été organisée pour le conseil de direction et les membres du middle management. Il y a eu plusieurs jours de coaching en guise de « suivi ».

Il y a également une formation pour les instructeurs.

#### > Formations informatiques

Les instructeurs internes ont donné diverses formations sur Open office, sur l'utilisation des nouveaux écrans (omniterm), elles étaient organisées directement dans les bureaux.

Les membres de la division ICT ont reçu une formation « javascript » d'une firme externe. Il y également eu une formation HTML organisée en collaboration avec l'IFA.

#### > Préparation aux examens de carrière

Le service de formation formule des avis aux agents qui préparent leur examen. En 2007, il y a eu la préparation à la première épreuve de l'examen d'accèsion au niveau B.

#### > Autres formations

La formation obligatoire des évaluateurs dans le cadre des cercles de développement a été brièvement répétée.



# 6. COMPTES DE LA CAPAC

## A. INTRODUCTION

Le budget initial 2007 a été approuvé le 21 septembre 2006 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 19 avril 2007, l'administration a présenté une adaptation du budget qui prévoyait le financement de certaines dépenses au moyen des reports de l'année précédente. Ce report émanait des investissements uniques suivants : le projet de bornes d'accueil pour les bureaux (50.000 €), le remplacement des ascenseurs de l'administration centrale (150.000 €), l'enveloppe supplémentaire pour le bâtiment de Bruxelles (250.000 €) et le projet d'accueil téléphonique (267.000 €).

## B. RECETTES ET DÉPENSES DE LA COMPTABILITÉ DE GESTION

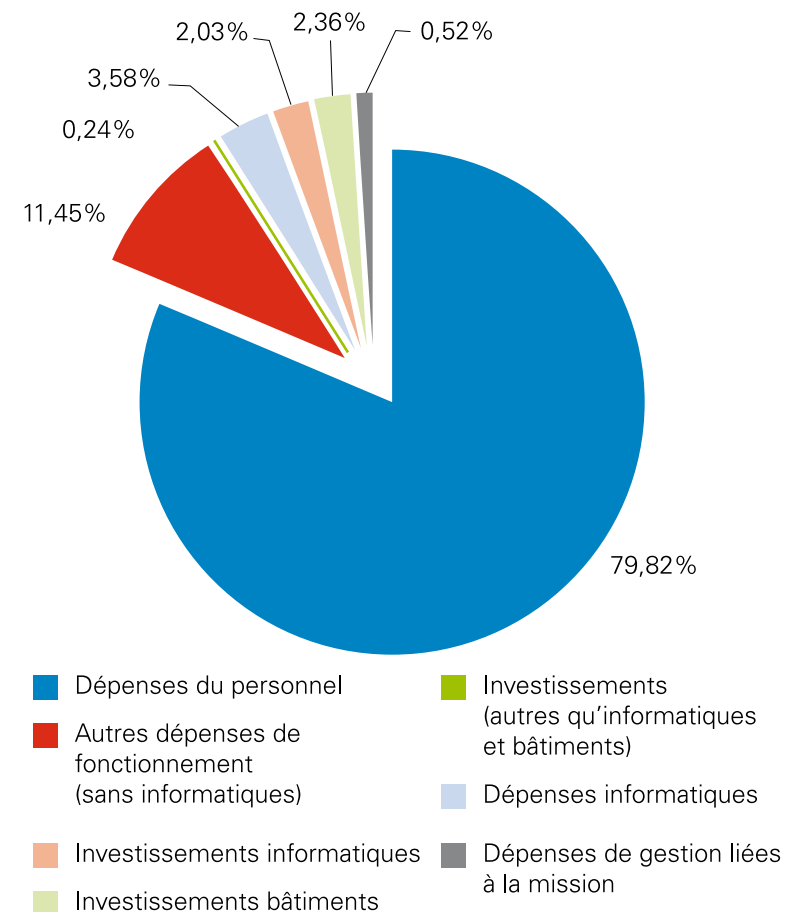
Dans les tableaux suivants, vous trouverez un aperçu des recettes et dépenses rencontrées en 2007 comparées aux réalisations des exercices 2005 et 2006 (un tableau complet figure en annexe). Par rapport aux réalisations 2006, les comptes annuels se clôturent par un niveau de dépenses supérieur d'environ 864.000 €. Ce résultat issu d'une politique volontariste de modernisation est le résultat d'investissements de dépenses diverses expliquées ci-après.

### LES DÉPENSES DE GESTION

En observant la répartition des dépenses et investissements dans l'enveloppe globale, on constate que la grande majorité (80 %) des dépenses de la **CAPAC** est liée à son personnel. Le solde se répartit principalement entre les dépenses informatiques, l'entretien des bâtiments, les coûts énergétiques et les frais d'expédition.

Le tableau ci-dessous présente les dépenses de la **CAPAC** pour l'exercice 2007 et permet de visualiser l'évolution de celles-ci par rapport aux deux exercices antérieurs.

### Dépenses et investissements 2007



## 6. COMPTES DE LA CAPAC

### B. RECETTES ET DÉPENSES DE LA COMPTABILITÉ DE GESTION

#### TABLEAU SYNTHÉTIQUE DES DÉPENSES, PÉRIODE 2005-2007<sup>1</sup>

REALISATIONS	2005	2006	2007
<b>1. Dépenses du Personnel</b>	<b>21.211.000</b>	<b>21.315.000</b>	<b>22.932.000</b>
- Statutaires	14.230.000	14.541.000	15.401.000
- contractuels avec cotisation sociale	4.701.000	4.834.000	5.424.000
- contractuels sans cotisation sociale	1.019.000	1.001.000	971.000
- personnel d'entretien	654.000	652.000	750.000
- autres dépenses du personnel	605.000	286.000	387.000
<b>2. Autres dépenses de fonctionnement (sans informatique)</b>	<b>2.883.000</b>	<b>3.044.000</b>	<b>3.290.000</b>
<b>3. Investissements</b>	<b>29.000</b>	<b>203.000</b>	<b>89.000</b>
<b>4. Dépenses informatiques</b>	<b>792.000</b>	<b>895.000</b>	<b>1.029.000</b>
<b>5. Investissements informatiques</b>	<b>123.000</b>	<b>402.000</b>	<b>582.000</b>
<b>6. Investissements bâtiments</b>	<b>27.000</b>	<b>102.000</b>	<b>679.000</b>
<b>7. Dépenses de gestion liées à la mission</b>	<b>138.000</b>	<b>145.000</b>	<b>150.000</b>
<b>DEPENSES TOTALES</b>	<b>25.203.000</b>	<b>26.107.000</b>	<b>28.751.000</b>

Au total, les dépenses de gestion passent de 26.107.000 € en 2006 à 28.751.000 € en 2007, soit une augmentation de 2.644.000 €. Cette augmentation de 10,13 % trouve sa source essentiellement dans les éléments présentés ci-dessous.

Les dépenses du personnel 2007 présentent une grande différence avec celles de 2006 car, outre l'augmentation du coût moyen par travailleur, le nombre moyen de nos collaborateurs (en unités budgétaires) en 2007 est supérieur à celui de 2006.

#### ÉVOLUTION DES DÉPENSES DE PERSONNEL, PÉRIODE 2002 - 2007

ANNEES	DEPENSES REELLES DE PERSONNEL	NOMBRE D'UNITÉS BUDGÉTAIRES	COÛT PAR UNITÉ BUDGÉTAIRE	ÉVOLUTION 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 %
2007	22.932.469	527,96	43.436	117,00 %

Pour comprendre cette évolution de dépense, il faut donc prendre en compte :

- > l'impact du coût de l'indexation de 2 % qui a eu lieu au mois de novembre 2006 ;
- > le coût de l'upgrading du personnel;
- > les recrutements effectués durant l'année 2007 ;
- > le coût des primes de compétence pour le personnel d'entretien.

1. Le tableau « Comptabilité de gestion : Dépenses - Recettes » complet se trouve en annexe à la fin du rapport annuel

## 6. COMPTES DE LA CAPAC

### B. RECETTES ET DÉPENSES DE LA COMPTABILITÉ DE GESTION



Les autres dépenses de fonctionnement se sont élevées en 2007 à 3.290.000 €, ce qui représente une augmentation de 246.000 € par rapport à l'exercice 2006. Cet accroissement est dû à :

- > la diminution des coûts d'entretien en bâtiments (70.000 €)
- > la diminution des coûts de l'énergie (53.000 €)
- > la diminution des frais de téléphonie (17.000 €)
- > l'augmentation de l'intervention de consultants (16.000 €) : principalement en raison de l'aide sollicitée auprès de juristes externes spécialisées dans les marchés publics.
- > l'augmentation des achats divers non durables (145.000 €) : principalement au regard du grand nombre de recrutements de nouveaux collaborateurs, les coûts liés à l'upgrading du personnel ont évidemment alimentés davantage ce poste notamment en matière de fournitures de bureaux et de déplacements via les transports en commun.
- > l'augmentation des projets d'amélioration (207.000 €) : principalement dûs aux frais d'achats de mobiliers et matériels de bureaux
- > l'augmentation des avances consenties aux membres du personnel de la **CAPAC** (22.000 €)
- > la diminution des dépenses diverses (4.000 €)

Les investissements (autres qu'informatiques et bâtiments) s'élèvent à € 89.000 par rapport à l'année 2006. L'administration a pourvu au remplacement du mobilier âgé de plusieurs dizaines d'années, acheté deux véhicules destinés aux livraisons de marchandises et à l'équipe des ouvriers, placé des appareils d'air conditionné au Contact Center, remplacé du matériel de cuisine non conforme au Mess.

Les dépenses et investissements informatiques affichent en 2007 un montant de 1.611.000 € ce qui engendre une augmentation de 313.000 € par rapport à l'exercice 2006. Cette augmen-

tation s'explique principalement par l'acquisition de nouveaux logiciels de gestion relatifs à la gestion du temps (66.545 €), la gestion du personnel (135.762 €), la gestion budgétaire (21.697 €) et la gestion des achats et des engagements (77.588 €). L'organisme se dote ainsi d'outils de gestion modernes nécessaires à la production de données fiables et professionnelles.

Certains projets, non réalisés en 2007 pour lesquels la **CAPAC** demande le report, verront le jour en 2008. Cette modernisation concerne :

- > l'extension application comptabilité analytique : 30.000 €
- > l'acquisition d'un logiciel pour les documents de gestion : 25.000 €
- > l'acquisition d'un nouveau software pour l'archivage : 10.000 €
- > le placement de systèmes d'appels informatisés (accueil informatisé dans les salles d'attente) dans les bureaux de paiement : 85.000 €.

Les investissements réalisés dans les bâtiments en 2007 s'élèvent à 679.000 € contre seulement 102.000 € en 2006, c'est-à-dire une augmentation de 577.000 €. Dans ce domaine, la Caisse a été particulièrement active puisqu'elle a procédé à de nombreuses interventions telles que :

- > 75.000 € pour le placement de parois et cloisons (40.257 €), l'installation de cabines de douches pour le personnel entretien conformément à la législation en vigueur (9.700 €), la mise en conformité de certaines installations électriques (7.000 €), l'aménagement acoustique du Contact Center (3.850 €), la pose de revêtements de sols dangereux (5.445 €) et le remplacement et l'entretien des portes automatiques d'accès au bâtiment de Bruxelles (8.500 €) ;
- > 250.000 € relatifs au renouvellement de l'installation de chauffage à Alost, les honoraires d'architectes liés au



## 6. COMPTES DE LA CAPAC

### B. RECETTES ET DÉPENSES DE LA COMPTABILITÉ DE GESTION

réaménagement des bureaux de paiement (Gand, Tournai, Mons, Diest et Turnhout), les honoraires d'un expert ingénieur conseil, la protection de la façade arrière du bâtiment d'Ostende, le remplacement de chaudières dans les bureaux de Wavre et Huy ;

- > 334.000 € destinés au remplacement de trois ascenseurs à l'administration centrale à Bruxelles ;
- > 1.001.000 € destinés au plan bâtiment supplémentaire n'ont pas pu être réalisés en 2007. En effet, la mise en œuvre de projets importants tels que les rénovations de bâtiments s'inscrit dans des procédures longues et strictes, non seulement en matière d'attribution de marchés mais également en matière d'obtention de plans et études et d'obtention de permis de bâtir. L'administration propose donc de reporter en 2008 ce projet d'investissement immobilier.

#### LES RECETTES TOTALES DE GESTION

Le tableau ci-dessous présente les recettes de gestion ainsi que les recettes liées à la mission de la **CAPAC**. Il montre l'évolution de celles-ci sur trois exercices comptables.

#### TABLEAU SYNTHÉTIQUE DES RECETTES DE GESTION, PÉRIODE 2005-2007

REALISATIONS	2005	2006	2007
Recettes de gestion	241.000	349.000	295.000
Recettes liées à la mission	24.759.000	27.409.000	29.243.000
<b>RECETTES TOTALES</b>	<b>25.000.000</b>	<b>27.758.000</b>	<b>29.538.000</b>

En comparaison avec l'année 2006, les recettes totales de l'organisme ont enregistré une augmentation globale de 6,41 % :

- > tout d'abord, les recettes de la comptabilité de gestion ont de leur côté diminué sensiblement. Cette baisse doit être tempérée par le fait que 2006 avait enregistré un événement non courant à savoir la vente du bureau de Halle. La **CAPAC** a toutefois obtenu un grand nombre de notes de crédit de fournisseurs (159.000 €) ainsi qu'un remboursement plus important provenant d'autres organismes pour personnel détaché (42.000 €) ;
- > ensuite, les recettes liées à la mission de la **CAPAC** ont de leur côté cru fortement en 2007. La hausse de 1.834.000 € est essentiellement due à un accroissement de 1.842.000 € dans les frais d'administration versés par l'ONEm comme prévu dans l'AR du 16.09.1991. Cette intervention dans les frais de fonctionnement 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.

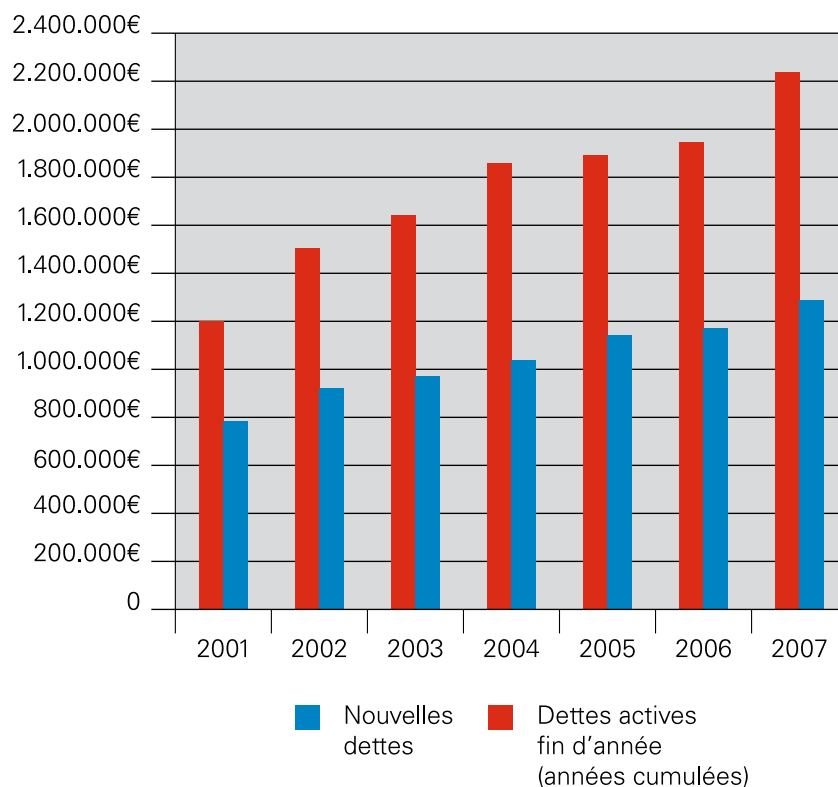
## 6. COMPTES DE LA CAPAC

### C. COMPARATIF DES RÉALISATIONS 2007 ET 2006

Le montant annuel des prestations sociales payées en 2007 aux allocataires s'élève à 938.719.000 €, ce qui représente une moyenne de 118.000 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 (C12) 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 (C13).

Le graphique ci-dessous nous présente l'évolution des paiements définitivement éliminés ou rejetés au cours des sept 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 2.239.212 € en 2007, que pour le solde total de la dette (des dettes cumulés restants à récupérer - colonne rouge) qui passe de 779.281 € en 2001 à 1.285.257 € en 2007.

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 2007 a encore connu une hausse significative par rapport à 2006 puisque celle-ci atteint 107.282 €.

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.

Dans le cadre du contrat d'administration 2006-2008, la **CAPAC** s'est engagée 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. Afin d'atteindre ces objectifs, une gestion méticuleuse des dettes est nécessaire et un certain nombre d'actions doivent être entreprises tant dans les bureaux de paiement que dans la division CBS qui se verra dotée début 2008 d'une cellule « gestion des dettes » chargée de répondre à la situation.



## 6. COMPTES DE LA CAPAC

### D. CONCLUSION

#### COMPTABILITÉ DES MISSIONS

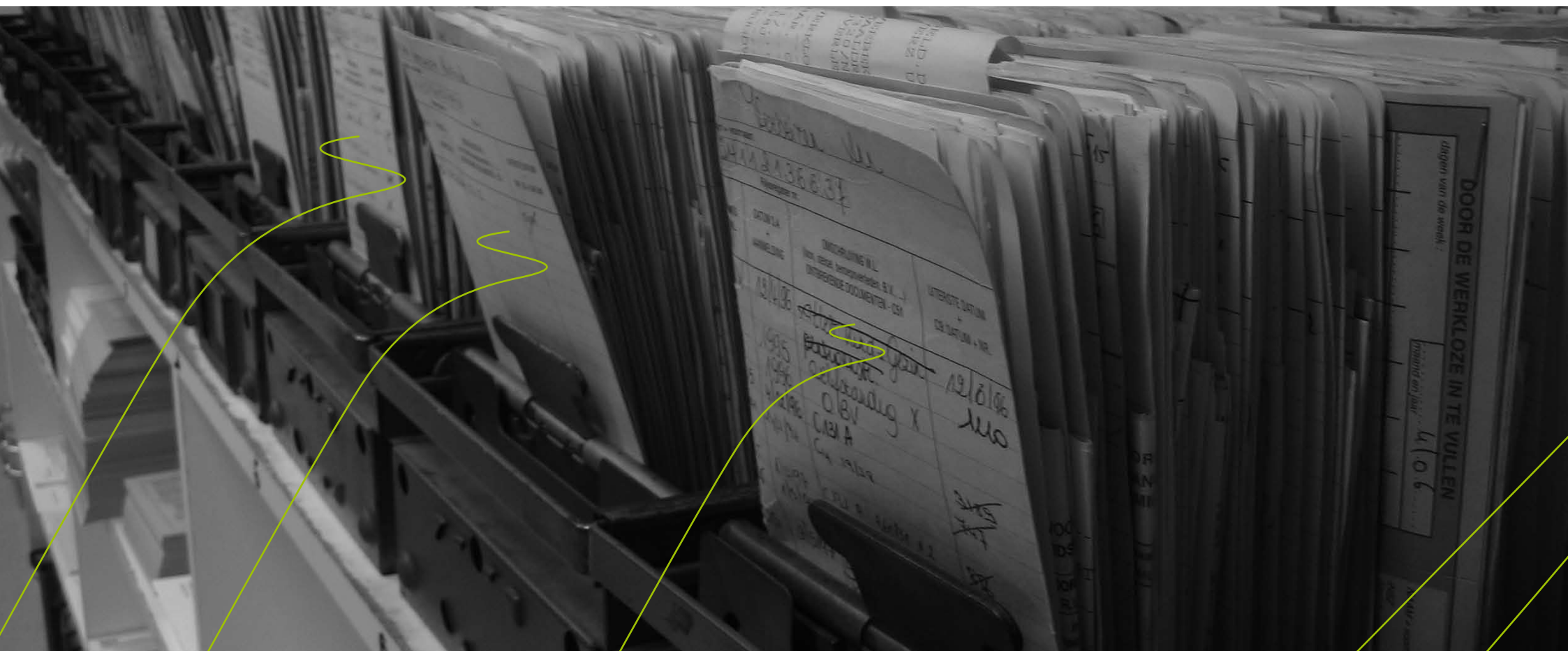
Le montant total des allocations sociales payées par la **CAPAC** en 2007 a diminué de manière non significative de 3,09 % par rapport à 2006. Bien que les activités principales, allocations d'activation, vacances jeunes et prépension, rencontrent toutes une croissance, cette diminution se manifeste principalement dans l'activité chômage.

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 4,36 % par rapport à 2006. Il s'agit des dossiers pour lesquels la **CAPAC** reçoit les frais d'administration de l'ONEm.

#### COMPTABILITÉ DE GESTION

Si les comptes annuels 2007 de la **CAPAC** se clôturent par un excédent de dépenses sur les recettes d'environ 864.000 (tenu compte des amortissements et la prise en charge des dettes à récupérer), l'exercice budgétaire 2007 de l'institution se clôture par un boni de € 787.000 contre un boni déjà réalisé en 2006 de € 1.651.000.

Ces évolutions sont l'image des efforts importants que consent l'organisme en terme d'investissement et de dépenses d'amélioration de son activité, le tout lié à divers reports –tant en 2006 qu'en 2007- concernant des projets dont la durée de mise en œuvre dépasse une année (les investissements dans les bâtiments notamment).



# ANNEXES

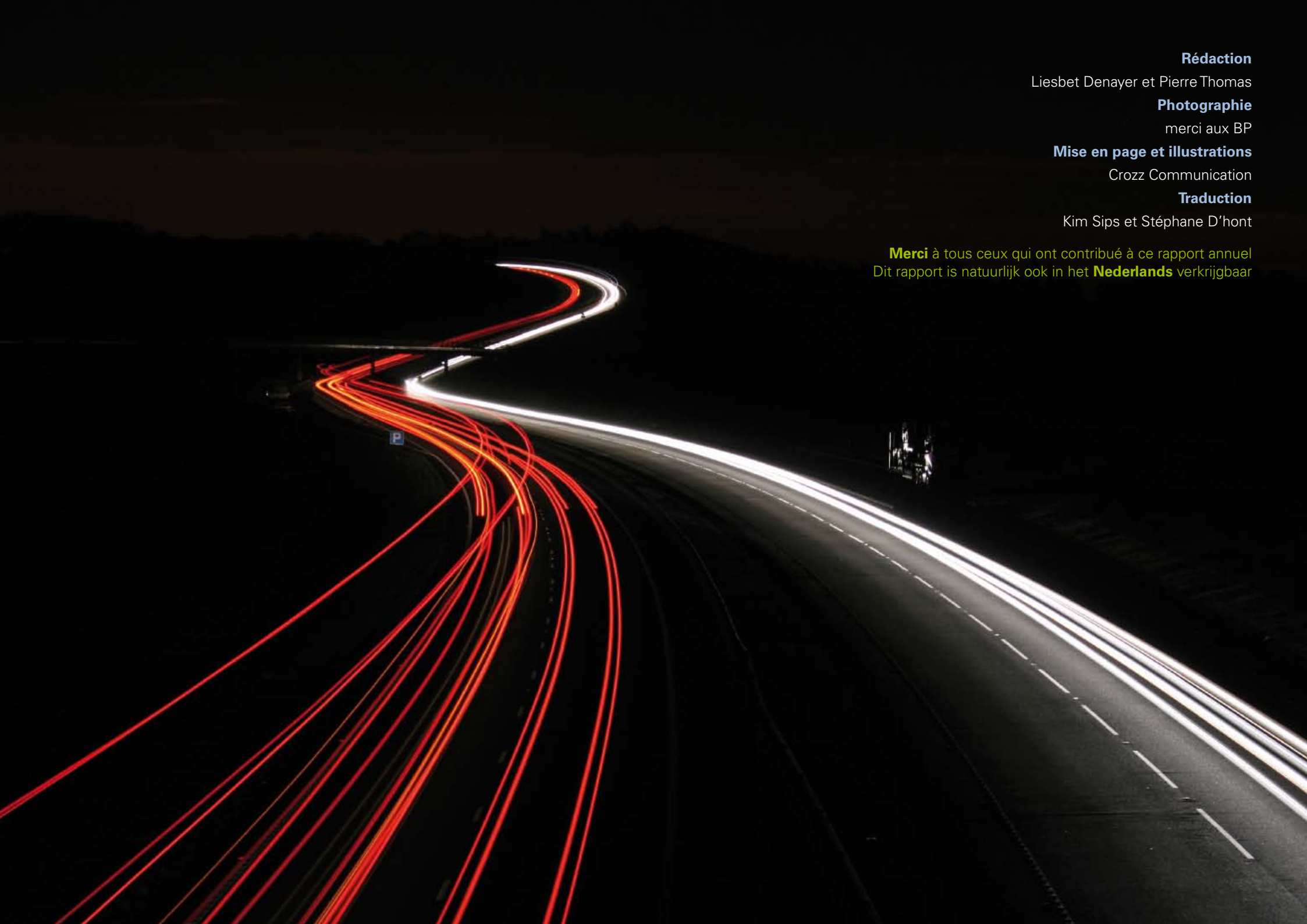
## TABLEAU COMPTABILITÉ DE GESTION - RÉSULTATS BUDGÉTAIRES

RÉALISATIONS	2005	2006	2007
<b>DEPENSES</b>			
<b>1. Dépenses du Personnel</b>	<b>21.211.000</b>	<b>21.315.000</b>	<b>22.932.000</b>
- statutaires	14.532.000	14.541.000	15.401.000
- contractuels avec cotisation sociale	4.701.000	4.834.000	5.424.000
- contractuels sans cotisation sociale	1.019.000	1.001.000	971.000
- personnel d'entretien	654.000	652.000	750.000
- non partage	303.000	286.000	387.000
<b>2. Autres dépenses de fonctionnement (sans informatique)</b>	<b>2.883.000</b>	<b>3.044.000</b>	<b>3.290.000</b>
- service social	234.000	225.000	224.000
- bâtiments : - loyers	101.000	101.000	102.000
- entretiens, etc...	663.000	643.000	573.000
- énergie	343.000	399.000	346.000
- frais d'expédition et frais d'affranchissements	462.000	460.000	461.000
- frais de téléphones	279.000	288.000	270.000
- achats divers non durables	569.000	621.000	766.000
- consultance	160.000	205.000	221.000
- avances consenties au personnel par le Service social	20.000	1.000	23.000
- projets d'améliorations	0	0	207.000
- dépenses diverses	51.000	101.000	97.000
- annulation de créances douteuses		0	0
<b>3. Investissements (autres qu'informatiques et bâtiments)</b>	<b>29.000</b>	<b>203.000</b>	<b>89.000</b>
- achat mobiliers, machines, véhicules, etc ...	29.000	203.000	89.000
<b>4. Dépenses informatiques</b>	<b>792.000</b>	<b>895.000</b>	<b>1.029.000</b>
- locations et leasing matériels informatiques	0	0	407.000
- entretiens hard & software	257.000	341.000	104.000
- licences	6.000	5.000	3.000
- fournitures informatiques	11.000	18.000	19.000
- sécurité traitement informatique	96.000	97.000	83.000
- frais de livraison et d'installation	0	0	8.000
- développement et frais Web site	19.000	9.000	2.000
- frais de démarrage et d'installation d'un nouveau mainframe	0	0	1.000
- DMFA	54.000	90.000	43.000
- travaux des tiers (Smals)	349.000	338.000	359.000
- audit sécurité CTI	0	0	0
<b>5. Investissements informatiques</b>	<b>123.000</b>	<b>402.000</b>	<b>581.000</b>
- projets d'investissements informatiques	77.000	137.000	
- software comptable		62.000	
- terminaux LT 300	77.000	75.000	
- leasing		0	

# ANNEXES

## TABLEAU COMPTABILITÉ DE GESTION - RÉSULTATS BUDGÉTAIRES

RÉALISATIONS	2005	2006	2007
- achats hardware	13.000	230.000	236.000
- achats licences	33.000	7.000	37.000
- accueil téléphonique et autres investissements		29.000	308.000
<b>6. Investissements bâtiments</b>	<b>27.000</b>	<b>102.000</b>	<b>679.000</b>
- amortissement emprunt bâtiment de Nivelles	20.000	16.000	19.000
- nouveaux projets pluriannuels (enveloppe fermée)	7.000	86.000	75.000
- transfert 2006 (ascenseurs)		0	334.000
- Plan bâtiment supplémentaire		0	250.000
<b>7. Dépenses de gestion liées à la mission</b>	<b>138.000</b>	<b>145.000</b>	<b>150.000</b>
- trop perçu avances Construction	2.000	3.000	6.000
- frais de justice concernant Chômage	20.000	2.000	26.000
- envoi décision positive	52.000	62.000	52.000
- dettes irrécouvrables - unique	63.000	64.000	65.000
- dépenses exceptionnelles diverses irrécouvrables	0	0	0
- trop perçu frais d'administration Chômage	0	0	1.000
- trop perçu frais d'administration IFTC	1.000	14.000	1.000
<b>DEPENSES TOTALES</b>	<b>25.203.000</b>	<b>26.107.000</b>	<b>28.751.000</b>
<b>RECETTES</b>			
<b>1. Recettes de gestion</b>	<b>241.000</b>	<b>349.000</b>	<b>295.000</b>
- remboursements pour le personnel détaché	61.000	31.000	42.000
- locaux donnés en location	0	0	0
- intérêts		13.000	5.000
- ristournes sur primes d'assurances	26.000	41.000	42.000
- prêts octroyés aux personnels	23.000	21.000	23.000
- recettes diverses	87.000	39.000	159.000
- nouveaux projets pluriannuels (enveloppe fermée)	43.000	204.000	25.000
<b>2. Recettes liées à la mission</b>	<b>24.759.000</b>	<b>27.409.000</b>	<b>29.244.000</b>
- en matière de chômage (AR 16.9.1991)			
- intervention normale art. 3	24.527.000	27.194.000	29.036.000
- supplément art. 4			
- en matière de jours de repos	33.000	39.000	47.000
- en matière de construction	16.000	28.000	30.000
- en matière de taux de change	22.000	6.000	2.000
- en matière d'ALE	159.000	140.000	125.000
- prestations sociales restantes	2.000	2.000	2.000
- divers	0	1.000	0
<b>RECETTES TOTALES</b>	<b>25.000.000</b>	<b>27.758.000</b>	<b>29.538.000</b>
<b>RESULTAT BUDGETAIRE</b>	<b>-203.000</b>	<b>1.651.000</b>	<b>787.000</b>



**Rédaction**

Liesbet Denayer et Pierre Thomas

**Photographie**

merci aux BP

**Mise en page et illustrations**

Crozz Communication

**Traduction**

Kim Sips et Stéphane D'hont

**Merci** à tous ceux qui ont contribué à ce rapport annuel  
Dit rapport is natuurlijk ook in het **Nederlands** verkrijgbaar



**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)  
<http://capac.fgov.be>