

Rapport annuel 2023

SPF Sécurité sociale

En tant qu'organisation de réseau tournée vers l'avenir, nous améliorons la vie et le bien-être des citoyens grâce à une protection sociale durable.

Éditeur responsable :
Peter Samyn

Introduction et chiffres clés

Peter Samyn

Chères lectrices, chers lecteurs,

En tant que Président du Service Public Fédéral Sécurité sociale, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel 2023, un document qui revient non seulement sur nos réalisations mais surtout sur nos nombreuses collaborations. Grâce à cette **collaboration transversale** au sein et à l'extérieur de notre organisation, nous parvenons à être réactifs dans un environnement complexe et en rapide évolution.

Dans le domaine des services aux personnes en situation de handicap, nous pouvons présenter cette année quelques chiffres frappants. Le programme de transformation EXCELHAN commence doucement mais sûrement à porter ses fruits. Il suffit de voir les améliorations spectaculaires en termes d'accessibilité pour les citoyens, le déploiement d'un travail multidisciplinaire pour la reconnaissance du handicap, des bâtiments plus accessibles ou encore un tout nouveau site web accessible. J'ose dire avec certitude que ce n'est que le début d'une amélioration considérable dans notre prestation de service.

Avec le projet **Working in the Arts**, nous avons réalisé une réforme en profondeur pour **les travailleurs des arts** de notre pays. Les contributions du projet de participation de 2022 ont été utilisées pour rédiger une nouvelle législation. Cette réforme comprend une nouvelle attestation du travail des arts, qui donne aux artistes professionnels accès à diverses prestations spécifiquement adaptées à leur travail. L'attestation peut être demandée depuis janvier 2024 via une toute nouvelle plateforme numérique. Une nouvelle Commission du travail des arts a également été créée. Cet organisme indépendant est composé pour moitié de représentants du secteur et détermine qui a droit ou non à l'attestation du travail des arts.

Ensemble plus forts !

- Afin de promouvoir le bien-être mental des indépendants, nous soutenons les caisses d'assurance sociale dans le développement d'une série de projets pilotes axés sur la prévention des risques psychosociaux au travail chez les indépendants. Les données acquises et les résultats de ces projets constitueront la base des mesures structurelles que l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI) pourra mettre en œuvre.
- Pour améliorer la communication avec les artistes, un site internet commun a été lancé en collaboration avec l'ONSS, chargé de traiter les demandes d'indemnisation des artistes amateurs.

- La préparation de la Présidence belge du Conseil de l'Union européenne repose sur une coopération intensive avec le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale et le SPP Intégration Sociale dans le domaine d'événements et de thèmes communs.

En tant qu'**organisation axée sur des valeurs**, l'inclusion des personnes en situation de handicap a été un fer de lance absolu en 2023. Grâce à de nombreuses initiatives audacieuses dans le domaine de la sélection et de l'employer branding, nous avons réussi pour la première fois à respecter l'obligation légale de 3% d'emploi de personnes en situation de handicap. Nous avons également fait le choix d'installer un middle management. Nous croyons au pouvoir de dirigeants engagés qui traduisent leur vision en pratique et qui participent activement à la motivation, au bien-être et au développement des talents des employés. Le feedback continu est ici le fil conducteur. Notre attention portée à l'égalité, notamment à travers des initiatives telles que le handstreaming et des actions ciblées visant à promouvoir l'égalité des sexes, confirme notre engagement en faveur d'une société juste.

Dans ce rapport, vous découvrirez tout sur nos projets et initiatives visant à garantir une politique efficace, l'approche transversale du non-recours aux droits et nos préparatifs pour la présidence belge du Conseil de l'Union européenne.

Il me reste à remercier expressément chaque employé de notre organisation pour son dévouement et son expertise. Vous êtes notre force. Vous rendez cela possible.

Au nom de l'ensemble du comité de direction du SPF Sécurité sociale, je souhaite à tous une bonne lecture. Ensemble, nous construisons une sécurité sociale prête pour l'avenir, motivée par la solidarité, la justice et la durabilité !

En vous remerciant chaleureusement,

Peter Samyn, président du comité de direction

Brochure 'Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur la sécurité sociale en Belgique'

En 2023, le service Communication a pris en charge la mise à jour de la brochure « Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur la sécurité sociale ». Cette brochure donne un aperçu des principaux droits et principes de la sécurité sociale et répond à un besoin réel : elle est téléchargée plus de 5 000 fois par an depuis notre site web. Elle a vu le jour grâce à la coopération et l'expertise de plusieurs institutions publiques de sécurité sociale (IPSS) et différents experts du SPF.

La nouvelle version met moins l'accent sur les chiffres et les montants (en constante évolution). Pour ces éléments, nous renvoyons systématiquement le lecteur aux sites web des institutions correspondantes (IPSS), qui sont régulièrement mis à jour. Vous pouvez également les consulter sur le site du SPF, sous la rubrique « [Chiffres de la protection sociale](#) ». Vous y trouverez notre [tableau de bord](#) interactif de la protection sociale, des données chiffrées détaillées et des articles thématiques accessibles sous la rubrique « [Focus sur les chiffres](#) ».

Cette brochure contient également des informations sur de nouveaux thèmes, tels que le non-recours aux droits sociaux (non-take-up) et le nouveau statut des travailleurs des arts (en vigueur à partir de 2024).

Les adresses et coordonnées des institutions sont également disponibles en ligne : [Contact – Coordonnées utiles](#).

De quoi mettre à la portée d'un large public une vue d'ensemble de l'organisation, du financement et de l'impact de la sécurité sociale.

[Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur la sécurité sociale](#)

Revue belge de sécurité sociale (RBSS)

La Revue belge de sécurité sociale (RBSS) est une revue scientifique indépendante. Elle contient à la fois des articles scientifiques détaillés et des contributions plus courtes sur des thèmes, des tendances, des défis et des développements dans le domaine de la sécurité sociale en Belgique. Une section distincte accorde une attention particulière aux développements européens et internationaux.

En 2023, le service communication a pris en charge la rédaction finale et la publication du RBSS. À cette fin, nous travaillons en étroite collaboration avec le comité éditorial de la revue et la DG Analyse et Monitoring. Afin d'élargir les horizons et d'encourager de nouveaux auteurs, les éditeurs de la RBSS ont lancé un appel à contributions. Concrètement, les contributions suivantes sont possibles :

- **Une contribution scientifique** : l'article sera évalué par 2 ou 3 experts anonymes qui vérifieront si l'article répond aux exigences de qualité scientifique ("double-blind peer review"). Si un article est inclus dans la revue, il vaut 2 points de publication, étant donné qu'il s'agit d'une revue bilingue. Vous pouvez vérifier si votre article peut être pris en compte dans la rubrique [les lignes directrices pour les auteurs](#) sur notre site.
- **Une contribution plus courte** : les contributions scientifiques constituent la majeure partie de la revue, mais les experts et les chercheurs peuvent également consulter la section "Sécurité sociale en mouvement", qui contient des textes plus courts sur des sujets liés à la protection sociale. Ces

contributions peuvent, par exemple, résumer l'évolution d'une législation ou un dossier politique belge ou européen intéressant. Les textes doivent être faciles à lire, suffisamment fondés et mûrs pour être communiqués à un public plus large, et doivent contenir moins de références bibliographiques.

- **Article de forum** : Il est également possible de soumettre un article d'opinion motivé. Ces articles sont publiés dans une section "Forum" distincte après vérification par le comité éditorial.

Enfin, la RBSS organise chaque année le **Student Award RBSS**, qui récompense des mémoires de master portant sur des thèmes liés à la sécurité sociale. Les lauréats produisent des articles adaptés basés sur leur mémoire, qui sont également inclus dans la revue.

Tous les volumes de la RBSS sont disponibles sur le site web du SPF Sécurité sociale dans le sous-domaine : [Revue belge de sécurité sociale](#)

Conseils et commissions consultatifs indépendants

- Conseil Supérieur des Volontaires (CSV)
- Commission administrative de règlement de la relation de travail
- Conseil consultatif fédéral des aînés (CCFA)
- Commission Artistes
- Commission administrative pour la coordination des systèmes de sécurité sociale (CA)

Chiffres clés

- [Chiffres sur les services aux personnes en situation de handicap](#)
- [Chiffres sur l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap](#)
- [Données chiffrées sur les membres du personnel de la DG Personnes handicapées](#)
- [Données chiffrées sur les services de soutien](#)
- [Données chiffrées sur les membres du personnel du SPF Sécurité sociale](#)

D'excellents services aux citoyens

Personnes en situation de handicap

Travailleurs des arts

-Personnes en situation de handicap-

Introduction Julie Clément

“En 2023, nous avons pris en coulisses de nombreuses initiatives dont l’impact est de plus en plus visible. L’une de ces initiatives a été la mise en place d’une nouvelle structure managériale. La Direction générale Personnes handicapées (DG HAN) se compose désormais d’une Direction Reconnaissances et d’une Direction Soutien au management et à la politique. Nous donnons ainsi suffisamment de poids à nos 2 principales compétences, à savoir la prestation de services opérationnels aux personnes en situation de handicap et le soutien à la politique.

Les investissements que nous avons pu réaliser dans nos services grâce au Plan d’action fédéral Handicap ont porté leurs fruits cette année. Depuis janvier 2022, de nombreux collaborateurs ont pris part à plus de 60 projets dans le cadre du programme de transformation Excel Han. Et ce travail acharné a donné des résultats significatifs !

Nous avons, entre autres, recruté 95 nouveaux collaborateurs (notamment des évaluateurs pour l’approche multidisciplinaire et des assistants sociaux), mis en place une évaluation multidisciplinaire, veillé à une meilleure accessibilité des centres de reconnaissance du handicap, et bien plus encore.

Lors du lancement d’Excel Han, les principaux points d’attention étaient clairs : améliorer notre accessibilité téléphonique, nous rapprocher du citoyen grâce à nos centres de reconnaissance du handicap et aux permanences de nos assistants sociaux, réduire les délais d’attente et prendre des initiatives en vue de diminuer le non-recours aux droits sociaux.

Nous sommes parvenus à être plus personnels et plus proactifs dans nos interactions, ce qui nous permet de mieux comprendre les besoins individuels des personnes en situation de handicap et de répondre plus rapidement à leurs besoins spécifiques. Les 20 assistants sociaux supplémentaires que nous avons recrutés assurent non seulement des permanences supplémentaires, mais ils sont aussi joignables par téléphone pour des questions complexes telles que le calcul d’une allocation.

La rationalisation de nos processus ne nous fait pas seulement gagner du temps ; elle améliore aussi la précision et la cohérence de nos décisions. Ce qui profite à la fois à nos collaborateurs et aux personnes en situation de handicap qui comptent sur nos services. La nouvelle cellule Analyse des données et Monitoring nous permet, grâce à un suivi de pointe, de réagir de manière plus adéquate à l’évolution de la situation. L’objectif ultime de cette transformation est de garantir un meilleur accès aux droits, un meilleur octroi des droits et une meilleure expérience utilisateur.

En tant qu'employeur, nous voulons également apporter notre pierre à l'édifice d'une société inclusive. Grâce à la campagne « Ce petit quelque chose en plus », nous avons réussi à dépasser l'objectif de 3 % d'emploi de personnes en situation de handicap qui a été fixé au sein des services publics fédéraux. Ce succès symbolise non seulement notre engagement à faire un effort supplémentaire, mais aussi à aller plus loin dans la compréhension, le soutien et la reconnaissance des besoins et talents uniques des personnes en situation de handicap.”

Julie Clément, directrice générale de la DG Personnes handicapées

Construire sur les quatre piliers de nos objectifs stratégiques

Tous les objectifs, ainsi que les projets et processus pour les réaliser, sont regroupés selon 4 piliers :

- un service d'excellence
- une communication pertinente
- une politique efficace
- des collaborateurs engagés

-Personnes en situation de handicap-

Un service d'excellence

Approche multidisciplinaire : travailler avec différents profils pour une évaluation du handicap centrée sur l'humain

Une évaluation de qualité qui accorde plus de temps à la discussion avec notre public cible : telle est l'approche du projet « évaluation multidisciplinaire ». Dans nos centres de reconnaissance du handicap, les évaluations ne sont plus réalisées exclusivement par des médecins. D'autres profils recrutés récemment – psychologues, kinésithérapeutes et ergothérapeutes, assistants sociaux et praticiens de l'art infirmier – effectuent également des évaluations, sous la supervision et la responsabilité d'un médecin. La collaboration entre évaluateurs de différents horizons est particulièrement précieuse, surtout pour les combinaisons complexes de handicaps.

C'est ce qui ressort également de l'enquête téléphonique que nous avons menée auprès de quelques personnes en situation de handicap ayant visité nos centres :

« L'infirmière connaissait bien l'impact de mon handicap. Elle était très sympathique et j'ai pu lui poser toutes les questions que j'avais. Elle m'a également expliqué ce que je pouvais attendre de la décision par courrier après mon rendez-vous au centre. »

« Être reçu par un psychologue a rendu la conversation beaucoup plus agréable pour moi. J'avais traversé beaucoup d'épreuves depuis mon évaluation précédente et il s'est montré très compréhensif à ce sujet. »

« Pendant l'entretien, nous n'avons pas seulement parcouru mes rapports ; mon interlocuteur a également pris le temps de m'écouter. »

« J'ai vu un ergothérapeute qui a immédiatement senti que j'avais peu de masse musculaire dans les jambes et qui a pu estimer correctement l'impact de cet état sur ma vie quotidienne. »

L'objectif de ce projet est d'atteindre, d'ici la fin de l'année 2024, le même niveau d'évaluation multidisciplinaire tenant compte de la situation spécifique de la personne dans tous les centres de reconnaissance du handicap.

“Lorsque vous faites une demande à la DG HAN, nous tenons compte, dans la mesure du possible, de votre problématique personnelle. Les personnes mentalement vulnérables seront plutôt invitées à consulter notre psychologue, tandis que celles qui se plaignent de problèmes somatiques seront vues par l'ergothérapeute ou l'infirmière. Notre assistante

sociale s'occupe principalement des jeunes. Les médecins de notre centre prennent chaque problématique en compte et sont toujours prêts à nous soutenir dans nos tâches en tant qu'évaluateur. Il se peut également qu'une personne soit examinée par plusieurs membres de l'équipe ou qu'un cas soit discuté lors de notre concertation multidisciplinaire mensuelle. Le grand avantage de cette approche, c'est la diversité des points de vue des différentes spécialités, qui permet une meilleure évaluation.

Notre collaboration avec le personnel d'accueil, les assistants sociaux, les gestionnaires de dossiers et les gestionnaires de la relation usagers garantit un traitement correct, consciencieux et le plus rapide possible de chaque demande. Je trouve personnellement que travailler avec des professionnels venant d'horizons totalement différents apporte une grande valeur ajoutée."

Jessy, infirmière-évaluatrice

Mise en place de la cellule Qualité

En juin 2023, la nouvelle cellule Gestion de la Qualité de la DG HAN a été officiellement constituée. Elle se concentre sur les contacts avec le citoyen, l'évaluation multidisciplinaire et les processus administratifs.

La cellule a effectué en 2023 des contrôles ponctuels sur les décisions administratives afin d'en vérifier la qualité et l'exactitude. L'objectif est d'harmoniser les processus et de mieux soutenir les gestionnaires de dossiers en leur proposant des formations ciblées. Depuis novembre 2023, un groupe pilote contrôle une centaine de dossiers par semaine. En 2024, tous les gestionnaires de dossiers de la DG HAN seront intégrés à ce projet.

Un outil de suivi des résultats des contrôles a également été développé et un système de rapportage est en cours d'élaboration. À long terme, ce système devrait également permettre de réduire le coût des erreurs. La cellule Qualité a également défini des critères pour le contrôle des appels téléphoniques et des formulaires de contact. L'exécution des contrôles a toutefois dû être reportée en raison d'un changement nécessaire de système de téléphonie au printemps 2024.

Entretemps, la DG HAN a déjà mis en place un réseau de qualité : chaque équipe de base compte des personnes qui travaillent sur la qualité, par exemple en ce qui concerne les contacts avec le citoyen ou les décisions administratives.

Des centres de reconnaissance du handicap accessibles

La DG HAN dispose de 10 centres de reconnaissance du handicap répartis dans toute la Belgique. Avec ces centres, notre volonté est d'être proches du citoyen. Il était déjà

possible de s', mais depuis cette année, nos assistants sociaux y tiennent également des permanences pour les personnes qui ont des questions sur un dossier. Le jeudi 28 septembre 2023, nous avons inauguré les nouveaux locaux du Centre de reconnaissance du handicap de Charleroi. La Régie des bâtiments, en collaboration active avec la DG Personnes handicapées et le propriétaire de l'immeuble, a effectué des travaux de rénovation, d'aménagement et de mise en conformité des bureaux et des espaces d'accueil du public. Ces travaux se sont terminés récemment avec la réalisation d'aménagements supplémentaires afin de garantir une accessibilité maximale aux personnes à mobilité réduite (PMR).

Pour ce nouveau centre comme pour les centres existants, la DG HAN a mandaté une société externe pour réaliser un audit en matière d'accessibilité. Les recommandations découlant de cet audit ont conduit à une accessibilité optimale qui va bien au-delà des normes légales. Installations sanitaires, guichets adaptés aux personnes en fauteuil roulant, tables d'examen électriques et signalisation ont notamment fait l'objet d'une attention particulière.

[Découvrez tous nos centres de reconnaissance du handicap](#)

Un questionnaire adapté pour le formulaire électronique de demande dans My Handicap

Toute personne qui sollicite une reconnaissance du handicap, une allocation ou une carte de stationnement remplit un questionnaire en ligne dans My Handicap. Les informations fournies dans ce questionnaire, les rapports de votre médecin traitant et l'entretien avec nos évaluateurs, constituent la base de la décision relative au dossier de la personne en situation de handicap.

- Il était important de développer de nouveaux formulaires clairs et compréhensibles pour tous, sans questions ni formulations stigmatisantes, et auxquels tous les fichiers nécessaires pouvaient être joints directement.

Les avantages de ce nouveau formulaire sont les suivants :

- Visualiser plus facilement les différentes parties et voir où en est la demande.
- Des images et des pictogrammes aident à mieux comprendre les différentes parties.
- Non seulement les questions sont plus claires, mais leur formulation a été améliorée afin de mieux refléter la situation de la personne, quel que soit son handicap. Des exemples sont fournis pour une meilleure compréhension.
- Le formulaire est plus accessible, y compris sur smartphone. Le nouveau formulaire obtient un score de 94 % selon la norme d'accessibilité WCGA.

- Les informations communiquées dans le formulaire sont conservées afin de pouvoir compléter la demande ultérieurement.
- Comme le questionnaire correspond mieux aux informations dont nos évaluateurs ont besoin pour prendre une décision, le traitement de la demande devrait être plus rapide.

Dans le cadre d'une série de formations en ligne, nos partenaires des communes et des mutualités, entre autres, ont eu l'occasion de se familiariser avec les nouveaux formulaires avant leur mise en œuvre effective. Cette étape était nécessaire pour garantir un service de qualité au citoyen.

Curieux de découvrir le nouveau formulaire ? Regardez [notre vidéo de démonstration](#) !

Les chiffres de nos missions clés

- 595.374 personnes disposent d'une reconnaissance de leur handicap de la DG HAN (593.440 en 2022)
- 155.372 évaluations du handicap en 2023 (141 672 en 2022)
- 242.454 personnes reçoivent chaque mois une allocation de remplacement de revenus et/ou une allocation d'intégration (ARR/AI)
- 23.911 personnes reçoivent uniquement une ARR
- 98.916 personnes reçoivent uniquement une AI
- 119.627 personnes combinent les deux allocations
- 1,8 milliard d'euros versés en prix constants, 2,56 milliards en prix courants.
- 514.976 cartes de stationnement pour personnes en situation de handicap en circulation, dont 74.445 délivrées en 2023.

Evolution

Évolution du nombre d'allocations reçues

Evolution du nombre d'allocations ARR/AI reçues 2019-2023					
	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'ARR/AI	200.326	206.259	217.299	230.703	242.454
Augmentation en chiffres	10.185	5.933	11.040	13.404	11.751

Augmentation en %	5,4%	3,0%	5,4%	6,2%	5,1%
-------------------	------	------	------	------	------

Dossiers examinés

En 2023, nous avons reçu (globalement) 181.655 nouvelles demandes. Il faut encore ajouter à ce chiffre 135 884 révisions à l'initiative de la DG HAN, soit dans l'ensemble 317.539 demandes à examiner.

Dossiers examinés en 2023			
Produit	Nouvelle demande	Révision	Total
ARR/AI	34.060	131.698	165.758
APA	36	181	217
Allocations familiales supplémentaires	–	4.005	4.005
Carte de stationnement	107.395	–	107.395
Attestation	16.347	–	16.347
Iriscare	36	–	36
VSB	23.781	–	23.781
Total	181.655	135.884	317.539

Découvrez des chiffres plus détaillés sur nos évaluations, nos allocations, notre carte de stationnement et la European Disability Card (EDC) :

Évaluations

- 155.372 évaluations dans le cadre de la reconnaissance du handicap : 43,8 % pour l'ARR/AI, 5,28 % uniquement pour l'obtention d'une attestation de handicap, 0,1 % pour l'APA (allocation pour les plus de 65 ans) en Wallonie et en Région de Bruxelles-Capitale, 15,22 % pour la Flandre dans le cadre de la protection sociale flamande, 33,5 % pour les cartes de stationnement, 0,1 % pour les allocations familiales supplémentaires et 2 % pour l'attestation TVA.
- Le délai moyen de traitement de l'évaluation du handicap (hors aspects administratifs de la demande) était de 108 jours pour les adultes et de 72 jours pour les enfants.

Pathologies pour lesquelles une évaluation du handicap a eu lieu (% hommes/femmes par pathologie)			
Pathologie	Femme	Homme	Total
Troubles psychologiques	25,1%	33,0%	28,9%
Orthopédie	32,7%	19,5%	26,4%
Système nerveux	10,4%	10,2%	10,3%
Cœur	5,8%	9,8%	7,7%
Néoplasie	7,7%	5,5%	6,6%
Trauma	3,5%	7,0%	5,1%
Maladies pulmonaires	3,4%	3,3%	3,4%

Endocrinologie	3,2%	3,4%	3,3%
Problèmes visuels	2,0%	2,3%	2,1%
Anomalies chromosomiques	1,6%	1,7%	1,7%
Digestion	1,3%	1,1%	1,2%
Problèmes auditifs	1,3%	1,2%	1,2%
Appareil urogénital	0,9%	1,0%	1,0%
Sang	0,5%	0,4%	0,4%
Infection	0,5%	0,5%	0,5%
Problèmes dermatologiques	0,2%	0,1%	0,2%
Affections périnatales	0,0%	0,1%	0,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Allocations

Depuis la 6e Réforme de l'État, seules l'allocation de remplacement de revenus (ARR) et l'allocation d'intégration (AI) relèvent encore de la compétence de la DG HAN.

- Nombre de personnes bénéficiant d'une ARR/AI : 242.454, soit une augmentation de 5,1 % par rapport à 2022, conforme aux années précédentes.
- 52,2 % des personnes qui reçoivent une ARR/AI vivent en Flandre, 37,9 % en Wallonie, 9 % en Région de Bruxelles-Capitale et 0,7 % en Communauté germanophone.
- 165.603 demandes et examens pour l'ARR/AI, qu'il s'agisse de nouvelles demandes, de demandes de révision à l'initiative de la personne concernée ou de révisions à l'initiative de la DG Personnes handicapées.
- Fin 2023, 85.896 dossiers d'ARR/AI étaient encore en attente de décision, qu'il s'agisse de nouvelles demandes, de demandes de révision à l'initiative de la personne concernée ou de révisions à l'initiative de la DG Personnes handicapées.
- 145.389 dossiers d'ARR/AI traités en 2023 (demandes et révisions à l'initiative de la personne concernée et révisions à l'initiative de la DG Personnes handicapées).
- Le délai médian de traitement d'une demande d'ARR ou d'AI (entre le moment de l'envoi et la décision) est de 89 jours.

Durée du droit à l'ARR/AI		
	Total	
Durée du droit	Nombre	En %
< 1 an	19960	8,20%
1 an	19557	8,10%
2 à 5 ans	57228	23,60%
6 à 10 ans	42569	17,60%
> 10 ans	103139	42,50%

Nombre de demandes approuvées et refusées (premières demandes ARR/AI)					
Resultat	2019	2020	2021	2022	2023
Octroi	12.450	10.122	13.068	11.796	11.890
% Total	37,90%	40,10%	37,90%	40,00%	36,00%
Refus	20.439	15.104	21.401	17.711	21.101
% Total	62,10%	59,90%	62,10%	60,00%	64,00%
Total	32.889	25.226	34.469	29.507	32.991
% Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Motifs de refus (revenus, raison médicale)						
	Femme		Homme		Total	
Motif de refus	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Refus médical	4.818	42,10%	3.334	35,40%	8.152	39,10%
Revenus	2.821	24,60%	2.662	28,30%	5.483	26,30%
Informations complémentaires manquantes	2.968	25,90%	2.506	26,60%	5.474	26,20%

Absence à l'examen médical	238	2,10%	226	2,40%	464	2,20%
Décédé au moment de la situation	178	1,60%	236	2,50%	414	2,00%
Refus conditions de nationalité	153	1,30%	170	1,80%	323	1,50%
Renonciation (plan administratif)	52	0,50%	62	0,70%	114	0,50%
Cert. Med. complémentaire manquant	126	1,10%	126	1,30%	252	1,20%
Rénonciation médicale	80	0,70%	67	0,70%	147	0,70%
Radiation d'office	7	0,10%	20	0,20%	27	0,10%
Âge irrecevable - 18 ans	1	0,00%	0	0,00%	1	0,00%
Autre	11	0,10%	11	0,10%	22	0,10%
Total>	11.453	100,00%	9.420	100,00%	20.873	100,00%

Evolution motifs de refus (revenus, médical) 2019-2023

Motif de refus	2019	2020	2021	2022	2023
Informations complémentaires manquantes	4.138	2.923	7.337	4.240	5.474
% Total	20,20%	19,40%	34,30%	23,90%	26,20%
Refus médical	5.552	410	5.864	6.583	8.152
% Total	27,20%	32,50%	27,40%	37,20%	39,10%
Revenus	8.326	5.995	5.856	5.169	5.483
% Total	40,70%	39,70%	27,40%	29,20%	26,30%
Absence à l'examen médical	907	252	286	475	464
% Total	4,40%	1,70%	1,30%	2,70%	2,20%
Autre	1.516	1.024	2.058	1.244	1.300
% Total	7,40%	6,80%	9,60%	7,00%	6,20%
Total	20.439	15.104	21.401	17.711	20.873
% Total	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %

Montants versés en millions d'euros (2019-2023)					
	2019	2020	2021	2022	2023
Dépenses en prix courants	1.686,30	1.782,60	1.905,70	2.237,00	2.559,60
% différence	7,00%	5,70%	6,90%	17,40%	14,40%
Dépenses en prix constants	1.409,00	1.478,60	1.543,00	1.652,70	1.821,80
% différence	5,50%	4,90%	4,40%	7,10%	10,20%
Dépenses arriérés en prix courants	111	80,8	127,9	200,6	172,5

- Remarque : Paiement mensuel = l'allocation pour le mois en cours. Arriérés = montants payés à partir du 1er jour du mois suivant l'envoi de la demande.
- Remarque : pour la conversion en prix constants, on utilise la moyenne annuelle de l'indice des prix à la consommation, avec l'année de référence 1988.

Evolution du montant mensuel moyen ARR/AI					
	2019	2020	2021	2022	2023
Dépenses en prix courants	717	730	752	832	914
% différence	1,40%	1,80%	3,00%	10,60%	9,90%

Dépenses en prix constants	599	605	609	615	651
% différence	0,00%	1,10%	0,60%	1,00%	5,80%

- Remarque : pour la conversion en prix constants, on utilise la moyenne annuelle de l'indice des prix à la consommation, avec l'année de référence 1988.

Voulez-vous en savoir plus sur nos allocations pour personnes handicapées ? Consultez notre « [Focus sur les chiffres](#) »?

Carte de stationnement

- En 2023, nous avons délivré 74 445 cartes de stationnement.
- Fin 2023, il y avait 514 976 cartes de stationnement en circulation.
- Délai de traitement d'une demande de carte de stationnement : en moyenne 76 jours (toutes équipes confondues)

European Disability Card (EDC)

- Nombre de cartes délivrées par la DG HAN en 2023 : 71.632
- En Belgique, il y a 202.006 cartes EDC en circulation, dont 172.056 émises par la DG HAN depuis 2017.

-Personnes en situation de handicap-

Une communication pertinente

Un nouveau site web www.handicap.belgium.be !

Les organisations qui souhaitent communiquer efficacement avec leur groupe cible ont besoin d'un site web accessible et à jour. Le site web de la DG HAN – www.handicap.belgium.be – est, depuis des années, le plus visité des sites du SPF Sécurité sociale. Au terme d'un processus dynamique d'ateliers et de collecte d'avis de la part d'organisations d'aide aux personnes handicapées, nous avons lancé une nouvelle version de notre site web le 12 juillet 2023.

Les résultats sont impressionnants : en 2023, nous avons enregistré une moyenne de 228.000 visites par mois, soit 23 % de plus que sur l'ancien site web. En plus de respecter les directives européennes imposées en matière d'accessibilité du code HTML et de structure du site, la conception des pages satisfait à la norme la plus stricte des directives internationales en matière d'accessibilité (WCAG 2,1 AAA).

Tous les textes ont été réécrits dans un souci de clarté, de lisibilité et d'intelligibilité et passés en revue par une entreprise spécialisée en la matière. Pour les sujets clés, nous avons complété ces textes par des vidéos en langue des signes et du texte simplifié pour les personnes porteuses d'une déficience intellectuelle.

Ne manquez pas d'y jeter un coup d'œil sur www.handicap.belgium.be

Le guide pour une communication inclusive : vers un langage commun

La façon dont nos collaborateurs communiquent avec les personnes en situation de handicap a un impact majeur sur la manière dont celles-ci perçoivent nos services. Nous attachons une importance toute particulière à la communication inclusive. « Inclusif » signifie que nous n'excluons personne et que nous tenons compte de la situation et des besoins spécifiques de notre groupe cible.

Nos efforts en la matière se sont notamment traduits par la publication d'un guide qui servira de fil conducteur pour un langage commun et inclusif au sein de la DG HAN et qui peut être une source d'inspiration pour d'autres organisations.

À travers ce guide, la DG HAN vise :

un langage clair, compréhensible et accessible par tous ;

un langage commun où tous les collaborateurs de la DG HAN, dans leurs contacts avec le citoyen, utilisent les mêmes mots et une même explication pour les concepts difficiles ;

un langage inclusif qui n'exclut personne et dans lequel chacun se reconnaît.

[Consultez ici notre guide complet pour une communication inclusive ! \(.pdf\)](#)

Une meilleure accessibilité téléphonique

De manière générale, l'accessibilité téléphonique constitue une pierre d'achoppement pour les services publics. Pour remédier à cette situation, la DG HAN a mis sur pied une *task force* « accessibilité » et engagé 40 gestionnaires de la relation usagers supplémentaires l'année dernière.

Une étude menée par la DG HAN auprès de personnes en situation de handicap en 2022 a révélé que ces personnes et leur entourage accordaient une grande importance aux contacts personnels (téléphoniques et en face à face). Pour des raisons budgétaires, la téléphonie en tant que moyen de communication avait été progressivement abandonnée et l'accessibilité de la DG HAN était devenue insuffisante. Grâce au programme de transformation Excel Han et aux moyens alloués dans ce cadre, cette tendance négative est en train de s'inverser : d'une accessibilité de 17 % en septembre 2022, nous sommes passés à 60 % en octobre 2023. Sur l'ensemble de l'année 2023, notre accessibilité téléphonique a été de 51 %. Avec les 28 recrutements encore prévus, nous voulons atteindre les 90 % d'accessibilité fin 2024.

Nous avons également réduit le délai de réponse aux formulaires de contact de 10 à 5 jours ouvrables. 66 % des questions obtiennent une réponse dans les 2 jours ouvrables, 19 % dans les 5 jours, et 14 % en plus de 5 jours.

“Les formulaires de contact sont principalement utilisés pour se renseigner sur l'état d'avancement d'un dossier ou envoyer des certificats. Ils permettent aussi aux personnes de nous envoyer elles-mêmes des documents.

Le nouveau site Internet de la DG HAN contient beaucoup d'informations, mais les gens ne s'y retrouvent pas toujours. Nombreux sont ceux qui préfèrent encore téléphoner pour obtenir plus rapidement les renseignements souhaités.

Les questions ou problèmes fréquents que rencontre l'équipe sont signalés aux collaborateurs d'encadrement, qui soutiennent les directeurs des centres. Ces collaborateurs les traitent alors au sein de leurs groupes de travail. Le feed-back des usagers est ainsi collecté et intégré.”

Chiffres clés accessibilité

- En 2023, nous avons reçu 242.640 formulaires remplis à traiter.
- Pour 66 % des formulaires, une réponse a été fournie dans les deux jours ouvrables, et dans les 5 jours ouvrables pour 84% des formulaires.
- Durant les heures d'ouverture du numéro 0800, nous avons reçu 541.485 appels. Nous avons répondu à 213.047 appels téléphoniques en 2023. Par ailleurs, près de 69.831 personnes ont appelé pour connaître la date de paiement. Sur l'ensemble de l'année 2023, l'accessibilité téléphonique a été de 51 %.

Plaintes

- 1081 plaintes en 2023, soit une augmentation de 48,77 % par rapport à 2022.
- 85 % des plaintes reçues étaient recevables.
- Les autres plaintes étaient en réalité des demandes d'information, des questions qui ne relevaient pas de notre compétence ou des contestations de décisions qui pouvaient faire l'objet d'un recours.
- Sur l'ensemble des plaintes, 78 % ont reçu une réponse dans les 30 jours.
- Dans 43 % des dossiers de plaintes, le traitement de la plainte a conduit à identifier des erreurs ou négligences dans le traitement de la demande. Dans ce genre de cas, nous prenons immédiatement les mesures nécessaires afin de résoudre le problème constaté.

Types de plaintes :

- 22,9 % portaient sur les délais (décisions, obtention d'informations, etc.).
- 32,1 % des plaintes concernaient des erreurs et négligences dans le traitement des demandes.
- 1,4 % avaient trait à un manque d'accessibilité.
- 12 % concernaient l'attitude et le comportement du personnel de la DG.
- 22,4 % évoquaient un sentiment (fondé ou non) de traitement arbitraire.
- 9,2 % portaient sur d'autres aspects.

Types de plaintes

- Comportement **12 %**
- Manque d'accessibilité **1,4 %**
- Délais **22,9 %**
- Erreurs et négligences **32,1 %**
- Sentiment de traitement arbitraire **22,4 %**
- Autre **9,2 %**

“Le Médiateur fédéral attache une grande importance à l’accessibilité des services publics qui veillent à la protection des droits des personnes en situation de vulnérabilité. Nous constatons que la DG HAN est très attentive à cette question et fait beaucoup d’efforts afin d’établir correctement et rapidement quels sont les droits des personnes en situation de handicap. C’est agréable de pouvoir collaborer de manière aussi ouverte, transparente et constructive.”

Liesbeth Vandormael, gestionnaire des plaintes – auditrice auprès du Médiateur fédéral.

-Personnes en situation de handicap-

Une politique efficace

Plan d'action fédéral Handicap : évaluation intermédiaire des objectifs

Le Plan d'action fédéral Handicap est une initiative du Conseil des ministres, coordonnée par la ministre chargée des Personnes handicapées . Il vise à améliorer la qualité de vie des personnes en situation de handicap et à favoriser leur inclusion dans la société. Ce plan comporte 145 mesures et initiatives dans différents domaines, tels que l'emploi, les soins de santé et l'inclusion sociale. Il est le fruit d'une étroite collaboration de tous les ministres et secrétaires d'État, avec le soutien de groupes d'intérêt représentant les personnes en situation de handicap (tels que le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées et Unia).

Au sein du SPF Sécurité sociale, le mécanisme de coordination belge pour la Convention des Nations unies a assuré le suivi de la mise en œuvre avec le réseau fédéral handicap. Une deuxième évaluation a eu lieu lors d'une conférence le 29 novembre 2023.

Plus de la moitié de ces mesures en faveur des personnes en situation de handicap étaient entièrement mises en œuvre fin 2023. Ces résultats positifs ouvrent la voie à une société plus inclusive dans laquelle chacun a sa place.

En savoir plus ? Découvrez toutes les mesures sur [notre site web](#).

Contribuer avec impact à la rédaction de la réglementation : arrêté royal relatif au cumul de l'ARR avec un salaire pour les chômeurs de longue durée qui reprennent le travail

La crainte de perdre leur soutien financier a souvent dissuadé les chômeurs de longue durée en situation de handicap de participer au marché du travail. Pour lever cet obstacle, le gouvernement fédéral a décidé de faciliter le cumul d'une allocation de remplacement de revenus (ARR) avec des revenus professionnels pour les personnes qui reprennent le travail après au moins deux ans d'inactivité. Ces personnes bénéficieront pendant 2 ans d'une exonération plus importante des revenus du travail lors du calcul de l'allocation de remplacement de revenus. Cette mesure s'applique à la fois aux travailleurs salariés, aux fonctionnaires et aux travailleurs indépendants.

Cette mesure trouve son origine dans le Plan d'action fédéral Handicap 2021-2024 : « Mesure n° 39 : Travailler à l'élimination des obstacles à la participation au marché du travail pour les bénéficiaires de l'ARR. »

Évaluer à l'avance les effets de la mesure nous permet de donner à nos collaborateurs toutes les informations nécessaires à son application. Cette mesure favorable aux chômeurs de longue durée en situation de handicap fera une différence tangible dans leur intégration sur le marché du travail.

En savoir plus sur l'impact de cette mesure sur votre situation ? Consultez la FAQ sur [notre site web](#).

Tableau de bord du suivi des opérations

L'amélioration des services n'est possible que s'il y a un suivi continu des données opérationnelles.

Le programme Excel Han a contribué à donner à la DG HAN une meilleure vision de son fonctionnement opérationnel, ce qui permet des ajustements plus rapides et plus ciblés. La nouvelle structure organisationnelle y contribue également.

La cellule « Analyse de données et monitoring » a développé un tableau de bord qui permet de fournir chaque mois un rapport interne sur les principaux indicateurs d'activité, comme le nombre de dossiers entrants et traités, les délais de traitement, l'accessibilité par téléphone et via le formulaire de contact.

La cellule « Analyse de données et monitoring » a également élaboré des vues de données plus détaillées pour la direction de la DG HAN et pour la cellule stratégique de la ministre chargée des Personnes handicapées afin de permettre le suivi et des ajustements sur le plan opérationnel et stratégique.

Optimisation des processus dans un nouveau modèle organisationnel

En 2023, tous les processus de la DG HAN ont été passés au crible, du traitement des nouvelles demandes à la gestion des paiements, en passant par l'évaluation du handicap. Les contacts avec le citoyen ont également été décrits en détail, qu'il s'agisse des contacts téléphoniques, des formulaires de contact, du traitement du courrier postal ou des permanences de nos assistants sociaux.

Pour tous ces processus, des recommandations ont été formulées afin de diminuer notre dépendance à l'égard de tiers, de réduire le délai de traitement et d'encourager une meilleure utilisation des possibilités numériques. L'harmonisation des résultats en

matière de productivité entre les centres de reconnaissance du handicap constitue une recommandation importante.

Les recommandations montrent également la nécessité de formations ciblées pour les collaborateurs et d'un logiciel de gestion des dossiers, deux aspects sur lesquels nous concentrerons nos efforts en 2024.

Suivi des résultats financiers des projets

En 2022 et 2023, une étude a été menée afin d'évaluer l'impact financier des projets Excel Han sur les services fournis par la DG HAN. Les recommandations de cette étude s'articulaient autour de quatre domaines essentiels : un soutien informatique efficace, la clarification des critères d'analyse et de prise de décision, la sensibilisation accrue à l'égard des processus et la systématisation des connaissances. La mise en œuvre des recommandations de l'étude pourrait permettre de récupérer chaque année plus de 35 millions d'euros de paiements indus, notamment en réduisant la fraude liée à un manque de contrôle ou d'organisation.

En 2023, les principaux efforts ont porté sur les responsabilités, le flux d'informations, les lignes de communication, le suivi des résultats et le soutien ciblé conformément à la nouvelle structure de gestion.

En 2024, l'accent sera mis sur l'harmonisation des méthodes de travail et l'introduction de contrôles de qualité dans les processus administratifs, les contacts avec les citoyens et l'évaluation du handicap.

-Personnes en situation de handicap-

Des collaborateurs engagés

Une nouvelle structure interne pour rationaliser les processus sur l'ensemble des centres régionaux

En 2023, la structure de la DG HAN a été scindée en 2 nouvelles directions.

La première est la direction opérationnelle Reconnaissances, avec d'une part les services Paiements, Recours et Harmonisation des opérations et, d'autre part, les 10 centres de reconnaissance du handicap. La seconde est la direction Soutien au management et à la politique, constituée de cinq équipes : Soutien à la politique et stratégie, Analyse des données et monitoring, Gestion de la qualité, Gestion des parties prenantes et communication, Transformation.

Dans les centres de reconnaissance du handicap, la structure a également été réorganisée : chaque centre compte un directeur de centre et un collaborateur d'encadrement chargé de rationaliser les processus. Il y a également 3 coordinateurs de processus par équipe régionale : pour l'évaluation du handicap, pour le processus administratif et pour les contacts avec le citoyen. Pour chacun de ces processus, des normes seront fixées sur la base de données et de critères de qualité.

Cela permet d'uniformiser les processus sur l'ensemble des équipes afin de garantir l'égalité de traitement de toutes les personnes en situation de handicap qui introduisent une demande.

“En créant la Direction Reconnaissances, nous renforçons nos services opérationnels pour les personnes en situation de handicap et leurs proches. La reconnaissance d'un handicap et son évaluation ouvrent la voie à des aides telles que des allocations ou une carte de stationnement. Grâce aux services que nous fournissons, la DG HAN contribue concrètement à l'inclusion des personnes en situation de handicap.

L'année dernière, nos nouveaux évaluateurs ont travaillé avec nos médecins sur l'évaluation multidisciplinaire du handicap. Grâce à leurs spécialisations en psychologie, en soins infirmiers, en travail social ou en ergo- et kinésithérapie, nous répondons à la situation individuelle de chaque personne en situation de handicap sous différents angles. Dans nos centres de reconnaissance du handicap, les personnes en situation de handicap peuvent désormais également poser des questions générales et des questions sur leur dossier. L'accessibilité de notre numéro 0800 a été considérablement améliorée, ce qui nous permet de répondre plus rapidement aux questions des citoyens.

Grâce à la nouvelle structure de gestion et aux objectifs uniformes pour tous les centres, nous continuerons à nous concentrer sur l'amélioration des processus et la gestion de qualité de nos services. La coopération avec l'autre direction, qui se concentre sur le soutien au management et à la politique, renforce le poids stratégique à nos opérations et les rend aptes à affronter l'avenir."

Esther Mulkers, Directeur de la Direction Reconnaissances

"Les consultations dans notre centre nous permettent de voir les mécanismes de fonctionnement des gens, leurs difficultés. Nous devons traduire ces difficultés dans des échelles d'autonomie et une évaluation de la capacité de gain. Nous sommes témoins d'histoires de vie parfois très dures, ce qui requiert de l'empathie. Nous devons également être le plus juste possible, sortir de la subjectivité face à l'histoire de vie du patient pour la traduire en "difficultés" objectives.

Les évaluations menées par nos évaluateurs s'effectuent sous la supervision du médecin-coordonateur. Nous discutons beaucoup afin d'évaluer les diverses situations de la manière la plus précise possible. Lorsque nous avons le sentiment qu'une thématique spécifique nous est moins familière, nous demandons à l'un d'entre nous de nous en faire une présentation. En tant que coordinateur, il faut également faire face aux plaintes des personnes, désamorcer les éventuels conflits et envisager l'avenir.

Il n'est pas simple de juger d'une évaluation qui a été effectuée, principalement parce que chaque situation est différente et que deux personnes avec la même pathologie ne vont pas obligatoirement obtenir le même niveau de reconnaissance de leur handicap. Le premier indicateur de la qualité de nos évaluations est le nombre de recours au tribunal, qui nous montre si les personnes adhèrent à notre évaluation. Je pense que la qualité des évaluations découle d'une bonne formation et d'une bonne communication entre les évaluateurs."

Antoine, médecin-coordonateur évaluation de l'impact du handicap

"Il fallait dans chaque équipe un coordinateur des contacts avec le citoyen, qui puisse piloter les processus afin de conserver une vue d'ensemble et créer un bon esprit de collaboration et d'interaction, tant au sein de l'équipe que vis-à-vis du monde extérieur.

Je suis à l'écoute de mes collègues gestionnaires de la relation usagers et de leurs besoins spécifiques, afin d'organiser au mieux le contact avec le citoyen. Dans ce cadre, je tiens également compte des signaux en provenance du réseau et de notre groupe d'usagers afin de savoir quels sont les domaines et les aspects qui doivent être traités en priorité.

Selon moi, l'avantage des rôles bien définis au sein de la Direction Reconnaissances par rapport aux équipes autogérées, c'est que le travail transversal s'est amélioré et que le fonctionnement est plus uniforme qu'auparavant. Il y a maintenant beaucoup plus de concertation entre les différentes équipes par région, ce qui nous permettra à terme

d'atteindre une plus grande uniformité. En étant plus réactifs, nous pouvons nous attaquer plus rapidement aux processus qui ne fonctionnent pas correctement ou conformément aux attentes.

Les changements opérés durant l'année écoulée ont rendu notre service beaucoup plus accessible qu'il ne l'avait jamais été."

Lore, l'une de nos coordinatrices contact citoyens

Nous avons accueilli des collègues qui ont « ce petit quelque chose en plus »

L'inclusion : un mot que de nombreux employeurs se plaisent à utiliser. Cependant, la réalité montre que les personnes en situation de handicap rencontrent encore des obstacles à leur pleine participation au marché belge du travail. C'est pourquoi l'administration fédérale et le SPF Sécurité sociale en particulier entendent montrer l'exemple.

Avec la campagne « Nous cherchons des collègues qui ont ce petit quelque chose en plus », nous sommes partis à la recherche de nouveaux collaborateurs qui, outre tous les talents requis pour la fonction, apportent également leur propre vécu en tant que personne en situation de handicap afin d'améliorer nos services. Grâce aux nombreuses réactions positives que cette campagne a suscitées, nous sommes le premier service public fédéral à dépasser le quota fédéral : fin 2023, 3,23 % de nos collaborateurs étaient reconnus comme personnes en situation de handicap.

Écoutez le [spot radio](#).

De nombreux recrutements sont encore prévus à l'avenir. Abonnez-vous à la newsletter de www.travaillerpour.be pour ne rien manquer.

Recrutement d'évaluateurs et d'assistants sociaux

Grâce aux investissements du gouvernement fédéral dans le cadre du Plan d'action fédéral Handicap, nous avons pu recruter du personnel supplémentaire. Les derniers recrutements d'évaluateurs du handicap et d'assistants sociaux ont été réalisés en 2023.

Sur une période de deux ans, 24 évaluateurs issus d'autres disciplines ont été recrutés pour compléter l'expertise des médecins. Il s'agit de psychologues, de kinésithérapeutes, d'ergothérapeutes, d'assistants sociaux et de psychologues. Ces évaluateurs contribuent chacun dans leur discipline spécifique à l'évaluation du

handicap au sein d'une équipe pluridisciplinaire. (Lien partie rapport annuel sur le fonctionnement pluridisciplinaire)

Déjà 70 % de ces évaluateurs ont formulé de manière autonome une proposition de décision sur l'évaluation du handicap d'ici à la fin de 2023. Cela se fait sous la responsabilité finale et la supervision d'un médecin. 50% des évaluateurs ont déjà reçu des citoyens lors de consultations en 2023, les autres ont pris des décisions sur la base des informations disponibles dans le dossier pour les cas simples.

Grâce au recrutement supplémentaire de 20 assistants sociaux, nous avons renforcé nos contacts de première ligne avec les personnes en situation de handicap. Ainsi, il y a maintenant 36 jours de séance supplémentaires, ce qui porte le total à plus de 150 !

En 2 ans, nous avons recruté 24 évaluateurs dans des disciplines autres que la médecine. 70 % des évaluateurs formulaient déjà, fin 2023, des propositions de décision en toute autonomie (sous la responsabilité et la supervision d'un médecin). 50 % des évaluateurs ont déjà reçu des citoyens en consultation en 2023, les autres ont pris des décisions sur la base des informations disponibles dans des dossiers moins complexes.

Grâce au recrutement d'assistants sociaux supplémentaires, nous avons renforcé nos contacts de première ligne avec les personnes en situation de handicap.

Grâce au recrutement supplémentaire de 20 assistants sociaux, nous avons renforcé nos contacts de première ligne avec les personnes en situation de handicap. Ainsi, il y a maintenant 36 jours de séance supplémentaires, ce qui porte le total à plus de 150 !

“Grâce au programme Excel Han, nous comptons aujourd'hui 52 assistants sociaux. Les permanences supplémentaires sont actuellement l'effet le plus visible de ces recrutements, mais en coulisses, le département du travail social est occupé à développer trois nouvelles méthodologies que nous allons utiliser dans la lutte contre le non-recours aux droits sociaux : le travail de proximité (être présent sur le terrain), l'accompagnement proactif durant la procédure et, lorsqu'il s'agit d'orienter la personne vers un autre service, le “transfert avec accompagnement”. Dès que ces nouvelles méthodologies (pour nous) seront au point, nous commencerons à les utiliser dans nos activités en 2024.

L'un des points d'action dans la lutte contre le non-recours aux droits sociaux est aussi d'investir davantage dans les formations proposées à nos partenaires et de leur faire une offre plus proactive.”

Manu, coordinateur des assistants sociaux néerlandophones

“Notre principale tâche en tant qu'assistant social est d'informer les citoyens et leur entourer sur nos services et sur la législation, et de les accompagner. Nous le faisons lors

de la mise en route de leur dossier, durant la procédure de demande, ainsi que lors de changements ultérieurs de leur situation sur le plan financier ou familial, notamment. Nous organisons des permanences physiques et téléphoniques, mais nous communiquons également des informations par e-mail ou par l'intermédiaire de nos partenaires professionnels. En outre, nous donnons aussi des formations à ces partenaires, de sorte qu'ils restent informés des dernières évolutions de notre législation, et nous discutons de cas pratiques afin d'améliorer notre collaboration.

Notre public cible rencontre de nombreuses difficultés lorsqu'il s'agit de faire valoir ses droits : il doit tout d'abord arriver jusqu'à nous. Nous essayons de lui faciliter la tâche, notamment grâce à l'élargissement des permanences physiques, aux permanences téléphoniques, et par une présence accrue en région et sur le terrain qui nous rend littéralement plus visibles. Par ailleurs, une procédure de demande requiert aussi beaucoup d'administration, ce qui, justement, est souvent compliqué pour notre groupe cible.

Lors des permanences, nous rencontrons des personnes qui ont des questions très variées. Est-ce utile d'entamer une procédure de demande ? Comment dois-je interpréter votre courrier ? Pourriez-vous effectuer une simulation de mon allocation si ma situation venait à changer à l'avenir ?

Les recrutements supplémentaires ont permis de réduire la taille du territoire dont chaque assistant social est responsable. Nous pouvons ainsi être davantage présents dans notre propre région et développer notre réseau, ce qui nous a rendus plus visibles aux yeux de nos bénéficiaires potentiels comme de nos partenaires."

Tessy, maatschappelijk assistente sociale

Chiffres clés collaborateurs

356 personnes /339 ETP

Dont:

- 22 médecins statutaires
- 51 évaluateurs du handicap
- 52 assistants sociaux
- 162 postes de gestionnaire de dossiers/gestionnaire de la relation usagers/personnel d'accueil

Fonctions du personnel

- Médecins statutaires **22**
- Évaluateurs du handicap **51**
- Assistants sociaux **52**

- Postes de gestionnaire de dossiers, gestionnaire de la relation usagers, personnel d'accueil **162**
- Autres fonctions **69**

En plus de nos équipes permanentes, nous travaillons avec 88 médecins désignés (53 néerlandophones et 35 francophones).

Sur l'ensemble du SPF, 10 collaborateurs avec « ce petit quelque chose en plus » ont été recrutés en 2023, dont 5 pour la DG HAN.

Travailleurs des arts

La Commission Artistes cède la place à la Commission du travail des arts

En **2021**, le SPF Sécurité sociale et la cellule stratégique du ministre des Affaires sociales ont lancé la **plateforme participative** Working in the Arts (WITA) **pour les travailleurs du secteur culturel en Belgique**. Ce fut le commencement d'un trajet de trois ans durant lequel artistes et travailleurs des arts ont pu mettre en commun leurs idées afin d'améliorer le statut d'artiste. L'une des innovations majeures de cette réglementation réside dans la transformation de la Commission artistes en Commission du travail des arts. Celle-ci est désormais composée **pour moitié d'experts du secteur des arts**.

Cette commission a notamment vu le jour grâce à une proposition du **groupe de travail technique**. Ce groupe de travail, créé en 2021, était constitué d'experts provenant de différents horizons : le secteur des arts, des membres des cellules stratégiques Emploi, Affaires sociales et Travailleurs indépendants et des membres des administrations (Commission Artistes, ONEM, SPF ETCS et INASTI).

“Il faut saluer le mérite de tous les acteurs du secteur du travail des arts, du monde politique et des collaborateurs du SPF Sécurité sociale, qui sont parvenus à passer de zéro à une mise en œuvre complète en 3 ans. Il est étrange que cette évolution positive fasse si peu parler d'elle dans les médias. Ce projet mériterait d'être mis davantage sous les feux des projecteurs, car nous pouvons être fiers de ce que cette coopération a permis de réaliser.”

Floris Tack, ancien collaborateur de la cellule stratégique du ministre des Affaires sociales

Le **4 décembre 2023**, la **nouvelle Commission du travail des arts a été présentée** lors d'un événement organisé au Théâtre royal flamand (KVS), à Bruxelles. Le ministre des Affaires sociales a profité de l'occasion pour exposer la nouvelle réglementation, au cours d'une table ronde menée par l'acteur Michael Pas.

Un site web flambant neuf

L'équipe WITA du SPF a travaillé sans relâche afin de rendre publique la nouvelle réglementation. Elle a été soutenue dans cette tâche par différents services du SPF. Rassembler toutes les attentes techniques dans une seule plateforme en ligne ne s'est pas fait sans encombre. Mais celle-ci a malgré tout vu le jour **fin 2023**. Sur le **nouveau site web** www.workinginthearts.be, les travailleurs des arts trouvent dorénavant toutes les informations dont ils ont besoin pour s'y retrouver dans la nouvelle réglementation.

De plus, le site est lié à un **environnement en ligne** où les travailleurs des arts peuvent introduire leur demande d'attestation du travail des arts. Un **outil en ligne** a également été mis en place pour permettre à la Commission du travail des arts et à son secrétariat d'évaluer les dossiers de manière plus efficace.

“Si je dois résumer le projet en un mot, c'est celui de simplification qui me vient à l'esprit. Pour les personnes qui travaillent dans les arts, la législation sociale est un peu comme un labyrinthe. Elle sera maintenant plus simple et plus claire pour tout le monde, et ce, des deux côtés du guichet : tant pour l'artiste qui demande une allocation de chômage que pour la personne derrière le guichet, qui doit se prononcer sur cette demande.”

Michaël Pas (acteur, président de Acteursgilde)

Le site web est **également important pour les artistes amateurs**. Ils doivent désormais y créer un compte avec leur donneur d'ordre pour pouvoir ensuite avoir recours à **l'indemnité des arts en amateurs**. Cette indemnité remplace l'ancien « régime des petites indemnités ». Le volet concernant les arts en amateurs est géré par l'ONSS.

“La réglementation qui s'applique aux travailleurs des arts est complexe et touche différentes entités au sein de l'administration fédérale. La communication à ce sujet est un point sur lequel nous devons travailler en permanence avec nos partenaires. Il est évident qu'un transfert d'informations simple et clair est nécessaire. Je prends volontiers le temps d'écouter et j'essaie de transmettre les informations de manière compréhensible.”

Marc Brion, expert culture WITA auprès du SPF Sécurité sociale

La nouvelle réglementation est entrée en vigueur le **1^{er} janvier 2024**. Résultat ? Une meilleure protection sociale pour nos travailleurs des arts en Belgique !

Nombre de demandes reçues durant la période du 01/01/23 à 30/06/23

Mois	1	2	3	4	5	6	Total
Carte	1.035	829	1.111	922	1.076	1.589	6.562
Visa	111	84	91	92	134	627	1.139
Total	1.146	913	1.202	1.014	1.210	2.216	7.701

-Protection sociale durable-

Introduction Michel Eggermont

“L’année écoulée a été marquée par une activité intense et un engagement soutenu, axés sur la protection et le renforcement d’un système de sécurité sociale durable pour les travailleurs salariés et indépendants. Ces résultats sont le fruit de la collaboration transversale de nos équipes d’experts. Grâce à leur expertise (juridique) pointue, nous avons pu contribuer à l’efficacité et à la conformité du système de sécurité sociale belge.

L’amélioration du soutien juridique au sein de notre SPF est l’un des faits saillants de cette année. Nous avons fourni un accompagnement juridique spécialisé dans l’élaboration et la préparation des lois et des réglementations, en veillant à prendre en compte les aspects juridiques et réglementaires en vigueur. Nous assurons également une gestion intégrée du contentieux et la représentation des intérêts de l’État belge devant les juridictions administratives et judiciaires.

Pour maintenir un niveau d’expertise juridique élevé et l’améliorer encore au besoin, nous avons aussi investi dans l’offre de formation, le partage des connaissances et l’amélioration continue du traitement des thématiques juridiques liées à la sécurité sociale. La modernisation du système de chèques pour les travailleurs salariés en est un bel exemple.

Outre le soutien juridique, nous coordonnons également plusieurs projets transversaux de la sécurité sociale, notamment en ce qui concerne le non-take-up, les travailleurs de plateforme et les formes de cohabitation. Une sécurité sociale durable signifie entre autres que nous devons sans cesse adapter le système à l’évolution de la société de sorte que personne ne passe entre les mailles du filet. Lisez à ce sujet la section sur la transition écologique et l’importance d’une sécurité sociale agile.

Cette année, le bien-être mental des travailleurs indépendants a constitué une autre priorité majeure. Les chiffres montrent que les indépendants éprouvent de sérieuses difficultés en matière de santé mentale et il est de notre devoir de mieux comprendre cette question afin de rendre les travailleurs indépendants de notre pays moins vulnérables.

L’un des principes essentiels de notre approche est la recherche de l’égalité. Dans ce cadre, nous accordons une attention particulière à l’inclusion. L’intégration d’une dimension de « handicap » dans tous les domaines politiques au moyen du *handistreaming* en est un exemple concret. En 2023, nous avons en outre mis

l'accent sur l'égalité en matière de genre et de pensions, élément essentiel pour garantir la durabilité de la sécurité sociale à long terme.

En conclusion, l'année écoulée a été une période riche en défis et en réalisations au cours de laquelle nous nous sommes engagés avec détermination en faveur d'une sécurité sociale au profit de tous les citoyens.”

Michel Eggermont, directeur-général a.i. de la DG Expertise Juridique

-Protection sociale durable-

La DG Couteau-suisse & kit de dépannage juridique

DG Expertise juridique : La DG Couteau-suisse & kit de dépannage juridique pour le SPF

La DG Expertise juridique travaille sur de nombreux dossiers sensibles et/ou complexes, en vue de fournir aux Ministres compétents et à ses partenaires un **soutien juridique et technique** quotidien. L'équipe répond aux besoins d'une sécurité sociale durable et agile. Elle est ainsi capable de s'adapter au contexte dans lequel elle évolue. De la sorte, elle a travaillé sur des textes réglementant certains droits sociaux en cas de crises, ou s'est penché sur des thématiques telles que la cohabitation, les rémunérations alternatives, le retour au travail, les nouveaux statuts et les prestations qui en découlent etc.

Le système des chèques pour les salariés

Un exemple d'évolution en matière de sécurité sociale à **destination des salariés** : le **système des chèques et son évolution**. Le monde du travail ne cesse d'évoluer afin de s'adapter à un monde toujours plus mouvant. L'arrivée des rémunérations alternatives telles que les titres-repas, écochèques, chèques sport/culture et plus récemment les chèques consommation, est une preuve de cette évolution. A son tour, le système des chèques en lui-même évolue et se modernise. Que ce soit avec l'adoption d'un système plus pérenne et structuré pour la prolongation de la durée de validité des chèques (système de réactivation des chèques périmés) ou avec le renforcement du pouvoir d'achat du citoyen (prime pouvoir d'achat). En 2023, l'équipe support politique salariés a participé de manière prépondérante à l'adaptation de la réglementation du système de chèques qui continue par ailleurs son amélioration avec l'électronisation sécurisée des chèques sport/culture qui est en cours d'adoption.

Le cadre de crise

La cellule Soutien de la Politique des indépendants a travaillé, quant-à elle, à **un cadre permanent de gestion de crise au niveau de la sécurité sociale des indépendants**.

Ces dernières années, notre pays a été confronté à des situations de crise exceptionnelles (COVID-19, inondations, conflit Russie-Ukraine) qui ont eu un impact important sur les travailleurs indépendants. Le régime de droit passerelle existant a chaque fois été temporairement élargi, intégrant un dispositif de crise caractérisé par

des modalités d'octroi plus souples et, dans certains cas, par une prestation financière plus élevée. Afin d'assurer à l'avenir la sécurité juridique nécessaire, le SPF a développé en 2023 un cadre légal de crise permettant l'activation rapide de mesures de soutien en cas de situations d'urgence et garantissant une certaine flexibilité afin d'adapter l'aide en fonction de la gravité et de la durée de la crise. Ce cadre de crise **peut être activé par le Conseil des ministres.**

Informer le secteur des indépendants avec PIRAMID

La DG Expertise juridique offre ses services en parfaite collaboration avec ses multiples partenaires : les différentes cellules stratégiques, les Institution publiques de sécurité sociale, les caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants, etc....

La collaboration et **la diffusion d'information du secteur « indépendants »** se fait depuis de nombreuses années **grâce à PIRAMID**, une plateforme développée au sein du SPF et mise à disposition de pratiquement **900 utilisateurs** principalement des professionnels externes du secteur de la sécurité sociale des travailleurs indépendants. C'est à la fois **une base de connaissance** qui regroupe toute l'expertise sectorielle (plus de 12.000 documents), un service que nous offrons à nos partenaires professionnels (questions et réponses) et **le canal de communication** permettant de diffuser circulaires et messages importants à l'ensemble du secteur.

Cette plateforme, utilisée régulièrement par les Caisses d'assurance sociale pour travailleurs indépendants pourrait être résumé par ce que Jorien De Meulemeester de Xerius en dit :

“Pyramide est super pour clarifier les notes. Je trouve que les fichiers Q&A sont des outils de travail précieux car beaucoup de choses y sont regroupées par thème spécifique. La zone rouge sur les changements de législation est également une valeur ajoutée. On en apprend aussi beaucoup grâce aux questions posées par d'autres fonds !

-Protection sociale durable-

Ensemble pour le bien-être mental des travailleurs indépendants !

Résultats des projets

Ces dernières années, les travailleurs indépendants ont beaucoup souffert du contexte social. Les crises successives ont mis leur travail à rude épreuve, apportant dans leur sillage tout un cortège de difficultés et d'incertitudes.

En septembre 2022, notre SPF et le ministre des Indépendants ont donné le coup d'envoi de **3 projets axés sur la prévention des risques psychosociaux au travail pour les travailleurs indépendants** (« [Indépendants sans stress](#) », « [Icarius, j'entreprends mon bien-être](#) » et « [Entreprendre plus fort ensemble](#) ») et menés par les caisses d'assurances sociales **Acerta, UCM et Liantis**. Ces projets ont fait l'objet d'un suivi de notre SPF durant un an et ont été évalués par un comité d'experts en matière d'entrepreneuriat indépendant et de bien-être mental.

Le comité d'experts s'est **réuni** en mars et septembre 2023 **afin de faire le point sur l'évolution des projets**. Chacune des **caisses d'assurances sociales a été invitée à exposer l'état d'avancement de son projet** et à échanger avec le comité sur les **résultats intermédiaires**. Armées de leur feed-back, **les équipes de projets ont poursuivi leur travail**.

Le mardi 10 octobre, dans le cadre de la **Journée mondiale de la santé mentale**, nous avons célébré la fin de ces trois projets pilotes lors d'un **événement** rassemblant des travailleurs indépendants, membres du monde académique, organisations de la société civile et collaborateurs bien-être. Un moment unique où les caisses d'assurances sociales (Acerta, UCM et Liantis) ont pu présenter les **résultats de leurs projets** et faire part de leurs **recommandations politiques** au ministre des Indépendants.

Cet événement a également été l'occasion de **sensibiliser à la prévention des risques psychosociaux** dans les activités des travailleurs indépendants. Lors d'une table ronde, des experts ont réagi aux résultats des projets et, forts de leur expérience, formulé des avis pour un meilleur accompagnement des travailleurs indépendants.

Les résultats des projets serviront de base à une politique structurelle en faveur du bien-être mental des travailleurs indépendants.

Suite des projets sur le plan politique

Ces projets ont immédiatement été **suivis sur le plan politique** par l'attribution d'une nouvelle mission, inscrite dans la loi, à toutes les caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants. Cette nouvelle mission englobe **la sensibilisation et le soutien des travailleurs indépendants** afin de favoriser leur bien-être mental au travail.

Ces caisses fourniront à leurs affiliés une série de **nouveaux services**. Ces services comprennent :

1. la sensibilisation et la promotion (obligatoire) ;
2. la détection précoce et le dépistage (facultatif) ;
3. la prévention secondaire (facultatif) ;
4. l'orientation vers une aide ou un soutien adaptés (obligatoire) ;
5. des services de première ligne dispensés par des collaborateurs formés à la gestion du bien-être mental au travail (obligatoire).

À partir de 2024, les caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants recevront un **soutien financier durable** de la Gestion financière globale du statut social des travailleurs indépendants, pour un total de 4 millions d'euros par an à répartir entre les différentes caisses d'assurances sociales. Notre SPF a élaboré cette mesure **en étroite concertation** avec les **caisses d'assurances sociales** et avec l'**INASTI**. En outre, le SPF a joué un rôle actif dans le développement de la clé de répartition des budgets alloués.

-Protection sociale durable-

Premiers pas pour une vision transversale du non take up

En 2023, nous avons franchi des étapes décisives sur la question de la lutte contre le non-recours aux droits, un défi persistant qui affecte de nombreux citoyens. Grâce au soutien précieux de la DG Analyse et Monitoring, mais aussi de nombreux fonctionnaires d'autres institutions (INAMI, SFP, ONEM, SPP Intégration sociale, DG HAN,...) des pistes visant à aborder cette problématique à travers une approche transversale ont été élaborées.

Conformément à notre plan stratégique, nous avons mené à bien l'élaboration d'un rapport exhaustif de près de 40 pages. Ce document est le fruit d'ateliers de travail impliquant **plusieurs administrations**, coordonnés avec brio par l'**Université Libre de Bruxelles** (ULB principalement), **la Vrije Universiteit Brussel** (VUB) et l'**Université Catholique de Louvain** (UCL). Le rapport aborde l'enjeu du non-recours aux droits sous trois angles essentiels : **la gouvernance, les données et la communication**.

Ce rapport présente un cadre de travail novateur, ouvrant la voie à une gestion transversale du non-recours aux droits en Belgique. Il met en lumière des pistes d'action prometteuses et soulève des questions fondamentales sur la manière d'aborder cette problématique, les partenaires à impliquer et les axes stratégiques à privilégier. Ces recommandations constituent un socle solide pour des initiatives futures et témoignent de notre engagement à transformer ces idées en actions concrètes.

Quick Wins

- Nommer des commissaires non take-up au sein des institutions pour veiller à la mise en place de politiques de lutte contre le non-recours et évaluer les actions entreprises.
- **Simplifier les procédures administratives** pour faciliter les démarches pour les citoyens, notamment en réduisant les obstacles administratifs.
- Lancer des campagnes périodiques interinstitutionnelles pour **sensibiliser sur les droits sociaux et encourager le recours aux droits**.
- Créer des maisons de la sécurité sociale par arrondissement pour offrir **un point d'accès physique** pour les citoyens.

- Mettre en place **un système de rappel téléphonique** pour informer et encourager les citoyens à faire valoir leurs droits.
- **Collaborer avec le SPF Finances** pour intégrer des informations sur les droits sociaux dans les communications aux citoyens.

Conclusions principales

Le rapport met en lumière l'importance d'une approche coordonnée pour lutter contre le non-recours aux droits sociaux. Il souligne la nécessité de **renforcer les partenariats interinstitutionnels**, de **simplifier les procédures administratives**, et de développer une communication stratégique ciblée pour atteindre les publics vulnérables. Une attention particulière est donnée à la formation et au soutien du personnel impliqué, ainsi qu'à l'évaluation et au suivi des mesures mises en œuvre pour garantir leur efficacité.

Les quick wins proposés visent à apporter des **améliorations immédiates et réalisables à court terme**, tandis que les recommandations globales s'inscrivent dans une perspective à long terme pour une transformation plus systémique de l'accès aux droits sociaux. Ce programme vise non seulement à **réduire le taux de non-recours** mais également à instaurer une **culture d'accès facilité aux droits sociaux pour tous les citoyens**, en mettant l'utilisateur au centre des préoccupations des organisations.

Ces pistes pourront être réutilisées dans le cadre du mémorandum et du futur plan stratégique du SPF.

[Découvrez le rapport en français \(.pdf\)](#) (le document sera traduit prochainement)

-Protection sociale durable-

Promotion de l'égalité pour les personnes en situation de handicap

Le SPF Sécurité sociale œuvre sans relâche pour **une société inclusive dans laquelle les personnes en situation de handicap sont pleinement intégrées**. Avec une série d'initiatives et de plans d'action au niveau national et européen, la Belgique s'engage fermement à promouvoir l'égalité des chances et à protéger les droits des personnes en situation de handicap.

Dans la lutte permanente pour une société plus inclusive, **le concept de [handistreaming](#)** est devenu un **outil crucial**. Le handistreaming, dérivé des termes "handicap" et "mainstreaming", représente un changement fondamental dans la politique. Il s'agit d'une approche holistique qui intègre les intérêts et les besoins des personnes en situation de handicap dans tous les domaines politiques. L'objectif principal est d'éviter un fossé entre le traitement des personnes en situation de handicap et celles qui ne le sont pas et de promouvoir l'inclusion de tous dans la société.

Cela concerne non seulement des secteurs tels que la santé et la protection sociale, mais aussi l'emploi, la mobilité, l'accessibilité et la participation à des activités culturelles et sportives. Cette approche garantit que **les besoins des personnes en situation de handicap soient systématiquement prises en compte lors de l'élaboration et de la mise en œuvre des politiques**.

Le [Plan d'action fédéral handicap \(2021-2024\)](#) est l'un des principaux outils de cet effort. Ce plan comprend 145 mesures visant à surmonter les obstacles et à promouvoir l'égalité des chances pour les personnes en situation de handicap. Des évaluations récentes montrent que plus de la moitié de ces mesures ont déjà été entièrement mises en œuvre, réalisant ainsi des progrès concrets. Cela montre que la Belgique est sur la bonne voie vers une société plus inclusive où chacun a sa place.

Un aspect important est la **coopération intense entre les stratégies nationales et européennes** en matière de handicap. Pour souligner cet aspect, le SPF Sécurité sociale a organisé plusieurs workshops qui ont eu lieu le 24 octobre et le 13 novembre. Ces réunions ont abordé des sujets importants, notamment la [stratégie européenne en matière de handicap](#) et **l'accès au travail**. Des représentants d'agences gouvernementales, des universitaires et des groupes d'intérêt, y compris le [Forum européen des personnes handicapées \(FEPH\)](#) et le [Belgian Disability Forum \(BDF\)](#), se sont réunis pour discuter des défis et des opportunités.

La [conférence interministérielle « Handicap »](#), qui s'est tenue en mai dernier, a constitué un autre temps fort. Les ministres et secrétaires d'État s'y sont réunis pour développer des synergies et renforcer les actions en faveur de l'inclusion. La réunion a adopté la [Stratégie interfédérale en matière de handicap 2021-2030](#), qui fournit un cadre pour la **mise en œuvre de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées**.

Au niveau international, la Belgique a démontré son engagement en participant à [la 16e Conférence des États parties à la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées \(COSP\)](#). Cette réunion à **New York** a permis de partager les bonnes pratiques et d'échanger des initiatives entre les différents États membres, tandis que la présence de citoyens a enrichi les discussions et inspiré de nouvelles actions.

En tant que SPF Sécurité sociale, nous sommes déterminés à poursuivre notre travail et à intensifier nos efforts. En travaillant avec les parties prenantes, tant au niveau national qu'international, **nous nous efforçons d'améliorer la vie des personnes en situation de handicap et de promouvoir une société véritablement inclusive**.

En tant que [Mécanisme belge de coordination de la Convention des Nations Unies](#), le SPF Sécurité sociale joue un rôle crucial dans **la mise en œuvre de la Convention des Nations Unies au niveau national**. En travaillant avec les parties prenantes et en suivant les progrès réalisés, la Belgique reste engagée en faveur d'une société inclusive pour tous.

Alors que la Belgique continue de progresser sur la voie de l'inclusion, il est important de rester à l'écoute des besoins et des expériences des personnes en situation de handicap. **Grâce à un dialogue et une coopération continus, nous pouvons créer une société accessible et équitable pour tous**.

Sous la présidence belge du Conseil de l'Union européenne, une conférence importante sur la politique du handicap aura lieu le 19 mars 2024. Cette conférence promet de stimuler de nouvelles discussions et collaborations, **ouvrant ainsi la voie à l'inclusion et à l'égalité en Belgique et en Europe**.

-Protection sociale durable-

Gender & Pension

Genre et pension : après-midi d'étude

Dans le cadre de la journée internationale des droits des femmes, la ministre des Pensions, le ministre des Indépendants, le Service fédéral des Pensions, le SPF Sécurité sociale, Sigedis et l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI) ont organisé le 6 mars un après-midi **d'étude** sur le thème « Genre et pension ».

Toutes les données pertinentes à ce sujet sont disponibles dans [la section « Chiffres clés » de PensionStat, sur le site web de Sigedis.](#)

Cet événement a notamment été l'occasion de présenter les derniers chiffres de l'étude sur la dimension familiale dans les pensions légales, financée par le SPF Sécurité sociale. Il en ressort que **l'écart de pension** (*gender pension gap*) se réduit progressivement d'année en année, mais sans atteindre une réelle égalité à moyen terme, en raison des disparités qui subsistent sur le marché du travail. Des mécanismes de protection, comme la prise en compte de la dimension familiale et la solidarité, permettent de limiter l'écart entre les hommes et les femmes.

[La modernisation de la dimension familiale dans les pensions légales \(.pdf\)](#)

Vous trouverez les vidéos et les présentations des intervenants et des répondants sur [la page web de l'événement.](#)

-Protection sociale durable-

Conseil consultatif fédéral des aînés (CCFA)

Réforme du Conseil consultatif fédéral des aînés

Le nouveau Conseil consultatif fédéral des aînés (CCFA) a été inauguré le **9 novembre 2023** en présence du ministre des Affaires sociales et de la ministre des Pensions ainsi que du président de notre SPF, Peter Samyn. Désormais, **25 organisations de la société civile** défendront les intérêts des aînés de manière structurelle. Cela représente un changement par rapport au mode de représentation antérieur, où seules des personnes physiques pouvaient y siéger à titre individuel. En outre, l'absence de plusieurs membres compliquait le fonctionnement du CCFA, en raison de la lourdeur de la procédure administrative existante pour remplacer ceux-ci.

Importance du CCFA

Comme nous vivons de plus en plus longtemps, la population des aînés dans notre société ne cesse d'augmenter. C'est pourquoi nous devons veiller à ce qu'il existe une **réglementation fédérale accessible** afin de garantir que les aînés ne soient pas exclus.

“En espagnol, la “retraite” se dit “jubilación”, ce qui signifie selon l’étymologie latine “chant d’allégresse”. Rien à voir donc, avec notre terme français que la même étymologie associe à l’action de “se retirer”. Cette idée de retrait est terrible. L’expression “maisons de retraite” est tellement effroyable qu’il est indécent qu’on ait eu l’idée de les nommer ainsi. Faisons donc en sorte, avec le CCFA, de viser davantage ce concept espagnol de jubilation. Après tout, une société inclusive est une société à laquelle tout le monde peut participer et appartenir pleinement.”

Daniël Van Daele (président du CCFA)

Soutien du SPF Sécurité sociale au CCFA

Bien que le CCFA soit une **organisation indépendante**, il est **soutenu par le SPF Sécurité sociale**. Le SPF lui fournit notamment des services professionnels de secrétariat, mais également des services de communication, d'assistance juridique et d'établissement de rapports.

Le CCFA a déjà émis des avis sur des sujets qui relèvent de la compétence fédérale et qui sont importants pour les retraités. Il s'agit en particulier des sujets suivants : pensions, intégration sociale, égalité des chances, soins de santé et mobilité.

Vous voulez en savoir plus sur le CCFA ? Consultez [le site web](#) !

-Protection sociale durable-

La transition écologique et la sécurité sociale

L'année écoulée, marquée par des intenses préparatifs pour la Présidence du Conseil de l'UE au sein de notre SPF, a vu une dynamique complexe se déployer par rapport à **l'incontestable impact des enjeux environnementaux (notamment climatiques) sur l'ensemble de notre société.**

Le 05 juin 2023, dans le cadre de la **Journée mondiale de l'environnement**, le SPF Sécurité sociale a organisé, en partenariat avec **l'Observatoire social européen (OSE)**, une conférence abordant le nexus socio-écologique. Cette conférence a rassemblé des chercheurs, des acteurs sociaux et des décideurs pour discuter de questions difficiles, telles que **la protection climatique de nos économies et de nos sociétés.** La nécessité d'adapter les États-providence européens à l'avenir a également été abordée en se posant les questions suivantes : *dans quelle mesure les initiatives adoptées par l'UE favorisent-elles une plus grande intégration des piliers social et environnemental ? Le Fonds pour une transition juste, le Fonds social du climat, entre autres, sont-ils de dispositifs adéquats, sont-ils suffisants ? Le semestre européen devrait-il être remanié afin de prendre explicitement en compte des indicateurs socio-écologiques ? Quel devrait être le rôle de la concertation sociale et civile au cours de la transition verte ?*

Afin de garantir un fondement scientifique à l'approche de toutes ces questions, qui s'invitent de façon toujours plus prégnante à la table des décideurs, le SPF Sécurité sociale avait confié aux chercheurs **Sebastiano Sabato, Milena Büchs et Josefine Vanhille** la tâche de réaliser une étude académique, présentée lors de cet évènement : [« A just transition towards climate neutrality for the EU: debates, key issues and ways forward » \(.pdf\)](#). Les experts et les autres participants ont profité de cette occasion pour explorer comment parvenir à **une intégration harmonieuse des aspects sociaux et écologiques du développement durable**, tout en reconnaissant qu'il est essentiel que **chaque mesure que nous prenons s'aligne sur les objectifs globaux de la transition vers un avenir plus vert.** Entre autres observations, les auteurs ont dressé une sorte de liste de **recommandations d'action** :

1. *Assurer la mise en œuvre effective du Socle européen des droits sociaux*
2. *Favoriser des stratégies de mise en œuvre à la fois innovantes et moins dépendantes de la croissance économique*
3. *Permettre au Semestre de l'UE de jouer un rôle important dans le suivi de la mise en œuvre des mesures de durabilité au niveau national*

4. *Utiliser les instruments existants d'apprentissage mutuel de l'UE pour réfléchir à des politiques sociales plus innovantes*
5. *Élargir la base de connaissances sur les liens entre les politiques vertes et sociales et développer davantage le tableau de bord social du Socle européen des droits sociaux*
6. *Renforcer la dimension démocratique de la transition verte*

En parallèle, il a été décidé que la transition juste allait être évoquée, dans le contexte européen et lors de la **Présidence belge du Conseil de l'UE**, surtout autour de la **formation ENVI** (environnement) du Conseil.

Le SPF Sécurité sociale a continué à participer activement à **plusieurs groupes de travail**, d'abord sur le **plan interfédéral menant à une Conférence sur la transition juste en Belgique**, qui s'est déroulée les 08 et 09 novembre de 2023, et aussi en préparation de la **Conférence sur la transition juste sous Présidence Belge du Conseil de l'UE**, qui aura lieu les 04 et 05 mars 2024.

-Protection sociale durable-

Commission des relations de travail

La Commission administrative de règlement de la relation de travail se prononce sur la nature d'une relation de travail. En d'autres termes, elle évalue si une personne est un **travailleur salarié ou un travailleur indépendant**. Vous pouvez ainsi, individuellement ou conjointement avec l'autre partie à la relation de travail, obtenir une sécurité juridique quant à la nature de votre relation de travail.

Vous évitez ainsi une requalification ultérieure par un juge ou une institution de sécurité sociale. Une telle requalification peut en effet avoir des conséquences financières majeures pour le donneur d'ordre : cotisations sociales impayées, amende de 10 % majorée des intérêts. En outre, des poursuites pénales peuvent être engagées. Pour la personne qui a fourni les prestations, une requalification génère beaucoup d'incertitude et de tracasseries administratives.

La procédure devant la Commission des relations de travail est totalement **gratuite et rapide**, comparée à la durée d'une éventuelle procédure judiciaire. La Commission est tenue de rendre sa décision dans les trois mois suivant la date de la demande.

Vous souhaitez introduire une demande ? Consultez [le site web de la Commission des relations de travail](#).

Vous avez des doutes sur votre statut ? Vous trouverez de plus amples informations sur [le portail de la sécurité sociale](#).

La Commission a été créée en 2013 au sein du SPF Sécurité sociale. Le SPF Sécurité sociale, et plus spécifiquement la DG Expertise juridique, jouent un rôle central dans cette Commission : le secrétariat est assuré par des collaborateurs de la DG Expertise juridique et plusieurs collaborateurs de cette DG y siègent en tant que membres.

La Commission a pu participer au débat sur l'évolution du marché du travail en prenant des décisions concernant le travail de plateforme.

-Protection sociale durable-

Conseil Supérieur des Volontaires (CSV)

Deux études pour encourager et soutenir le volontariat

Quels sont les **besoins, motivations et difficultés des volontaires** (aussi appelés bénévoles) en Belgique ? **Pourquoi certaines personnes s'engagent-elles et d'autres pas ?**

Les attentes ou obstacles au volontariat sont-ils les mêmes que l'on soit volontaire de terrain ou de gestion, volontaire régulier ou occasionnel ? Les préoccupations et priorités des volontaires sont-elles influencées par leur propre situation socio-économique, leur âge ou d'autres facteurs ?

A la demande du SPF Sécurité Sociale, deux Bureaux d'étude ont réalisé en 2023 une enquête qualitative et une enquête quantitative afin d'affiner la **compréhension du vécu et du ressenti des volontaires**. Ces deux enquêtes sont un complément aux [deux études](#) réalisées par la Fondation Roi Baudouin en 2014 et 2019 qui abordaient la question du nombre et du profil des volontaires.

Les enquêtes qualitative et quantitative ont été supervisées par un Comité de pilotage composé de représentants et représentantes du Conseil Supérieur des Volontaires (CSV) et du SPF Sécurité Sociale.

Les résultats de ces enquêtes seront publiés en **2024**.

-Partenaire de réseau (inter)national et innovant-

Introduction Manuel Paolillo

« En tant que Directeur général au sein du SPF Sécurité sociale, je suis confronté au quotidien aux défis et opportunités inhérents à notre mission de protection sociale. Dans un monde en constante évolution, où les besoins sociaux se diversifient et où les attentes envers les services publics grandissent, notre ambition de devenir une organisation en réseau innovante n'est pas seulement souhaitable, mais essentielle. Face à cette complexité, notre réponse doit être celle de l'unité et de l'innovation. Nous devons transcender les silos traditionnels pour favoriser une collaboration sans précédent, valorisant chaque contribution et écoutant chaque voix. Notre démarche est guidée par la conviction profonde que, ensemble, nous sommes plus forts, également à l'international. En démantelant les barrières qui nous séparent, en embrassant la complexité comme catalyseur d'innovation, et en mettant le citoyen au cœur de nos actions, nous pouvons non seulement répondre aux besoins actuels, mais aussi anticiper et façonner l'avenir de la protection sociale. Notre engagement vers une sécurité sociale intégrée, collaborative, et résolument tournée vers l'innovation est le fondement sur lequel nous bâtissons chaque jour un service public qui crée une réelle valeur ajoutée pour le citoyen, garantissant une protection sociale efficace, accessible et pérenne pour tous. »

Manuel Paolillo, directeur général de la DG Coordination des politiques & Relations internationales

-Partenaire de réseau (inter)national et innovant-

La Belgique et l'AET s'associent pour renforcer la mobilité de la main-d'œuvre dans l'UE

La prochaine présidence belge du Conseil de l'UE met en lumière les efforts du pays pour **renforcer les droits sociaux et la mobilité équitable de la main-d'œuvre au sein de l'Union européenne et ainsi renforcer la confiance dans le marché intérieur**. L'accent mis sur **l'Autorité européenne du travail (AET)** est un élément essentiel de ces efforts, la Belgique souligne l'importance de cette nouvelle agence européenne comme moyen de **faire respecter et d'améliorer le cadre légal européen lié à la mobilité du travail**.

Le rôle principal de cette agence européenne est de **soutenir et d'améliorer la coopération entre les institutions et administrations des États membres de l'UE en cas de mobilité transfrontalière au sein de l'UE**. C'est-à-dire faciliter l'accès aux informations et coordonner EURES, faciliter la coopération et l'échange d'informations entre les États membres en vue de l'application et du respect cohérents, efficaces et effectifs du droit pertinent de l'Union, coordonner et soutenir des inspections concertées et communes, réaliser des analyses et des évaluations des risques sur les questions liées à la mobilité transfrontalière de la main-d'œuvre, aider les États membres à renforcer leurs capacités en ce qui concerne l'application et le respect effectifs du droit pertinent de l'Union, soutenir les États membres dans la lutte contre le travail non déclaré et assurer une médiation en cas de différends entre les États membres portant sur l'application du droit pertinent de l'Union.

A travers ses actions, le SPF sécurité sociale avec le SPF emploi et le réseau des Institutions publiques de sécurité sociale (IPSS) entend **renforcer la coopération contre la lutte contre la fraude sociale transfrontalière et le dumping social**, à établir les conditions d'une concurrence loyale et à rendre effectifs les droits sociaux des travailleurs mobiles.

Le SPF Sécurité sociale avec le SPF Emploi et le réseau des Institutions publiques de sécurité sociale (ONSS et Inasti) jouent un rôle essentiel en Belgique dans la lutte contre la fraude sociale transfrontalière et le dumping social. En mai, le SPF Sécurité sociale a accueilli **une délégation de l'AET pour discuter des besoins et préoccupations futurs en termes de coopération**, confirmant ainsi l'engagement de la Belgique en faveur de l'AET et de sa mise en œuvre opérationnelle complète à l'horizon 2024.

Au cours de la présidence belge du conseil de l'Union européenne durant le premier semestre 2024, le SPF Sécurité sociale et le SPF Emploi uniront leurs forces pour

organiser une **conférence consacrée à la mobilité équitable au sein de l'UE et au rôle de l'AET**. Cette conférence, prévue le 25 janvier 2024, mettra en lumière et évaluera tant les activités que les réalisations de l'autorité depuis son lancement fin 2019.

En effet, au cours de l'année 2023, notre SPF Sécurité sociale avec le SPF Emploi et le SIRS ont préparé une **évaluation sur les activités de l'AET** afin de nourrir un rapport qui sera remis au Directeur exécutif de l'Autorité européenne du travail, à la Commission européenne et au Parlement européen lors de cette future conférence qui s'inscrit dans le plan d'action européen pour la mise en œuvre du socle européen des droits sociaux, axé sur l'amélioration de l'accès à la protection sociale au niveau européen.

Grâce à cette initiative, la Belgique entend **contribuer à un marché du travail européen équitable, inclusif et performant, qui favorise la mobilité des travailleurs et garantit des conditions de travail équitables**.

-Partenaire de réseau (inter)national et innovant-

La sécurité sociale à l'étranger

La sécurité sociale à l'étranger : négociations de la Belgique avec les pays tiers pour la conclusion de traités bilatéraux de sécurité sociale

Le SPF Sécurité sociale est chargé de la négociation, de la conclusion et de l'interprétation des **conventions bilatérales de sécurité sociale entre la Belgique et les pays tiers**. Il est également responsable de l'application pratique correcte de ces traités. Ces traités nous permettent de **garantir et de protéger les droits de sécurité sociale des citoyens mobiles** entre la Belgique et les autres pays.

En juillet 2022, des négociations ont eu lieu **entre la Belgique et le Québec** pour réviser le traité de sécurité sociale de 2006. En raison de changements dans la législation québécoise, certaines dispositions de l'ancienne convention ne pouvaient plus être appliquées et devaient être modifiées. Certains collaborateurs du SPF Sécurité sociale se sont donc rendus au Canada à cette fin et la convention modifiée a été officiellement signée le 19 avril 2023. En juillet dernier, c'était au tour de la Belgique de recevoir une délégation du Québec pour **préparer et approuver les modalités pratiques d'application du traité**, dans l'attente de l'approbation parlementaire de ce traité.

Du 24 au 28 avril, une délégation du SPF Sécurité sociale s'est rendue à **Bangkok** pour des discussions avec l'**Office de sécurité sociale (OSS)** et le **ministère de la Santé publique thaïlandais**. Les deux parties ont renforcé leur connaissance de l'organisation de l'assurance maladie et des pensions de l'autre partie et ont confirmé leur engagement à poursuivre les travaux en vue d'**un accord global sur la sécurité sociale entre la Thaïlande et la Belgique**.

Actuellement, la Thaïlande n'a pas d'accord de ce type avec d'autres pays et plusieurs amendements à la législation thaïlandaise sont nécessaires avant qu'un tel accord ne soit possible. Le processus prendra du temps, mais l'objectif du SPF Sécurité sociale reste de **fournir une meilleure protection sociale à nos compatriotes qui vivent et ont travaillé en Thaïlande**.

-Partenaire de réseau (inter)national et innovant-

Coordination du Comité de protection sociale (SPC)

Le Comité de la protection sociale (CPS) est un comité politique consultatif auprès des ministres du Conseil de l'emploi et des affaires sociales (EPSCO).

La mission principale du comité consiste à suivre la situation sociale dans l'UE et l'évolution des politiques de protection sociale dans les États membres.

Le SPF Sécurité sociale représente la Belgique au sein du [Comité de la Protection Sociale \(Social Protection Committee\)](#), aux côtés du **Bureau du Plan** (membre effectif) et de l'**INAMI** (membre suppléant). Il organise également des réunions préparatoires avant chaque réunion du SPC pour consulter les parties prenantes sur **les points à l'ordre du jour**, notamment les Institutions publiques de sécurité sociale (IPSS), les régions, les cellules politiques, le SPP Intégration sociale et le SPF Emploi. De plus, il prépare des amendements pour les avis du SPC. Par exemple en 2023, le SPF Sécurité sociale a contribué activement à **l'avis EMCO-SPC sur les investissements sociaux** (*initiative conjointe de la Belgique et de l'Espagne*).

Dans le cadre d'une des principales activités du SPC qui est de contribuer au Semestre européen, le SPF Sécurité sociale a participé au **Plan National de Réforme (PNR) de la Belgique**, ainsi qu'aux réactions de la Belgique aux **Recommandations spécifiques par pays (CSR) de la Commission européenne**.

En 2023, le SPC, en coopération avec le Comité de l'emploi (EMCO), a également poursuivi ses réflexions sur la proposition de la Belgique et de l'Espagne **d'introduire une procédure de déséquilibre social (Social Convergence Framework) dans le cadre du semestre européen**. Ce travail a été soutenu par un **groupe de travail ad hoc** conjoint des deux comités avec un projet pilote visant à tester les implications pratiques d'une telle procédure.

Le Comité de la protection sociale s'est également penché sur d'autres thématiques prioritaires pour le SPF Sécurité sociale comme notamment, **l'état d'avancement de la mise en œuvre de la recommandation du Conseil sur l'accès à la protection sociale des travailleurs et des indépendants**, ainsi que **l'accès aux services essentiels**, et en coopération avec l'EMCO, **la mise en œuvre de la recommandation du Conseil sur la garantie d'une transition équitable vers la neutralité climatique**. Le comité européen de la protection sociale a également suivi les développements liés à l'examen de la gouvernance économique européenne et, à son impact sur l'emploi et la dimension sociale du semestre européen.

Tout au long de l'année 2023, le SPF Sécurité sociale a été particulièrement actif dans le **groupe de travail du SPC sur l'adéquation des pensions** qui a poursuivi des travaux sur l'édition 2024 du **rapport sur l'adéquation des pensions (PAR)**.

Plus d'infos ?

- Le [Comité de la Protection Sociale \(Social Protection Committee\)](#)
- Découvrez le [rapport annuel 2023 du Comité de la protection sociale !](#)

-Partenaire de réseau (inter)national et innovant-

Le Conseil Emploi et affaires sociales (EPSCO)

Le Conseil Emploi et affaires sociales (EPSCO)

Le Conseil EPSCO est en charge du suivi des politiques de l'UE en matière d'emploi, de protection sociale et d'égalité. Les ministres de tous les États membres de l'UE, ainsi que les membres de la Commission européenne compétents pour les matières concernées, tels que le Commissaire Schmit en charge de l'emploi et droits sociaux et la Commissaire Dalli en charge de l'égalité, participent au Conseil EPSCO.

Le SPF Sécurité sociale prépare les réunions des Ministres du **Conseil Emploi et affaires sociales (EPSCO)**, en partenariat avec la **Représentation permanente de la Belgique (RP)**, le **SPF Emploi** et le **SPP Intégration sociale**. Il organise des réunions préparatoires, rédige des notes de contexte et des points d'intervention concernant les thématiques à l'ordre du jour des Conseil EPSCO pour les ministres et leurs cellules politiques compétentes dans le domaine des affaires sociales. Enfin, il rédigeons également des comptes-rendus de ces réunions, conjointement avec la RP.

Nous préparons donc 4 à 6 réunions par an : 4 réunions formelles et 2 réunions informelles.

Le 13 mars 2023, le SPF Sécurité sociale a contribué au Conseil qui a **analysé les conséquences sociales et sur l'emploi de l'agression de la Russie contre l'Ukraine**. Les ministres des 27 États membres ont évoqué les mesures qu'ils ont mis en place pour soutenir les personnes déplacées d'Ukraine dans les domaines de l'emploi et de la protection sociale. Les Ministres ont également débattu sur le **renforcement de la compétitivité pour une croissance économique durable et le bien-être social dans un contexte de transition numérique et verte**, et en particulier sur le développement des compétences appropriées sur le marché du travail. Les ministres ont partagé leurs expériences et ont convenu qu'un fort investissement dans les compétences est nécessaire grâce à des réformes structurelles des politiques de l'emploi et de l'éducation.

Le 12 juin 2023, le SPF Sécurité sociale a également préparé la deuxième réunion formelle. Lors de ce Conseil, les ministres se sont mis d'accord sur **l'approche générale du Conseil concernant la proposition de directive visant à améliorer les conditions de travail des travailleurs des plateformes**, ce qui lui permet d'entamer les négociations avec le Parlement européen. Les ministres ont tenu un débat d'orientation sur le

semestre européen, qui est le cadre de l'UE pour la coordination et le suivi des politiques économiques, fiscales, sociales et de l'emploi sur une base annuelle. La discussion a porté sur le paquet de printemps du semestre européen 2023 et sur l'intégration éventuelle d'un **Cadre de convergence sociale** dans le semestre européen. Celui-ci se mettrait en place suite à une proposition belgo-espagnole. La Belgique et l'Espagne, ainsi qu'une majorité d'Etats membres ont soutenu la proposition d'équiper le Semestre dudit **Cadre de convergence sociale qui permettra de renforcer le rôle du conseil EPSCO dans le Semestre et d'assurer un meilleur suivi du Socle européen des droits sociaux**.

La réunion du Conseil du 9 octobre 2023 a également été préparée par le SPF Sécurité sociale. Les ministres de l'emploi et des affaires sociales de l'UE se sont réunis à Luxembourg pour discuter du **semestre européen 2023** et de **l'impact des nouvelles technologies sur le travail**. Ils sont parvenus à un **accord politique sur une recommandation relative à l'élaboration d'un cadre de soutien à l'économie sociale**. Différentes conclusions ont également été approuvées notamment sur **la santé mentale et le travail précaire et sur la protection sociale des travailleurs indépendants**. Les ministres ont aussi tenu un débat sur la consolidation et le **renforcement des systèmes européens de protection sociale**. Après 3 années de mise en œuvre de la recommandation du Conseil de décembre 2019, les ministres ont approuvé le premier ensemble de conclusions sur la protection sociale des indépendant-es. Par ces conclusions, le Conseil a invité les Etats membres à **poursuivre les plans d'actions nationaux et introduire des nouvelles mesures** pour améliorer l'efficacité des mesures en place, notamment celles qui facilitent l'accès aux allocations pour les indépendants en ce qui concerne les allocations de chômage, maladies et maladies professionnelles.

Enfin, le SPF Sécurité sociale a contribué au Conseil EPSCO des 27-28 novembre 2023 pendant lequel les ministres ont approuvé la position du Conseil sur la directive instituant la **carte européenne du handicap** (European Disability Card) et la **carte européenne de stationnement pour personnes en situation de handicap**.

Le Conseil EPSCO a également approuvé les messages clés du Comité de l'emploi et du Comité de la protection sociale en ce qui concerne la mise en œuvre de la recommandation visant à assurer **une transition équitable vers la neutralité climatique**.

Les ministres ont procédé à un échange de vues sur **le rôle des investissements sociaux et des réformes connexes**, ainsi que sur les mesures visant à mettre en œuvre des politiques sociales fondées sur des données probantes. Le Conseil a approuvé l'avis du **Comité de l'emploi et du Comité de la protection sociale** sur la valeur ajoutée de l'investissement social et le rôle de la filière EPSCO du Conseil dans la gouvernance du **Semestre européen**.

-Partenaire de réseau (inter)national et innovant-

L'évaluation de l'incapacité de travail et de la sécurité sociale

Le Collège National de Médecine d'Assurance Sociale, institué depuis 2017, travaille sur plusieurs aspects cruciaux de **l'évaluation de l'incapacité de travail et de la sécurité sociale**.

Le Collège a réalisé d'importants progrès à travers ses **six groupes de travail**, chacun axé sur un aspect en particulier.

Ainsi, le Groupe de Travail 1 (GT 1) a travaillé sur **l'harmonisation de l'évaluation de l'incapacité de travail**, menant à la création d'un formulaire uniforme pour évaluer les capacités encore employables des individus. Cette initiative vise à établir une évaluation cohérente, indépendamment des statuts juridiques.

De même, le GT 2 s'est concentré sur le développement d'**une plateforme de communication pour faciliter les échanges de données** entre les acteurs de la sécurité sociale.

Le GT 3 a produit neuf fiches pour **des pathologies couramment associées à des incapacités de longue durée**, offrant ainsi un outil précieux aux médecins généralistes pour accompagner leurs patients vers le rétablissement et le retour au travail. 11 nouvelles fiches viendront compléter en 2024 ces 9 fiches existantes.

Le GT 4 a pour objet de porter la réflexion quant à **la valorisation du statut du médecin en sécurité sociale**. De nombreuses discussions ont déjà ainsi été menées et les travaux continueront encore en 2024.

Le GT 5 s'est penché sur **les délais de recours dans les contestations des décisions d'évaluation**, en explorant des solutions telles que la médiation pour favoriser la réintégration professionnelle dans un délai raisonnable.

Enfin, le GT 6 se concentrera sur **l'évaluation des opportunités offertes par l'intelligence artificielle dans le domaine de l'évaluation de l'incapacité de travail**. Dans ce cadre, un symposium "*Shaping tomorrow: AI in Social Security and Work Capacity Assessment*" sera tiendra le 6 mars 2024, afin d'obtenir un canevas d'expertise sur le sujet et lancer les travaux du groupe.

Ces initiatives démontrent l'engagement du SPF à **optimiser l'évaluation de l'incapacité de travail et à renforcer ainsi la sécurité sociale**, tout en mettant en lumière ses réalisations et ses projets futurs dans ce domaine essentiel.

Plus d'infos :

- [Lire le rapport annuel du Collège National de Médecine d'Assurance Sociale 2023](#)

-Partenaire de réseau (inter)national et innovant-

La présidence belge du Conseil de l'Union européenne 2024

Tous les six mois, le **Conseil de l'Union européenne** est présidé alternativement par un État membre. Du 1er janvier au 30 juin 2024, c'est au tour de la Belgique de présider le Conseil de l'UE. Cela signifie que notre pays participera à **l'élaboration de l'agenda du Conseil et présidera ses réunions pendant six mois.**

L'organisation d'une présidence de l'UE nécessite un **engagement total de la part de l'ensemble des administrations belges.** Dans le domaine des Affaires sociales, le SPF Sécurité sociale soutient les ministres compétents (en particulier le ministre des Affaires sociales et de la Santé publique, la ministre des Pensions et de l'Intégration sociale et le ministre des Indépendants) pour mener à bien l'ensemble des missions et tâches dévolues à la présidence belge.

À cette fin, durant l'année 2023, le SPF Sécurité sociale, grâce à son « **Programme EU2024** » a organisé plusieurs concertations **avec un grand nombre d'acteurs** et plusieurs moments d'échange se sont déroulés en vue de la préparation des travaux qui serviront à alimenter le débat européen.

Ces préparatifs ont nécessité **une coordination complexe et une collaboration régulière,** avec un grand nombre d'acteurs. En effet, dans la filière EPSCO (*Conseil Emploi, Politique sociale, Santé, Consommateurs*), le SPF Sécurité sociale a collaboré avec notamment le **SPF Emploi, SPP Intégration sociale,** les **Institutions publiques de sécurité sociale (IPSS), l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes,** ainsi que **les entités fédérées.** Enfin, notre future présidence sollicitera également **le soutien et l'expertise d'acteurs issus du monde académique, des partenaires sociaux, des organes de concertation sociale et de la société civile.**

Plus d'infos

- [La présidence belge de 2024](#)
- [La présidence du Conseil de l'UE](#)

-Partenaire de réseau (inter)national et innovant-

Commission administrative pour la coordination des systèmes de sécurité sociale (CA)

Le SPF Sécurité sociale représente la Belgique au sein de la **Commission administrative pour la coordination des systèmes de sécurité sociale (CA)** – *organe mixte composé à la fois de représentants des états membres et de la commission européenne (DG Emploi)* – et coordonne les travaux de ce groupe de travail en étroite coopération avec un large réseau de partenaires belges et européens.

La CA est chargée de la **bonne application de règles essentielles à la libre circulation des personnes au sein de l'Union européenne (UE), l'Espace économique européen (EEE) et la Suisse**, en ce sens qu'elles lèvent les obstacles pour les citoyens mobiles en **sauegardant leurs droits à la sécurité sociale** quel que soit l'État dans lequel ils travaillent, résident ou séjournent.

Retour sur les réalisations les plus importantes au cours de l'année 2023 :

Télétravail transfrontalier

Les travaux menés au sein de la CA ont permis l'élaboration d'un **accord-cadre européen de sécurité sociale** qui facilite le recours au **télétravail** au bénéfice des travailleurs salariés et de leurs employeurs. Grâce à cet accord-cadre, signé par 20 pays, des milliers de travailleurs européens peuvent télétravailler davantage au-delà des frontières nationales sans modification de la législation applicable en matière de sécurité sociale et sans lourdeurs administratives pour leurs employeurs.

Plus d'informations ? [Consultez la page « Télétravail transfrontalier dans l'UE, l'EEE et la Suisse » sur notre site !](#)

Mobilité équitable

La coopération entre la CA et l'Autorité européenne du travail devient opérationnelle grâce au lancement de projets conjoints en faveur **d'une meilleure application des règles de coordination de la sécurité sociale**. Le respect des règles est primordial pour garantir une mobilité équitable au sein de l'UE, à savoir une mobilité qui respecte les droits sociaux des citoyens mobiles et garantit une concurrence loyale entre les entreprises. A cette fin, deux initiatives ont été lancées par la CA et l'AET : l'une visant

à améliorer l'accès à l'information relative à l'assujettissement et au paiement des cotisations sociales dans les différents Etats membres, et l'autre visant à mieux utiliser les statistiques relatives à la coordination de la sécurité sociale afin de mieux tenir compte des besoins des citoyens, des entreprises et des administrations nationales.

Digitalisation

Les initiatives digitales européennes ayant un impact direct ou indirect sur la sécurité sociale sont nombreuses. Mentionnons, à titre d'exemple, le [système EESSI](#), le [passeport européen de sécurité sociale](#), le [portail numérique unique](#) et [système technique Only Once](#), ainsi que le futur [cadre de l'identité numérique européenne](#). La CA s'efforce **d'assurer le suivi** de ces initiatives et d'en **garantir la cohérence** sous l'angle de la sécurité sociale. En outre, des avancées ont été réalisées en ce qui concerne la numérisation de **la carte européenne d'assurance maladie**.

Mesures liées à la pandémie de Covid-19

La pandémie avait entraîné une fermeture des frontières et, pour la première fois depuis la création de l'UE, une restriction de la libre circulation. En 2023, **la CA a mis fin à l'application des dernières mesures d'exception** qui avaient été mises en place depuis 2020 **afin de protéger les citoyens mobiles et les entreprises transfrontalières**.

-Pierre angulaire de la protection sociale-

Introduction Rudi Van Dam

Un focus sur le monitoring : l'évolution de la situation sociale et de la protection sociale en chiffres

Plusieurs activités de la DG Analyse & Monitoring contribuent à une meilleure connaissance de l'évolution de la situation sociale et de la protection sociale, ce qui permet de répondre aux besoins changeants de la population en matière de protection sociale et à leur financement.

Par le biais du **Groupe de Travail « Social Impact Crises » (GT SIC)**, nous assurons, en collaboration avec une série d'autres institutions fédérales, le suivi de la situation sociale à l'aide des données les plus récentes possible. Ces activités ont révélé que 2023 a été une année relativement stable sur le marché du travail et en ce qui concerne la situation de revenus des ménages, bien que le nombre de personnes bénéficiant d'un revenu d'intégration et le nombre de faillites chez les travailleurs indépendants soient restés relativement élevés.

Notre **rapport annuel de suivi**, basé sur une série d'indicateurs européens, montre que, ces dernières années, le nombre de personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion sociale se maintient à un niveau inférieur à celui observé avant la pandémie de COVID. Une meilleure efficacité des prestations sociales semble jouer un rôle important à cet égard.

Le **Système Européen de Statistiques intégrées de la Protection Sociale (SESPROS)**, pour lequel nous fournissons les données à Eurostat, indique par ailleurs que les dépenses sociales se situent à un niveau comparable à celui de certains pays voisins.

Notre rôle dans l'élaboration **et le suivi du budget** de la sécurité sociale nous permet également de cartographier le volet « financement ». Il ressort de ces données que les cotisations sociales, avec une part de 58 %, restent la principale source de financement en 2023, mais que leur part a nettement diminué par rapport à la période pré-covid. En revanche, la part des subventions de l'État a augmenté.

D'autres séries de chiffres que nous suivons systématiquement sont les **comptes économiques** de la sécurité sociale, les **comptes de la santé** permettant des comparaisons sur le plan international et, en collaboration avec la DG Personnes Handicapées, les statistiques relatives à l'**allocation de remplacement de revenus et l'allocation d'intégration**.

Nous fournissons ces chiffres aux cellules stratégiques dans le cadre d'une élaboration de la politique fondée sur des faits (« evidence-based »), mais aussi au grand public afin que chacun puisse se faire une idée du fonctionnement de la protection sociale.

Nos **statistiques**, **publications statistiques** et **rapports** sont disponibles sur le site web du SPF Sécurité sociale.

Rudi Van Dam, directeur général de la DG Analyse & Monitoring

-Pierre angulaire de la protection sociale-

Le rôle du SPF en matière de financement de la sécurité sociale

La DG Analyse et Monitoring joue un rôle important dans les processus de financement de nos régimes de sécurité sociale. Elle est responsable **de la consolidation et du contrôle des budgets et des comptes de la sécurité sociale**. Une partie de ces tâches s'effectue en collaboration avec le SPF BOSA, le Bureau fédéral du Plan, les cellules stratégiques et les IPSS. En ce qui concerne le contrôle de l'exécution du budget, la DG fournit notamment des informations à la Cour des comptes.

Les informations que la DG Analyse et Monitoring rassemble dans ce cadre sont également utilisées pour la production de statistiques publiques sur la protection sociale et les soins de santé dans notre pays. Ces données statistiques sont également fournies à des organismes internationaux comme Eurostat et l'OCDE. Les données concernant les « comptes de la santé » et les recettes et dépenses en matière de protection sociale (SESPROS) ont également été transmises en 2023.

Dans le cadre du cycle budgétaire, la DG A&M est responsable de la rédaction de la quatrième partie de l'exposé général du **budget de l'État**, à savoir la partie relative aux **régimes de protection sociale** qui intègre également les mesures décidées par le gouvernement lors du conclave budgétaire dans les tableaux budgétaires de la sécurité sociale. Ce document est soumis au Parlement dans le cadre des discussions budgétaires.

En outre, la DG Analyse & Monitoring est aussi chargée du suivi et du paiement d'une vingtaine de dotations à la sécurité sociale, telles que les **subventions globales de l'État** et les **dotations d'équilibre** pour les régimes des travailleurs salariés et indépendants, ainsi que plusieurs dotations relatives aux **pensions publiques** versées au Service fédéral des Pensions. Ces dotations doivent permettre aux institutions concernées de disposer de suffisamment de moyens pour payer les prestations sociales.

Au total, ce sont près de **26 milliards d'euros** qui sont versés aux différentes institutions publiques de sécurité sociale (IPSS) pour financer les dépenses de sécurité sociale. L'équipe Budget du SPF Sécurité Sociale soutient la DG A&M dans cette mission. Le paiement de ces dotations est crucial pour permettre aux IPSS de payer les prestations sociales et c'est l'équipe Budget qui s'en charge avec précision et rigueur.

La DG Analyse & Monitoring travaille en étroite collaboration avec les services budgétaires des IPSS pour calculer les crédits nécessaires et établir le **calendrier des paiements** afin que les crédits soient versés à temps aux IPSS.

Enfin, la DG Analyse et Monitoring met une série de statistiques et de publications à disposition sur le site web de notre SPF, dans ses domaines d'activité.

-Pierre angulaire de la protection sociale-

Monitoring socioéconomique

Le groupe de travail « Social Impact COVID-19 » prend un caractère permanent

Le « Working group Social Impact COVID-19 » (GT SIC) a lancé en avril 2020, à l'initiative de la cellule de crise fédérale ECOSOC, un monitoring de l'impact de la pandémie de COVID sur le plan social et sur l'emploi. L'objectif était de présenter un aperçu le plus à jour et complet possible des évolutions dans ces domaines.

Ce monitoring s'est poursuivi en 2021, 2022 et 2023, intégrant également l'impact de la crise ukrainienne et de la crise énergétique qui s'en est suivie. Compte tenu du contexte international plus volatile et de l'intérêt de disposer d'une vue à jour de l'évolution de la situation sociale, y compris en dehors d'une période de crise aiguë, le groupe de travail a décidé de donner à cette collaboration un caractère plus permanent, sous la nouvelle dénomination du groupe de travail « **Working Group Social Impact Crises** » (GT SIC).

Les rapports du groupe de travail sont [disponibles sur la page web du GT SIC](#). La dernière mise à jour trimestrielle donne un aperçu des évolutions observées en 2023.

Le GT SIC est composé de représentants du SPF Sécurité sociale, du SPF Emploi et du SPP Intégration sociale, ainsi que de représentants des institutions publiques de sécurité sociale belges (IPSS), de Sigedis, de Statbel, de la Banque nationale de Belgique et du Bureau fédéral du Plan.

Statistiques de la protection sociale 2021 et estimations provisoires 2022

Après avoir augmenté en 2020, les dépenses de protection sociale reviennent en 2021 à leur niveau d'avant la pandémie. Pour 2022, les estimations provisoires montrent à nouveau une hausse significative des dépenses, probablement en raison de la forte inflation et du système d'indexation automatique.

En **2021**, les dépenses totales de protection sociale en Belgique s'élevaient à environ 152,4 milliards d'euros. En termes réels, il s'agit d'une augmentation par rapport à 2020, où les dépenses totales étaient d'environ 150,2 milliards d'euros. Cependant, si l'on considère la part que représentent ces dépenses dans le PIB, la situation est tout

autre : il apparaît que cette augmentation nominale est en réalité une diminution (de 32,7 % en 2020 à 30,3 % en 2021).

Ceci s'explique par le fait qu'en 2020, le PIB a fortement chuté sous l'impact de la pandémie de COVID-19, tandis qu'en parallèle, les dépenses de protection sociale connaissaient une forte augmentation en raison des différentes mesures prises, tant pour lutter contre la crise sanitaire que pour soutenir les revenus pendant la crise.

En 2021, la croissance économique a repris et les dépenses sociales ont augmenté moins fortement qu'en 2020, de sorte qu'en termes de pourcentage, la trajectoire des dépenses de protection sociale est à nouveau plus conforme à celle des années précédant la pandémie.

La DG A&M réalise également des estimations précoces (« early estimates ») qui portent sur un ensemble restreint d'indicateurs clés. Selon ces chiffres préliminaires, contrairement au tassement de la hausse observé en 2021, nous assistons de nouveau en 2022 à une augmentation plus marquée. Avec une croissance de 6,3 %, il s'agit de la deuxième augmentation la plus importante de ces dix dernières années. Une situation plus que probablement liée à la forte inflation enregistrée en 2022 et au système d'indexation automatique des prestations sociales.

Pour en savoir plus, consultez les publications suivantes :

- [Brochure « La protection sociale en Belgique : données SESPROS »](#)
Publication annuelle des chiffres relatifs aux recettes et aux dépenses de protection sociale en Belgique reposant sur une méthodologie connue également sous l'appellation de « **système européen de statistiques intégrées de la protection sociale** » (SESPROS).
- [Article en ligne « Dépenses de protection sociale : chiffres 2021 et “early estimates” 2022 »](#)
Dans la rubrique en ligne « Focus sur les chiffres », nous publions régulièrement des articles thématiques qui exposent et mettent en perspective

Chiffres la sécurité sociale en Belgique

Nous nous concentrons sur **l'allocation de remplacement de revenus (ARR) et l'allocation d'intégration (AI)** pour les personnes en situation de handicap. Ces deux allocations sont gérées par la Direction générale Personnes handicapées (DG HAN) du SPF Sécurité sociale. Récemment, les chiffres s'y rapportant ont été **mis à jour jusqu'en 2023** et ils ont été publiés [sur le site web du SPF Sécurité sociale](#).

Si nous examinons les chiffres des dix dernières années, nous constatons que le **nombre de bénéficiaires** d'une ARR et/ou d'une AI continue à augmenter régulièrement au fil du temps. **En 2023**, il y avait un total de **242.454 bénéficiaires**, contre 230.703 bénéficiaires en 2022, soit **une augmentation de 5,1 %**. **Par rapport à 2014**, le nombre de personnes ayant droit à une ARR et/ou à une AI **a augmenté de 42,0 %**.

Enfin, nous nous concentrons sur **les dépenses** des dix dernières années. Celles-ci ont également **augmenté**. Ceci est principalement dû à l'augmentation du nombre de bénéficiaires mentionnée précédemment et à l'augmentation du montant mensuel moyen.

En lire plus : [Allocations aux personnes en situation de handicap : nouveaux chiffres pour 2023](#)

-Pierre angulaire de la protection sociale-

BELMOD et Jobcalc

BELMOD

BELMOD est un modèle de microsimulation qui permet aux décideurs politiques d'étudier l'impact des changements de politique sur les prestations sociales et la fiscalité. Les résultats fournis par le modèle apportent un éclairage sur l'impact budgétaire et l'effet sur la répartition des revenus ou sur la pauvreté.

Le jeu de données d'entrée, contenant les caractéristiques détaillées et les revenus d'un échantillon de la population belge, garantit des résultats précis. S'appuyant sur l'infrastructure existante du modèle européen EUROMOD, il facilite les échanges internationaux sur les réformes de la sécurité sociale.

BELMOD a déjà été utilisé dans le cadre de différentes thématiques pour la préparation de la politique, l'établissement de statistiques, etc.

[En savoir plus sur BELMOD](#)

Jobcalc

Jobcalc est une application concrète de BELMOD dans le cadre de la démarche vers l'emploi. Cet outil a été développé en 2023. Il s'agit d'un outil de calcul en ligne pour les personnes en incapacité de travail ou en situation de handicap. Grâce à cet instrument, ces personnes peuvent calculer l'impact du travail sur leur revenu ou celui de leur ménage. Le calcul est effectué en arrière-plan avec l'aide du modèle BELMOD. Jobcalc permet d'estimer l'impact du travail sur les indemnités de maladie ou les allocations pour personnes handicapées.

[En savoir plus sur Jobcalc](#)

« Ce qui est bien, c'est que BELMOD permet aussi au citoyen de faire ses propres simulations. Par exemple, Jobcalc calcule l'impact sur le revenu du ménage d'un travail à temps partiel cumulé à une indemnité. Cela permettra certainement d'abaisser le seuil d'accès au travail. »

Wendy Ranschaert (collaboratrice politique, cellule stratégique Ministre Vandenbroucke)

-Pierre angulaire de la protection sociale-

Groupe de Travail « Statistiques » au sein de la CIM Handicap

Le Groupe de Travail « Statistiques » a été créé dans le cadre de la Conférence interministérielle (CIM) Handicap du 5 juillet 2022. Ce groupe de travail a pour objectif de renforcer les capacités statistiques relatives aux personnes en situation de handicap. Plusieurs plans d'action nationaux et internationaux en matière de handicap, parmi lesquels le plan d'action fédéral Handicap 2021-2024 (SPF Sécurité sociale, 2021, p. 49) et la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées (ONU, 2006), reconnaissent explicitement ce besoin. En effet, le renforcement de la capacité statistique est non seulement nécessaire pour avoir une meilleure connaissance des personnes en situation de handicap, mais aussi pour améliorer le suivi et l'évaluation des mesures politiques.

Différentes institutions fédérales et régionales disposant de données administratives ou d'enquête sur les personnes en situation de handicap sont représentées au sein du groupe de travail. Le SPF Sécurité sociale en assure la présidence. En 2023, plusieurs réunions ont eu lieu, avec en point de mire les objectifs suivants :

1. identifier les lacunes dans les statistiques existantes ;
2. formuler des propositions pour améliorer l'accès aux données et statistiques actuelles et futures ;
3. formuler des propositions de développement de nouvelles données et statistiques ; et,
4. formuler des propositions pour la mise en œuvre de statistiques complémentaires et identifier au besoin les conditions de cette mise en œuvre.

Les travaux du groupe de travail ont été consignés dans un rapport approuvé par la CIM Handicap. À partir de 2024, le SPF Sécurité sociale prend en charge le suivi des actions proposées.

SPF Sécurité sociale (2021). Plan d'action fédéral Handicap 2021-2024 (pdf)

Nations unies (2006). [Convention relative aux droits des personnes handicapées.](#)

[Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées](#)

-Employeur solidaire avec des employés engagés-

Introduction Christof Van den Bergh

“Les collaborateurs de notre SPF s’engagent chaque jour pour assurer des services de qualité aux citoyens et contribuent à bâtir une sécurité sociale durable. Pour soutenir nos collaborateurs dans cet engagement quotidien, nous voulons, en tant qu’organisation, leur offrir un environnement de travail agréable où le bien-être et l’inclusion sont facilités. Mais aussi, un environnement dans lequel ils se sentent engagés dans nos missions et peuvent se développer et s’épanouir tout en contribuant à la réalisation des objectifs de notre SPF. Pour cela, les services de support restent à l’écoute de leurs collègues et ne cessent d’adapter leurs services aux besoins internes. C’est ensemble et en travaillant main dans la main que nous pourrons continuer à garder un cadre de travail sain et ainsi mieux relever les défis d’aujourd’hui et demain.

En 2023, cette vision se retrouve encore à travers les projets et les actions que nous avons mis en place. Parce que nous voulons que nos collaborateurs soient engagés dans leur travail et se sentent bien dans leur équipe, les services de support mettent tout en place pour que ce cadre de travail soit un moteur dans la réalisation de leurs tâches quotidiennes.

Soyons fiers, ensemble, de ce que nous réalisons chaque jour et prenons également le temps de récolter du feedback, échanger nos expériences, être à l’écoute et prendre du recul afin de garder cette dynamique collaborative et efficace et l’esprit d’une amélioration continue !“

Christof Van den Bergh, directeur des services d’encadrement

-Employeur solidaire avec des employés engagés-

Leadership

Investir dans un Leadership plus fort

Notre SPF entend être une organisation agile et performante. À cet effet, un leadership adapté est nécessaire à tous les niveaux. L'année 2023 marque le coup d'envoi du parcours de développement du leadership au sein de notre organisation. Un programme qui vise à renforcer davantage les compétences de notre leadership pour garantir un bon soutien des collaborateurs et l'efficacité de l'organisation.

En plus de la vision fédérale du leadership, qui s'applique à tous, notre SPF a sa vision spécifique du leadership pour les membres du personnel qui occupent une fonction dirigeante formelle, comme les membres du Comité de direction et le middle management.

Cette vision du leadership au sein de notre SPF s'articule autour de cinq rôles :

- **Leader** : « Donner une direction – Faire les bonnes choses ensemble, avec enthousiasme »
- **Manager** : « Faire les bonnes choses dans les temps et de manière qualitative avec les ressources disponibles »
- **Entrepreneur** : « Promouvoir des actions concrètes d'optimisation et d'innovation »
- **Coach** : « Soutien et levier pour une meilleure productivité et un bien-être optimal »
- **Expert** : « Avoir et développer les connaissances professionnelles nécessaires »

En juin 2023, les responsables d'équipe ont donc entamé un trajet de développement dédié à ces 5 rôles. L'objectif étant principalement de les soutenir tout au long du parcours sur une multitude de thématiques, et de faire vivre la vision du leadership de notre organisation au sein de chaque équipe.

Un management renforcé en 2023

Ce trajet de développement est arrivé à un moment clé pour notre organisation. En effet, après la mise en place d'un comité de direction renforcé, notre SPF a également renforcé son management avec la désignation d'une vingtaine – pour la plupart

nouveaux – de middle managers en 2023, dont une dizaine de directeurs pour nos centres de reconnaissance de la DG Han. Un réel effort fourni de la part du service RH pour suivre ce processus de promotion de A à Z étendu sur plusieurs mois. De l'envoi des promotions aux collègues concernés à la gestion des entretiens, le service RH a permis la mise en place d'un middle management renforcé et effectif dès septembre.

Dans ce cadre, le trajet Leadership a donc été une réelle plus-value pour accompagner les collègues dans leur nouvelle fonction et créer un réseau entre eux. Il a été lancé lors du premier séminaire stratégique en septembre avec le comité de direction et le middle management et est maintenant suivi par des modules d'apprentissage et moments d'échange. Fin 2023, une première évaluation du trajet de leadership a eu lieu, toujours dans l'esprit de culture de feedback et d'organisation apprenante que nous voulons renforcer. Suite à ce bilan, il a été décidé d'adapter le rythme du trajet et de prévoir plus de moment d'ancrage. Le trajet s'étendra jusque 2025 et permettra à nos responsables de rester agiles face aux défis futurs de leur équipe !

-Employeur solidaire avec des employés engagés-

Cybersécurité

S'ENGAGER dans la protection des données

En 2023, le SPF Sécurité sociale continue de s'engager dans la protection des données des citoyens et de ses collaborateurs. Après la mise en place d'une formation dédiée à la cybersécurité à destination de ses nouveaux collaborateurs, notre SPF a organisé en 2023, une grande campagne de Phishing pour tester les connaissances de nos collègues et les sensibiliser encore plus à la protection des données.

En tant que SPF, cette thématique est essentielle et les collaborateurs doivent être sensibilisés un maximum aux dangers en ligne. En effet, nous traitons quotidiennement des données sensibles des citoyens au niveau national, il est donc essentiel que nous les protégeons au maximum.

Une campagne de phishing... fictive

L'objectif de la campagne organisée par la cellule Protection des données de l'organisation était de confronter les collaborateurs à leur propre réaction face à un mail suspect. Pour cela, deux grandes vagues de mails de phishing fictifs ont été lancées entre avril et juin 2023 afin d'analyser le risque de fuite de données sur base de la réaction des collègues.

L'objectif final était de mettre en lumière les potentiels comportements à risque des collègues et d'obtenir une réaction plus adéquate lors de la deuxième vague de mailing. Pour y arriver, une campagne de sensibilisation a été lancée entre ces deux vagues afin de promouvoir les bons réflexes à adopter face aux mails de ce type. **Supprimer les mails suspects , prévenir le Helpdesk et surtout, ne pas cliquer sur le lien** : nos collègues avaient toutes les clés en mains pour ne plus tomber dans le piège. Et le résultat est là : 96% de nos collaborateurs ont déjoué le piège lors de la deuxième vague. Nous constatons une amélioration significative entre les deux vagues. Pari réussi !

Mais les cybercriminels ne manquent pas d'imagination pour trouver des pièges de plus en plus crédibles. La sensibilisation continuera donc intensément en 2024 pour garantir la protection des données des citoyens.

-Employeur solidaire avec des employés engagés-

You Never Work Alone

Pour toujours améliorer nos services aux citoyens et garantir une sécurité sociale durable, notre organisation se réinvente sans cesse.. mais garde aussi des objectifs sur le long terme ! Une vision claire de notre organisation interne est importante pour répondre à ces questions : Comment notre organisation va évoluer dans le futur ? Quelles sont les conditions internes que nous devons toujours garantir pour permettre le bon fonctionnement de notre SPF ? Quelles sont les adaptations que nous devons faire pour rester une organisation performante dans une société en perpétuel changement ?

You never work alone est notre réponse ! Inspirée par les leçons apprises suite à la pandémie Covid, c'est une nouvelle vision sur laquelle notre organisation a travaillé en 2023 reprenant nos grands défis et objectifs pour les années à venir. Celle-ci se construit autour de 3 grandes thématiques qui nous permettront de garder de cap et de toujours rester une organisation agile, flexible et dans laquelle tous les collaborateurs se sentent bien

Pourquoi « You never work alone » ?

« You never work alone » est inspiré de la chanson « You'll never walk alone », utilisée comme hymne pour rassembler les supporters de nombreux clubs de sport et largement diffusée pendant la période de confinement pour donner un espoir de se retrouver. Tout comme un hymne qui rassemble les sympathisants d'un club, notre vision « You never work alone » souhaite cultiver le lien qui lie les collaborateurs de notre SPF entre eux et avec les missions de notre SPF. Avec « You never work alone », nous faisons en sorte que chaque collègue trouve sa place, se sente impliqué et soit entouré de la bonne façon !

You never work alone, c'est donc une façon de rassembler nos trois piliers constituant la vision de notre organisation pour les prochaines années. Parce que nous souhaitons apporter davantage de structure au sein de notre SPF et repenser nos processus et notre environnement en tenant compte des besoins de nos projets, de nos partenaires, de nos usagers et de nos collaborateurs. Cette ambition peut se faire grâce à différentes actions structurées en trois axes :

- Grâce à un leadership renforcé, conscient et responsable qui réalise, ensemble avec les équipes, des résultats qui font avancer le SPF tout en veillant au bien-être des collaborateurs.

- Grâce à un environnement de travail repensé et adapté aux besoins dans un mode de travail hybride qui permet de travailler individuellement de manière efficace tout en favorisant la collaboration.
- Grâce à un focus sur le contenu de notre travail et sur les connexions entre tous les collègues afin que le partage de connaissances soit renforcé et que le bien-être et l'implication soient garantis !

You never work alone!

-Employeur solidaire avec des employés engagés-

Future proof ICT

Nos infrastructures adaptées aux besoins internes

Notre SPF a fait d'énormes progrès ces dernières années, modifiant radicalement la façon dont nous concevons l'environnement de travail. Un changement auquel l'équipe Facility du SPF sécurité sociale a dû faire face en tant que gestionnaire, en partenariat avec la Régie des bâtiments, de nos infrastructures à Bruxelles et dans nos centres régionaux. Mise en place de bureaux partagés, salles de réunion hybrides, amélioration de l'accessibilité de nos bâtiments... sont tous de grands aménagements nécessaires et utiles orchestrés par notre équipe Facility cette année !


Notre ambition est de rester une organisation dont les lieux de travail sont en phase avec les activités de nos collaborateurs et respectent leurs besoins actuels. Suite à une enquête bien-être lancée en 2022 auprès de l'ensemble des collaborateurs de notre SPF, nous avons constaté que l'émergence des réunions hybrides nécessitait des aménagements supplémentaires de nos différents espaces de travail.

C'est pour cette raison, qu'en 2023, **15 nouvelles salles de réunion ont été mises à disposition des collègues à Bruxelles et dans les centres régionaux**. Les équipes Facility et ICT ont allié leurs forces pour installer le matériel hybride nécessaire dans nos différents centres en Flandre et en Wallonie. L'objectif était principalement de permettre aux collègues de faire davantage de réunions hybrides. Ces dernières années, les habitudes de travail de nos collègues évoluent et impliquent de plus en plus de jours en télétravail. Le matériel informatique installé participe aussi à encourager la collaboration entre les différentes entités de notre organisation dans ce contexte.

En plus de cette installation de plus grande envergure, l'équipe Facility reste disponible et attentive aux aménagements de nos bureaux en Flandre, en Wallonie et à Bruxelles. Une visite de chaque centre est organisée mensuellement par l'équipe afin de vérifier la qualité des infrastructures, l'avancée d'éventuels travaux et d'assurer la livraison de fournitures nécessaires au bon fonctionnement des équipes. Parce que le bien-être de nos collègues passe aussi par un cadre de travail sûr et agréable, il est important d'y veiller régulièrement !

Dans les coulisses de la préparation à la migration

Windows 11

Pendant plusieurs mois, les collègues du service ICT ont préparé la migration de Windows prévue pour 2023. Celle-ci s'est déroulée entre avril et juin auprès des utilisateurs afin de renforcer la sécurité et les performances de nos outils informatiques. Afin que cette nouvelle version de Windows s'installe facilement sur tous les PC de notre SPF, l'équipe de projet a mis en place un plan de distribution personnalisé pour chaque situation 

Plus de sécurité, plus de performance

Migrer vers Windows 11 nous permet de bénéficier des améliorations significatives en matière de sécurité, de performance, et d'expérience utilisateur, offertes par cette nouvelle version. Par ailleurs, cette migration nous garantit une meilleure compatibilité avec les dernières technologies. Ce projet permet donc à notre SPF de continuer à offrir à ses agents un environnement moderne, sécurisé tout en assurant une meilleure productivité.

Après une phase de test réussie en 2022, la migration a débuté avec un mot d'ordre : **l'accompagnement** des collègues dans tout le processus de migration. Que ce soit un remplacement du PC ou une simple installation de la nouvelle version de Windows, tous les collègues ont pu être accompagnés de près ou de loin par l'équipe ICT.

Nos données entre de bonnes mains

2023 marque le lancement du projet de migration de notre data center ! Il s'agit de notre espace de stockage des données nécessaires au bon fonctionnement de notre organisation et à l'accomplissement de ses missions. Pour garder une sécurité optimale et garantir la durabilité de nos infrastructures informatiques, l'équipe ICT migre nos données vers un nouveau centre.

Les données comme base de notre travail

Notre centre de données devient vieux et ne permettra bientôt plus d'assurer la qualité des services rendus aux citoyens. En effet, c'est grâce au fonctionnement optimal de notre centre de données qu'une grande partie de notre travail peut être réalisé correctement. Par exemple, c'est dans le Data center que sont stockées l'ensemble des données que traitent quotidiennement nos collaborateurs de la DG Personnes handicapées : données liées aux applications informatiques, aux informations des citoyens, mais également, toutes les données liées aux processus d'octroi des allocations. Réduire les risques de problème technique et garantir la qualité des infrastructures de ce centre est donc essentiel pour assurer la continuité et la qualité de nos services.

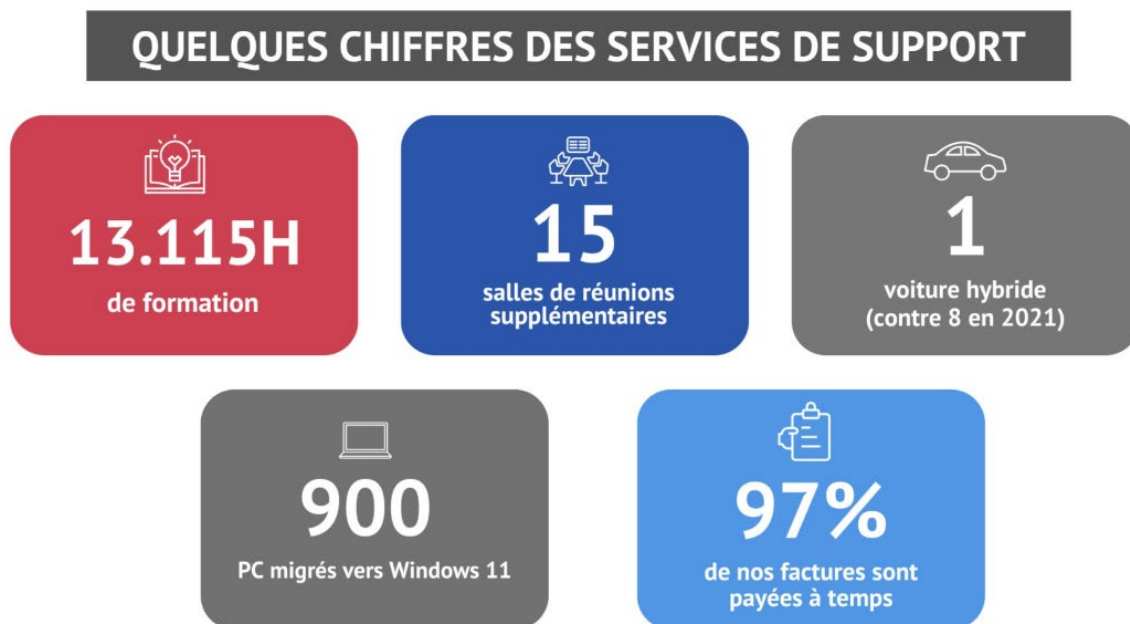
L'équipe ICT a donc entrepris une réflexion globale autour de cette migration afin de choisir une nouvelle option efficace qui garantira la qualité des infrastructures sur le long terme. Les premières étapes ont permis de déterminer les partenaires avec lesquelles notre organisation allait assurer cette migration et de déterminer plus spécifiquement le planning et le déroulement de la migration afin de minimiser les impacts sur le travail de nos collègues en contact avec les citoyens. Tout est donc prêt pour commencer petit à petit la migration prévue jusque 2025 avec un impact minimum sur le business !

La sécurité également assurée

La migration vers une plateforme plus actuelle permettra également d'assurer davantage la sécurité des données sensibles que nous traitons chaque jour. Nos données seront donc entre de bonnes mains à la suite de la migration !

-Employeur solidaire avec des employés engagés-

Services de soutien performants



Nos services centraux à l'écoute de leurs collègues : 30 nouvelles actions pour 2024


En tant qu'organisation apprenante, nous voulons nous développer en permanence. Les services centraux de notre organisation l'ont bien compris ! En 2023, les services RH, ICT, Facility, Budget, COM et EPMO ont lancé une enquête interne de satisfaction à destination de leurs collègues ! Le but ? Récolter les feedbacks pour continuer d'offrir un soutien de qualité aux différentes équipes de notre SPF.

Afin d'améliorer nos services et nos opérations, il est important de réfléchir régulièrement à ce qui fonctionne bien et à ce qui pourrait être amélioré. Pour ce faire, les services de support ont pu compter sur la participation de leurs collègues à une enquête de satisfaction. En tant qu'utilisateurs directs des services internes, leurs feedbacks sont essentiels pour pouvoir orienter les actions futures des services de support dans la bonne direction.

Au-delà d'améliorer le fonctionnement même des services centraux, ce genre d'initiatives tend à impacter positivement le service rendu aux citoyens. En effet, les services de support apportent un soutien administratif et technique quotidien aux

autres équipes de notre SPF et leur permettent ainsi de ne se concentrer que sur leur mission.

De nouvelles actions mises en place

Cette enquête a permis aux services centraux d'adapter leur fonctionnement et de lister une trentaine d'actions à mettre en place pour garantir la réponse adéquate aux besoins des collaborateurs des autres services de notre SPF. Les grandes actions structurelles ont directement été intégrées dans le nouveau plan opérationnel. Les actions plus opérationnelles ont également été annexées au plan afin que tous les engagements des services des support soient suivis régulièrement dans le cadre du suivi des plans opérationnels . 

Ensemble, pour un meilleur service aux citoyens !

En 2023, 97% de nos factures du début de l'année étaient payées à temps !

En 2023, 97% des factures de notre SPF étaient déjà payées à temps par notre équipe Budget ! Un chiffre positif qui nous donne une belle occasion de mettre en lumière l'efficacité des processus mis en place par notre organisation dans ce domaine. Le secret ? Un suivi régulier et une bonne collaboration entre les différentes équipes. En tant que service public, nous voulons être un partenaire de confiance pour notre réseau. Le paiement de nos factures à temps participe aussi à renforcer cette ambition.

La mise en place de bons processus permet de toujours garder un certain contrôle sur nos paiements. Mais la digitalisation des factures de ces dernières années a vraiment aidé notre SPF à les traiter encore plus rapidement. En effet, 95% de nos factures sont maintenant reçues sous un format digital. Le risque de perte, de retard ou d'erreur est donc beaucoup plus limité.

En plus de la digitalisation des factures, l'organisation interne de l'équipe et la bonne collaboration avec tous les services du SPF sont deux des raisons principales qui peuvent expliquer cette rapidité de paiement. L'équipe Engagement au sein de B&B établit les bons de commandes en centralisant les bonnes informations avec l'aide des différents services. Les personnes signataires, les échanges d'informations... toutes les mailles de la chaîne participent au bon traitement de la facture au final.

Rapidité ET qualité

Le travail collaboratif est donc important. Mais la rapidité de traitement des factures ne veut pas dire que nous ne vérifions pas la qualité des prestations des partenaires. En effet, les correspondants restent toujours en contact avec les services, de la demande

initiale jusqu'au paiement de la facture. Ils s'assurent donc de la bonne qualité des services rendus par les prestataires/fournisseurs avant de procéder au paiement. Rapidité et qualité sont donc au rendez-vous !

-Employeur solidaire avec des employés engagés-

Employeur inclusif

Notre SPF avec « ce petit quelque chose en plus »

Inclusion : c'est un mot que de nombreux employeurs aiment utiliser à l'heure actuelle. Toutefois, la réalité montre que les personnes en situation de handicap se heurtent encore à des obstacles qui les empêchent de participer pleinement à notre marché du travail. L'intégration des personnes en situation de handicap sur le marché du travail est un défi sociétal pour lequel le gouvernement fédéral doit et veut montrer l'exemple. C'est pour cette raison que les services publics fédéraux ont une obligation légale en matière d'inclusion : leur personnel doit être composé d'au moins 3% de collaborateurs en situation de handicap.

Au-delà des règlements qui entourent la question de l'inclusion, notre organisation a un devoir d'exemple par la nature de ses missions. Il était donc primordial que des moyens soient mis en place pour favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap au sein de notre SPF. Pour ce faire, une campagne de recrutement à l'échelle nationale a été lancée !

Une campagne de recrutement spécifique

L'évolution de la législation nous a permis d'organiser des sélections spécifiques pour les personnes en situation de handicap et a été un élément favorisant notre ambition. En effet, nous avons immédiatement saisi cette opportunité et avons lancé la campagne "Nous recherchons des collègues avec ce petit quelque chose en plus". Cette campagne avait pour objectif de promouvoir des offres d'emploi ouvertes au sein du SPF sécurité sociale dédiées aux personnes en situation de handicap. L'équipe RH a donc travaillé plusieurs semaines à la recherche de nouveaux collègues qui, en plus de tous les talents nécessaires pour garantir la qualité de notre travail, apporteraient leurs expériences du handicap pour améliorer nos services.

Mais ce n'était pas tout de recruter ces personnes avec ce petit quelque chose en plus, nous devons aussi nous adapter pour accueillir au mieux nos nouveaux collègues ! En effet, le bien-être de chaque collaborateur doit être garanti peu importe ses besoins. Il était donc également primordial de travailler sur la question : comment pouvons-nous être un employeur véritablement inclusif où chaque collaborateur a sa place et se sent bien. Pour y arriver, notre organisation a pu compter sur le renfort d'un nouveau coordinateur Inclusion dont la fonction a été entièrement dédiée à cette question. Pour chaque nouvelle entrée en fonction, ce dernier se pose donc la question de savoir si nos aménagements sont adaptés aux besoins des collaborateurs. Il évalue ensuite, en collaboration avec le service RH, quelles sont les solutions que nous pouvons apporter

pour les soutenir au maximum, afin que tous puissent atteindre leurs objectifs dans les meilleures conditions.

Un résultat dont notre SPF peut être fier !

Grâce aux nombreuses réactions positives suscitées par la campagne et à l'investissement de l'équipe RH et du coordinateur Inclusion dans le suivi de ces différentes procédures, nous avons été le premier service public fédéral à dépasser le quota fédéral : **3,23 % à la fin de l'année 2023**. L'année 2023 a donc marqué une étape significative dans notre démarche d'inclusion, avec une augmentation impressionnante du nombre de candidatures de personnes en situation de handicap, atteignant le nombre de 89, soit **près de 90 % de plus qu'en 2022** et plus de huit fois le nombre de candidatures de 2021. Le nombre de lauréats a également connu une croissance exponentielle, avec 31 distinctions. Plus remarquable encore, le nombre d'engagements a considérablement augmenté, avec **13 engagements en 2023**, reflétant notre engagement continu envers l'inclusion et la diversité.

A l'avenir, notre SPF continuera ses efforts pour favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap dans la société !

-Employeur solidaire avec des employés engagés-

Chiffres clés



