

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2015



BON APPETIT !





capac
INSTITUTION PUBLIQUE
DE SÉCURITÉ SOCIALE

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2015

Mots des présidents



Président du
Comité de Gestion - 7

Président du
Conseil de Direction - 9

Président du
Comité de
Concertation de Base - 11

Ingrédients de base



Nos missions - 14

La CAPAC dans le
paysage fédéral - 16

Changements
réglementaires - 18

Nos divisions et services
en 2015 - 20

Notre personnel
en chiffres - 26

Convives



Nos usagers en
chiffres - 30

Ustensiles



**Nos partenaires
externes privilégiés - 35**

Livres de cuisine 2015



**Contrat
d'administration V - 40**

Règlement de travail - 41

**Plan stratégique de
communication - 42**

Intranet - 43

Recettes & ingrédients



**Pour une CAPAC
moderne - 46**

**Pour une CAPAC
apprenante - 53**

**Pour une CAPAC
performante - 58**

**Pour une CAPAC
exemplaire - 63**

Cuisine



La carte des bureaux - 74

Notre infrastructure - 75

Tables étoilées



Une organisation
apprenante grâce à un
management humain - 80

Une CAPAC orientée
client - 85

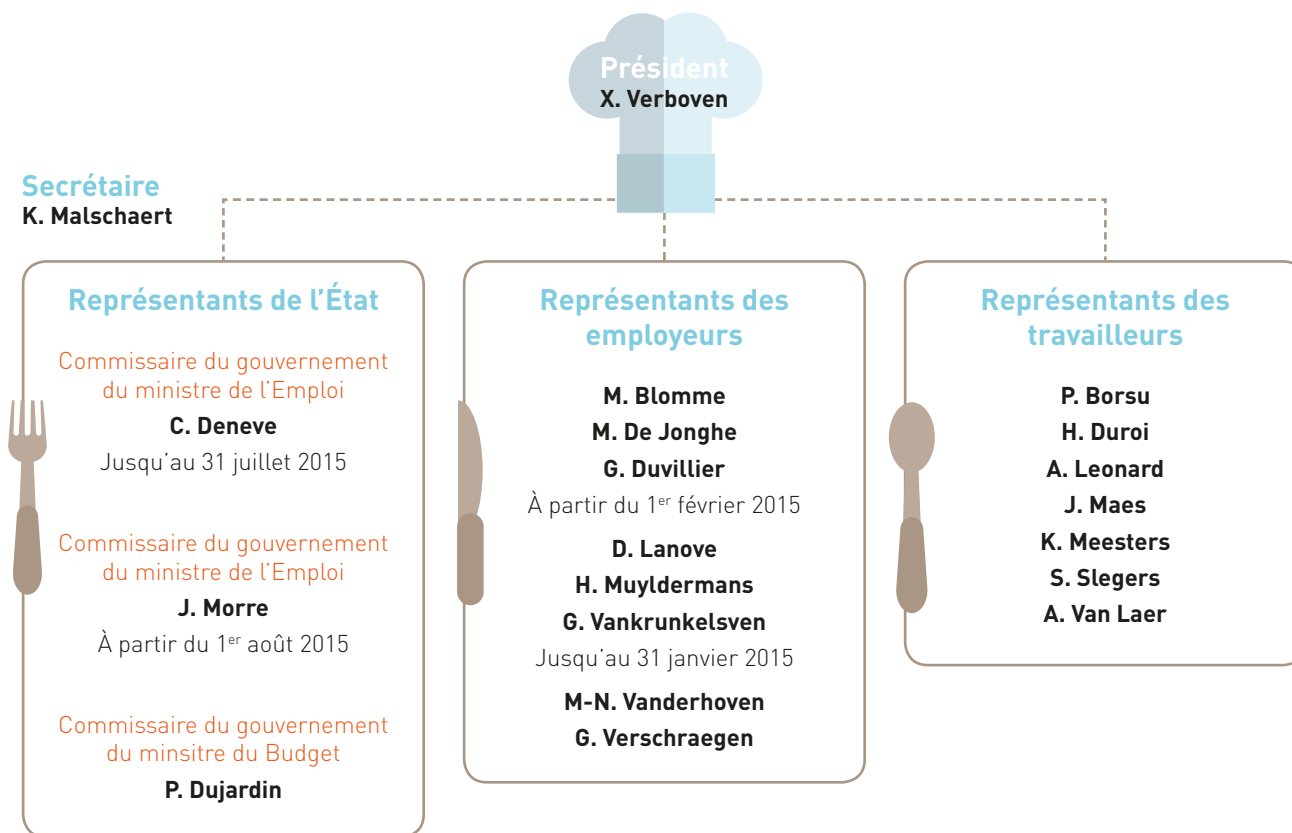
Addition



Mots des Présidents



Notre Comité de Gestion gère l'institution



2015, une année bien remplie...

Ces dernières années, la CAPAC est parvenue à finaliser et à exécuter les mesures de réformes imposées par le précédent et l'actuel gouvernement. Cette mission doit être vue sous un fond d'économies auxquelles la CAPAC non plus n'a pu échapper. Dans un contexte difficile de restrictions budgétaires, elle est parvenue à faire ce que l'on attendait des services publics : faire plus avec moins.

Afin de faire face à cette situation, la CAPAC a entre autres dû fournir des efforts en matière d'infrastructure, en transformant ses plus petits bureaux en antennes, et de personnel, en faisant appel à la sous-traitance pour le nettoyage de ses bâtiments. De plus, elle a également dû digérer l'impact de nombreux changements réglementaires, comme les obligations en matière de disponibilité pour le marché de l'emploi et l'activation du comportement de recherche d'emploi.

Malgré ce contexte complexe, la CAPAC est parvenue à réaliser, entièrement ou en partie, 96,2% de ses objectifs pour 2015, ce qui me semble, en tant que président du Comité de Gestion, être de bon augure pour l'avenir. Cet avenir a entre-temps également pris forme dans un nouveau contrat d'administration. Pour cela, la CAPAC a délivré un travail sur mesure. Son contrat d'administration cinquième génération est solide et s'inscrit parfaitement dans le cadre de sa mission : délivrer une prestation de services professionnelle et moderne à ses clients.

Tout ceci dans un contexte difficile étant donné que nous devons réaliser de nouvelles économies supplémentaires. En tant que Président du Comité de Gestion je veillerai, avec le Comité de Gestion, à ce que les engagements figurant dans le nouveau contrat d'administration soient respectés, en espérant que les moyens nécessaires soient prévus.

Pour finir, je souhaite de tout cœur remercier la gestion journalière, monsieur l'Administrateur général et monsieur l'Administrateur général adjoint, ainsi que le corps des fonctionnaires, pour leur engagement et leur support logistique au Comité de Gestion au cours de cette année écoulée.



XAVIER VERBOVEN
PRÉSIDENT DU COMITÉ DE GESTION

Notre Conseil de Direction (CDR) dirige l'institution



**Président du
CDR**

**Administrateur
général**

J.-M. Vandenberghe



**Administrateur
général adjoint**

L. Meerkens



ORG

C. De Bruyne



SGS

M. Claes



ICT

J. Colsoul



HRM

A. Goreux



FIN

X. Godart

Secrétaire

D. Ranson

À table et... bon appétit !

Vous l'aurez déjà constaté : cette année, notre rapport d'activités prend une tournure culinaire. Prêts pour un petit avant-goût ?

Les classiques

Il n'y a pas de guide culinaire sans les fameux classiques. Et ce ne sont pas les classiques qui manquent au sein de la CAPAC. Ils méritent ce titre car ils constituent le fil rouge dans la modernisation de notre fonctionnement et de notre prestation de services.

Certains classiques, **comme le renouvellement de nos applications informatiques**, existent depuis maintenant un certain temps et ne peuvent en aucun cas être rayés de notre carte. En 2015, nous avons poursuivi notre travail au niveau de leur performance. Ainsi, nous pouvons traiter davantage de paiements via e-Pay et au niveau d'e-Future, nous avons poursuivi l'élaboration du volet Contact Management.

Nos **projets immobiliers** constituent aussi un classique. En 2015, nous sommes parvenus à mener à bien la rénovation de nos bureaux de Mons (projet de grande envergure) et de Nivelles (à plus petite échelle). De plus, de nombreux autres chantiers comme Anvers, Wavre, Turnhout et Mol sont entrés en pleine action.

Et un classique en devenir : @res, notre projet de changement de culture nous amenant vers le New Way of Working (NWOW). Dans ce cadre, nous nous focalisons sur le **fonctionnement interne** de notre institution et nous souhaitons ainsi développer une culture de travail attrayante permettant à nos collaborateurs de travailler de manière orientée résultats et équipe, avec un accent mis sur la responsabilisation et l'autonomie. En 2015, 2 bureaux et 1 service pilotes ont déjà pu en tester le contenu. Cette phase a été un franc succès. Nous poursuivrons ce projet durant les mois et années à venir. Et d'ici dix ans, nous nous demanderons comment nous avons pu travailler un jour autrement !

Une palette de nouvelles saveurs

Outre nos classiques, nous ajoutons régulièrement de nouvelles saveurs à notre menu. Ainsi, nous donnons à un certain nombre de nos plats un peu de piment supplémentaire et faisons mieux correspondre notre menu aux besoins de nos collaborateurs et de nos usagers.

Ainsi, en 2015, cinq de nos plus petits bureaux ont été transformés en **antennes** afin de permettre une meilleure gestion de nos moyens disponibles et d'enregistrer, à terme, des gains de productivité. En outre, cela offre aux collaborateurs concernés la possibilité d'entrer un maximum dans notre culture @res.

Une autre nouvelle saveur ajoutée est notre **plan stratégique de communication**. Ce plan doit contribuer à une communication plus efficace, tant en interne qu'en externe. Toutes les actions qui y sont reprises sont ambitieuses mais plus que nécessaires dans notre société qui ne cesse d'évoluer.

Ce ne sont là que quelques exemples mais qui donnent l'eau à la bouche, vous ne trouvez pas ?

Alors mordez un bon coup dans notre rapport d'activités et ... nous vous souhaitons d'ores et déjà une bonne dégustation !



JEAN-MARC VANDENBERGH
PRÉSIDENT DU CONSEIL DE DIRECTION

La concertation avec les partenaires sociaux a lieu au Comité de Concertation de Base

Président

L. Meerkens

Président suppléant

J-M. Vandenberg

Secrétaire

R. Couplet

Délégation de l'administration

A. Goreux

C. De Bruyne

X. Godart

M. Claes

J. Colsohl

(suppléant)

A. Debière

(suppléant)

P. Sentries

(suppléant)

G. Van Hove

(suppléant)

Conseillers en prévention

B. Abrassart

E. Bombardieri

J. Van de Velde

(depuis le 15 septembre 2015)

Médecin(s) du travail

B. De Mey

CGSP (Centrale générale des Services publics)

P. Bastin

N. Petit

J. Vansteenkiste

R. Cannière

(suppléant)

S. El Idrissi

(suppléant)

F. Le Floch

(suppléant)

A. Gilles

(technicien permanent)

V. Rosseau

(technicien permanent)

P. Vallois

(technicien permanent)

CSC - Services publics

(Confédération des syndicats chrétiens)

E. Henau

S. Mathijs

F. Pellaers

D. Lardinois

(suppléant)

J. Lippens

(technicien permanent -
jusqu'au 14 septembre 2015)

G. Dewulf

(technicien permanent -
depuis le 15 septembre 2015)

J-C. Vancoppenolle

(technicien permanent)

SLFP (Syndicat libre de la Fonction publique)

S. Ipekli

L. Pichry

S. Vlasschaert

(technicien permanent)

Une concertation positive et constructive avec les partenaires sociaux

Les relations entre l'administration en tant qu'employeur et le personnel sont principalement réglées au moyen d'une concertation syndicale. Le Comité de Concertation de Base constitue pour cela la plateforme de concertation par excellence.

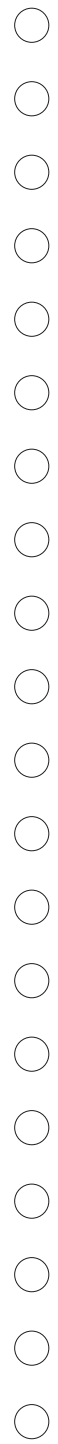
Au sein de la CAPAC, ce Comité de Concertation se réunit tous les mois. C'est le moment où les 3 syndicats rencontrent la délégation de la Direction. Tous les 3 mois, la réunion est spécifiquement consacrée aux points liés à la sécurité et à la prévention.

En 2015, la concertation entre la Direction et les syndicats s'est déroulée de manière positive et constructive. Résultat particulier de cette concertation : la mise sur pied d'un règlement de travail totalement revu intégrant un « New Way of Working » basé sur l'autonomie et la responsabilisation du personnel, et dans le cadre duquel la flexibilité au niveau de l'espace et du travail de travail constitue un élément très important. Tant la CAPAC, en tant qu'employeur, que les agents trouvent leur compte à cette nouvelle organisation du travail.

Autre élément remarquable en 2015 : le changement drastique dans le fonctionnement de notre service interne de prévention qui, avec le recrutement de monsieur Van de Velde, est devenu un peu plus professionnel, ce qui s'est vraiment fait ressentir dans la concertation avec les syndicats en matière de sécurité et de bien-être sur le lieu de travail.



LUC MEERKENS
PRÉSIDENT DU COMITÉ DE CONCERTATION DE BASE



Ingrédients de base

2. Nos missions et notre organisation



Nos missions

Pour réaliser notre menu « saveurs » et satisfaire nos usagers, différents ingrédients sont nécessaires.

Pour la constitution du dossier :

- Une demande d'allocations (DA)
- Une déclaration de la situation familiale (C1)
- Une inscription comme demandeur d'emploi

Le processus d'admissibilité peut prendre 2 mois. Au-delà, cette préparation sera trop cuite.

Pour pouvoir traiter la demande d'allocations :

- Une autorisation de paiement de la part de l'ONEM (C2)

Si cette phase de traitement est incomplète, on ne pourra pas poursuivre la préparation et il faudra sans doute vérifier les ingrédients de la première étape.

Pour pouvoir informer notre client :

- Une décision positive qui confirme son admissibilité

À l'issue de ces différentes étapes, nous aurons le plaisir de mettre ces préparations au four pour obtenir un **paiement**.

Bien entendu, différentes variantes peuvent intervenir dans l'ensemble de cette recette. Tout dépendra des tout premiers ingrédients de base.

Une dose de vitesse de paiement est un élément incontournable à la satisfaction gustative de notre clientèle.

C'est ainsi que nous accomplissons nos principales missions :

- Constituer le dossier de nos assurés sociaux et les introduire auprès de l'Office national de l'Emploi (ONEM) ;
- Après avoir reçu l'autorisation de l'ONEM, payer les allocations qui leur reviennent ;
- Délivrer à nos assurés sociaux ou au service/à l'organisme compétent les données ou documents légaux ou réglementaires nécessaires ;
- Fournir à nos assurés sociaux les formulaires et documents prescrits par l'ONEM ;
- Les conseiller gratuitement et leur fournir toutes les informations utiles concernant leurs droits et leurs devoirs.

Toutes les missions de la CAPAC visent un même objectif : améliorer les conditions de vie de nos usagers. Alors, en route vers une bonne alimentation !



Place de la CAPAC dans le paysage fédéral de la sécurité sociale en Belgique

La CAPAC est une organisation fédérale et fait partie des institutions publiques de sécurité sociale. Outre la CAPAC, il existe d'autres institutions publiques de sécurité sociale :

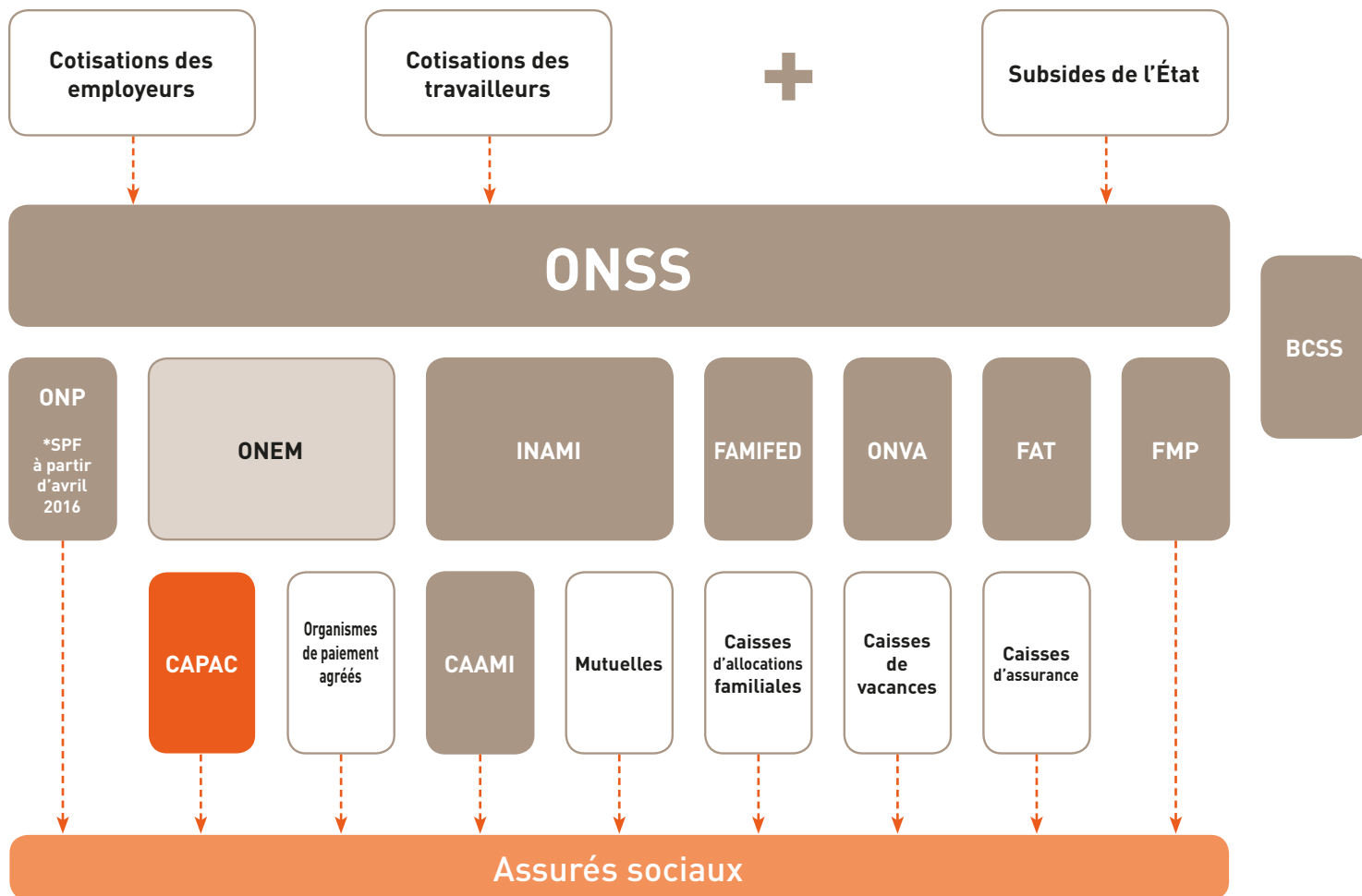
- **BCSS**, Banque Carrefour de la Sécurité Sociale
- **CAAMI**, Caisse Auxiliaire d'Assurance Maladie-Invalidité
- **CSPM**, Caisse de Secours et de Prévoyance en faveur des Marins
- **FAMIFED**, Agence fédérale pour les allocations familiales
- **FAT**, Fonds des accidents du travail
- **FMP**, Fonds des maladies professionnelles
- **INAMI**, Institut national d'assurance maladie-invalidité
- **INASTI**, Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
- **ONEM**, Office national de l'emploi
- **ONP**, Office national des pensions (L'ONP et le SdPSP deviendront le Service fédéral des Pensions (SFP) en avril 2016)
- **ONSS**, Office national de sécurité sociale
- **ONSSAPL**, Office national de sécurité sociale des administrations provinciales et locales
- **ONVA**, Office national des vacances annuelles
- **OSSOM**, Office de Sécurité Sociale d'Outre-mer

Les indemnités chômage que la CAPAC verse aux usagers proviennent de la gestion globale de la sécurité sociale. Cette gestion a été confiée à l'Office national de sécurité sociale (ONSS). L'ONSS perçoit les cotisations de sécurité sociale versées par les employeurs, les travailleurs salariés et les subventions de l'État fédéral.

L'Office national de Sécurité sociale (ONSS) finance à son tour, en fonction des besoins, les 7 différents secteurs qui composent la Sécurité sociale.

Pour le secteur du chômage, les fonds sont gérés par l'Office national de l'Emploi (ONEM) qui les répartit entre les 4 organismes de paiement agréés en fonction du nombre de paiements effectués par ceux-ci. L'ONEM donne l'autorisation de paiement et contrôle l'exactitude des versements effectués.

En tant qu'organisme de paiement agréé, la CAPAC constitue le lien entre les allocataires sociaux et l'ONEM et veille à ce que les fonds qui lui sont alloués soient versés aux bonnes personnes.



Changements réglementaires

Un peu de sel et de poivre dans notre pot-au-feu

Pour le pot-au-feu réglementaire de 2015, les ingrédients rassemblés lui donnent un petit goût plus complexe.

Vous le composez essentiellement de modifications relatives :

- à l'allocation d'insertion :
 - qui impose un diplôme aux moins de 21 ans
 - qui rajeunit son cadre aux moins de 25 ans au lieu de 30 ;
- aux occupations à temps partiel :
 - sans plus de discrimination d'âge quant au salaire de référence du calcul,
 - mais bien quant à l'obligation de validation de la carte de contrôle
 - avec une allocation amoindrie
- aux dispenses pour raisons sociales et familiales, maintenant réservées aux aidants proches ;
- aux compléments d'ancienneté accordés selon des critères plus stricts ;
- à une nouvelle disponibilité sur le marché de l'emploi pour les chômeurs complets âgés.

Vous obtiendrez toutefois une touche plus douce grâce à l'ajout d'une possible allocation pour les personnes veuves de **moins** de 45 ans.

Faites mijoter le tout en l'assaisonnant de quelques autres mesures telles que la possibilité pour un plus de 65 ans d'obtenir, sous conditions, des allocations de chômage temporaire, et vous obtiendrez ainsi un plat qui devrait toutefois nous permettre de conserver une bonne santé !



Cuisiner sans livre de cuisine – en 2015, c'était une très mauvaise idée si vous souhaitiez servir un plat savoureux à vos convives.

Les recettes étaient souvent pour des amateurs avertis, et les petits détails de la réglementation déterminaient souvent le goût et l'apparence, plus que nous ne l'aurions voulu.

En aucun cas l'application n'était facile, ni pour le responsable du bureau de paiement, ni malheureusement pour le client.

ANN H. – BP D'ANVERS

PIERRE B. - ORG



Nos divisions et services en 2015



Organisation du travail dans les bureaux de paiement

ORG veille au développement et à l'optimisation des méthodes de travail et des instructions relatives à la législation au sein des bureaux de paiement. Elle a également la responsabilité hiérarchique des chefs des bureaux et des coordinateurs régionaux. Elle coordonne le fonctionnement opérationnel des bureaux et décide de la répartition du personnel et de la gestion des créances des assurés sociaux.

Pour la division ORG, l'année 2015 s'est présentée sous la forme d'un buffet pantagruélique. Tirillés entre l'envie de conserver leur ligne et l'attrait de goûter aux nouveautés, les collègues des bureaux ont ingéré des modifications techniques et règlementaires à longueur d'année. Si certaines étaient très digestes, d'autres, par contre, souffraient d'une recette encore mal aboutie.

De même, la Cellule support de la division a mis son système digestif à rude épreuve ! Obligée de tester à plusieurs reprises tous les plats en cours (e-Pay, e-C2, adaptations dans e-Future...), elle a également dû s'atteler à la préparation d'une nouvelle carte axée sur deux éléments majeurs :

- la mise en œuvre de la 6^e réforme de l'État ;
- la simplification administrative, qui impose aux employeurs une numérisation de certains formulaires.

Fort heureusement, le projet @res nous a aussi permis de sabrer le champagne. En effet, après plusieurs mois de préparation, deux équipes ont montré le chemin vers un changement de culture réalisable dans une nouvelle organisation du travail. Les bureaux de Wavre et de Saint-Nicolas ont ainsi contribué à faire de 2015 un excellent millésime !

CHANTAL DB. – ORG

Secrétariat général et Gestion stratégique

SGS regroupe les services centraux en relation directe avec l'Administrateur général et son adjoint et offre un soutien à la Direction générale et aux divisions dans les matières relatives au bon fonctionnement de la CAPAC, comme le planning stratégique, la communication, les aspects juridiques et l'organisation générale de l'institution.

Toujours à la recherche de l'efficacité et afin de répondre à la vision et aux engagements de l'institution, notre division a encore œuvré en 2015 sur différents plans. Celui de la stratégie, avec l'élaboration de notre nouveau contrat d'administration et d'un plan stratégique de communication. Celui de l'efficacité, avec la mise en place de la méthode de gestion de projets PRINCE2@res et par la poursuite du développement du réseau de communicateurs internes (spot.com). Celui de l'orientation client, grâce à l'entretien et à l'amélioration continue de notre site Web et de notre intranet et grâce à la coordination des plaintes usagers. De plus, afin d'entrer dans la dimension l'économie et de la durabilité, la division a encouragé l'échange de courriers avec nos bureaux externes par un envoi électronique en limitant ainsi les envois postaux. Dans cette même philosophie de durabilité, la division SGS examine au maximum les possibilités pour mettre en œuvre « le travail numérique » grâce une plateforme de collaboration pour gérer les documents, les tâches, la gestion des suivis et partager les connaissances.

MARCEL C. - SGS



Technologie de l'information et de la communication

ICT est responsable de la gestion de l'informatique et du traitement de l'information au sein de notre institution. Ainsi, cette division gère l'infrastructure et traite les flux d'informations au sein de l'institution et également ceux des assurés et des organismes partenaires.

Pour ICT, 2015 fut une année de « mise en place » - une année de dur labeur pour préparer toutes sortes d'initiatives qui s'achèveront en 2016. C'est parfois un peu frustrant de travailler si dur pour des résultats qui ne seront visibles qu'à plus long terme. Mais comme tout amoureux de la restauration le sait, une bonne préparation est essentielle pour un « service » réussi.

Et ce « service » de 2016 promet un repas copieux avec entre autres le nouvel e-Pay, la poursuite du déploiement de Citrix en guise de préparation d'@res, le passage à une nouvelle infrastructure de stockage et naturellement, comme « plat de résistance », la mise hors service du mainframe.

Les chefs ont également de plus en plus de contacts avec les collègues des cuisines ICT des autres institutions en vue d'un échange d'expériences et de la mise sur pied de plats communs. Ces synergies ICT constituent un fil rouge stratégique pour toutes les institutions afin d'arriver à un environnement IT plus flexible, plus professionnel et plus rentable.

Pour finir, l'organisation de l'équipe de cuisine est passée au crible : adaptée aux nouveaux besoins et renforcée là où c'est nécessaire. 2016 promet donc d'être une année bien pimentée, mais l'équipe ICT a hâte d'y être !

JORGEN C. - ICT





Human Resources Management

HRM se charge de toutes les matières liées au personnel, à savoir l'aspect pécuniaire et les droits et les devoirs du personnel. Elle gère et développe également le patrimoine humain afin de remplir dans les meilleures conditions les objectifs de l'institution, et ce, dans un climat de travail positif et enrichissant pour le personnel.

Que fut 2015 pour HRM ?

Une nouvelle année pleine de défis :

- *finir en temps et en heure les déclarations CAPELO ;*
- *intégrer le moteur salarial commun tout en continuant à fonctionner avec l'ancien système ;*
- *développer les profils de compétences techniques pour l'ensemble du personnel et les intégrer dans Crescendo ;*
- *gérer l'externalisation des activités de nettoyage de nos sites avec reprise du personnel lorsque ce dernier le souhaitait ;*
- *développer et déployer un nouveau règlement de travail qui intègre les notions de travail flexible et de télétravail ;*
- *supprimer une partie des documents papier et les remplacer par des transferts informatisés sécurisés ;*
- *revoir l'intranet de la division HRM tant en termes de forme que de fond.*

Et tout cela, avec la même équipe et en assurant toutes les activités de routine.

ALAIN G. - HRM



Gestion financière et Patrimoine

FIN est responsable de la gestion financière et patrimoniale de l'institution. Au niveau financier, elle veille à garantir un financement suffisant et une comptabilisation conforme tant au niveau de la gestion (fonctionnement au quotidien) qu'au niveau de la mission (obtenir les fonds pour l'indemnisation des allocataires sociaux). Au niveau du patrimoine, elle a pour mission de mettre à disposition des biens et des services logistiques ainsi que d'entretenir l'important parc immobilier.

Pour FIN, l'année 2015 fut principalement marquée par :

- *L'implication du service comptabilité dans le projet @res en qualité de groupe pilote ;*
- *La fin du projet et le déménagement dans le nouveau bureau de Mons ;*
- *Les économies imposées en 2015 par le gouvernement ;*
- *L'attribution d'un marché public afin de répondre aux demandes prioritaires d'interventions techniques.*

XAVIER G. - FIN

Les services autonomes

L'**audit interne** donne une assurance raisonnable de la mesure avec laquelle la CAPAC mène ses activités et maîtrise ses processus et ses risques en effectuant des évaluations méthodiques, systématiques et structurées.

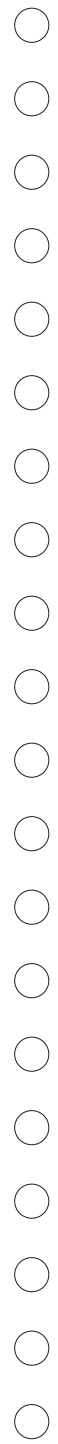
Le **Service interne pour la prévention et la protection au travail** (SIPP) dépend directement de la Direction générale et assiste l'employeur dans l'application des lois relatives au bien-être au travail. Ainsi, il examine tous les éléments relatifs au bien-être au travail, à la sécurité, à la protection des travailleurs, à l'environnement, à l'hygiène, à l'embellissement des lieux de travail, à l'ergonomie et à la charge psychosociale.

Le **service social** a pour mission de prêter assistance aux membres du personnel en situation difficile et dont les moyens propres sont insuffisants pour remédier à leurs problèmes. Le service veut en outre promouvoir des prestations sociales de nature collective qui favorise une ambiance de travail solidaire.

L'audit interne ayant un rôle prépondérant à jouer dans l'évaluation et l'amélioration de la gestion des risques, notre service rappelle fréquemment sa recette pour une véritable maîtrise des activités : cadastre et description des processus clés, mais aussi et surtout, identification des risques majeurs. Chacune des tâches accomplies par notre service durant l'année 2015 a fait ressortir la nécessité de poursuivre l'instauration du contrôle interne au sein de l'institution afin de bien l'ancrer dans une perspective de gestion organisationnelle.

THIERRY L. ET PATRICK T. – AUDIT INTERNE

Organigramme



Nos bureaux de paiement

Région V1 (Hans Demaeght)

- Bruges • Courtrai • Hal • Ostende • Roulers

Région V2 (André Smet)

- Alost • Audenarde • Diest • Gand • Louvain
- Malines • Saint-Nicolas • Zottegem

Région V3 (Ingrid Schepers)

- Anvers • Hasselt • Mol
- Neerpelt • Tongres • Turnhout

Région W1 (Anne-Marie Dulière)

- Arlon • Charleroi • Couvin • La Louvière • Mons
- Mouscron • Tournai

Région W2 (Philippe Knif)

- Eupen • Huy • Liège • Namur
- Nivelles • Verviers • Wavre

Région Bruxelles (André Smet)

Organisation du travail dans les bureaux de paiement (ORG)

Chantal De Bruyne

Développe et optimise les méthodes de travail et l'application de la législation au sein des bureaux de paiement.

Human Resources Management (HRM)

Alain Goreux

Gère et développe le patrimoine humain de l'institution

Information and Communication Technologies (ICT)

Jorgen Colsool

Gère l'infrastructure et traite les flux d'informations au sein de l'institution et également ceux des assurés et organismes partenaires

Gestion financière et du patrimoine (FIN)

Xavier Godart

Assure la gestion des fonds (gestion, budgets et missions) et du patrimoine de l'institution

Secrétariat Général et Gestion Stratégique (SGS)

Marcel Claes

Soutient la Direction générale et les divisions au niveau de la stratégie, de la communication et des aspects juridiques

Service social

Linda Merckx

Service interne pour la prévention et la protection au travail (SIPP)

Johan Van de Velde

Sécurité informatique

Marcel Claes

Audit interne

Patrick Telleir

Notre personnel en chiffres

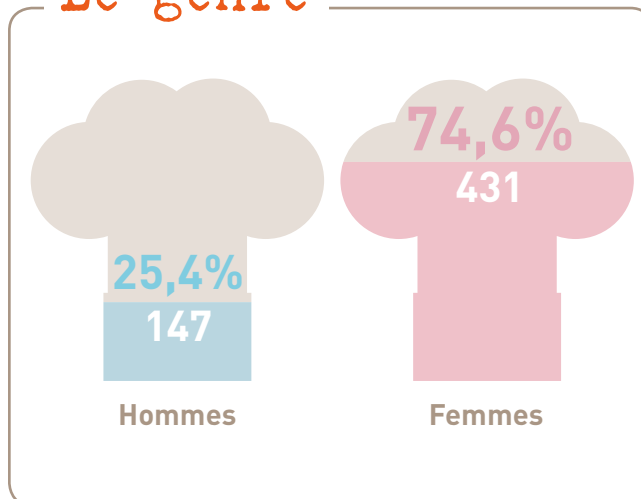
Des plus jeunes recrues aux chefs les plus expérimentés : la CAPAC dispose d'un cocktail de talents haut en couleur pour l'aider à affiner ses recettes et à assurer un service optimal à ses clients. Mais qui sont ces reines et rois de la cuisine ?

NOS ÉQUIPES

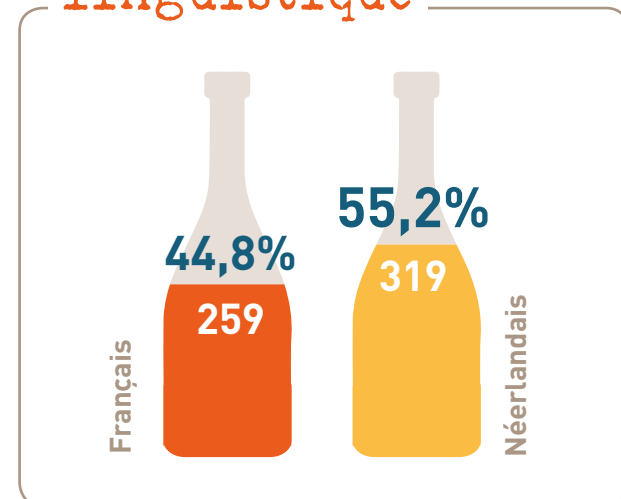
578 agents* pour **480** ETP

* Arrêté à la date du 31/12/2015

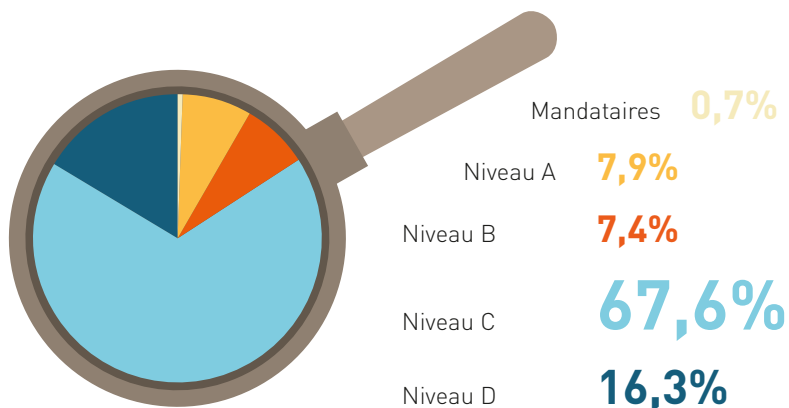
Le genre



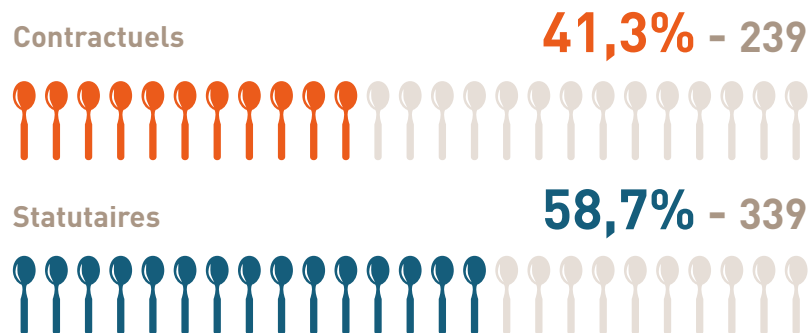
Le rôle linguistique



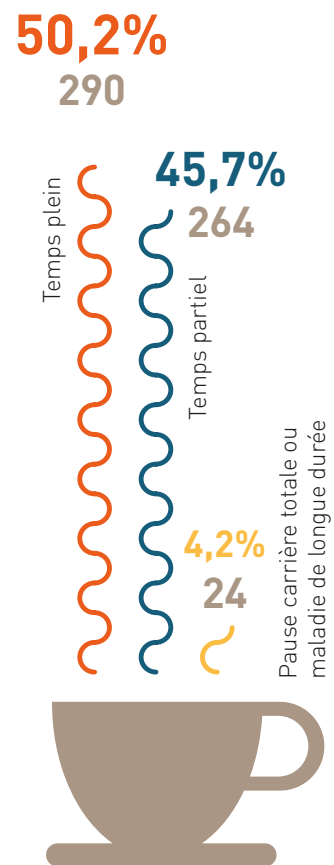
Le niveau



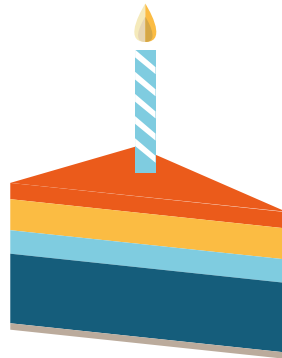
Le statut



Le temps de travail



L'âge



≤ 29 ans	10,2%
30-39 ans	19,7%
40-49 ans	16,6%
50-59 ans	49%
> 60	4,5%

Le mouvement

Entrées en service (statutaires/contractuels)

Nouveaux collaborateurs : 13
 5 statutaires
 8 contractuels



Mobilité interne

- A) Mutation ou transfert interne** : 23 dont 9 transferts contractuels ; 14 mutations statutaires
- B) Changement de fonction** : 5
- C) Upgrade** :
 1 promotion C vers B
 4 acquisitions du statut

Départs (statutaires/contractuels)

26 fins de contrats
 16 pensionnés
 7 mobilités externes
 4 départs volontaires
 4 départs pour incapacité physique définitive
 2 décès
 1 fin de stage

Convives

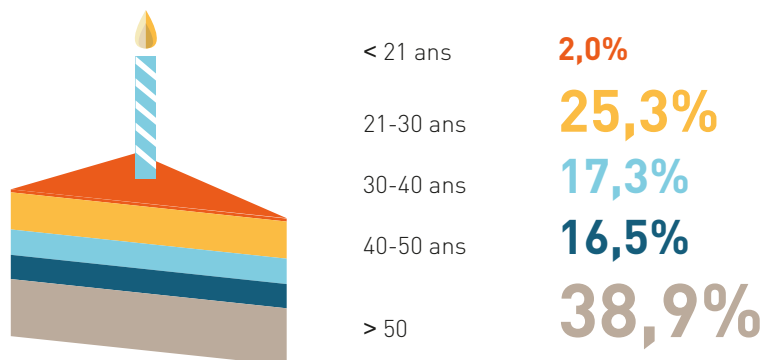
3. Notre public cible



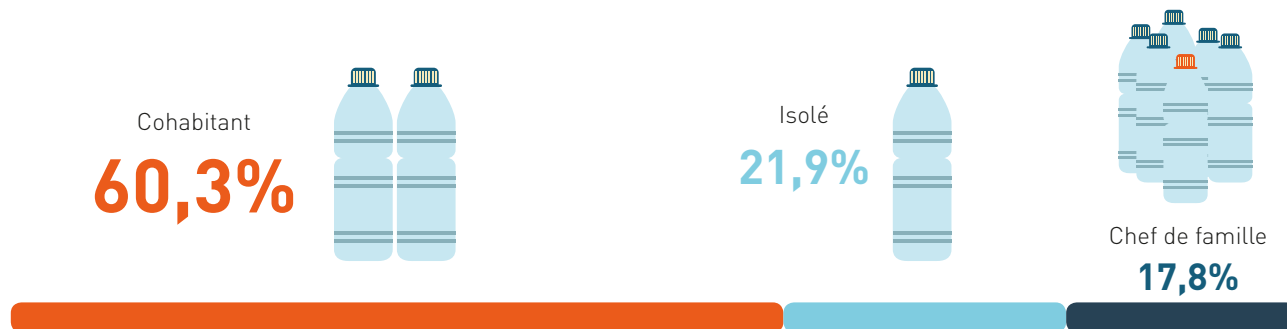
**Invitons
nos 112.926
convives !**

**Mais qui sont-ils ?
Pour qui nous activons-nous et faisons-nous tourner nos fourneaux ?**

Âge : les plus de 50 ans constituent la principale catégorie d'âge



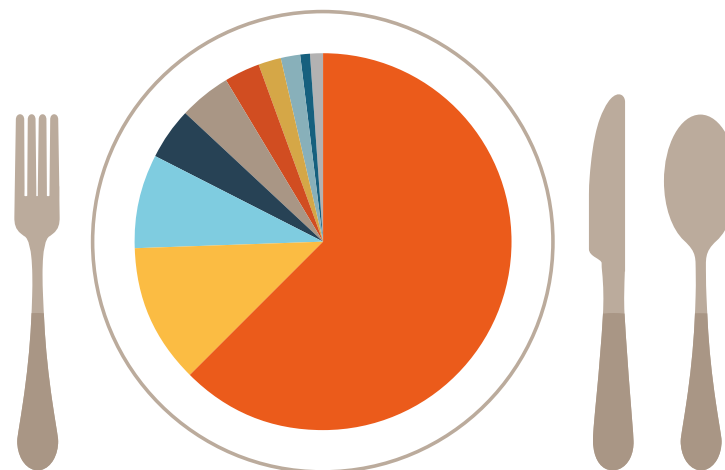
Situation familiale : un peu plus de 60% de notre public cible sont des cohabitants





Types de paiements : 62,5% de nos paiements concernent des allocations de chômage complet

Chômage complet	62,5%
Chômage avec complément d'entreprise	12,2%
Chômage temporaire	8,0%
ACTIVA	4,5%
AGR (Allocation de garantie de revenus)	4,3%
Formation professionnelle	3,0%
Complément de reprise du travail	2,0%
Vacances jeunes	1,7%
ALE (Agence locale pour l'Emploi)	0,8%
Autres	1,0%



*Un usager
mieux informé
des dernières
nouveautés*

Un accueil virtuel : notre site Web

Convivial, informatif, au visuel attrayant et accessible à tous : depuis 2013, tels sont les ingrédients de base pour notre site Web.

Après deux ans, le temps était venu pour nous – sur la base des expériences des utilisateurs – de revoir quelque peu la composition de cette recette testée et approuvée. Ainsi, la bannière dynamique d’alertes reprenant les dernières communications apparaît désormais également sur la page de chaque bureau (et plus uniquement sur la page d’accueil), un visiteur peut cliquer sur les 3 derniers messages de la page d’accueil et peut également s’abonner au flux RSS afin de rester informé des derniers changements survenus sur notre site Web.

Les goûts peuvent être différents, mais avec une moyenne de 51.000 visiteurs par mois, nous pouvons être rassurés : notre site Web est plus que jamais la plaque tournante de notre communication et de notre prestation de services vis-à-vis de nos usagers !

TIM DC. – SGS

Accueil téléphonique, réservez votre table via notre Contact Center

En 2015, notre Contact Center s’est encore davantage modernisé et s’oriente vers une gestion de plus en plus efficace, notamment grâce au Contact Management, à la révision continue de notre stratégie d’appels...

Un point peut toutefois encore être amélioré : le temps d’attente pour obtenir un opérateur. Pourquoi ? D’une part, nos opérateurs sont souvent face à des questions de plus en plus complexes. Ceci nécessite une réponse complète et donc un temps de prise en charge plus long. D’autre part, notre équipe a subi quelques départs, affectant ainsi notre capacité de réponse.

En 2016, nous relèverons le défi avec, nous l’espérons, une équipe du Contact Center reconstituée et en informant davantage nos usagers grâce à d’autres canaux de communication comme notre site Web.

STÉPHANE L. – CONTACT CENTER

*267.551 appels pris en charge
354.423 usagers ayant utilisé notre self-service*

Formation « gestion de l'agressivité et des conflits » : cocktail Zen pour un accueil humain

Certains bureaux de paiement sont peut-être plus concernés que d'autres, mais il est un fait que le nombre d'incidents en matière d'agressivité augmente. Et nous estimons qu'il est important que nos collaborateurs puissent bien gérer ce genre de situations. Outre la pression du travail générale, cela génère en effet du stress supplémentaire pour nos collaborateurs, ce qui met à mal aussi bien leur santé que leur travail.

En 2014, nous avons lancé une série de formations « Accueil et gestion des agressions » pour les bureaux de Bruxelles et d'Anvers. En 2015, tant le Center of Excellence Learning & Development que les formateurs externes ont investi beaucoup de temps dans la poursuite du développement de cette formation. Cela a conduit à une formation de deux jours grâce à laquelle la CAPAC espère pouvoir soutenir ses collaborateurs et ainsi encore mieux servir l'utilisateur.

KAREN VT. – HRM

Ingrédients :

- une formatrice bienveillante
- une bonne dizaine d'agents
- une volonté d'efficacité
- un soupçon de bon sens
- une bonne humeur et des questions pertinentes

Préparation :

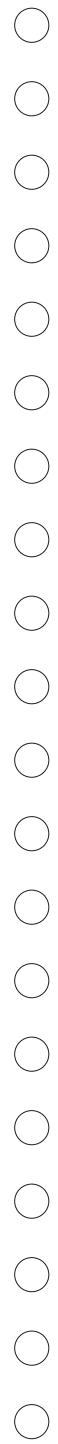
- 1) Secouer les idées et saupoudrer d'expériences des agents participants
- 2) Faire fondre un peu de théorie
- 3) Verser dans la préparation des jeux de rôles pour mieux décoder l'agressivité et parler à cœur ouvert d'anecdotes vécues au guichet, de moments difficiles empreints d'agressivité
- 4) Mélanger les expériences personnelles, les témoignages et découvrir le potentiel qui est en vous pour gérer l'agressivité des autres
- 5) Ajouter de l'efficacité et du bon sens
- 6) Saupoudrer le tout de bienveillance tout en ajoutant une pincée d'humour et un brin de sérieux
- 7) Servir avec amour et à consommer sans modération

Cette recette apaisera les sens.

SANDRINE B. – BP DE HUY

Accueil professionnel - Bonne communication





Ustensiles

4. Nos partenaires externes privilégiés



Pour les jours de fêtes, nous sortons notre belle vaisselle !

Nous avons dressé une belle table afin de recevoir au mieux nos convives. Ci-dessous, nous avons sélectionné quelques-uns de nos principaux partenaires qui nous ont permis d'améliorer notre professionnalisme, notre image, notre performance, etc.

Parmi ces convives, certains ont tenu à témoigner de leur implication au sein de notre institution en 2015, et nous tenons d'ailleurs à les remercier vivement pour leur appui.

Smals



En collaboration avec la CAPAC, la Smals a informatisé l'admissibilité des allocations de chômage. Résultat : un dossier de suivi remplaçant le fameux « dossier papier » par un traitement automatisé de 200.000 dossiers via des flux de données avancés. Ce projet, intitulé e-Future, est le résultat d'une excellente collaboration et grâce à un transfert de connaissances réussi, la CAPAC assure elle-même l'hébergement et la maintenance de l'application.

De plus, la CAPAC a procédé au déménagement de son infrastructure serveurs vers les centres de données de la Smals et a souscrit à l'offre GCloud « Storage as a Service ». Le GCloud est une initiative des institutions publiques visant davantage de synergie entre les services ICT. Le site Web de la CAPAC a également revêtu une nouvelle veste sur la base d'une infrastructure Drupal partagée de la Sécurité sociale et « Mon dossier CAPAC » poursuit sa modernisation vers un véritable guichet électronique pour le citoyen mobile.

GERRIT D. – GESTIONNAIRE CLIENTÈLE SMALS

Selor



En tant que bureau de sélection, nous avons une nouvelle fois, en 2015, collaboré de manière intensive avec la CAPAC. Ainsi, nous sommes partis à la recherche de candidats talentueux pour plus de 10 fonctions. Et comme la CAPAC regorge de compétences RH internes, ses collaborateurs certifiés ont pris à leur compte une partie de la procédure. Résultat : un bon échange et une bonne collaboration en matière de recrutement et de sélection !

ELLEN D. – TEAMMANAGER
HR SERVICES SELOR

SPF P&O



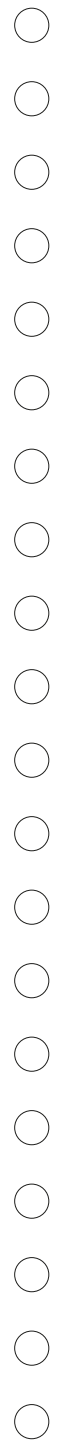
La CAPAC fait régulièrement appel aux experts du SPF P&O pour l'aider à développer ses nombreux projets.

En 2015, nous avons plus particulièrement collaboré, au premier semestre, à l'élaboration du plan stratégique de communication et au suivi de l'enquête client et au deuxième semestre, à l'identification et à la gestion des risques stratégiques.

L'élaboration du plan de communication stratégique nous a particulièrement occupés. Il s'est construit de manière très participative et a impliqué de nombreux acteurs internes qui ont partagé leurs expériences, analysé la situation, réfléchi ensemble et proposé des solutions concrètes pour améliorer la communication. Ce plan devrait constituer un réel atout pour soutenir les grands chantiers entrepris dans le cadre d'Idres.

À chaque fois, les équipes de projets et les collaborateurs que nous avons rencontrés se sont montrés engagés, professionnels et très ouverts. Le management était en outre très impliqué et accessible. Nous avons particulièrement apprécié l'ambiance conviviale et le climat de confiance.

NATHALIE B, TINE DH, MANU B, BEN S ET HILDA P – SPF P&O



Livres de cuisine 2015

5. Nos lignes directrices



Contrat d'administration V : notre menu détaillé

Comme toutes les autres Institutions publiques de Sécurité sociale, la CAPAC est liée par un contrat d'administration conclu avec l'État.

Le but principal de ce contrat est d'améliorer l'efficacité de la gestion de l'institution en définissant des objectifs stratégiques à atteindre. Un système de rapportage permet de mesurer le degré de réalisation des objectifs fixés et de vérifier que l'institution a correctement effectué ses missions légales.

La réalisation d'un nouveau contrat prend du temps. C'est un peu comme la réalisation d'un livre de cuisine où il faut faire le tour de toutes les recettes et où il est nécessaire de consulter une série de cuistots afin de prendre en compte leurs idées et leurs objectifs. Par ailleurs, il faut aussi tenir compte des attentes de nos testeurs, dans ce cas-ci, le législateur.

La liste d'ingrédients de chaque recette devait être adaptée à la saison, à l'aspect local et au contexte socio-économique actuel. Elle devait aussi tenir compte des budgets disponibles.

Et si nous avons innové dans la présentation de notre assiette, c'est essentiellement pour mettre l'accent sur les éléments stratégiques de la CAPAC et rendre le contrat plus lisible et compréhensible.

Maintenant, il ne nous reste plus qu'à le mettre à l'impression afin que chacun d'entre nous puisse réaliser toutes les recettes présentes dans ce Larousse de cuisine.

LAURE-ANNE P. - SGS

En 2015, tous les chefs-coqs des différentes divisions se sont concertés pour élaborer une carte équilibrée et économique qui devrait satisfaire toutes les parties prenantes : l'institution, l'État, les usagers et le personnel.

Une fois tous les ingrédients réunis, l'ingéniosité des chefs-coqs et des cuisiniers a permis de faire prendre la sauce.

Et voici quelques suggestions de plats :

- L'amélioration de la rapidité du paiement des allocations ;
- La rénovation de nos locaux afin de permettre un meilleur accueil et de travailler dans un environnement agréable ;
- ...

PHILIPPE K. – COORDINATEUR RÉGIONAL

Un nouveau menu

IdresHR : notre nouveau livre de cuisine RH

Origine des plats : typiquement belge

Matériel de base :

beaucoup, beaucoup, de patience

Temps de préparation : quelques heures de formation intensive

Type de cuisson :

cuisson très, très lente

Temps de cuisson : 18 mois

Nombre de convives : 600

Dans le cadre de la mise en place de notre programme Idres, la division HRM a travaillé à la préparation d'un nouveau règlement de travail intégrant la dimension de travail flexible (sans pointage) et le télétravail.

La version finale, validée par le Conseil de Direction, le Comité de Concertation de Base et le Comité de Gestion, a été présentée lors de roadshows et est entrée en vigueur le 1^{er} novembre 2015. En plus de la nouvelle version du règlement de travail, un « guide du télétravail » reprenant le cadre général qui doit être respecté tant en cas de télétravail structurel qu'en cas de télétravail occasionnel a été développé et communiqué.

ALAIN G. – HRM

Devant le nouveau livre de cuisine de la CAPAC, paru en 2015, nous nous léchions les babines en découvrant la recette osée : « Idres à l'étuvée sur un lit de règlement de travail nouvelle version ».

Ingrédients pour 4 personnes :

- 400 gr de collègues enthousiastes ;
- un soupçon de coach ;
- des avis « Fairtrade » ;
- des SLA : roquette, laitue... ;
- 250 gr de confiance (correctement pesée) ;
- 150 gr de pépites grillées de curiosité ;
- une combinaison pimentée horaire flexible/horaire variable.

Préparation :

- 1) Mélangez les 400 gr de collègues enthousiastes et le soupçon de coach et faites cuire le mélange à feu doux.
- 2) Ajoutez petit à petit les 250 gr de confiance. Continuez de mélanger jusqu'à ce que le mélange soit cuit, après environ 20 minutes.
- 3) 5 minutes avant la fin de la cuisson, ajoutez au mélange collègues et coach les avis « Fairtrade » et assaisonnez le tout de la combinaison pimentée horaire flexible/horaire variable.
- 4) Enfin, ajoutez les SLA parfumés et choisissez avec soin.
- 5) Le mélange Idres est presque prêt une fois qu'il forme un ensemble onctueux.
- 6) Versez le tout dans un plat allant au four. Placez ensuite le plat dans un four préchauffé à 360° pendant 10 minutes.
- 7) Laissez refroidir et garnissez le tout de 150 gr de pépites grillées de curiosité.

Profitez de ce plat et appréciez le travail du chef et du sous-chef !



30 roadshows
organisés

ANNELIES B. ET VANESSA D. – BP DE TONGRES

Plan stratégique de communication : une sauce bien relevée !

2015 a marqué l'arrivée de notre plan stratégique de communication 2015-2020. À l'issue des workshops et avec l'implication d'une série d'acteurs internes, nous avons obtenu un excellent bouillon d'idées. Celui-ci était indispensable pour permettre à la sauce d'actions de bien prendre. Et c'est aussi grâce à l'accompagnement et à l'apport d'expertise de deux collègues de chez P&O que nous avons relevé de manière appropriée cette sauce !

Dès la validation par les hauts chefs-coqs, nous avons pu la faire goûter à l'ensemble de nos collègues à travers les roadshows menés avec HRM. Quelques ingrédients indispensables de notre plan stratégique de communication : la compréhension et l'implication de tous les collègues et l'engagement de la Direction. Et au niveau de la communication : la transparence, le feed-back et le partage, l'accessibilité et l'efficacité, des lieux et des outils, etc.

LAURE-ANNE P. – SGS

Début mars 2015, j'ai été invité à participer aux workshops thématiques relatifs au plan stratégique de communication, tenus en collaboration avec une équipe spécialisée de P&O. Les ingrédients pour les objectifs de communication opérationnels ont été recherchés et des recettes améliorées ont été créées. La circulation des informations tant vers les clients internes que vers les clients externes sera assaisonnée. Bien entendu, qui dit nouveaux projets de changement dit nouvelles recettes et nouveaux menus à élaborer et à tester.

Chaque collaborateur est impliqué dans le développement de la nouvelle culture de communication : nous souhaitons ainsi évoluer vers une organisation encore plus moderne, plus transparente et plus orientée client.

Après validation par le Conseil de Direction et le Comité de Gestion, le plan stratégique de communication 2015-2020 a également été présenté à chaque collaborateur lors d'un exposé collectif réalisé par les divisions HRM et SGS. Les meilleurs plats sont les plus populaires.

HUBERT S. – BP DE MOL

*Un bouillon
d'idées*

*52 actions
prévues pour
2015 et 2016*



Intranet : le Larousse de cuisine de la CAPAC

Notre intranet actuel ne correspond pas au mieux aux besoins des agents : le contenu est la plupart du temps simplement mis à jour mais ne comprend pas beaucoup de nouveautés et les informations ne sont pas toujours faciles à trouver.

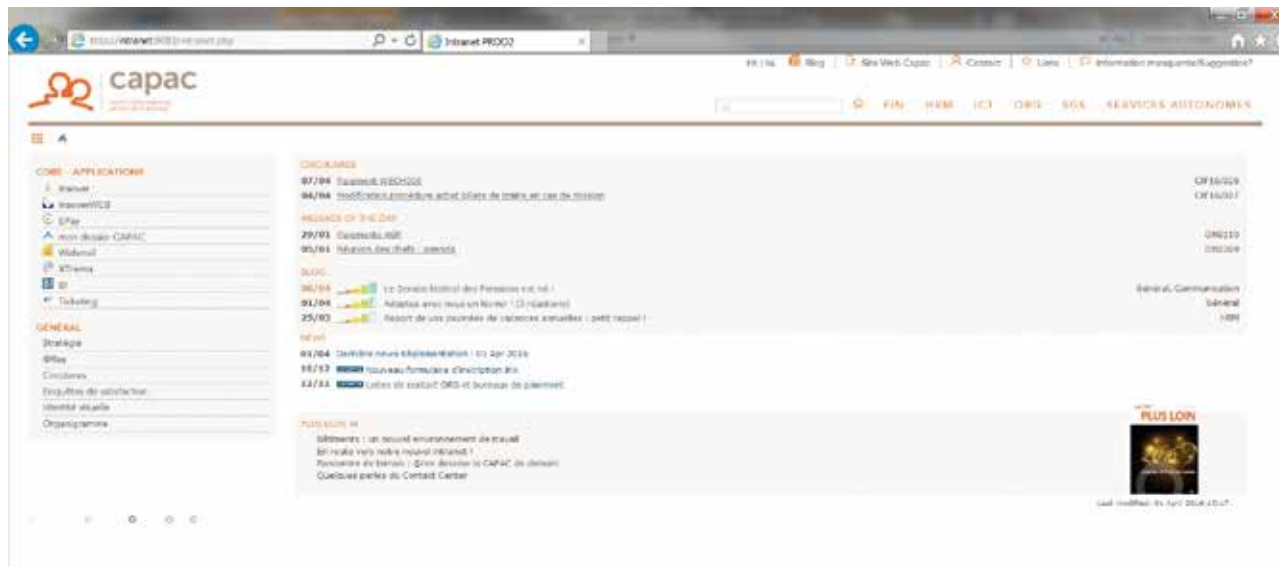
Pour arriver à un nouvel intranet plus interactif et plus exhaustif, nous avons suivi la préparation suivante :

- Prenez les avis de nos collègues via notre enquête intranet.
- Mélangez-les avec la Cellule communication pour obtenir tous les ingrédients de base.
- Prenez ensuite un agent du service informatique et faites mijoter le tout quelques temps.
- Une fois la préparation arrivée à maturation, ajoutez quelques grains de sel d'un groupe de travail pour ajuster la mixture.

Le résultat final sera un intranet qui mijote lentement mais qui contient une multitude de saveurs : une mise en pages encore plus conviviale, une structure commune, un moteur de recherche plus performant et des informations plus accessibles.

STÉPHANIE R. – ICT





Que ferions-nous sans intranet ? Et bien la réponse est claire, pas grand-chose !

En effet, l'intranet est une mine d'informations pour tous les agents de la CAPAC.

Ce portail nous permet l'accès à tellement d'applications, de logiciels et d'informations diverses qu'il nous est indispensable. Que ce soit pour Insoverweb (application métier), pour XTremis (enregistrement de nos congés), pour la réglementation... Nous y retrouvons un maximum de réponses à nos questions.

L'intranet a déjà beaucoup évolué ses dernières années mais ICT, et plus précisément Stéphanie, met tout en œuvre afin de l'améliorer encore et toujours.

À l'avenir, nous devrions même pouvoir bénéficier de menus déroulants...
De quoi nous faire gagner encore un peu plus de temps.

L'intranet est à lui seul le Google de la CAPAC...

KELLY V. – BP DE TOURNAI

Recettes et ingrédients

6. Nos projets et réalisations en 2015



Pour une CAPAC moderne, au même titre qu'une recette moléculaire

En cuisine moléculaire, tout est une question de dosage. Il est important de suivre les quantités avec précision. C'est par la pratique de certaines recettes que vous appréhendez parfaitement les astuces et les techniques.

Voici notre suggestion de recette moléculaire :

Bouchées de tomates mozzarella

Ingrédients (pour une quinzaine de bouchées) :

- 1 sachet de 2g de Kappa Carraghénane (gélifiant d'origine végétale)
- 1 boule de mozzarella
- 25cL de coulis de tomates

Préparation :

1. Couper la mozzarella en cubes de 1,5 à 2 cm de côté. Piquer chaque cube avec un pic. Réserver au réfrigérateur.
2. Dans une petite casserole, faire chauffer le coulis. L'assaisonner si nécessaire.
3. Verser en pluie le sachet de Kappa Carraghénane tout en mélangeant. Mixer. Ajouter un peu d'eau (50 ml) si la préparation n'est pas assez fluide. Porter à ébullition pendant 1 minute.
4. Tremper les cubes de mozzarella dans le coulis chaud : un gel se forme rapidement et enveloppe ainsi la mozzarella. Pour couvrir totalement la mozzarella, répéter l'opération jusqu'à obtention de l'épaisseur souhaitée.
5. Réserver au frais avant de servir et présenter en bouchées individuelles, sur un lit de pesto par exemple.

Astuces

Vous pouvez décliner cette recette en gardant les mêmes proportions : dés de fromage enrobés d'huile de noisette, billes de melon enrobées de menthe, etc.

Source : <http://www.cuisinemoleculaire.com>



Groupes pilotes @res



Difficulté



Budget



Nombre de personnes

Groupes pilotes
@res : une
interaction entre
les différents
ingrédients



@res est l'interprétation personnelle de la CAPAC du Nouveau Mode de Travail (New Way of Work). L'accent est ici essentiellement mis sur le fonctionnement de l'équipe. Vous pouvez en effet comparer ce bon fonctionnement d'équipe à une cuisine. Tout comme un bon cuisinier peut faire un délicieux repas avec un nombre limité d'ingrédients de base, un mauvais cuisinier peut à l'inverse rater un plat, même en disposant d'ingrédients les plus chers et les plus nobles. L'interaction entre les ingrédients est très importante : ils n'agissent pas seuls mais bien comme un groupe d'ingrédients pouvant renforcer le goût des uns et des autres.

En 2015, trois équipes ont eu la chance de tester en tout premier lieu cette nouvelle façon de travailler au sein de l'organisation. Elles ont reçu au préalable une préparation intensive avec des accompagnateurs internes. Conclusion de cette période test : le résultat est encourageant ! Une deuxième phase a donc été lancée et une fois de plus, la cohésion entre les équipes a recueilli beaucoup d'attention lors de la préparation.

PIETER S. – ORG

Recette pour le bureau pilote @res 2015

Ingrédients :

1 bureau, 9 agents, accords, responsabilité, audace, confiance, propre mise en pratique, engagement

Préparation :

- Prenez un bol et ajoutez-y la base de votre recette : le bureau et ses 9 agents ;
- Mélangez le tout avec des accords pour arriver à une bonne consistance de base pour poursuivre l'expérience ;
- Ajoutez la responsabilité et une pincée d'audace, une cuillère à soupe de confiance et une pointe d'engagement. Mélangez bien pour former un tout ;
- Pour finaliser votre recette, ajoutez encore une petite dose de pratique personnelle. Laissez revenir un peu et assaisonnez le tout avec des goûts techniques et des règles d'or ;
- Mélangez régulièrement et ajoutez encore à votre gré des ingrédients.

L'avantage de cette recette est que tout le monde peut y trouver son compte, en fonction de ses propres goûts.

Le résultat du bureau pilote @res sera apprécié de tous !

SANDRA VH. – BP DE SAINT-NICOLAS

*Services efficaces
pour nos usagers*

@resChange

@resChange :
plus de flexibilité
dans nos cuisines



Difficulté



Budget



4 réunions préparatoires
+ 2 jours avec un
formateur externe



Nombre de
personnes



L'introduction d'@res au 1^{er} septembre 2015 a été un changement important du point de vue de la culture, de la responsabilisation et de l'autonomie pour tous les agents du service *Comptabilité-FIN*. Elle a également conduit à une nouvelle façon de travailler où les 3 valeurs de la CAPAC, « esprit d'équipe, respect, engagement », prennent tout leur sens.

Du point de vue du travail, une nouvelle organisation, qui impacte la répartition des tâches au sein de l'équipe et qui maximise la polyvalence et la flexibilité des agents, a collégialement été mise en place.

Lors de la journée de télétravail, l'efficacité et la productivité sont optimisées. Plus de calme et moins de dérangement, entre autres dû aux appels téléphoniques, permettent plus de concentration.

Et la suppression du pointage est très bien accueillie. Elle permet de mieux concilier vie professionnelle et vie familiale.

FABIEN D. – FIN

Flexibilité – autonomie

Skype for business (Lync)



Difficulté



Budget



Nombre de personnes

Skype for business (Lync) : un nouveau liant

Le nouveau liant au sein des cuisines de la CAPAC est « Skype for Business » (dans un passé très récent, mieux connu sous le nom de Lync). Outre la session de chat standard que tout le monde connaît certainement, il est également possible de voir très vite si un collègue est disponible et où il est en train de travailler. En quelques clics, il est possible de partager ses écrans d'ordinateur, de parcourir ensemble un dossier épineux ou de se poser mutuellement quelques questions. Il est très facile d'assurer le suivi et de discuter de dossiers de toutes sortes... Les premiers dégustateurs ayant déjà testé Skype for Business ont déjà pu en apprécier les bienfaits !

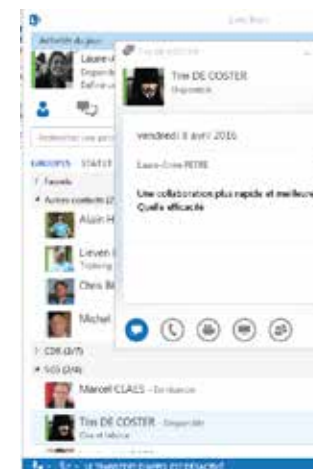
Et les cuisines continuent de tourner : nous sommes en train d'examiner la possibilité d'y ajouter la téléphonie, voire même plus tard la vidéophonie... Qui sait... Une première étape consistera à permettre aux collaborateurs de s'appeler via leur PC, un must pour tous ceux qui entrent dans le télétravail. Une deuxième étape consistera en l'intégration complète de la téléphonie...

LIEVEN D. - ICT

Depuis quelques mois, nous disposons d'un nouvel instrument de travail : Lync. Il s'agit d'un outil de chat ou d'une manière plus rapide de communiquer avec ses collègues. Mais malheureusement, actuellement, une grande partie des bureaux n'en disposent pas encore. Pour notre bureau de Louvain, qui travaille avec une antenne à Diest, l'utilité de cet outil est plus que prouvée : un des bureaux peut facilement demander des informations disponibles dans l'autre bureau. Quel avantage pour nos clients qui peuvent ainsi être aidés rapidement et efficacement !

On peut également rapidement demander des informations à un collègue au sein même du bureau sans devoir se déplacer et sans déranger les autres.

LINDA M. – BP DE LOUVAIN



Collaboration plus rapide et meilleure = plus d'efficacité

SharePoint



Difficulté



Budget



Nombre de personnes

SharePoint : un buffet très bien garni

En tant que plateforme, SharePoint offre un large éventail de possibilités en matière de collaboration et de gestion des documents. Elle propose toute une série de buffets richement fournis avec d'innombrables combinaisons et friandises à découvrir. Mais pour être sûrs que cette découverte culinaire mélangeant différents goûts ne soit pas trop indigeste, nous nous attaquerons aux buffets un par un...

Les premières solutions que nous proposons sont une plateforme de collaboration interne à chaque service et une plateforme de gestion pour, entre autres, les réunions du Conseil de Direction. L'objectif est une implémentation progressive. Le défi n'est pas tant technique mais réside principalement dans la transmission d'une nouvelle façon de travailler. Alors que, dans le cadre d'une structure de serveurs traditionnelle, vous devez savoir où un certain dossier se trouve, au sein de la structure SharePoint, vous devez surtout effectuer une recherche d'informations sur la base de termes de recherche corrects et à l'aide de métadonnées (données décrivant les caractéristiques de l'information).

LIEVEN D. – ICT

Dans le cadre de ce projet, notre division a été la première à pouvoir chercher des opportunités pour faire concorder notre façon de travailler avec l'évolution sociale qui se profile au sein des administrations publiques, avec un accent porté sur la durabilité, le travail numérique, le partage et la mise à disposition des connaissances et des informations, la collaboration virtuelle et l'augmentation de l'efficacité.

En procédant à une analyse approfondie de nos tâches et processus actuels, nous avons trouvé de réelles opportunités. Les premiers développements sont désormais finalisés et ont été testés en pratique par notre équipe au niveau de leur convivialité et de leur efficacité.

Nous ne pouvons cependant pas perdre de vue que le « Nouveau Mode de Travail » (New Way of Work) requiert également un soutien et un coaching de nos collaborateurs, de sorte que ces derniers puissent effectivement s'inscrire dans cette nouvelle philosophie et cette nouvelle logique.

MARCEL C. – SGS

New Way of Work

Migration du mainframe



Difficulté



Budget



Nombre de
personnes

**Migration du
mainframe : un
classique revisité**

La migration du mainframe est un véritable défi pour la division ICT de la CAPAC. La tâche actuelle de notre mainframe est de traiter chaque jour toutes les données qui nous parviennent d'une manière ou d'une autre (via l'assuré social, via nos collaborateurs ou partenaires, par le biais des réglementations...) et de veiller à ce que les paiements puissent être correctement « servis ».

Mais notre mainframe peut être comparé à un ancien four : il est encore en parfait état pour poursuivre le travail qui lui a été confié mais le coût et l'énergie pour en maintenir le bon fonctionnement sont exorbitants...

Il est donc grand temps de veiller à un traitement complet dans un nouveau four plus économique (serveurs Windows standards). Nous allons pour cela essayer de changer le moins possible les ingrédients et la préparation : ce sera déjà un exploit de pouvoir préparer dans ce nouveau four, avec succès et goût, les recettes déjà testées.

LIEVEN D. - ICT

*Nouvelles technologies
= nouvelles solutions
= meilleure qualité des services*



Citrix



Difficulté



Budget



Nombre de personnes

Citrix : un plat simple apprécié de tous



Citrix est la recette de base qui compose les postes de travail de la CAPAC : elle est faite du juste mélange d'outils et de programmes permettant de piloter le travail quotidien de nos collaborateurs. Ces derniers peuvent même encore adapter en partie ce mélange à leur goût, mais le principal c'est qu'ils peuvent faire apparaître comme par magie leur environnement de travail depuis n'importe quel poste de travail Citrix...

L'assaisonnement de la variante *télétravail* de notre recette « Citrix avec une pointe de VPN » n'a pas été chose facile et a causé quelques déboires, mais le résultat final est désormais apprécié ! Et c'est pour cela que nous travaillons : voir les mines réjouies de nos clients. Le dur labeur effectué dans les cuisines d'ICT a porté ses fruits...

Et nous continuons sans cesse de chercher de nouvelles variantes pour notre recette de base : une variante *télétravail* sans VPN, une version adaptée pour les *roadwarriors* (c'est-à-dire les personnes qui sont très souvent sur la route et qui aimeraient une version plus substantielle)... Suffisamment d'idées donc pour faire tourner nos cuisines à plein régime.

Dans le cadre du projet @res, nous avons dû migrer vers un nouvel environnement de travail commun appelé Citrix. Son implémentation s'effectue bureau par bureau.

Pour ceux qui en disposent déjà, ce nouvel outil propose plusieurs avantages :

- La centralisation des données (sécurité) ;
- La possibilité de se connecter sur n'importe quel poste de travail en conservant le même environnement ;
- La mise à jour simultanée des logiciels pour tous les utilisateurs ;
- Et en prime : un nouveau canal interne de communication directe (Lync) facilitant les contacts et la collaboration entre collègues, qu'ils soient en télétravail à domicile ou dans un autre bureau.

Mais Citrix nécessite une connexion vers le serveur central, ce qui rend le démarrage et l'accès aux applications plus lents.

Ce problème devrait toutefois être prochainement résolu, et j'espère ainsi pouvoir bénéficier de tous les avantages de ce nouvel environnement de travail pour une prochaine intégration de mon équipe dans le projet @res.

LIEVEN D. – ICT

LUC W. – BP DE CHARLEROI

+/- 100 postes de travail basculés en Citrix

Pour une CAPAC apprenante : suivons les précieux conseils de nos grands-mères

Les trucs de grand-mère, ces fameux « remèdes de bonne femme », tout le monde en connaît forcément un ou deux, voire plus. Pour nous aider au quotidien, rien de tel que ces trucs et astuces, que ces remèdes à l'efficacité prouvée. Certaines de ces recettes ont été un peu oubliées, voire méprisées parce que trop basiques, et sont remises au goût du jour, pour notre plaisir, notre bien-être, notre confort et notre santé.

Voici notre suggestion de recette « Grand-mère » :

Soupe de légumes variés

Ingrédients (pour 4 personnes) :

- 2 poireaux
- 1 carotte
- 1 branche de céleri
- 3 tomates
- 1 courgette
- 1 oignon
- 2 cuillères à soupe de fines herbes (persil, ciboulette, basilic)
- 1 cuillère à soupe de crème fraîche (allégée si vous le souhaitez)
- 1,5 l d'eau

Préparation :

1. Laver et parer les légumes, puis les couper en petits morceaux. Mettre à bouillir 1,5 l d'eau dans une cocotte et, une fois à ébullition, y plonger les légumes. Laissez cuire à feu doux pendant 1h.
2. Mixer ensuite le tout et saupoudrer de fines herbes.
3. Au moment de servir, déposer une cuillère de crème fraîche (et dessiner un décor dans la soupe pour apporter une petite touche d'originalité).

Source : <http://www.cuisineaz.com>



PRINCE2@res



Difficulté



Budget



Nombre de personnes

PRINCE2@res : une recette miracle pour les intolérants aux projets

PRINCE2@res est le nom de la méthodologie de projet de la CAPAC, notre nouvelle façon de travailler autour et au sein de projets. Cette méthodologie a été développée en hiver et au début du printemps 2015, via le projet intitulé PRINCE2@res.

Ingrédients :

- Des processus détaillés pour la gestion des projets au sein de l'organisation ;
- Une description des différents rôles et des différentes responsabilités au sein de cette nouvelle méthodologie de projet ;
- Une large boîte à outils permettant aux Project Managers de se lancer seuls dans le cadre de leurs propres projets.

De plus, en avril, mai, novembre et décembre, quelques workshops ont été organisés pour les Project Managers afin de leur apprendre à préparer eux-mêmes PRINCE2@res.

Espérons qu'à partir de 2016, de nombreux projets soient au menu, accompagnés de cette délicieuse sauce méthodologique.

HADWICH R. - PMO

Avant PRINCE2@res, il n'y avait aucun accord clair concernant la manière dont les projets devaient être exécutés et délivrés. Ainsi, les clients n'obtenaient pas toujours ce qu'ils avaient réellement demandé ou alors le produit était délivré très tard.

Grâce à PRINCE2@res, il y a du changement ! En effet, cette méthodologie permet de gérer le fonctionnement des projets de manière structurée. Elle nous permet de savoir concrètement ce que le client désire, sous quelle forme et quand la livraison doit avoir lieu. On observe également une amélioration en matière de communication au sein de l'équipe. Les collaborateurs qui ne sont pas directement en contact avec le client connaissent désormais mieux leurs tâches et peuvent apporter une aide plus ciblée en vue de faire apparaître le produit souhaité dans l'assiette du client.

En 2015, nous avons déjà testé à plusieurs reprises les principes de PRINCE2@res. Tout ne se déroule pas encore à 100% comme il le faudrait et des adaptations sont encore nécessaires, mais les premiers résultats sont déjà très prometteurs.

PIETER S. - ORG

Gestion des projets améliorée

@resMan



Difficulté



Budget

Nombre de
personnes

@resMan : comment devenir un bon chef-coq ?

Un feed-back 360° et une formation d'équipe, telles étaient les premières étapes d'@resMan en 2014. En 2015, ces actions ont été poursuivies. De plus, les dirigeants des groupes pilotes ont eu l'opportunité de suivre une formation de deux jours intitulée « Diriger à distance ».

Un choc pour l'un, un véritable « eyeopener » pour l'autre, une confirmation d'être sur la bonne voie pour un troisième... Nous pensons en tout cas que cela a fait la différence pour tous ceux impliqués dans ces actions.

Avec les coaches internes d'@resChange, nous espérons fournir un réel point de référence aux groupes pilotes pour s'engager sur une nouvelle voie, la voie d'@res et du nouveau monde de travail.

KAREN VT. – HRM

L'axe @resMan du programme @res met essentiellement l'accent sur le coaching et le leadership dans le cadre du changement de culture visé.

En tant que dirigeant du service Budget et Comptabilité, j'ai été assisté dans le soutien et la gestion de mon équipe via, d'une part, un feed-back 360° préalable donné par mes collègues directs et des personnes externes d'instances de contrôle, et d'autre part, une formation « Gestion d'une équipe lorsque la présence au sein du bureau n'est plus la norme ».

J'ai accueilli les résultats du feed-back 360° de manière positive car cette évaluation a contribué à exprimer avec des mots ma façon de diriger. Ce feed-back et ma formation m'ont en outre permis de davantage me développer.

FREDERIK V. – FIN

13 feedbacks 360° réalisés



Formation de base

Formation de base : une nouvelle recette pour un meilleur rendement



Difficulté



Budget

3 semaines pour une
formation de baseNombre de
personnes

« Et si le Contact Center apportait son aide pour délivrer la formation de base aux nouveaux collaborateurs des bureaux de paiement et du Contact Center ? » C'est le responsable du Contact Center lui-même qui est à l'origine de cette proposition. Un gagnant-gagnant-gagnant en pleine préparation : le Center of Excellence Learning & Development offrirait ainsi plus de flexibilité au niveau de la délivrance de la formation de base aux nouveaux arrivants, les collaborateurs du Contact Center jouiraient d'un nouveau défi et d'une variation dans leur travail quotidien qui serait la bienvenue et les bureaux de paiement pourraient ainsi accueillir un nouveau collaborateur plus vite autonome sur le terrain.

L'évaluation après le premier essai a confirmé le résultat espéré et tout le monde a pu y goûter. Entre-temps, plusieurs nouveaux collaborateurs ont été formés suivant cette nouvelle recette. Nous essayons à chaque fois d'un peu mieux ajuster l'assaisonnement, mais la recette de base est déjà en soi une réussite !

KAREN VT. – HRM

La réglementation du chômage est de plus en plus complexe et les applications informatiques à utiliser sont multiples.

Auparavant, le nouveau collaborateur recevait une formation de base théorique à Bruxelles et était formé sur le terrain, dans le bureau régional, par ses collègues. Tout était à faire.

Notre dernière arrivée est, elle, passée par le Contact Center. Elle connaissait déjà partiellement les applications (uniquement en consultation sans accès aux créations et modifications) et avait déjà été en contact avec la clientèle par téléphone ou courriel. Elle avait donc déjà eu affaire aux explications peu claires et à l'agressivité de certains clients.

Sa formation pratique au bureau a été rapide et elle a été très vite autonome au guichet.

Si le Contact Center a une charge de travail supplémentaire par ce passage dans son service, c'est toutefois tout bénéfice pour le bureau qui accueille le nouveau collaborateur.

MARTINE DB. – BP DE WAVRE

8 formations de base pour 20 agents

Contrôle interne



Difficulté



Budget



Nombre de personnes

**Contrôle interne :
ingrédient
indispensable
de notre cuisine
quotidienne**

Le contrôle interne ou gestion organisationnelle n'est pas une nouveauté. On y fait appel en vue d'obtenir une certitude raisonnable que les objectifs de l'organisation ou du service sont bel et bien réalisés. Tout le monde l'applique au quotidien, même sans en être parfois conscient.

En 2015, nous avons essayé de structurer le développement de notre système de contrôle interne. Ainsi, nous avons débuté la description des processus en vue de pouvoir rapidement identifier les risques éventuels. Sur la base d'un cadastre des processus menés au sein des bureaux, chaque bureau a mis par écrit un ou plusieurs processus. Et les risques éventuels y ont été reliés. Ces processus sont maintenant évalués et traités dans le logiciel BPM.

Il ne s'agit là que d'une première étape. Une seconde étape consistera à analyser davantage les risques et à proposer d'éventuelles mesures. La dernière phase reliera le tout à un système de mesurage et de rapportage.

PIETER S. – ORG

Dans le cadre de la gestion des dettes, nous avons décidé de contrôler chaque jour les paiements au niveau de leur justesse afin de limiter les éliminations et les rejets émis par l'ONEM.

De 14h30 à 15h00, les différents collègues-payeurs s'échangent les paiements effectués en vue d'un contrôle respectif.

Avant que quelqu'un ne procède à la suppression d'un paiement erroné, une discussion a lieu avec la personne ayant effectué le paiement de sorte qu'il y ait un accord pour, soit supprimer le paiement, soit toutefois l'exécuter.

Au début, nous étions un peu mal à l'aise ; mais maintenant, nous nous sommes acclimatés et nous sommes tous satisfaits quand, chaque mois, nous constatons que nous avons atteint la norme de la division ORG au niveau des éliminations et des rejets.

Ces actions requièrent en effet du temps, mais ce temps « perdu » est largement rattrapé au moment de la finalisation des listes de vérification.

Nous continuerons sur cette voie en 2016 !

ANITA M. – BP DE COURTRAI

Processus de travail uniformes

Pour une CAPAC performante : quelques ingrédients à toujours avoir sous la main !

Pour ne pas se laisser prendre au dépourvu par nos horaires chargés lorsque vient le temps de préparer le repas du soir, il faut que notre frigo et notre garde-manger regorgent d'aliments nutritifs et variés qui nous permettront de cuisiner des petits plats appétissants en un clin d'œil !

Voici notre suggestion de recette italienne :

Cannellonis à la ricotta et au bœuf

Ingrédients
(pour 3 personnes) :

- 2 oignons
- 1 bouquet garni
- 1 petite boîte de concentré de tomate
- 1 boîte de tomates concassées
- 350 g de viande hachée
- 1 pot de ricotta (250 g)
- 1 sachet de mozzarella râpée
- Parmesan
- 1 boîte de cannellonis (crus)
- Huile d'olive
- Sel, poivre

Préparation :

1. Mixer un oignon et le faire revenir dans une poêle avec un peu d'huile d'olive. Une fois que l'oignon commence à colorer, ajouter la boîte de concentré de tomates. Saler et poivrer. Laisser cuire 5 minutes en remuant régulièrement. Puis, ajouter les tomates concassées. Faire réduire pendant 20 minutes. Ajouter le même volume d'eau que de tomates concassées et laisser à nouveau réduire. Réserver la sauce obtenue.
2. Mixer le second oignon et le faire revenir dans une poêle huilée avec la viande hachée. Saler et poivrer. Faire cuire en remuant régulièrement afin que l'oignon ne brûle pas.
3. Rassembler tous les ingrédients de la farce. Mélanger dans un saladier la ricotta, la mozzarella râpée et le parmesan (au goût). Une fois que le mélange est homogène, ajouter la viande hachée. Bien mélanger.
4. Mettre les deux préparations à disposition afin de procéder au montage des cannellonis.
5. Remplir à la main chaque cannelloni du mélange ricotta/viande. Les mettre dans un plat allant au four, recouvrir généreusement de sauce, parsemer de mozzarella râpée et enfourner à 210°C pendant 30 minutes.

Source : <http://cuisine.journaldesfemmes.com>



OPTICOMBO



Difficulté



Budget



Nombre de personnes

Établir un menu pour l'optimisation de la comptabilité des bureaux : tel est l'enjeu ! Alors que nous avons dans un premier temps pensé à développer rapidement un restaurant fast food pour un quick win, nous nous sommes petit à petit rendu compte qu'il fallait plutôt établir un menu à cinq plats, tous accompagnés de vins adaptés.

La composition de la carte est complexe et le choix des ingrédients est très vaste. D'une part, les goûts doivent bien se marier, mais d'autre part, chaque plat doit être séparément reconnaissable. Comptabilité, gestion de dettes, mouvements de dettes et fiscalité : ce sont tous des plats bien distincts. Un grand défi est que le timing soit sous contrôle de sorte que tout puisse être servi à temps et dans le bon ordre.

Le temps où chacun cuisinait son petit plat dans son arrière-cuisine est révolu : tout sera désormais préparé et envoyé au sein d'une cuisine centrale par un certain nombre de chefs-coqs spécialisés.

Pour la finalisation du menu, il faudra cependant encore un peu attendre, mais nous espérons à terme pouvoir recevoir nos clients pour un repas digne de ce nom.

DANY M. – BP DE BRUGES

OPTICOMBO pour
« Optimisation de
la Comptabilité » :
un menu
gastronomique



e-Pay



Difficulté



Budget



Nombre de personnes

e-Pay : un nouveau choix au menu du Paiement



Dès le départ, le projet e-Pay avait un double objectif : d'une part, le but était de donner un nouveau « look & feel » aux anciennes applications « green screen » qui existaient depuis déjà 20 ans, mais d'autre part, il fallait également incorporer davantage d'intelligence, de sorte que les paiements puissent être plus rapides et plus précis.

Les premiers résultats du projet ont été connus en 2014, avec un volume de 3.462 paiements effectués. En 2015, des modules supplémentaires ont été développés, faisant ainsi grimper les paiements exécutés à 84.068. De plus, afin de suivre le rythme imposé par le secteur, nous avons également intégré les paiements électroniques (sur la base de la carte de contrôle électronique). L'objectif est de pouvoir d'ici 2016 effectuer tous les paiements via cette nouvelle application.

CHRIS B. - ICT

e-Pay est le nouveau programme utilisé par le service Paiement. Il permet l'indemnisation du chômage temporaire et, depuis peu, des vacances jeunes et seniors.

Cette application fonctionne par comparaison des données fournies par l'employeur avec, d'une part, les informations dont nous disposons dans notre programme e-Future et, d'autre part, les données enregistrées à l'ONEM.

Les données capitales pour le paiement, comme le numéro d'entreprise, l'horaire presté, les jours à indemniser, etc. sont déjà encodées. Cela limite donc les erreurs de frappe. La qualité de l'indemnisation est améliorée, ce qui entraîne une diminution des rejets par le service vérification de l'ONEM.

Nous attendons avec impatience l'intégration des autres types de paiement dans cette application et surtout, nous espérons l'évolution du programme qui nous permettrait aussi d'indemniser les cas plus complexes comme par exemple le chômage temporaire pour un allocataire ayant plusieurs employeurs, les compléments faisant suite à une déclaration modificative de l'employeur...

MARYSE D. - BP DE MONS

2014 = 3.462 paiements

2015 = 84.068 paiements

Document Management



Difficulté



Budget



Nombre de personnes

Document Management : du pot-au-feu à la cuisine moléculaire

Au sein de la CAPAC, plusieurs services sont en contact avec l'utilisateur : les bureaux de paiement, le Contact Center, en passant par la Cellule de gestion des dettes et le service juridique. Afin de rationaliser ces contacts et d'obtenir un aperçu et un suivi de tous les contacts échangés entre la CAPAC et l'utilisateur, nous avons lancé le projet Contact Management (gestion des contacts). Ce projet est en plein développement et s'achèvera en 2016.

Un dérivé de ce projet, qui entre-temps a déjà été traité, est le DMS ou Document Management System (système de gestion des documents). Le DMS a pour objectif d'informatiser toutes les données qui sont nécessaires pour constituer un dossier de chômage. Cette numérisation des documents offre un certain nombre d'avantages :

- Elle permet de réduire le classement papier au sein des bureaux ;
- Toutes les données sont reprises dans l'écran de notre application, ce qui simplifie le suivi du dossier tant au sein du bureau qu'à distance (entre autres au sein du Contact Center) ;
- ...

Aujourd'hui, lorsqu'un document « papier » arrive, nous l'encodons dans e-Future. Il est ensuite souvent scanné. À cela s'ajoutent les documents électroniques qui proviennent des employeurs, des partenaires sociaux... Toutes les données de nos usagers sont encodées ou importées dans le « post-in » et dans la carrière de l'utilisateur.

Tout cela nous a obligés à changer nos méthodes de travail... Et ce ne fut pas toujours facile !

Mais les avantages sont nombreux !

Les données qui restent ainsi en mémoire sont consultables par tous les agents de la CAPAC, ce qui permet à nos collègues du Contact Center de répondre plus facilement à nos usagers.

Ces données sont aussi exploitables par d'autres programmes. En effet, notre application e-Pay vérifie certaines données pour améliorer la qualité des paiements.

Ainsi, au prix d'une adaptation de nos méthodes de travail, nous avons une bien meilleure traçabilité des dossiers, ce qui permet un travail plus efficace.

THIERRY H. – BP DE LIÈGE

PIETER S. – ORG

Meilleure traçabilité



OCR



Difficulté

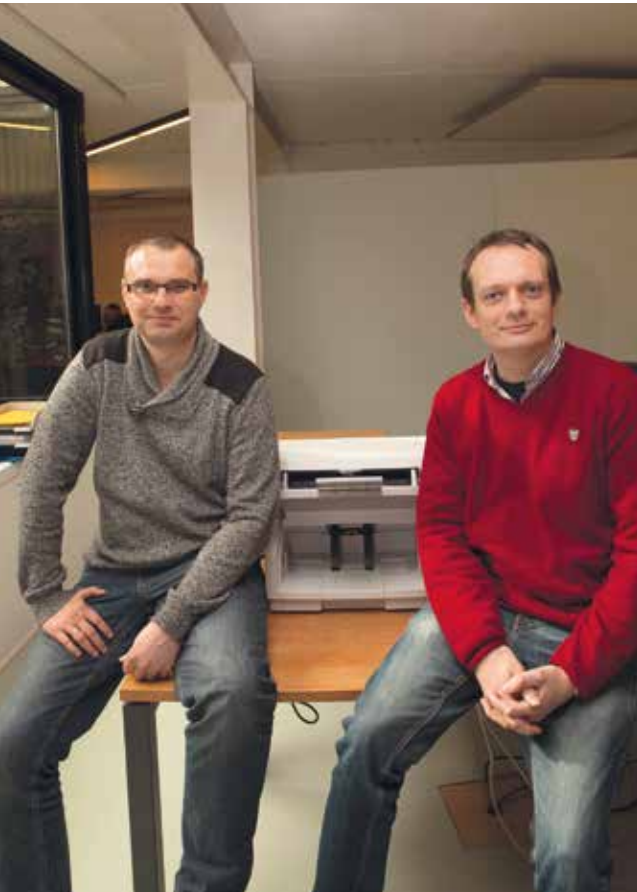


Budget



Nombre de personnes

OCR : un ingrédient pour une cuisson à distance plus facile



En 2015, le service Comptabilité, par le biais de son projet Optical Character Recognition (OCR), a numérisé et automatisé la tâche manuelle « gestion et traitement des factures et des notes de crédit » via un logiciel d'extraction spécifique.

Cette nouvelle solution répond au principe de traçabilité du contrôle interne et offre de nouvelles possibilités de recherche et un archivage comptable virtuel.

La solution OCR s'inscrit totalement dans le cadre du travail à distance de la nouvelle culture (à l'ère étant donné que les collaborateurs ont désormais accès, en permanence et n'importe où, aux informations numériques.

FREDERIK V. - FIN

Avec le logiciel ELO dans OCR, la division FIN poursuit sa modernisation grâce à une interaction avec les logiciels déjà présents (PIA pour la comptabilité et EPM pour les achats).

Le projet OCR a été développé afin de réduire au maximum les tâches des intervenants dans le processus du paiement des factures. C'est en effet le gestionnaire de dossiers du service Patrimoine qui scanne toutes les factures et qui les introduit dans un workflow électronique d'approbation avant sa mise en paiement dans Isabel.

OCR constitue désormais un gain de temps pour les collègues (avec des données directement accessibles) et offre un archivage numérique de toutes les factures traitées et un suivi du circuit d'approbation.

GRÉGORI F. - FIN

Facilité

Pour une CAPAC exemplaire au sein de la sécurité sociale : rien de telles que les idées d'un chef étoilé

L'exemplarité comporte l'idée de modèle et d'être connu ou reconnu.

Voici notre suggestion de recette d'un chef étoilé :

Mousse au chocolat et au caramel de Christophe Adam

Ingrédients
(pour 8 personnes) :

- Pour le caramel : 70 g de sucre semoule, 33 cl de crème liquide fleurette
- 1 œuf
- 200g de crème fleurette
- 100 g de chocolat noir à 64 %
- Quelques perles en chocolat pour la déco

Préparation :

1. Cuire le sucre en poudre à sec pour obtenir un caramel assez foncé ; décuire en ajoutant les 33 cl de crème fleurette.
2. Verser une partie du caramel sur le jaune d'œuf, mélanger, puis ajouter le reste du caramel (attention le mélange ne doit pas dépasser 84°)
3. Faire fondre le chocolat au four à micro-ondes ; verser la crème au caramel chaude sur le chocolat et mélanger en émulsionnant
4. Fouetter les 200 g de crème en chantilly ; incorporer dans le mélange chocolat/caramel.
5. Monter le blanc d'œuf en neige et l'incorporer à l'appareil (non prévu dans la recette d'origine, mais j'aime « alléger » mes mousses au chocolat avec des blancs montés).
6. J'ai toujours un pot de caramel au beurre salé dans mon frigo, j'en dépose une petite cuillerée au fond des verrines
7. Répartir ensuite la mousse choco-caramel dans les verrines, décorer éventuellement avec des billes en chocolat et réserver au moins 2 heures au frigo.

Source : <http://www.assiettesgourmandes.fr>



Régionalisation des chèques ALE



Difficulté



Budget



Nombre de personnes

**Régionalisation
des chèques ALE :
lorsqu'un ingrédient
vient chahuter
notre savoir-faire**

À la suite de la sixième réforme de l'État, la gestion des chèques ALE a été transférée aux Régions.

En effet, après une période de transition d'un an au cours de laquelle les chèques fédéraux disparaîtront, les Régions seront les seules compétentes pour la gestion de ces chèques.

Pendant toute cette année 2015, les bureaux de paiement ont donc dû s'adapter en scindant l'expédition par type de chèques : bleus pour les fédéraux et roses pour les régionaux.

Afin de respecter le nouveau plan comptable imposé par l'ONEM dans le cadre de cette régionalisation, un nouveau module de comptabilisation était nécessaire. Les services FIN et ICT y ont travaillé et ce programme, actuellement en phase de test, sera bientôt disponible pour les comptables.

Le prochain défi en matière de comptabilité (voir recette Opticombo) est une centralisation de toutes les activités visant à soulager quelque peu le travail dans les bureaux de paiement.

PASCAL B. – BP DE LA LOUVIÈRE

Régionalisation

e-Procurement



Difficulté



Budget



Nombre de
personnes

**e-Procurement :
une nouvelle
batterie de cuisine
pour les marchés
publics**

Depuis plusieurs années, la publication des avis de marchés publics lancés par la CAPAC est effectuée via le site e-Procurement. Celui-ci comporte plusieurs applications (e-Notification, e-Tendering, e-Catalogue, e-Awarding). La publication via e-Notification est gratuite et permet une très large diffusion auprès des entreprises qui pourraient être intéressées à déposer une offre.

Par ailleurs, les sociétés qui le souhaitent peuvent introduire leur offre de manière électronique, via e-Tendering. À court terme, cette procédure d'introduction deviendra obligatoire. La CAPAC s'est donc conformée à ces instructions européennes et procède déjà depuis 2014 à l'ouverture des offres via le site e-Tendering.

ANNE B. – FIN



Une diffusion plus large !

Moteur salarial commun



Difficulté



Budget



60 jours
par homme

Moteur salarial commun : un ingrédient commun aux IPSS pour le paiement de nos salaires



Tout au long de l'année 2015, le Center of Excellence Payroll de la division HRM a parcouru un trajet de migration intensif pour pouvoir utiliser, au plus tard le 1er janvier 2016, un moteur salarial commun avec d'autres institutions de Sécurité sociale.

Au sein de l'Office national de la Sécurité sociale, un Service central des Salaires a été créé. Il sera mis au service des institutions adhérentes. Outre la gestion et la paramétrisation du moteur salarial, ce Service central des Salaires réalisera les déclarations obligatoires des employeurs des institutions et fournira aux agents tous les documents légaux via l'eBox.

Quelle est la plus-value de cette synergie ?

Le moteur salarial commun utilise un cadre réglementaire unique pour toutes les institutions. De ce fait, s'en est fini des interprétations divergentes en matière de réglementation et des différences de calcul des différentes composantes salariales.

De plus, la gestion centrale de ce moteur salarial permettra de faire des économies et d'augmenter l'efficacité.

Avant de nous lancer dans l'utilisation du moteur salarial commun au 1er janvier 2016, nous avons d'abord, en 2015, travaillé pendant 3 mois en parallèle, tant avec l'ancien qu'avec le nouveau système. Les résultats ont été comparés mois par mois et d'éventuelles adaptations ont eu lieu.

Ce fut une période difficile avec du travail et du stress supplémentaires pour toute l'équipe. Nous devons travailler sur 2 écrans en même temps, ce qui augmentait considérablement le risque d'erreurs et mettait notre concentration à rude épreuve. De plus, il fallait également assurer les tâches ordinaires dans les délais fixés et répondre aux demandes et questions de collaborateurs.

À partir de maintenant, nous pouvons cependant compter sur le soutien du Service central des Salaires, soutien qui se concrétise par des procédures uniformes, un service d'aide téléphonique..., ce qui favorise la qualité de notre travail.

D'une part, ce fut une expérience agréable et enrichissante que de collaborer avec les personnes du Service central des Salaires et d'autre part, nous sommes quand même soulagées que la phase de lancement se soit bien déroulée.

GEERT VH – HRM

ANITA V., HILDE G., ISABELLE D., SASKIA VN. ET SOFIE V. – HRM

Travail d'équipe

Gestion des compétences



Difficulté



Budget



18 mois



Nombre de personnes

Origine du plat :
cuisine du monde

Matériel de base :
les savoir-faire de nos cuisiniers

Temps de préparation :
98 jours de préparation bilatérale,
81 jours de formations pratiques, 10
jours de vulgarisation de la recette
et 10 jours de mise en commun des
recettes

Type de cuisson :
cuisson basse température en
bilatérales et passages intensifs au
grill pour les formations pratiques

Temps de cuisson :
18 mois

Nombre de convives :
579

En 2015, nous avons finalisé le recensement des compétences techniques pour l'ensemble des fonctions de la CAPAC en rencontrant les chefs de division / les chefs hiérarchiques et la plupart des agents concernés.

Chacun a mis la main à la pâte, avec engagement, pour élaborer les divers profils techniques afin de former cette magnifique pièce montée que sera la cartographie des compétences de notre institution.

Ce n'était pas prévu : grâce à une recette P&O de derrière les fagots, chaque profil technique a été « enfourné » dans Crescendo de façon structurée et est maintenant disponible pour les collaborateurs et leurs chefs.

En vue d'utiliser à bon escient ces ingrédients indispensables au travail quotidien, les évaluateurs ont pu participer à des workshops afin de se faire la main sur les objectifs de développement : pour la première fois, la saveur des compétences techniques peut être ressentie et expérimentée sur le terrain.

ANDRÉ D. – HRM



**Donnons du souffle
à notre potentiel!**
Développons nos compétences...



www.fedweb.belgium.be

be

Soucieux de développer une recette aux parfums appréciés par le business, nous avons œuvré, en collaboration avec les coordinateurs, à la validation des objectifs de développement cuisinés par les 13 groupes de « top chef ».

Les meilleurs de ces objectifs, quelque peu épicés et assaisonnés par nos coordinateurs étoilés, ont pu ensuite être partagés en objectifs de listes pour les 445 collaborateurs de nos cuisines décentralisées.

Avantages : gain de temps pour nos chefs, uniformisation de nos processus, « smarterisation » de nos recettes, et, nous l'espérons pour 2016, adaptation possible de notre plan de formations sur la base des défis culinaires proposés à chacun.

En 2016, nous projetons le lancement de la mise en œuvre d'un référentiel des compétences existantes et la mise à disposition d'un parcours d'intégration dont les ingrédients seront alignés aux compétences techniques exigées et souhaitées.

RENAUD C. - HRM

Le succès de cette recette requiert la capacité de scinder l'image de la personne et celle de la fonction. Idéalement, cette préparation s'effectue en parallèle par la ligne hiérarchique et par, au moins, un représentant de la fonction choisie ; chacun recevant l'appui d'un 'spécialiste en carrière'.

Une première étape consiste à lister toutes les aptitudes, génériques ou spécifiques, nécessaires à l'exercice optimal de l'activité. Chaque compétence technique reprend une brève description ainsi qu'une estimation du niveau de maîtrise attendu en la matière.

À ce stade, une période de décantation permet de remettre chaque élément en perspective et d'en objectiver davantage l'exigence. Il sera alors plus aisé d'aboutir à une validation commune lors du partage des résultats.

En cas de réussite, la grille ainsi consolidée définit à la fois les compétences techniques d'un profil idéal mais également les ingrédients à perfectionner durant l'apprentissage d'un métier.

CHANTAL DB. - ORG

Implication humaine 2015 = 1700 heures

CAPELO



Difficulté



Budget



26 jours



Nombre de personnes

CAPELO :
tous aux
fourneaux !

Origine du plat :

typiquement belge

Matériel de base :

un ordi ou laptop + fiche de traitement avec les services prestés

Temps de préparation :

quelques heures de formation intensive

Type de cuisson :

mijoté puis gratiné au four

Le projet CAPELO (**C**arrière **P**ublique **É**lectronique – **E**lektronische **L**oopbaanoverheid), initié depuis quelques années par le Service des Pensions du Secteur public (SdPSP), vise à créer une banque de données centralisée des carrières pour tous les agents du secteur public, statutaires et contractuels, afin de remplacer définitivement les dossiers papier par des dossiers électroniques et de permettre au SdPSP de délivrer au personnel du secteur public un aperçu de carrière et une estimation du montant de leur future pension. Il faut bien faire bouillir la marmite...

Toutes les données nécessaires (à partir du 1^{er} janvier 2011) sont transmises automatiquement via la DmfA (déclaration multifonctionnelle).

Toutefois, chaque institution publique devait transmettre les données antérieures à janvier 2011 pour le 31 décembre 2015.

600 carrières devaient être ainsi encodées manuellement. Tous les collaborateurs de la division HRM ont uni leurs forces pour se former rapidement à l'utilisation de l'application, assez complexe. Et chaque mardi, pendant 6 mois, nous avons tous mis la main à la pâte, sans faillir aux tâches récurrentes. Un chef-cuistot improvisé s'est déclaré volontaire. Dans l'équipe, il y avait déjà des sous-chefs pour initier les apprenti(e)s. À la fin du mois de juin, notre brigade était arrivée au plat de fromage, le dessert devant nous occuper pour le reste de l'année. Certains dossiers nécessitaient en effet des recherches approfondies pour éliminer les incompatibilités détectées par le système.

La recette du SdPSP n'a pas toujours été facile à suivre, mais elle semble avoir satisfait les papilles de nos collègues de la CAPAC puisque seule une quarantaine de remarques et/ou de demandes d'explications nous sont parvenues !

Luc D. – HRM

En 2015, un nouveau plat s'est ajouté à notre menu informatique : CAPELO

Pour moi, ce projet offre différents avantages :

- Les données enregistrées dans cette banque de données constituent la base du dossier de pension électronique, dossier qui sera actualisé tout au long de notre carrière ;
- Grâce à ce dossier électronique, les travailleurs du secteur public peuvent obtenir automatiquement une estimation de leur pension à venir à partir de leur 55^e anniversaire ou lorsqu'ils en introduisent une demande via le portail « mypension.be » ;

CAPELO est également une source de simplification administrative pour les employeurs. Avec la création de cette banque de données, ce n'est plus le dernier employeur qui doit se charger de la constitution du dossier. En effet, chaque employeur se doit désormais d'encoder les données en matière de rémunération et de temps de travail du travailleur.

INGRID S. – COORDINATRICE RÉGIONALE



BANQUE PUBLIQUE ÉLECTRONIQUE - ELEKTRONISCHE LOONBANK VLAANDEREN

Simplification administrative

Enlèvement et destruction des documents confidentiels



Difficulté



Budget



Nombre de personnes

**Enlèvement
et destruction
des documents
confidentiels :**

**le tri des
déchets
générés
dans nos
cuisines**

Début 2015, dans le cadre de la loi relative à la protection de la vie privée, le service Patrimoine a rédigé un cahier des charges pour l'enlèvement et la destruction de documents confidentiels.

En mai, ce marché a été attribué. La firme met à disposition de chaque bureau et à chaque étage de l'Administration centrale un ou plusieurs container(s) de différents volumes. Dans les bureaux, ces containers sont enlevés chaque trimestre et à l'Administration centrale et au BP de Bruxelles, ils sont enlevés tous les mois. Si nécessaire, un bureau peut demander un ramassage supplémentaire ou une adaptation du volume de son/ses container(s).

La firme a signé un contrat de confidentialité stipulant bien que les informations confidentielles de nos clients et de notre institution ne peuvent en aucun cas être rendues publiques.

JASMIEN N. – FIN

Depuis 2015, les papiers confidentiels sont rassemblés dans des containers fermés et sont enlevés tous les trimestres par une firme spécialisée.

Tout était une question d'habitude : avoir un si grand container bleu sur le lieu de travail... mais c'est pratique.

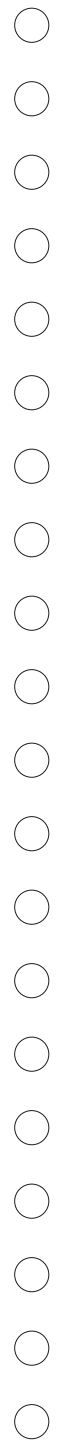
Il est maintenant très facile de trier : nous jetons nous-mêmes les documents confidentiels dans le container et les documents non confidentiels dans des boîtes qui sont emmenées lors des tournées de ramassage communales.

Les containers sont suffisamment grands. Alors même si on se demande s'il y a encore de la place, la plupart du temps, il y en a.

L'enlèvement se déroule également très bien, et si notre container devait être plein bien avant le jour du ramassage, le chef de projet règle sans problème un enlèvement supplémentaire.

KATLEEN DR. – BP DE HASSELT

74 ramassages en 2015

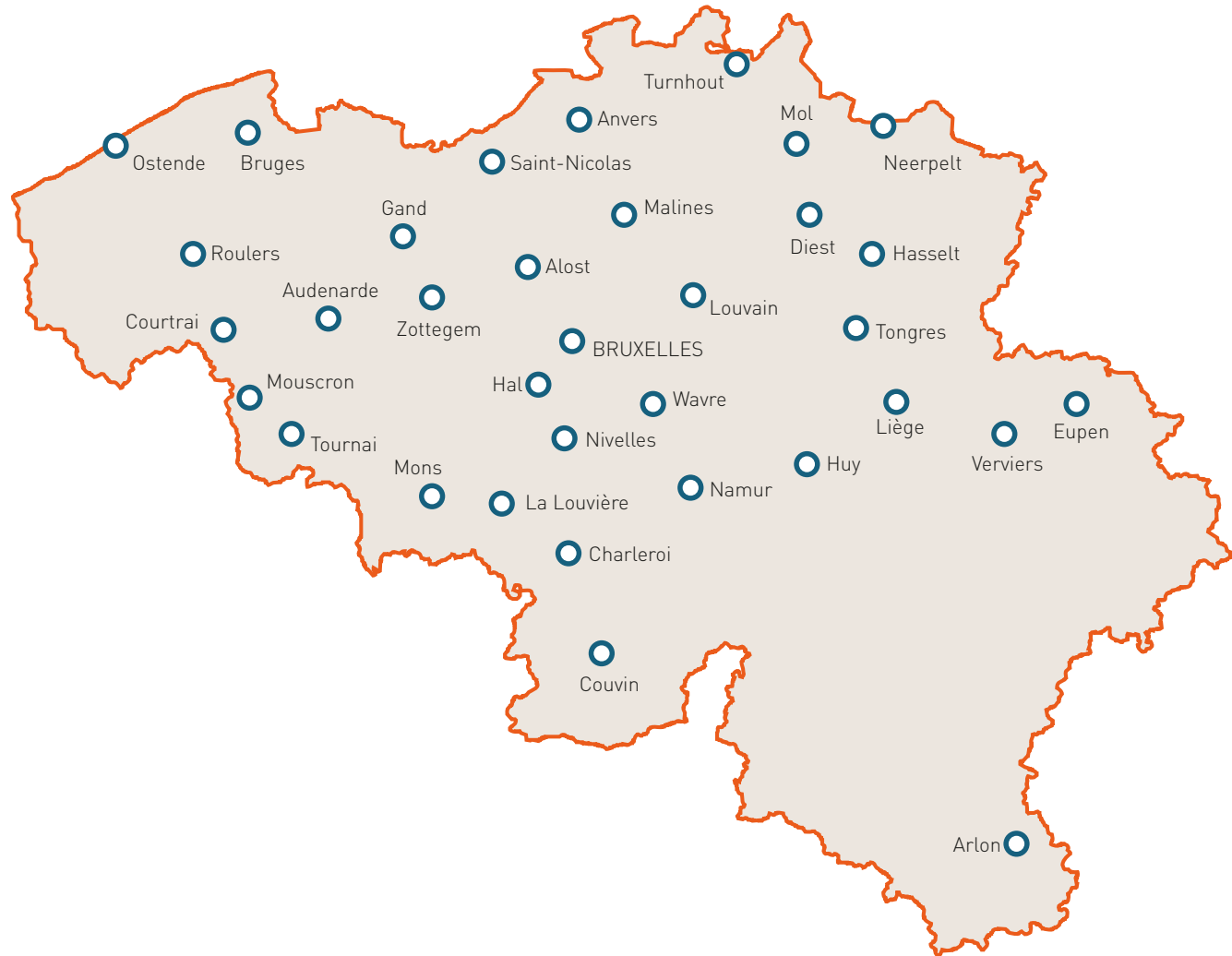


Cuisines

7. Nos infrastructures



La carte des bureaux



Notre infrastructure, une CAPAC en pleine évolution

HVAC Bruxelles : la surchauffe dans nos cuisines, c'est fini !

Les travaux de rénovation de notre bâtiment de la rue de Brabant ont pris fin en 2012. Une première occupation des lieux a cependant laissé paraître un inconfort thermique lors de la période estivale : d'importantes surchauffes ont été observées lorsque la température extérieure s'adoucit et lorsque les apports solaires et que le surplus d'énergie dégagée par les occupants réchauffent les locaux.

Afin de garantir une température agréable, il a fallu modifier l'installation initiale et mettre en place un système de ventilation nocturne : au cours de la nuit, la température du bâtiment est ramenée à un niveau optimal.

En outre, les diverses adaptations de l'installation ont permis l'amélioration de la ventilation des locaux et un meilleur contrôle de l'hygrométrie.

Ces travaux touchent à leur fin. Il reste encore à optimiser quelques réglages.

FRANÇOIS S. - FIN



Mons : patience et doigté pour la création de notre pièce montée !

La seconde et dernière phase de rénovation du bureau de Mons s'est achevée en 2015. S'agissant d'un bâtiment classé, les interventions relatives à la toiture et aux façades se devaient de répondre aux impératifs du département Patrimoine de la Région wallonne. Ainsi, des ardoises naturelles ont avantageusement remplacé l'ancienne couverture et, après l'application d'un nouvel enduit peint, la façade principale a retrouvé tout son éclat originel, grâce aussi à de nouveaux châssis aux lignes élégantes.

À l'intérieur, le plan de rénovation du bureau a été pensé et articulé autour d'un patio central, permettant d'optimiser l'accueil des usagers tout en diffusant une lumière naturelle dans l'ensemble des locaux. Auparavant sombres ou éclairés de manière artificielle, les espaces intérieurs offrent désormais une atmosphère conviviale aux usagers et aux collaborateurs.

JEAN N. - FIN





Nivelles : plus de confort dans nos cuisines

Début 2015, nous avons pris l'initiative de faire quelque chose au niveau de la situation des guichets, mauvaise et désuète. Nous avons dessiné un plan en fonction de la superficie disponible et en concertation avec les responsables du bureau.

Le mobilier et le confort des guichets ont été faits sur mesure par les ouvriers et grâce à la suppression d'un des murs, le bureau du responsable de bureau a été agrandi, de sorte que de petites réunions peuvent désormais y avoir lieu.

Le fonctionnement du bureau a été amélioré grâce au placement d'une barrière anti-bruit (porte double vitrage) et des bureaux satellites ont été prévus au premier étage afin de pouvoir accueillir des collaborateurs d'autres bureaux.

L'ensemble du bureau a été doté d'une nouvelle couleur et du nouveau mobilier a été placé au rez-de-chaussée.

Le câblage pour l'éclairage a été adapté et très bientôt, les nouveaux luminaires seront placés.

JEAN-PAUL DM. – FIN

Acoustique : du tintamarre des casseroles vers une ambiance feutrée

Une première occupation des locaux rénovés de l'Administration centrale a laissé paraître la nécessité d'améliorer le confort acoustique des espaces de travail. En effet, diverses nuisances sonores se sont manifestées selon les circonstances : réverbération, effet de pic sonore, bruits d'impact (talons), bruit de fond lié à la ventilation...

Ces inconforts acoustiques ont essentiellement nécessité la pose de panneaux acoustiques absorbants et de cloisonnettes séparatrices.

Ces travaux, réalisés en 2014 et 2015, ont permis de diminuer le niveau de bruit ambiant dans la salle des guichets et l'effet de réverbération dans les espaces de travail de type « open space ».

FRANÇOIS S. – FIN

Neerpelt : en attente d'une nouvelle recette

Notre bureau de Neerpelt est, depuis des années, le plus laid bâtiment du paysage de notre commune, avec un grand parking qui ressemble à un paysage lunaire. Pas très optimal donc pour attirer des clients ni pour l'image de notre institution. Par contre, l'intérieur est depuis des années un plaisir pour les yeux et a été très bien entretenu. Mais pour des raisons budgétaires, ce n'est plus possible.

Heureusement, en 2015, notre toiture a été entièrement rénovée... Plus de fuites donc en cas de fortes averses. Un plan a également été établi pour améliorer la disposition de nos guichets et garantir la vie privée de nos clients. Une amélioration de notre bâtiment a été mise au planning et nous pensons d'ores et déjà à des ingrédients supplémentaires pour obtenir un bureau élégant et efficient.

La meilleure solution serait bien entendu de déménager dans un meilleur endroit, comme cela avait été envisagé par le passé.

COR J. – BP DE NEERPELT



Antennes : une fusion de différentes brigades

La CAPAC a transformé un certain nombre de plus petits bureaux en antennes. Les usagers de nos services peuvent désormais se rendre aux guichets de ces antennes 2 jours par semaine. Quant aux tâches back-office de ces bureaux, elles sont centralisées dans un bureau principal.

L'objectif est d'augmenter la productivité de ces bureaux et d'utiliser le personnel de manière efficace. La centralisation ne peut cependant pas porter préjudice à la qualité de notre prestation de services et doit viser le bien-être des collaborateurs. Avec cette réorganisation, la CAPAC répond également aux réformes menées au sein de l'ONEM.

Fin 2015, les bureaux de Zottegem et d'Audenarde ont fusionné avec Gand, Diest avec Louvain et Couvin avec Charleroi. Hal a ensuite suivi et intégré le bureau de Bruxelles. La poursuite de l'intégration du personnel et l'assimilation des méthodes de travail au sein des bureaux principaux est un défi pour 2016.

ANDRÉ S. – COORDINATEUR RÉGIONAL

Après un peu d'hésitation quant à la date de lancement, nous sommes entrés depuis le 1^{er} octobre 2015 dans le système des antennes. Gand en tant que bureau principal et Audenarde et Zottegem en tant qu'antennes.

Au début, ce n'était bien entendu pas évident pour nos guichetiers de trouver une bonne méthode de travail pour mener tout à bien. Parfois, cela ressemblait fortement à la préparation d'un waterzooi gantois ! Un mélange de tout, mais sans très bien savoir quelle quantité pour chaque ingrédient.

Petit à petit, nos guichetiers ont trouvé les bonnes proportions, avec pour ingrédients principaux du poulet (poule de Zottegem) et des patates, du poireau, des oignons et des carottes (dans la réalité CAPAC : les cartes bleues, les cartes oranges, les courriers reçus et les impressions C2).

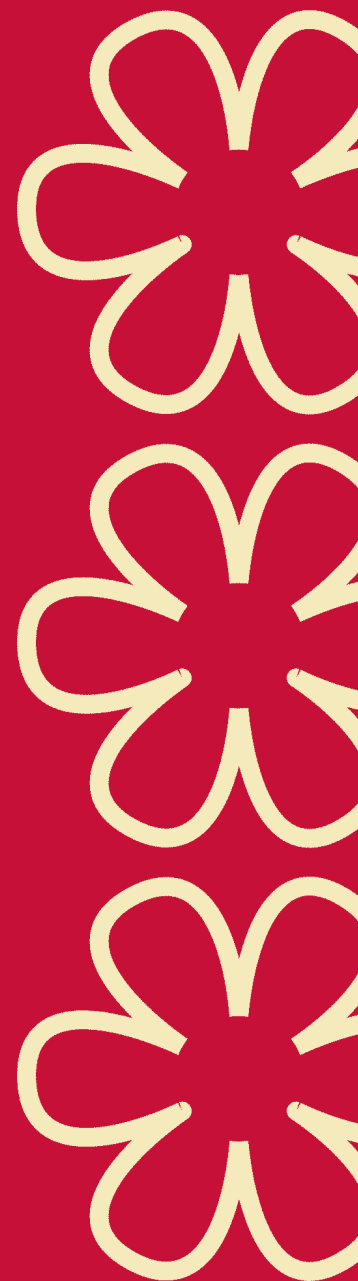
Entre-temps, quelques mois se sont déjà écoulés et notre ragoût mijote calmement. Nos guichetiers des antennes ont trouvé la bonne recette pour faire tourner correctement une antenne. Et notre bureau principal dispose désormais des bonnes épices pour pouvoir servir un produit final fantastique.

ERIC H. – BP DE GAND

Plus de productivité

Tables étoilées

8. Nos indicateurs de performance



Une organisation apprenante grâce à un management humain

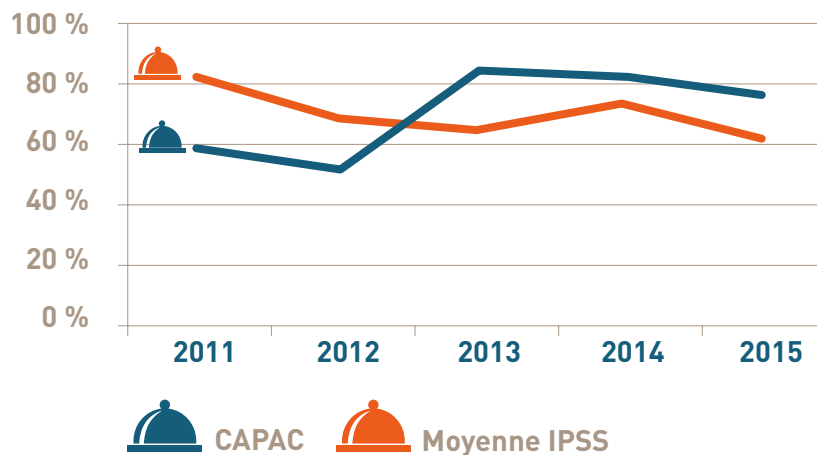
Comme les grands chefs, la CAPAC vise aussi les étoiles au guide Michelin. On retrouve d'ailleurs cela dans sa vision même :

Être une organisation apprenante qui mobilise tous ses talents pour qu'ils deviennent une référence au sein de la sécurité sociale.

Parlons de notre politique d'actions qui vient renforcer notre qualité de bon cuisinier : c'est en effet en développant les compétences de notre personnel et en posant des actions spécifiques que nous pourrions obtenir nos étoiles !

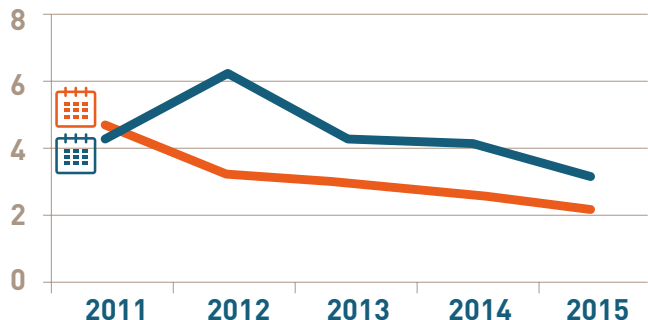
Nous vous présentons ci-après quelques données spécifiques à notre institution ou comparatives avec les autres IPSS¹.

76,92% d'actions réalisées de notre plan d'actions mis en place suite à notre enquête du personnel 2014



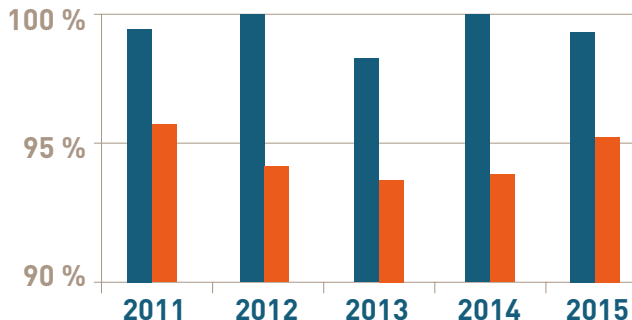
¹ Les données comparatives avec les autres IPSS de 2015 émanent du FED20 en date du 20 avril 2016.

3,18 jours de formation investis par la CAPAC en moyenne par équivalent temps plein



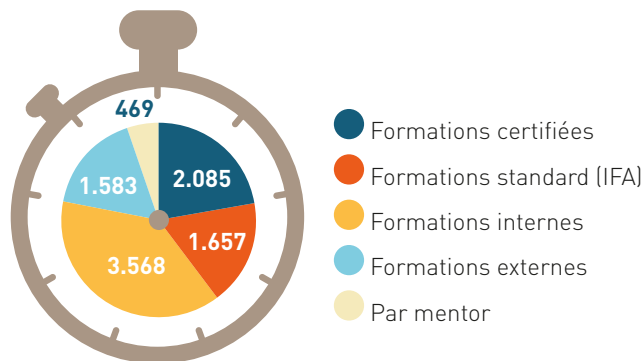
 CAPAC  Moyenne IPSS

Enveloppe budgétaire utilisée à 99,23%



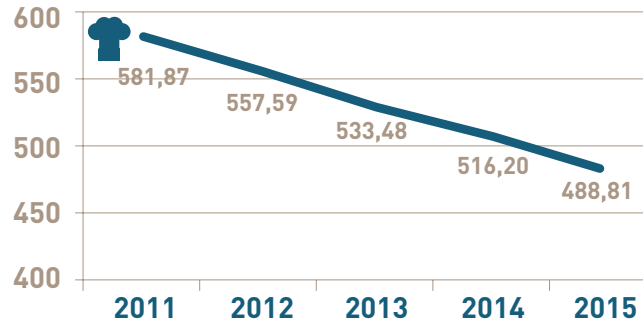
 CAPAC  Moyenne IPSS

9.365 heures de formation en 2015 pour renforcer et soutenir notre personnel dans sa mission

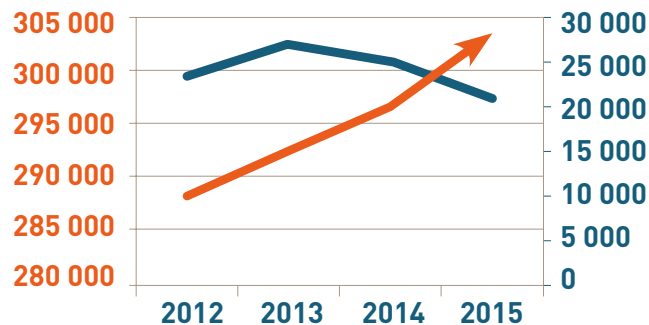


Cette utilisation quasi maximale de nos budgets est due à deux facteurs : l'obligation de réduire notre personnel (-5,3% depuis 2014) et l'augmentation de la charge de travail due à la complexification de la législation spécifique à notre secteur et à l'augmentation du nombre de dossiers à introduire à l'ONEM pour nos usagers (+2,51% depuis 2014), même si le nombre de nouvelles demandes a diminué.

- 5,31% d'équivalents **temps plein** depuis 2014

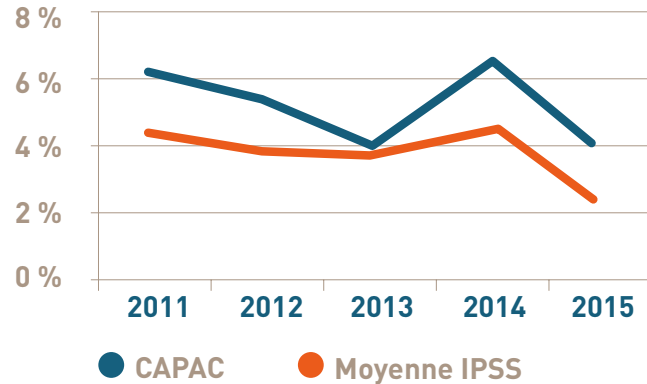


+ 2,51% de **dossiers introduits à l'ONEM** depuis 2014

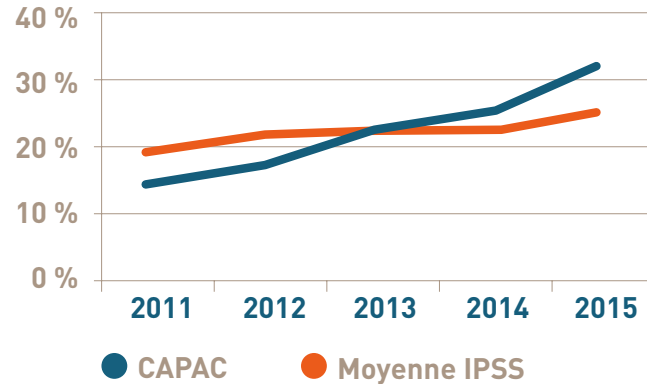


 Nombre de dossier introduits à l'Onem
 Nombre de nouvelles demandes

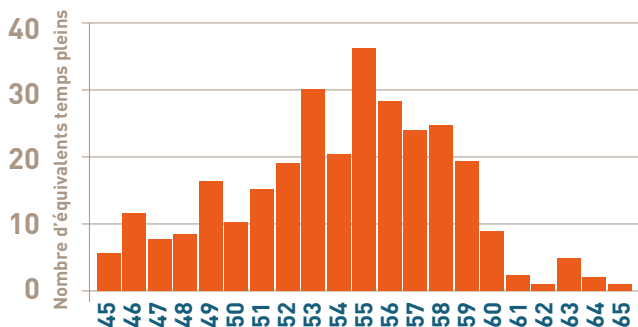
4,16 % de jeunes de **moins de 26 ans**, une meilleure proportion par rapport aux autres IPSS



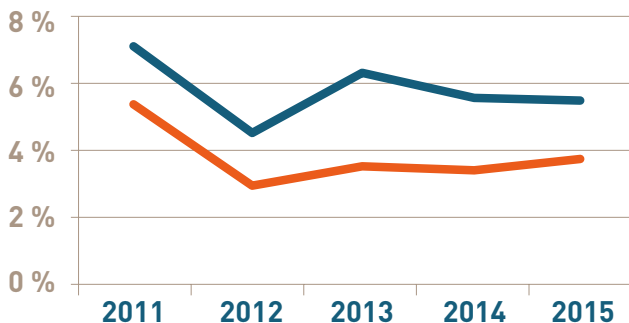
31,64 % de personnes ayant **plus de 55 ans**, un point d'attention particulier à avoir dans notre gestion des connaissances



Évolution du nombre d'ETP en fonction de l'âge



5,71% de mobilité interne* de notre personnel

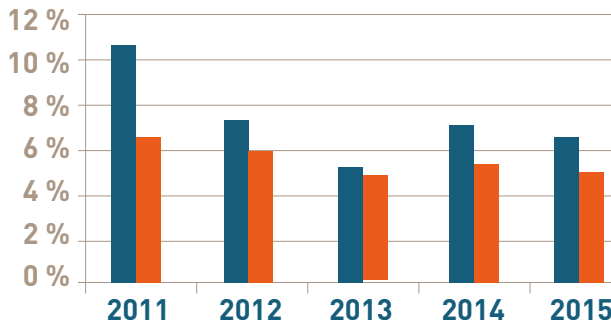


 CAPAC  Moyenne IPSS

* La mobilité interne concerne donc les promotions, les transferts et mutations, les changements de fonction et l'accès au statut.

Pour un maximum de win-win, nous souhaitons rencontrer les besoins individuels de nos collègues, et par là même augmenter leur satisfaction, tout en nous permettant de trouver des solutions tenant compte de nos différents besoins.

6,31% de turn over*, très acceptable dans le contexte actuel

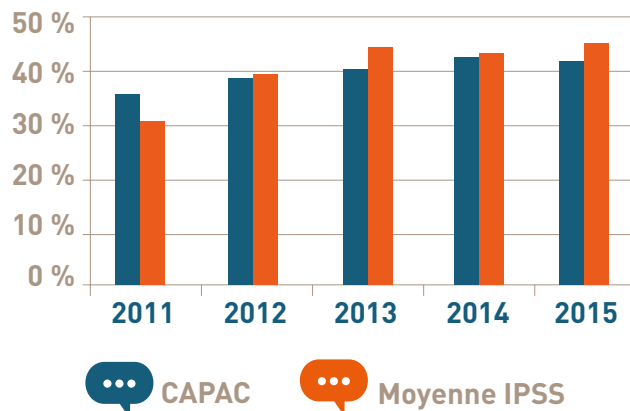


 CAPAC  Moyenne IPSS

Le turn over génère des changements dans la gestion des équipes, des formations nécessaires, etc.

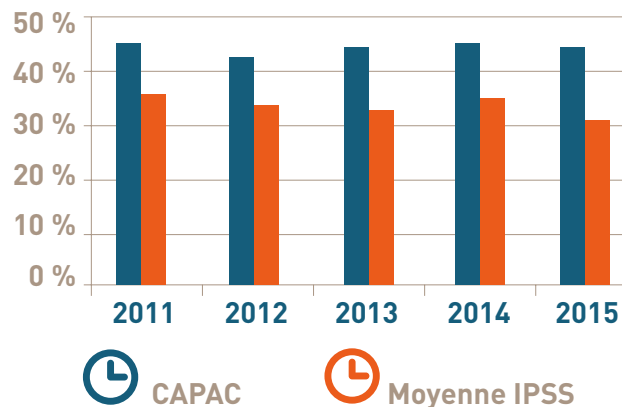
*Il s'agit des entrées en service ou des départs au sein de notre institution.

41,69% de **collègues bilingues***, pour un meilleur service au client et un renforcement des collaborations internes et externes.



* Agents titulaires d'un brevet linguistique et ayant droit à la prime de par le statut linguistique lié à leur lieu de travail

Une attention particulière pour la conciliation vie privée et vie professionnelle, avec **43,77%** de **temps partiels** au sein la CAPAC



Tout ceci nécessite un management adapté et une flexibilité accrue des collaborateurs. Le changement de culture entamé dans le cadre d'@res doit nous permettre de répondre à ce besoin de management adapté à un besoin de flexibilité toujours plus accru.

Une CAPAC orientée client

Si l'institution est très attentive au bien-être de son personnel, il est évident que celui de son client est essentiel. Une série de paramètres a été évaluée afin de décrocher une étoile supplémentaire dans le guide Michelin.



501.204 appels téléphoniques pris en charge, incluant les réponses automatiques 24h/24, 7j/7

78,2 % d'accessibilité téléphonique



303.624 de **dossiers** gérés

91,6% de dossiers complets introduits à l'ONEM



1.354.975 d'**allocations** payées

97,6% de paiements corrects



361.008 de **clients pris en charge** au guichet



620.836 de **visiteurs sur notre site Web** (+ 20,9% par rapport à 2014)

72.876 de **consultations** de « Mon dossier CAPAC » (+ 62,1% par rapport à 2014)

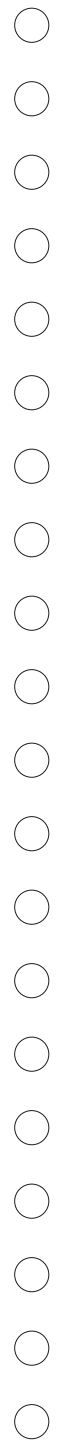


572 plaintes introduites, dont 68% en ligne

97% de plaintes recevables

38% de plaintes fondées

85% des plaintes traitées dans les 10 jours



Addition

9. Nos budgets



Addition

Notre institution ne vivant pas au-dessus de ses moyens, l'addition reste dans le budget de la famille au niveau de la gestion (Budget de gestion). Cette année encore, nous avons dû nous serrer la ceinture et faire des efforts, comme toute institution publique. Mais grâce à notre gestion en bon-père de famille, nous avons toutefois réussi à maximiser l'ensemble de nos ressources pour une qualité exemplaire.

À titre informatif, voici l'addition de quelques axes d'investissements et de dépenses :

Notre enveloppe du personnel	utilisée à 99,23%
Bien-être de notre personnel	Quantité
- Nouveau mobilier :	116
o Chaises de bureau et autre	30
o Bureaux	88
o Armoires et rangement	
Projet @res et NWOW	Quantité
- Licences Citrix	250
- PC portables	120
Développement durable	Quantité
- Changement de chaudière	dans 1 bureau
- Autre initiatives :	dans 10 bureaux
placement de robinets économiques,	
de chasses d'eau avec double bouton	
poussoir, de détecteurs de mouvements	
Bien-être de nos clients	Quantité
- Nouveau guichets ouverts et	dans 3 bureaux
travaux de peinture	
- Panneaux d'affichage pour	28
la communication	23
- Porte-document	
- Nouveaux bancs dans nos	19
salles d'attente	
- Nouvelles rampes d'accueil	dans 2 bureaux

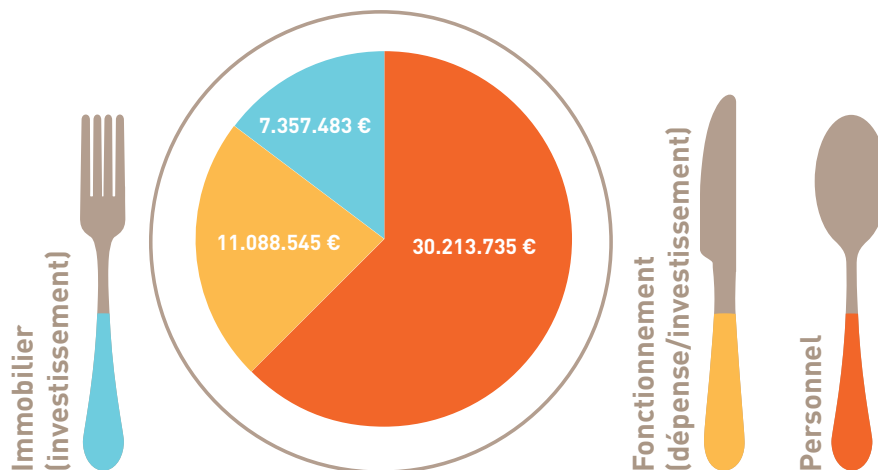
Plus en détail, le budget de la CAPAC est constitué de deux volets.

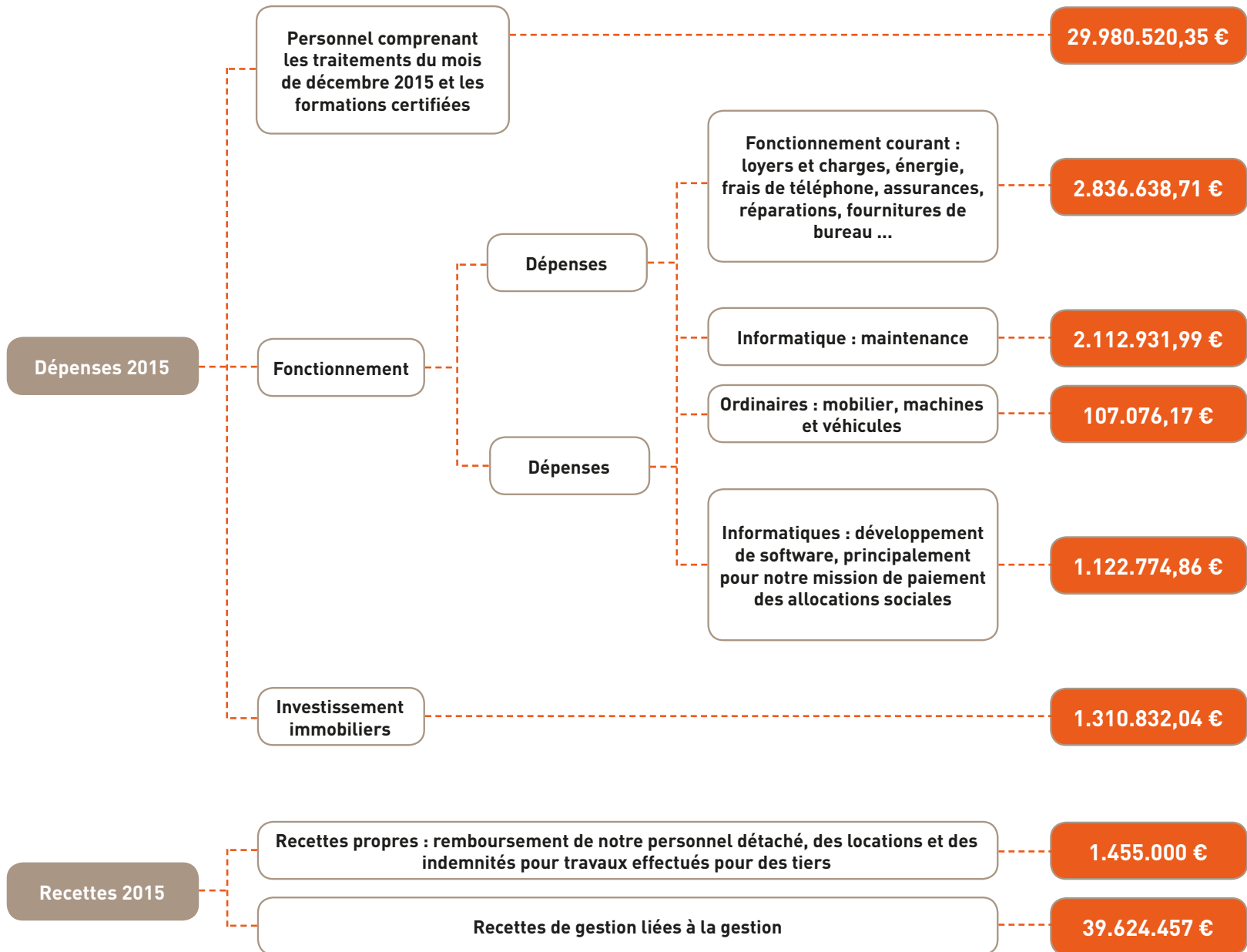
Volet lié à sa mission, c'est-à-dire le paiement des allocations essentiellement de chômage, de prépensions conventionnelles, des jours de repos construction et des allocations au profit des Agences locales pour l'Emploi (ALE).

Ce budget de mission représente un montant total de **939.239.590 €**

L'autre volet est le budget des dépenses et recettes de la comptabilité de gestion de la CAPAC, qui se compose de 3 enveloppes : l'enveloppe du personnel, l'enveloppe de fonctionnement et l'enveloppe des investissements immobiliers.

Le budget de gestion CAPAC de 2015 s'élevait à **48.659.763 €**





Lexique explicatif

ALE :	Agence locale pour l'Emploi
Antenne :	petit bureau de paiement qui centralise ses activités back office au sein d'un bureau principal
Applications « Green screen » (écrans verts) :	affichage de caractères
@res :	programme visant une culture de travail attrayante, adaptée aux nouvelles formes et relations de travail
@resChange :	sous-programme d'@res destiné à la gestion du changement
@resHR :	sous-programme d'@res destiné à gérer les aspects liés au personnel
@resMan :	sous-programme d'@res visant à accompagner les dirigeants dans le changement de culture
BP :	bureau de paiement
Bureau principal :	grand bureau de paiement où sont centralisées les activités back office d'une antenne
C2 :	autorisation de paiement de l'ONEM
Citrix :	concept développé en vue de mettre à la disposition des utilisateurs, n'importe où et n'importe quand, toutes les applications nécessaires, et ce, au sein d'un environnement virtuel et centralisé
Crescendo :	application destinée à la gestion électronique des cycles d'évaluation
DmfA :	déclaration multifonctionnelle. Elle reprend les données salariales et relatives au temps de travail de tous les travailleurs employés chez un employeur pendant un certain trimestre
DMS :	Document Management System, système de gestion des documents
EBM :	Expenditures Budget Management
eBox :	plateforme de services en ligne de la sécurité sociale
e-C2 :	forme électronique de la C2
e-Future :	application destinée à l'informatisation de l'admissibilité
Élimination :	paiement non accepté d'allocations
e-Pay :	application pour l'informatisation des paiements
EPM :	Expenditures Performance Management
ETP :	équivalent temps plein



Feed-back 360° :	méthode permettant de récolter du feed-back concernant des indicateurs comportementaux auprès des différentes personnes concernées
Flux RSS :	système permettant de rester informé des dernières modifications survenues sur un site Web
GCloud :	réseau commun aux services publics
HVAC :	chauffage, ventilation et refroidissement
InsoverWeb :	application informatique utilisée dans les bureaux de la CAPAC
IPSS :	Institution publique de sécurité sociale
IVR :	Interactive Voice Response
Listes de vérification :	listes nominatives reprenant les éliminations, les rejets ou les compléments proposés
Logiciel BPM :	logiciel spécifique pour la gestion des processus
Lync/Skype for business :	programme de chat, d'entretien vidéo et de téléphonie
Mainframe :	ordinateur central
Mon dossier CAPAC :	guichet self-service en ligne pour les usagers de la CAPAC
OCR :	Optical Character Recognition, conversion d'un texte issu d'une image en un texte éditable
ONEM :	Office national de l'Emploi
P&O :	Personnel & Organisation
PIA :	outil destiné à la gestion comptable
PMO :	Project Management Officer
Rejet :	paiement non approuvé d'allocations
SharePoint :	plateforme pour l'échange d'informations et la collaboration en ligne au sein d'un groupe
SPF :	Service public fédéral
VPN :	Virtual Private Network, un réseau virtuel privé pour une transmission sécurisée de données
XTremis :	système d'enregistrement du temps de travail



Remerciements

D'Arlon à Bruxelles, en passant par Ostende : dans chacun des établissements de la CAPAC, nos reines et rois de la cuisine sont prêts pour offrir à nos usagers une prestation de services optimale.

Dans leurs contacts, ils gardent toujours à l'esprit les valeurs de la CAPAC : respect, esprit d'équipe et engagement. Avec juste la dose qu'il faut, ces valeurs contribuent à conférer ce goût unique à notre métier.

Merci à tous ceux qui, durant l'année écoulée, ont contribué au fonctionnement quotidien et à la modernisation de notre institution !





Colophon

Concept et réalisation : IPM Printing sa (www.ipmprinting.com) avec la contribution de Stéphanie Buntinx, Reinhilde Heymans, Laure-Anne Petre et Tim De Coster

Textes : nombreux collaborateurs de la CAPAC

Traduction : Stéphanie Buntinx | Reinhilde Heymans

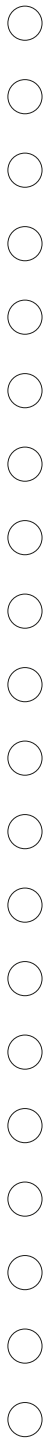
Photographie : Sofie Vaerten | Laure-Anne Petre | Pierre-Philippe Hofmann | Michel Gilles | Isabelle Courard | Caroline Robyn | Tim De Coster | SPF P&O | Fotolia

Logo ōres et e-Pay : Stéphanie Roland

Éditeur responsable : Jean-Marc Vandenberg

Dit activiteitenverslag is op eenvoudige aanvraag ook verkrijgbaar in het Nederlands.





ESPRIT D'ÉQUIPE
RESPECT
ENGAGEMENT

RESPONSABILISATION
AUTONOMIE
ORIENTATION RÉSULTATS
CONFIANCE



Siège central :
Rue de Brabant 62
1210 Bruxelles

T (02) 209.13.00
F (02) 209.13.97
www.capac.fgov.be

ou scannez le code QR

