



Commençons le reporting! Modèle du rapport GRI Niveau C

Nom de l'organisation :	SPF Sécurité Sociale
Remplir par:	
Nom :	Laurence Vanhée
Position:	Chief Happiness Officer
Courriel électronique:	Laurence.Vanhee@minsoc.fed.be
Numéro de téléphone	+32 (0) 2 528 61 50

Tableau 1 — Sur notre organisation

Profil

1. Stratégie et analyse

La présente section vise à donner une vue stratégique de haut niveau de la relation organisations-développement durable, contexte nécessaire à un reporting plus détaillé, selon d'autres sections des Lignes directrices. Bien que certaines informations puissent être reprises d'autres parties du rapport, cette section permet de donner davantage un aperçu des questions stratégiques qu'un simple résumé de contenu. La stratégie et l'analyse doivent faire l'objet de la déclaration mentionnée en 1.1(...)

1.1 Déclaration du décideur le plus haut placé de l'organisation (directeur général, président ou cadre dirigeant de même niveau, par exemple) sur la pertinence du développement durable pour l'organisation et sa stratégie.

Cette déclaration doit présenter la vision globale de l'organisation et sa stratégie à court terme, à moyen terme (par exemple 3 à 5 ans) et à long terme, notamment quant à la gestion des défis-clés associés à sa performance économique, environnementale et sociale. Elle doit porter sur :

- les priorités stratégiques et les questions-clés du développement durable à court terme, et notamment le respect des normes internationales et leur relation avec la stratégie et la réussite à long terme de l'organisation,
- les tendances plus larges, par exemple macroéconomiques ou politiques, qui affectent l'organisation et influent sur ses priorités en matière de développement durable,
- les événements, réalisations et échecs majeurs ayant marqué la période de reporting,
- les commentaires sur les performances comparées aux objectifs,
- une vision des principaux défis à relever par l'organisation et les objectifs fixés pour l'année suivante et pour les 3 à 5 années à venir,
- et d'autres aspects pertinents de l'approche stratégique de l'organisation. [GRI G3: p. 20]

Introduction

En 2009, le SPF Sécurité Sociale a complètement révolutionné sa façon d'organiser le travail en mettant en place un environnement de travail dynamique, le projet NoVo. Un des effets collatéraux les plus importants que nous avons constatés à l'analyse des résultats du projet NoVo, c'est la composante "durabilité" qui s'en dégage. Par exemple, grâce au projet de digitalisation et à une meilleure utilisation de l'espace, nous avons fortement réduit notre consommation de papier et d'énergie. Nous avons mis en place des politiques de "Green Logistics" et "Green Procurement".

L'aspect développement durable est un aspect sur lequel notre Service Public Fédéral (SPF) peut très certainement continuer s'améliorer. Dans ce cadre, il s'est inscrit dans une démarche de certification EMAS dont l'obtention est attendue en 2012. Il en est de même pour la gestion des connaissances puisque toute la valeur ajoutée de notre organisation réside dans les compétences et l'expertise de nos collaborateurs. Cet élément est d'autant plus important que de nombreux collaborateurs vont prendre leur pension dans les années à venir.

Notre SPF a été également tributaire des restrictions budgétaires décidées par le gouvernement fédéral, ce qui réduit d'autant la marge de manœuvre dans l'implémentation des projets stratégiques. Des économies intelligentes doivent donc être entreprises afin de pouvoir générer assez de moyens pour entreprendre des projets futurs. Dès lors, toutes les activités doivent être analysées et poursuivies de la façon la plus efficiente et durable possible.

Ces dernières années, nous avons donc fortement revu et digitalisé nos processus - malgré leur relative complexité - en collaborations avec nos utilisateurs. Dans le même temps, des outils de communication moderne tels la messagerie instantanée (2008) ou les plateformes collaboratives (2011) ont été introduits dans notre organisation.

Enfin, la notion de durabilité n'est pas limitée à l'environnement et aux services que nous rendons à nos utilisateurs. Nous sommes convaincus qu'une organisation doit également être durable dans son volet social. C'est pourquoi nous ne parlons par exemple pas de gestion de ressources humaines, car nous sommes convaincus que les hommes et les femmes qui composent une organisation ne sont pas des ressources. Nous parlons de développement de patrimoine humain. Notre action ne se limite pas au respect des lois et des codes qui régissent les relations de travail entre employeur et employé. Nous visons une notion de pérennité, de respect de nos valeurs communes, de leadership inspiré et inspirant. Tous ces éléments nous permettent de mettre en œuvre l'équation "Liberté + Responsabilité = Performance + Bonheur" qui est le socle de toute notre stratégie sociale.

Dès lors, notre organisation doit être agile et verte et la durabilité doit en être la pierre angulaire.

Toute cette stratégie de "agile & verte" a été déclinée dans notre Contrat d'Administration 2011 - 2013 qui définit les objectifs stratégiques et le mode de reporting de notre organisation vis-à-vis du pouvoir politique.

Stratégie

Les axes stratégiques pour la période 2011 - 2013 sont la gestion de nos connaissances, la gestion de nos processus et la durabilité de nos activités.

Notre SPF est une organisation basée sur la connaissance. Son expertise en matière de sécurité sociale est vaste et ses processus organisationnels sont nombreux. Mais cette expertise et ces connaissances sont encore trop souvent détenues par nos collaborateurs. Le risque de voir ces précieuses connaissances se perdre augmente en effet proportionnellement à l'évolution du vieillissement au sein de notre organisation et au rythme des départs de collègues de l'organisation. Le défi consiste à faire que les connaissances soient non seulement précises, ciblées et conviviales mais également disponibles à tout moment et en tout lieu, quelle que soit la personne qui les détient ou les a détenues.

Un SPF novateur, où de nombreux concepts se développent de manière organique, peut se voir confronté au risque d'incrémentalisme. Des décisions sont parfois prises afin de résoudre des problèmes ponctuels survenant dans une DG ou un Service d'encadrement. Mais, après coup, de telles décisions peuvent porter à conséquence à partir du moment où elles doivent être mises en œuvre dans l'ensemble du SPF. Lors du lancement d'une nouvelle initiative, il convient donc de nous demander au préalable si la solution peut être transposée à l'ensemble de l'organisation. A cet égard, le SPF fait face à un énorme défi: l'obligation d'encadrer les nouvelles initiatives au moyen d'une approche orientée projet au niveau du SPF.

Pour le SPF Sécurité sociale, la gestion durable des ressources constitue une priorité absolue. Le SPF Sécurité sociale entend réduire autant que possible son empreinte écologique. Le SPF veut néanmoins aller plus loin et répondre à terme aux exigences de la norme ISO 26 :000, à savoir devenir un SPF transparent et éthique qui participe activement à la politique de développement durable et qui intègre, dans son organisation, ses objectifs, son fonctionnement et ses relations externes, l'impact de ses décisions et activités sur ses employés, ses partenaires, la société et l'environnement.

Valeurs

Les valeurs du SPF ont été définies à la mi 2007. Une définition a été élaborée pour chaque valeur grâce à la contribution des collaborateurs du SPF lors d'ateliers qui ont traduit ces valeurs en comportements quotidiens.

Dans toutes ses actions et objectifs, que ce soit en interne entre collègues ou en externe avec ses partenaires, le SPF Sécurité sociale entend promouvoir les valeurs suivantes :

1. *Respect* : l'ouverture aux personnes et aux idées dans toute leur diversité est à la base de notre pensée et de notre action. Nous faisons preuve d'équité dans un esprit de considération réciproque. Nous sommes attentifs au développement durable et à notre responsabilité sociétale.
2. *Confiance* : la confiance est au cœur de toutes nos relations. Respect, intégrité, loyauté, compétence et transparence en sont les fondements: la confiance inspire la confiance.
3. *Solidarité* : nous travaillons ensemble à une protection sociale performante pour aujourd'hui et pour demain. Nous travaillons en équipe en nous nous soutenons mutuellement.
4. *Développement personnel* : nous créons pour nous-mêmes et pour les autres des opportunités d'épanouissement personnel. Nous aspirons ensemble à un équilibre entre travail et vie privée.
5. *Orientation résultats* : nous atteignons nos objectifs par une utilisation judicieuse des moyens. Nous partageons nos connaissances et apprenons ensemble à innover.

Plan stratégique

Approche générale

Les trois axes stratégiques ont été traduits en seize lignes directrices pour l'ensemble des missions du SPF Sécurité sociale :

Gouvernance interne

1. La production et l'échange des nos connaissances, réfléchis et gérés

2. Des processus pensés, planifiés, coordonnés et suivis
3. La durabilité comme principe de fonctionnement

Services directs aux usagers

1. Des processus en matière de services aux usagers sous contrôle
2. Des décisions vis-à-vis des usagers rapides et de qualité
3. Des réponses rapides et de qualité aux questions des usagers
4. Un accès aisé à nos services et un traitement rapide et de qualité des plaintes vis-à-vis de nos services

Support à la politique sociale

1. Une organisation interne de qualité pour un meilleur service au secteur de la sécurité sociale
2. Des processus de négociation et de coordination pensés, planifiés, coordonnés et suivis
3. Des processus réglementaires pensés, planifiés, coordonnés et suivis
4. Des analyses, recherches et études planifiées, gérées et ciblées
5. Un reporting de qualité et dans les temps impartis
6. Des caisses d'assurance, des conseils et des commissions soutenus efficacement

Lutte contre la fraude sociale

1. Des contrôles ciblés, en nombre et de qualité
2. Un support efficace à la lutte contre la fraude sociale au niveau belge
3. Une promotion efficace de la coopération internationale et des études ciblées

Projets et indicateurs de performance

Ces lignes directrices ont été opérationnalisées au moyen d'indicateurs et de projets. Afin de couvrir de manière correcte et complète le niveau de performance des activités dites de «production» de nos missions de sécurité sociale, 57 indicateurs ont été développés.

Pour chacun de ces indicateurs, deux normes de performance ont été établies avec les DG responsables en tenant compte du niveau de performance souhaité mais également des performances déjà réalisées.

Le degré de réalisation de l'indicateur se mesure comme suit :

- Si la norme la plus haute est atteinte, l'objectif est considéré comme réalisé.
- Si le résultat se situe entre les deux normes, l'objectif est considéré comme réalisé de manière conditionnelle
- Si le résultat se situe en-deçà de la norme la plus basse, l'objectif est considéré comme non-réalisé.

En vue de faciliter le suivi de ces missions, ces indicateurs ont été consolidés en 13 indexes de performance qui couvrent les aspects suivants :

Services directs aux usagers

1. la rapidité des décisions prises (12 indicateurs);
2. la qualité des décisions prises (2 indicateurs);
3. la rapidité de réponse aux questions des usagers (5 indicateurs);
4. l'accès pour les usagers à nos services (2 indicateurs);
5. la gestion des plaintes (2 indicateurs);

Support à la politique sociale

6. la satisfaction de nos partenaires (3 indicateurs);
7. l'exécution de nos processus réglementaires (7 indicateurs);

8. la prise en charge des litiges contre l'Etat belge (3 indicateurs);
9. la rapidité aux questions parlementaires (4 indicateurs);
10. la rapidité dans notre reporting (3 indicateurs);
11. la qualité du support offert à différentes commissions (6 indicateurs);

Lutte contre la fraude sociale

12. l'exécution des contrôles sociaux (5 indicateurs);
13. l'exécution des actions en soutien de la lutte contre la fraude sociale en Belgique (3 indicateurs).

Le niveau de performance du SPF sera défini au niveau des indexes de performance et, pour chaque index, sera calculé comme suit :

- Le niveau de performance pour chaque indicateur sera vérifié sur base des deux normes de performance définies,
- Sur base des résultats obtenus, des points seront attribués pour la performance au niveau de chaque indicateur (réalisé = 2 points, réalisé de manière conditionnelle = 1 point, non-réalisé = 0 point);
- Ces points seront multipliés avec le coefficient de pondération de l'indicateur. Cette pondération a été effectuée sur base de la nature de l'indicateur et de l'activité couverte;
- Les résultats pour chaque indicateur d'un même index sont additionnés :
 - o Si le résultat est égal à 2, l'index est réalisé;
 - o Si le résultat est plus petit que 2 mais égal ou plus grand que 1, l'index est réalisé de manière conditionnelle;
 - o Si le résultat est plus petit que 1, l'index n'est pas réalisé.

106 **projets** ont été proposés par les services du SPF. Ces projets couvrent soit des activités « one-shot » soit des activités récurrentes qui peuvent difficilement être couvertes par un indicateur. Ces projets et actions sont répartis comme suit :

- 29 projets concernant notre gouvernance interne.
- 27 projets concernant nos services directs aux usagers;
- 37 projets concernant le support à la politique sociale;
- 13 projets concernant la lutte contre la fraude sociale ;

Les projets seront évalués pour la première fois en 2012.

2. Profil de l'organisation

2.1 Nom de l'organisation [GRIG3:p.21]

Service Public Fédéral (SPF) Sécurité Sociale

2.2 Principaux produits et/ou services et marques correspondantes [GRIG3:p.21]

Le SPF Sécurité Sociale exerce 4 activités-clés:

Assurer un service direct rapide et de qualité aux usagers

le SPF Sécurité sociale est une organisation diversifiée au sein de laquelle différents groupes de services directs sont proposés envers des usagers provenant de divers groupes sociaux.

Les allocations pour personnes handicapées sont les prestations les plus connues, mais les travailleurs indépendants, les employeurs et les travailleurs salariés peuvent également s'adresser au SPF pour des services spécifiques.

Enfin, le SPF remplit également un rôle historique majeur par l'octroi de reconnaissances et d'indemnisations aux victimes civiles de la guerre et nous gérons des archives de guerre d'une grande valeur historique.

Le SPF Sécurité sociale entend rendre ces services selon quatre critères de qualité :

- une administration accessible
- l'égalité de traitement pour tous les usagers
- une interaction professionnelle avec tous les usagers
- vers une organisation apprenante

Assurer un support de qualité à l'élaboration et la préparation des politiques sociales

Via ses connaissances et son expertise, le SPF Sécurité sociale se doit de soutenir tous les acteurs de la sécurité sociale dans le cadre de l'élaboration, la préparation et l'évaluation des politiques sociales.

En coordonnant certaines activités du secteur, en réalisant des recherches, en coordonnant des études, en analysant des données et en élaborant la réglementation, le SPF soutient, dans un esprit de partenariat et de gestion commune des projets, les décideurs politiques, les partenaires sociaux et les autres organismes de sécurité sociale et permet dès lors aux responsables belges de prendre des décisions correctes en vue d'optimiser la protection sociale en Belgique.

Le SPF représente la sécurité sociale belge vis-à-vis de nos partenaires étrangers et des institutions supranationales et entend y promouvoir et défendre notre modèle social.

Assurer un support de qualité à la lutte contre la fraude sociale

Le SPF Sécurité sociale doit s'inscrire activement dans la politique menée en matière de lutte contre la fraude sociale.

D'une part, le SPF a pour mission d'exercer un contrôle et de veiller à l'application correcte des lois relatives à la sécurité sociale (législation ONSS, vacances annuelles, accidents du travail, allocations familiales, assurance maladie-invalidité, DIMONA, travail à temps partiel, occupation de travailleurs étrangers, etc.).

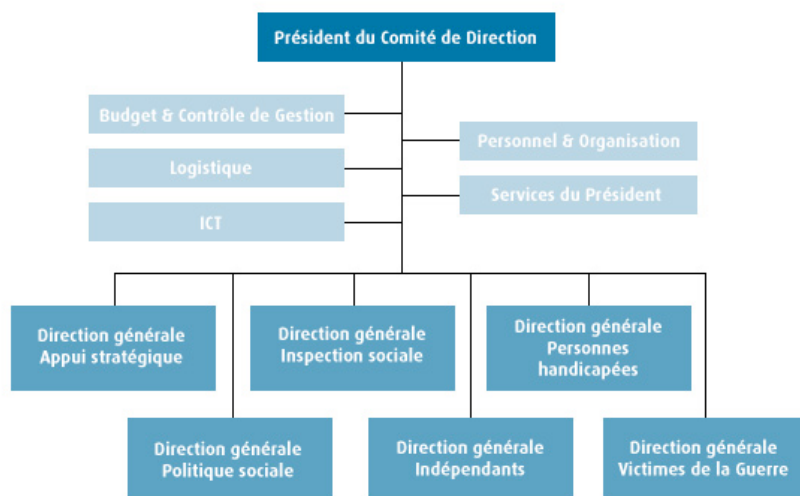
D'autre part, le SPF met à profit le savoir-faire en matière de fraude sociale au sein d'un réseau d'experts afin de prendre des initiatives et de soutenir la mise en place de coopérations internationales entre services d'inspection, la sensibilisation des instances de l'UE aux initiatives belges, la participation active de la Belgique à des projets de l'UE et la réalisation d'études consacrées aux phénomènes "économie souterraine" et "travail au noir".

Optimiser la qualité des services rendus à la population et à nos différents interlocuteurs.

Le SPF Sécurité sociale attache énormément d'importance à la qualité des services rendus à ses collaborateurs qui sont en contact direct avec le citoyen, les institutions publiques et le monde politique tant au niveau national qu'international, les sociétés, les indépendants et tous les autres acteurs qui sont concernés par les activités clés de la Sécurité Sociale. Les services internes concernent plus spécifiquement les expertises ayant trait au Budget et Contrôle, aux RH, à l'ICT, au juridique, à la traduction, à la logistique, à la sécurité et à la communication.

2.3 Structure opérationnelle de l'organisation, avec description des principales divisions, entités opérationnelles, filiales et coentreprises. [GRIG3:p.21]

Le SPF Sécurité Sociale est constitué de 6 DG opérationnelles et de 5 services de support.



Direction générale Appui Stratégique

L'organisation se compose d'experts et de gestionnaires de processus actifs dans différents domaines. L'assistance fournie par la DG Appui stratégique comprend 5 services ou 'produits'.

Développement conceptuel:

Rédaction de notes, de rapports sur la base d'une expertise de contenu

Etudes stratégiques

Avis stratégiques:

Réflexion sur demande et formulation d'avis de contenu

Détermination de positions au sujet de la protection sociale en Belgique et au niveau international

Coordination:

Harmonisation de processus, de méthodes et d'outputs dans le cadre de réseaux

Gestion de réseaux au sein et en dehors de la sécurité sociale

Négociation:

Défense de la position du SPF/de la Belgique

Communication & Information:

Communication d'informations au moyen de divers médias

Centre de documentation

Valorisation de recherches

Les six domaines de la DG Appui stratégique recouvrent différents thèmes:

- Domaine Evolution Protection sociale
- Domaine Relations bilatérales
- Domaine Relations multilatérales
- Business Development Management Unit
- Domaine Indicateurs sociaux
- Domaine Gouvernance

Direction générale Politique Sociale

La Direction générale Politique sociale a été conçue comme un service de soutien stratégique au sein du SPF Sécurité sociale. Sa mission consiste à défendre et à réaliser une sécurité sociale de qualité, équitable et durable en Belgique. Elle comprend trois domaines (Contentieux, Réglementation et Données stratégiques) qui traitent des matières très diversifiées dans le domaine de la sécurité sociale des travailleurs salariés : assurance soins de santé-indemnités, pensions, prestations familiales, accidents du travail, maladies professionnelles et vacances annuelles des employés. Le domaine Données stratégiques recueille par ailleurs des données quantitatives et qualitatives pour tous les systèmes de sécurité sociale, ainsi que pour notre système d'assistance sociale.

En outre, la DG fonctionne autour de projets stratégiques spécifiques.

Cela nécessite des contacts journaliers avec de nombreux interlocuteurs : les cellules stratégiques, d'autres Services publics fédéraux, les Institutions publiques de sécurité sociale (IPSS) et diverses institutions qui interviennent essentiellement dans le domaine social.

Direction Générale Inspection Sociale

La DG Inspection sociale a pour mission d'exercer un contrôle et de veiller à l'application correcte des lois relatives à la sécurité sociale par les employeurs, notamment en matière de législation ONSS, vacances annuelles, accidents du travail, allocations familiales, assurance maladie-invalidité, DIMONA, travail à temps partiel, occupation de travailleurs étrangers, etc. À côté de cette mission, cette DG soutient tant l'employeur que l'employé dans la correcte application des lois en matière de sécurité sociale et peut jouer également le rôle de médiateur de certains conflits de nature sociale.

Outre les enquêtes quotidiennes auprès des employeurs et sur les lieux de travail, la DG Inspection sociale est active dans le domaine de la lutte contre la traite des êtres humains. Cette forme moderne d'esclavage a comme conséquence qu'une personne est exploitée dans son travail et que des cotisations de sécurité ne sont pas ou ne sont pas totalement payées. La DG s'attaque également à l'ingénierie sociale : il s'agit de constructions de plus en plus sophistiquées par lesquelles des montants échappent à tort au paiement de cotisations de sécurité sociale. Enfin, la DG examine également les détachements irréguliers ou injustifiés. Ces pratiques de dumping social organisées au niveau international ont pour effet d'évincer les entreprises sérieuses du marché parce que la concurrence ne paie pas de cotisations de sécurité sociale ou seulement en partie.

Direction Générale Indépendants

La DG Indépendants est chargée de concevoir, d'interpréter et d'informer sur la réglementation en matière de sécurité sociale des indépendants, de veiller au contrôle de sa correcte application et de contrôler les caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants.

Le Service d'Inspection contrôle l'application correcte de la réglementation par les 11 caisses d'assurances sociales libres et la Caisse nationale auxiliaire. À la demande principalement des caisses et de la Commission des dispenses de cotisations, il

effectue des enquêtes sur la situation sociale, fiscale et/ou financière de travailleurs indépendants et de personnes morales.

La « Commission des dispenses de cotisations », organe administratif, accorde aux indépendants qui se trouvent « dans le besoin » ou « dans une situation voisine de l'état de besoin » une dispense totale ou partielle du paiement obligatoire des cotisations de sécurité sociale.

La Cellule Actuariat se consacre principalement à la problématique du financement du statut social des indépendants. Elle effectue le suivi de la situation financière et budgétaire du régime et évalue l'impact financier des mesures que les responsables politiques ont prises ou envisagent.

La Cellule Conventions internationales assure la préparation et le suivi des conventions internationales (bilatérales). Elle est également associée à l'élaboration de la réglementation européenne relative à la sécurité sociale des indépendants. Elle traite par ailleurs les demandes de détachement de travailleurs indépendants belges ou étrangers.

Direction Générale Personnes avec un handicap

La Direction générale Personnes handicapées est chargée principalement d'octroyer des allocations aux personnes handicapées adultes sur base d'une reconnaissance médicale du handicap et d'une enquête sur les revenus éventuels.

Elle délivre également aux personnes reconnues handicapées:

- la carte de stationnement pour personnes handicapées
- la carte de réduction sur les transports en commun
- l'attestation médicale qui leur permettra de bénéficier de diverses mesures sociales et fiscales auprès des organismes.

Enfin, la Direction générale personnes handicapées organise également les expertises médicales chez les enfants pour la détermination du handicap en vue de l'octroi du supplément d'allocations familiales payé par les Caisses d'allocations familiales.

Direction Générale Victimes de Guerre

La DG Victimes de la Guerre est issue de l'ancien Ministère de la Reconstruction. Elle est responsable de l'exécution de la législation concernant les victimes civiles de la guerre : elle prépare et exécute la législation en matière de victimes civiles de la guerre (rôle de soutien au ministre de tutelle). Elle statue sur les droits à la reconnaissance nationale en matière de statuts civils, à la pension d'invalidité, à la pension de réversion et aux rentes de guerre.

Dans le même temps, la DG Victimes de Guerre gère un fond d'archives de guerre d'une grande valeur historique. Elle alloue également des subsides à divers organismes dont l'Institut des vétérans - Institut national des invalides de guerre, anciens combattants et victimes de guerre (IV-INIG).

Services d'encadrement (SE)

Budget & Contrôle de gestion

Les activités fondamentales du SE Budget et Contrôle de gestion (B&CG) sont

principalement l'élaboration et l'exécution du budget, la gestion des comptes et le contrôle de gestion.

Le SE B&CG entretient des contacts avec toutes les autres directions générales (DG) et tous les SE du SPF Sécurité sociale. Il est aussi régulièrement en contact avec le SPF Budget et Contrôle de la Gestion (SPF B&CG) et les cellules stratégiques des ministres compétents pour les matières gérées par le SPF Sécurité sociale.

Service Logistique

Le service Logistique offre un soutien logistique aux directions générales (DG) et aux services d'encadrement du SPF. Par ailleurs, il est responsable de la politique d'achats du SPF et de la gestion de ses bâtiments. Il s'agit là de missions moins visibles au sein d'une organisation, mais qui permettent aux autres DG et SE de se consacrer pleinement à leurs missions spécifiques.

Service d'encadrement ICT

Le service d'encadrement Technologie de l'Information et de la Communication (ICT) offre des solutions adéquates et professionnelles destinées à soutenir les processus spécifiques des directions générales et SE du SPF. Il veille à la disponibilité permanente de ces solutions et en garantit la continuité. De la sorte, ICT répond à l'évolution des besoins des utilisateurs (les citoyens, les entreprises, les collaborateurs du SPF, ...).

Service d'encadrement Personnel et Organisation

Des collaborateurs enthousiastes, engagés et heureux constituent les fondements essentiels d'une organisation. Le service d'encadrement Personnel et Organisation (P&O) s'attache à attirer, à rendre heureux et performants pour le SPF Sécurité sociale des collaborateurs motivés et qualifiés qui lui permettent d'atteindre ses objectifs.

Les services du Président

Les services du Président englobent un ensemble de tâches qui sont rendues à l'ensemble des équipes du SPF. Il s'agit des services juridiques, de traduction et d'assistanat administratif.

L'équipe Traduction s'assure que tous les documents officiels émis par le SPF sont parfaitement élaborés en français, néerlandais, allemand et anglais. Ce service est en outre partagé avec les SPP Intégration sociale, Lutte contre la Pauvreté et Economie sociale et avec différents cabinets ministériels.

Le service Juridique s'assure que les textes officiels émis sont irréprochables d'un point de vue juridique. Il assure la bonne gestion des cas qui pourraient déboucher sur une action juridique et délivre des conseils aux différentes équipes du SPF sur des matières administratives générales.

L'assistanat administratif assure une gestion optimisée de la relation du Président avec ses différents interlocuteurs et assure le secrétariat du Comité de Direction.

2.4 [Lieu où se trouve le siège de l'organisation.\[GRIG3:p.21\]](#)

Finance Tower, 50 Boulevard du Jardin Botanique à 1000 Bruxelles, Belgique.

<p>2.5 Nombre de pays où l'organisation est implantée et nom des pays où soit l'exploitation est majeure, soit les questions relatives au développement durable traitées dans les rapports'avèrent particulièrement pertinentes. [GRIG3:p.21]</p>
<p>Nombre de pays : 1 - Belgique</p>
<p>2.6 Nature du capital et forme juridique. [GRIG3:p.21]</p>
<p>Service public fédéral</p>
<p>2.7 Marchés où l'organisation opère avec répartition géographique, secteurs des services et types de clients ou de bénéficiaires. [GRIG3:p.21]</p>

Les utilisateurs du SPF Sécurité Sociale sont répartis par grands domaines d'intérêts, selon ses interlocuteurs :

A. PERSONNES / INDEPENDANTS / EMPLOYEURS résidant/établis en Belgique

Personnes avec un handicap

- Octroi des allocations aux personnes handicapées adultes, après expertise médicale et enquête sur les revenus ;
- Délivrance des attestations afin que les personnes reconnues médicalement comme personnes handicapées puissent faire valoir leurs droits en matière de mesures sociales et fiscales;
- Délivrance des cartes de stationnement et des cartes de réduction sur les transports en commun.
- Organisation d'expertises médicales pour la détermination du handicap chez les enfants en vue de l'octroi du supplément d'allocations familiales à leurs parents
- Information aux personnes handicapées sur leurs droits sociaux ;
- Répondre aux plaintes des personnes handicapées.

Indépendants & employeurs

- Octroi d'une dispense complète ou partielle de l'obligation de payer les cotisations sociales ;
- Octroi de droits aux allocations familiales (analyse des dérogations au régime normal) pour les indépendants ;
- Définition de la législation sociale à appliquer pour les indépendants résidant en Belgique mais ayant une activité professionnelle transfrontalière ;
- Information aux indépendants sur leurs droits sociaux ;
- Répondre aux plaintes des indépendants.
- Information aux employeurs sur la législation sociale ;

Familles

- Octroi de droits aux allocations familiales (analyse des dérogations au régime normal) ;
- Organisation d'expertises médicales pour la détermination du handicap chez les enfants en vue de l'octroi du supplément d'allocations familiales à leurs parents
- Gestion des recours contre les décisions prises par le SPF en matière d'allocations familiales.

Employés et travailleurs

- Analyse et traitement des plaintes d'un travailleur vis-à-vis d'un employeur ;
- Exécution d'une enquête sur un employeur sur base d'une demande d'un auditeur du travail ;
- Contrôle et surveillance de l'application correcte de la législation sociale par les employeurs (déclaration à l'Office national de sécurité sociale (ONSS), congés annuels (octroi des jours de vacances, calcul et paiement du pécule de vacances), accidents du travail (souscription d'une assurance contre les accidents du travail et déclaration des accidents survenus), allocations familiales, assurance maladie-invalidité, l'occupation de travailleurs étrangers et le travail à temps partiel)

Victimes civiles de la guerre

- Statuer sur le droit au(x) statut(s) de reconnaissance nationale
- Octroi des pensions d'invalidité ou d'ayant droit pour les Victimes civiles de la guerre 1914-1918, les Victimes civiles des événements survenus sur les territoires du Congo (Léopoldville), du Rwanda et du Burundi lors des guerres d'indépendance, les Victimes civiles de la guerre 1940-1945 et les Victimes civiles de la catastrophe de Tessengerloo du 29 avril 1942 (explosion dans une usine d'un stock de nitrate d'ammonium, explosion qui a tué plusieurs centaines de personnes) ;
- Octroi d'une rente viagère personnelle pour les victimes de persécutions raciales durant la seconde guerre mondiale ;
- Gratuité des soins médicaux accordée par la Direction générale Victimes de la Guerre pendant la procédure de demande d'une pension d'invalidité lorsque l'examen médical, réalisé par l'Office médico-légal, a constaté un taux d'invalidité de 10% minimum, imputable à un fait de guerre;
- Communication de pièces d'archives ou d'informations aux citoyens ainsi que la délivrance des actes officiels suivants : attestations de "déportation raciale", attestations "enfants cachés", attestations de "persécution raciale" et attestations « Möbelaktion » (confiscation des meubles issus des habitations abandonnées par les Juifs)

Citoyen – Assuré social

- Information aux usagers quant à leurs droits en matière de vacances annuelles, soins de santé, allocations familiales, accidents de travail et maladies professionnelles mais aussi leur assujettissement à la sécurité sociale de manière générale comme dans le cadre des statuts particuliers ;
- Dispatching des demandes d'information d'usagers vers les institutions compétentes

Le SPF Sécurité Sociale prend des décisions en vue de l'octroi de certains droits sociaux :

- **Allocations pour personnes handicapées** : octroi des allocations aux personnes handicapées adultes,
- **Allocations familiales** : octroi des allocations aux personnes handicapées adultes ; octroi de droits aux allocations familiales (analyse des dérogations au régime normal) pour les indépendants et pour le régime des employés ;
- **Cotisation des indépendants** : octroi d'une dispense complète ou partielle pour des indépendants de l'obligation de payer leurs cotisations
- **Législation applicable aux indépendants** : définition de la législation sociale à appliquer pour les indépendants résidant en Belgique mais ayant une activité professionnelle transfrontalière ;
- **Victimes de guerre** : statuer sur le droit au(x) statut(s) de reconnaissance nationale ; octroi des pensions d'invalidité ou d'ayant droit pour les Victimes civiles ; octroi d'une rente viagère personnelle pour les victimes de persécutions raciales durant la seconde guerre mondiale ; Gratuité des soins médicaux accordée par la Direction générale Victimes de la Guerre pendant la procédure de demande d'une pension d'invalidité lorsque l'examen médical, réalisé par l'Office médico-légal, a constaté un taux d'invalidité de 10% minimum, imputable à un fait de guerre

...paye certaines allocations sociales

- **Allocations pour personnes handicapées** : allocations aux personnes handicapées adultes ;
- **Victimes de guerre** : pensions d'invalidité ou d'ayant droit pour les Victimes civiles ; rente viagère personnelle pour les victimes de persécutions raciales durant la seconde guerre mondiale; remboursement du ticket modérateur et des frais médicaux pour certaines catégories de victimes civiles

...délivre des attestations et des documents officiels

- **Personnes handicapées** : délivrance des attestations afin que les personnes reconnues médicalement comme personnes handicapées puissent faire valoir leurs droits en matière de mesures sociales et fiscales; délivrance des cartes de stationnement et des cartes de réduction sur les transports en commun.
- **Allocations familiales / personnes handicapées**: organisation d'expertises médicales pour la détermination du handicap chez les enfants en vue de l'octroi du supplément d'allocations familiales à leurs parents
- **Victimes de la guerre** : communication de pièces d'archives ou d'informations aux citoyens ainsi que la délivrance des actes officiels suivants : attestations de "déportation raciale", attestations "enfants cachés", attestations de "persécution raciale" et attestations « Möbelaktion » (confiscation des meubles issus des habitations abandonnées par les Juifs)

...informe les usagers quant à leurs droits sociaux

- **Personnes handicapées** : information aux personnes handicapées sur leurs droits sociaux ;
- **Indépendants et employeurs** : information aux indépendants sur leurs droits sociaux; Information aux employeurs sur la législation sociale
- **Usagers** : information aux usagers quant à leurs droits en matière de vacances annuelles, soins de santé, allocations familiales, accidents de travail et maladies professionnelles mais aussi leur assujettissement à la sécurité sociale de manière générale comme dans le cadre des statuts particuliers ; dispatching des demandes d'information d'usagers vers les institutions compétentes
gère les plaintes des usagers quant à l'exercice de leurs droits
- **Personnes handicapées** : répondre aux plaintes des personnes handicapées ;
- **Allocations familiales** : gestion des recours contre les décisions prises par le SPF en matière d'allocations familiales ;
- **Indépendants** : répondre aux plaintes des indépendants ;
- **Plaintes contre un employeur** : analyse et traitement des plaintes d'un travailleur vis-à-vis d'un employeur ; exécution d'une enquête sur un employeur sur base d'une demande d'un auditeur du travail ;

...effectue des contrôles des employeurs

- Contrôle et surveillance de l'application correcte de la législation sociale par les employeurs (déclaration à l'Office national de sécurité sociale (ONSS), congés annuels (octroi des jours de vacances, calcul et paiement du pécule de vacances), accidents du travail (souscription d'une assurance contre les accidents du travail et déclaration des accidents survenus), allocations

B. LE POUVOIR POLITIQUE ET LES INSTITUTIONS PUBLIQUES

Le SPF rend des services au réseau de sécurité sociale

Etant donné la nature des objectifs du SPF, nos actions ne sont couronnées de succès qu'à la condition qu'elles s'intègrent dans une collaboration active avec nos partenaires : autorités, Institutions Publiques de Sécurité Sociale (IPSS), représentants des employeurs et travailleurs, etc.

Dans ses relations avec les autres acteurs de la sécurité sociale, le SPF souhaite remplir un rôle catalyseur et mettre en avant une gestion commune des projets et une organisation en réseau dans lequel une répartition des tâches serait effectuée en vue d'une optimisation de l'efficacité, de l'efficience et de la légitimité de la sécurité sociale.

Historiquement, les services du SPF Sécurité sociale assistent les IPSS et les cellules stratégiques des Ministres compétents dans l'élaboration de la réglementation en matière de vacances annuelles, soins de santé, allocations familiales, accidents de travail et maladies professionnelles, l'assujettissement à la sécurité sociale et le régime des indépendants. Le SPF appuie également les avocats de l'Etat belge dans les litiges concernant la sécurité sociale, que ce soit devant le Conseil d'Etat ou devant la Cour Européenne de Justice.

Le SPF assure également des missions de préparation stratégique vers des matières transversales (telle que la lutte contre la fraude sociale, le développement d'indicateurs et de statistiques sociaux, l'évolution de la sécurité sociale, l'avenir du système des pensions) et vers des aspects internationaux (coordination en matière de sécurité sociale au sein de l'Union européenne, préparation du volet social de la Présidence belge, problématique des services d'intérêts généraux, accords bilatéraux, accords de siège avec les organisations internationales, volet social du Plan National de Réforme dans le cadre de la stratégie EU2020).

Le SPF a également un rôle important de soutien dans la gouvernance du système de sécurité sociale belge : il suit et évalue la gestion des caisses d'assurances sociales pour indépendants, coordonne le système de contrats d'administration entre les IPSS et le pouvoir politique, nomme et suit les réviseurs au sein des IPSS, suit et interprète les données budgétaires de la sécurité sociale et coordonne l'harmonisation de la comptabilité des IPSS.

Le SPF ne peut assumer son nouveau rôle que dans le cadre d'une collaboration constructive avec les IPSS, basée sur la confiance respective et la reconnaissance de l'expertise présente au sein des IPSS. Ce concept de partenariat signifie pour le SPF qu'il se détache de sa fonction traditionnelle de tutelle. Les atouts du SPF sont dès lors principalement liés à la participation active au sein du réseau de la sécurité sociale, en outre en renforçant son rôle de coordinateur dans certains domaines. Une même position est recherchée à l'égard de la société civile constituée par les mutualités, les caisses d'assurances sociales, les organisations de travailleurs et d'employeurs et les associations de consommateurs.

En tant qu'administration publique, le SPF est intégré dans le réseau des autres SPF. Ainsi, le SPF souhaite accroître sa collaboration avec le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale dans le domaine de la politique pénale sociale (en concertation avec l'ONEM et l'ONSS). En raison des liens qu'il a avec le SPF Santé publique en matière d'options stratégiques, le SPF est également représenté au sein du Comité de gestion du Centre fédéral d'Expertise des soins de santé. Il est également représenté au Service d'information et recherche sociale (SIRS). Les services d'encadrement participent activement aux réseaux horizontaux FEDCOM, Personnel & Organisation, Budget & Contrôle de Gestion et Technologies de l'Information et de la Communication.

Coordonner des processus

- Harmonisation, planning, suivi et évaluation de processus, de méthodes et d'outputs dans le cadre de partenariats ;
- Gestion de réseaux au sein et en dehors de la sécurité sociale

Négociateur

- Défense de la position du SPF ou de la sécurité sociale belge notamment dans le cadre d'accords bilatéraux en matière de sécurité sociale, ou d'accords-cadres avec les organisations internationales présentes sur le territoire belge, lors de la défense de la position belge dans les forums européens et internationaux ou encore en support aux ministres et secrétaires d'état lors de discussions sur des propositions réglementaires.

Rédiger la réglementation sociale

- Coordonner ou exécuter les processus réglementaire dans sa totalité ou en partie (proposition, introduction, discussion, approbation et publication) ;
- Interpréter la réglementation sociale
- Proposer des améliorations aux textes existants ou proposer de nouveaux textes
- Soutenir les avocats de l'Etat belge dans les litiges judiciaires concernant la sécurité sociale

Etudes et analyses

- Rédaction de notes, de rapports sur la base d'une expertise de contenu ;
- Exécution ou financement d'études stratégiques ;
- Suivi de la situation financière et budgétaire de la sécurité sociale
- Réflexion sur demande et formulation d'avis de contenu ;
- Détermination de positions au sujet de la protection sociale en Belgique et au niveau international

Communication et valorisation

- Communication d'informations au moyen de divers médias ;
- Centre de documentation ;
- Valorisation des recherches

Reporting

- Rédaction de rapports annuels concernant le champ d'activité du SPF
- Rédaction de rapports de consolidation financière
- Envoi de statistiques au niveau européen ou de l'OCDE
- Rédaction de la participation belge à des rapports européens ou internationaux.

C. LE SUPPORT A CERTAINS SECTEURS

- Support opérationnel et en matière de contenu à l'établissement et/ou au fonctionnement de conseil d'avis
- Formulation d'avis techniques et juridiques et de directives à destination des caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
- Contrôle financier, comptable et réglementaire des caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants d'enregistrement des entrepreneurs, comité consultatif du secteur des pensions, conseil supérieur des volontaires, commission de règlement de la relation de travail

2.8 Taille de l'organisation et plus particulièrement:

- le nombre de salariés;
- le chiffre d'affaires net (pour les organisations du secteur privé) ou les recettes nettes (pour les organisations du secteur public);
- le financement total en séparant les dettes et les capitaux propres (pour les organisations du secteur privé);

- et la quantité de produits ou des services fournis.[GRIG3:p.21]

La répartition des collaborateurs du SPF est la suivante :

Niveau	Salariés
Comité de direction	10
A	321
B	319
C	392
D	146
Total	1188

représentation en % au sein des salariés	Sexe		Handicapé oui	Tranches d'age		
	Homme	Femme		< 30	30-50	> 50
	41,41%	58,59%	1,18%	8,59%	35,19%	56,23%

représentation en % au sein du comité de direction	Sexe		Handicapé oui	Tranches d'age		
	Homme	Femme		< 30	30-50	> 50
	70,00%	30,00%	0,00%	0,00%	40,00%	60,00%

Niveau	Sexe		Total Salariés
	Homme	Femme	
Comité de direction	7	3	10
A	175	146	321
B	143	176	319
C	128	264	392
D	39	107	146
Total par niveau et sexe	492	696	1188

- Les revenus nets

Le seul revenu officiel de notre SPF est qui est donc repris en tant que tel dans le budget sont les revenus provenant de la vente de publications (Le Journal de la Sécurité Sociale, le Vademecum et Aperçu de la Sécurité Sociale). Un revenu de 14.000€ a été généré en 2011.

- Le budget financement / dépense 2011 de notre SPF s'établit comme suit

Frais de personnel et de fonctionnement			
Postes de dépenses	Crédits 2009 (x 1000€)	Crédits 2010 (x 1000€)	Crédits 2011 (x 1000€)
Crédits de personnel SP Sécurité sociale	57.702	62.687 *	57.411
Frais de fonctionnement SPF Sécurité sociale	365	34.744	31.021

Subsides, subvention, allocations			
Postes de dépense	Crédits 2009 (x 1000€)	Crédits 2010 (x 1000€)	Crédits 2011 (x 1000€)
Subsides u statut ds travailleurs indépendants	1.270.904	.263.036	1.316.997+ 111.60
Allocations pour personnes handicapées	1.774.284	1.842.116	1.90.485
Subvention globale de l'État pour INSS (Office National de sécurité sociale)	5.836.265	5.818.698	6.047.241+ 1.007.640
Subvention de l'OSSOM (Office de sécurité sociale d'Outre-mer)	308.848	310.044	294.585
Revenu garanti aux personnes âgées	390.253	435.606	450.151
Subside de l'IV-INIG (Institut des Vétérans - Institut national des Invalides de Guerre, Anciens Combattants et Victimes de Guerre)	43.069	39.202	35.560
Victimes civiles de la guerre 1940-45	36.578	33.958	31.900

2.9 Changements significatifs de la taille, de la structure de l'organisation ou de son capital au cours de la période de reporting comprenant:

- le lieu d'exercice des activités ou son évolution, avec l'ouverture, la fermeture ou l'extension de sites;
- les modifications de la structure du capital social et autre formation de capital, préservation du patrimoine et autres changements (pour les organisations du secteur privé).[GRIG3:p.21]

Le SPF Sécurité Sociale n'a pas eu de changement significatif de son organisation ou de son financement sur l'année 2011.

2.10 Récompenses reçues au cours de la période de reporting .[GRIG3:p.21]

Le SPF Sécurité Sociale a eu la chance d'être récompensé à 2 reprises par des récompenses 'The best place to work' (Business & Strategies Magazine et par le groupe de presse Corelio).

Laurence Vanhée, Chief Happiness Officer a été élue HR Manager de l'année (début 2012, période couverte 2010-2012)

Tableau4—Déterminer le contenu du rapport

4. Gouvernance, engagements et dialogue

Gouvernance

4.1 Structure de gouvernance de l'organisation y compris les comités relevant du plus haut organe de gouvernance (conseil d'administration ou assimilé), responsables de tâches spécifiques telles que la définition de la stratégie ou la supervision de l'organisation. [GRI G3: p. 22]

En 2011, le comité de direction étendu est constitué du président, des directeurs généraux (6) et des directeurs des services d'encadrement (3). Le Comité de Direction a la responsabilité de définir la stratégie du SPF afin qu'elle soit en ligne avec les orientations stratégiques et politiques définies par sa Ministre de Tutelle. L'ensemble de cette stratégie est défini dans un contrat d'administration qui couvre une période de 3 ans et qui détermine l'utilisation des ressources mises à la disposition du SPF pour rendre des services de qualité à ses utilisateurs.

Le comité de direction restreint est constitué des mandataires : le président, 4 directeurs généraux (Appui stratégique, Politique Sociale, Inspection Sociale et Personnes avec un Handicap) et de 3 directeurs d'encadrement (Budget et Contrôle, ICT et Personnel & Organisation).

4.2 Indiquer si le président du conseil d'administration (ou assimilé) est aussi un administrateur exécutif (et dans ce cas, indiquer ses fonctions dans l'organigramme de l'organisation et les raisons de cette disposition). [GRI G3: p. 22]

Le président du SPF a pour mission de développer, avec le comité de direction, une

vision stratégique de la politique de la sécurité sociale, de concevoir et de coordonner des plans stratégiques et des plans opérationnels en la matière, de coordonner les organisations et services concernés par l'exécution de ladite politique et d'optimiser les systèmes de gestion de la sécurité sociale et le système d'assistance.

En matière de relations internes au sein du SPF, le président

- rapporte au Ministre de tutelle des Affaires Sociales quant à l'exécution du contrat d'administration;
- préside le Comité de Direction du SPF Sécurité Sociale et assure ainsi la réalisation des résultats des services d'encadrement, de la cellule stratégique et des services opérationnels du SPF ainsi que la cohérence entre ces résultats
- dirige les Directeurs généraux des services opérationnels et les Directeurs des services d'encadrement du SPF

En matière de relations internes au sein de l'administration fédérale, le président

- travaille en collaboration avec les Présidents des autres SPF/SPP
- représente le SPF Sécurité Sociale dans les organes de coordination des SPF

En matière de Relations externes, le président

- gère les relations avec les parties et organes concernés (parastataux sociaux exécutant des missions dans le cadre de la sécurité sociale,...) en tant que représentant du SPF Sécurité Sociale
- représente l'Administration fédérale auprès d'autres services publics nationaux, étrangers ou internationaux

4.3 Pour les organisations ayant un système de conseil d'administration (ou assimilé) à organe unique, indiquer le nombre d'administrateurs indépendants et/ou non exécutifs. [GRI G3: p. 22]

Les Services Publics Fédéraux n'ont pas de Conseil d'Administration.

4.4 Mécanismes permettant aux actionnaires et aux salariés de faire des recommandations ou de transmettre des instructions au conseil d'administration (ou assimilé).

Ce point inclut une référence aux processus concernant :

- l'utilisation des résolutions des actionnaires ou autres mécanismes permettant aux actionnaires minoritaires d'exprimer

leur opinion devant le conseil d'administration (ou assimilé) ;

- l'information et la consultation des salariés sur les relations de travail avec les organes de représentation formelle tels que les comités d'entreprise, et représentation des salariés au sein du conseil d'administration (ou assimilé) de l'organisation.

Identifier les questions liées à la performance économique, environnementale et sociale, soulevées par le biais de ces mécanismes au cours de la période de reporting. [GRI G3: p. 23]

Le SPF Sécurité Sociale est soucieux d'entendre l'avis de ses collaborateurs et de l'intégrer dans la mesure du possible dans son organisation quotidienne.

A cet effet, les représentants des travailleurs sont rencontrés 5 fois par an dans le cadre de réunion de concertation avec les représentants de l'autorité (les membres du comité de direction ou leur représentant). Les aspects économiques (budget de personnel) et sociaux sont abordés lors de ces réunions.

Les aspects liés à la sécurité et au bien-être de nos travailleurs sont traités à 10 reprises lors des comités de concertation "prévention et protection au travail". Les compte-rendus de ces réunions sont publiés sur l'intranet.

Les organisations syndicales disposent également d'un espace sur l'intranet ainsi que des espaces d'affichage à chaque étage du bâtiment principal.

Sur un cycle de 2 ans, les collaborateurs du SPF ont la possibilité de participer à 3 enquêtes d'analyse de leur satisfaction : enquête de satisfaction et d'engagement, enquête à 180° sur le leadership et enquête de satisfaction des services internes.

TABLEAU 2 - SUR NOTRE RAPPORT

3. Paramètres du rapport

Profil Du Rapport

3.1 Période considérée (par exemple exercice comptable, année calendaire) pour les informations fournies. [GRI G3: p. 21]

Ce rapport concerne l'année 2011.

3.2 Date du dernier rapport publié, le cas échéant. [GRI G3: p. 21]

NEANT

3.3 Cycle considéré (annuel, biennal, etc.). [GRI G3: p. 21]

Le cycle est annuel.

3.4 Personne à contacter pour toute question sur le rapport ou son contenu. [GRI G3: p. 21]

Laurence Vanhée : laurence.vanhee@minsoc.fed.be
Lies Maho : liesbeth.maho@minsoc.fed.be

Champ et Périmètre du rapport

3.6 Périmètre du rapport (pays, divisions, filiales, installations en crédit-bail, coentreprises, fournisseurs, par exemple), voir pour plus amples informations le Protocole GRI sur le périmètre. [GRI G3: p. 22]

Nous concentrons ce rapport sur la Belgique et pour certaines données sur le bâtiment central de la Sécurité Sociale.

3.7 Indication des éventuelles limites spécifiques du champ ou du périmètre du rapport. [GRI G3: p. 22]

L'exercice ISO26000 auquel ce rapport fait référence a été effectué à partir d'une vue hélicoptère de l'activité du SPF, sans descendre dans le détail de l'activité de chacune des directions générales ou de chaque service d'encadrement.

3.8 Principes adoptés pour la communication des données concernant les coentreprises, filiales,

installations en crédit-bail, activités sous-traitées et autres situations susceptibles d'avoir une incidence majeure sur les possibilités de comparaison d'une période à l'autre et/ou d'une organisation à l'autre. [GRI G3: p. 22]
Non applicable.
3.10 Explication des conséquences de toute reformulation d'informations communiquées dans des rapports antérieurs et des raisons de cette reformulation (par exemple fusions/acquisitions, modification de la période considérée, nature de l'activité, méthodes de mesure). [GRI G3: p. 22]
Non applicable.
3.11 Changements significatifs, par rapport à la période couverte par les rapports antérieurs, du champ, du périmètre ou des méthodes de mesure utilisées dans le rapport. [GRI G3: p. 22]
Non applicable.
Tableau3—Sur nos parties prenantes
4. Gouvernance, engagements et dialogue
Dialogue avec les parties prenantes Les éléments d'information suivants se rapportent au dialogue avec les parties prenantes instauré par l'organisation pendant la période de reporting. Ces éléments ne se limitent pas au dialogue instauré dans le seul but de préparer un rapport de développement durable.
4.14 Liste des groupes de parties prenantes inclus par l'organisation. Exemples de groupes de parties prenantes : <ul style="list-style-type: none"> • les communautés ; • la société civile ; • les clients ; • les actionnaires et les apporteurs de capitaux ; • les fournisseurs ; • et les salariés, autres travailleurs et leurs syndicats. [GRI G3: p. 24]
Nos principaux stakeholders sont catégorisés comme suit : Les citoyens, Le monde politique, Le monde académique, Les institutions publiques, Les partenaires sociaux internes et externes à notre organisation, Les sociétés, les indépendants Les secteurs d'activités, La presse et les media, Nos collaborateurs, Nos fournisseurs.
4.15 Base d'identification et sélection des parties prenantes avec lesquelles dialoguer. [GRI G3: p. 24]
Voici une liste non-exhaustive des interactions avec nos différents stakeholders: Les citoyens : contact direct via notre numéro général, notre numéro vert et traitement des plaintes via le service fédéral de médiation. Nous sommes toute fois conscients de l'importance d'améliorer notre accessibilité pour le citoyen et de l'impliquer plus dans la définition de nos services.

Le monde politique : réponse aux questions parlementaires, réunions ponctuelles et annuelles avec le cabinet de la Ministre de tutelle ainsi qu'avec les autres cabinets ministériels ayant une relation particulière avec la Sécurité Sociale.

Le monde académique : implication des universités et des chercheurs dans les projections qui alimenteront le contenu des futures politiques en matière de Sécurité Sociale

Les institutions publiques : animation du réseau des IPSS, relations avec la Commission Européenne

Les partenaires sociaux internes et externes à notre organisation : tenue des réunions des organes de concertation, interaction avec les secrétariats généraux des différents partenaires sociaux belges; concertation avec les mutualités, les acteurs de la santé.

Les sociétés, les indépendants et leurs organes de représentation : traitement des plaintes via le service fédéral de médiation; négociations avec les différentes institutions représentatives tels FEB, UWE, VOKA, UNIZO, SNI etc.

La presse et les media: organisation régulière de conférences de presse faisant l'état d'avancement ou de modification dans les domaines couverts par le SPF Sécurité Sociale

Nos collaborateurs qui ont la possibilité de donner leur avis à chaque évaluation annuelle mais également à 3 reprises sur 2 ans lors d'enquêtes de satisfaction (satisfaction générale, satisfaction des services internes et 180° dans l'évaluation de leur responsable d'équipe)

Tableau 4 —Déterminer le contenu du rapport

3. Paramètres du rapport

3.5 Processus de détermination du contenu du rapport et notamment :

- détermination du principe de pertinence ;
- définition des priorités à l'intérieur du rapport ;
- et identification des parties prenantes susceptibles d'utiliser le rapport. [GRI G3: p. 21]

Le rapport est basé sur la réalité du SPF et met en évidence l'approche en matière de responsabilité sociétale qui a été mise en exergue à l'occasion d'une évaluation selon la norme ISO 26000 (identification de la pertinence, des parties prenantes, disponibilités des indicateurs, développement des plans d'action) et lors de la préparation à la certification EMAS.

Tant l'approche ISO 26000 que la certification EMAS font partie des objectifs stratégiques définis par le Comité de Direction et repris dans le Contrat d'Administration. Le SPF a été accompagné par la société de consultance Sustenuto dans l'exercice ISO26000. La sélection de la société consultante a fait l'objet d'un appel d'offre géré par le SPP Développement Durable dans le cadre du Projet Fédéral ISO26000.

Ce rapport est à l'usage de toute personne qui souhaite en savoir plus sur les

initiatives du SPF Sécurité Sociale. Il peut également être utilisé comme source d'inspiration par les autres SPF et institutions publiques. Les fournisseurs du SPF pourront y trouver des informations intéressantes dans le cadre des appels d'offre publique.

Nous souhaitons garder une approche KISSSS (simple, sexy, straight-to-the-point and sustainable) pour la rédaction de ce rapport. Il ne sera disponible que sous format web et .wwf ce qui garantit sa non impression. En tant qu'annexe au rapport annuel du SPF, il sera disponible sous le format .pdf.

Tableau5—Informations sur la performance

Informations sur la performance. Veuillez vérifier les Protocoles des Indicateurs GRI avant de remplir ce tableau.

Indicateur1: Environnement

Performance: EN4: Total indirect energy consumption

	kWh	Joule	MegaJoule	GigaJoule
Electricity	1985502	7,14781E+12	7147805,9	7147,806
%Green	100	100	100	100
%Renewable	0	0	0	0

Commentaires:

Le SPF utilise à 100% de l'énergie verte pour sa consommation d'énergie électrique. Un projet est à l'étude (WindCity) pour que le SPF produise sa propre électricité verte en plaçant des éoliennes plates sur le toit du bâtiment principal. Le surplus d'électricité produite profiterait à la communauté avoisinant le bâtiment principal du SPF.

Indicateur2: Environnement

Performance: EN7: Initiatives to reduce indirect energy consumption

Fedesco facilite et finance des projets d'efficacité énergétique pour les bâtiments gouvernementaux. Grâce à ses avis d'expert, combinés aux services et aux technologiques "state-of-the-art" qu'elle nous recommande d'utiliser, nous progressons dans la diminution des gaz à effet de serre et dans l'économie des coûts énergétiques.

Notre SPF collabore avec cette organisation afin de continuer à diminuer sa consommation énergétique. En 2011, un certain nombre de projets ont été lancés et devraient être totalement concrétisés en 2012. Il s'agit notamment des projets suivants :

- éclairage de certaines zones sur base de la présence réelle de collaborateur
- diminution de l'utilisation d'énergie dans la salle des serveurs
- campagne de sensibilisation ayant pour thème "Épargner pour investir et investir pour épargner"

Commentaires:

Indicateur3: Environnement

Performance: EN16: total direct en indirect greenhouse gas emissions by weight
EN17: other relevant indirect greenhouse gas emissions (idem EN16)

ÉMISSIONS RELATIF AU BÂTIMENT				
suite à la CONSOMMATION ÉLECTRICITÉ "Standard ou Grise"	Émission équivalent CO2 ELEC "standard"	Ton CO2eq.		0
suite à la CONSOMMATION ÉLECTRICITÉ "Verte"	Émission équivalent CO2 ELEC "verte"	Ton CO2eq.		51,62304238
suite à la CONSOMMATION GAZ	Émission équivalent CO2 GAZ	Ton CO2eq.		204,2498807
suite à la CONSOMMATION mazout	Émission équivalent CO2 MAZOUT	Ton CO2eq.		0
Pertes annuelles de fluides	Émission équivalent CO2 HFC's			

réfrigérants (HFC) des installations frigorifiques/pompes à chaleur*:				
Fluide réfrigérant R22 *	kg	R22	Ton CO2eq.	0
Fluide réfrigérant R407C *	kg	R407C	Ton CO2eq.	0
Fluide réfrigérant R410A *	kg	R410A	Ton CO2eq.	0
Fluide réfrigérant R134a *	kg	R134a	Ton CO2eq.	0
Autre fluide réfrigérant *	kg	Autres	Ton CO2eq.	
Émission totale équivalent CO2 (Relatif au bâtiment)			Ton CO2eq.	255,8729231
ÉMISSIONS RELATIF AU VOITURES DE SERVICE				
suite à la CONSOMMATION COMBUSTIBLE GAZ-OIL		Émission équivalent CO2 GAZ-OIL	Ton CO2eq.	38,76157824
suite à la CONSOMMATION COMBUSTIBLE ESSENCE		Émission équivalent CO2 ESSENCE	Ton CO2eq.	19,932835
Émission totale équivalent CO2 (Relatif au VOITURES DE SERVICE)			Ton CO2eq.	58,69441324
ÉMISSIONS RELATIF AU VOYAGES A L'ÉTRANGER (Calcul par service)				
Train		Émission équivalent CO2 train	Ton CO2eq.	
Avion		Émission équivalent CO2 avion	Ton CO2eq.	

Commentaires:

Le SPF Sécurité Sociale a notamment développé un plan de mobilité pour réduire au maximum la production de gaz CO2 :

- les voitures de société sont hybrides
- les bâtiments sont facilement accessibles en transport en commun et en vélo.
- les abonnements de transports en commun sont remboursés

Une politique intensive de télétravail est promue. 92% de nos collaborateurs ont le droit de télétravailler jusqu'à 3 jours par semaine pour un contrat à temps plein. 69% le font, avec une répartition 1/3 - 1/3 - 1/3 sur 1, 2 et 3 jours de travail à domicile. Ce projet a un impact important sur la réduction de CO2 dû aux trajets quotidien domicile - lieu de travail.

Méthode de conversion utilisée:

Source			
1 kWh électricité "standard" =	0,403	kg Équivalent CO ₂ .	Site "energivores"
1 kWh électricité "verte" =	0,026	kg Équivalent CO ₂ .	Site "energivores"
1 kWh gaz =	0,217	kg Équivalent CO ₂ .	Site "energivores"
1 kWk mazout =	0,291	kg Équivalent CO ₂ .	Site "energivores"
1 litre gas-oil =	2,688	kg Équivalent CO ₂ .	Site "energivores"
1 litre essence =	2,3	kg Équivalent CO ₂ .	Site "energivores"
1 kg fluide réfrigérant R22	1,7	kg Équivalent CO ₂ .	5th Plenary session of IPCC
1 kg fluide réfrigérant R407C	1,526	kg Équivalent CO ₂ .	5th Plenary session of IPCC

1 kg fluide réfrigérant R134a	1,3	kg Équivalent CO ₂ .	5th Plenary session of IPCC
1 kg fluide réfrigérant R410A	1,725	kg Équivalent CO ₂ .	5th Plenary session of IPCC

Indicateur4: Pratiques sociales et travail décent

Performance: LA3 : Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees, by major operations.

Les avantages dispensés par le Service Social du SPF Sécurité Social sont les suivants:

Cadeau d'adoption ou naissance	Prime à la retraite
Saint-Nicolas	Complément de pension
Prime scolaire	Fête des pensionnés
Prime d'études supérieures	Couronne mortuaire
Prime d'orphelin	Assurance collect. hospitalisation
Prime de sport et culture pour enfants	Journée sportive
Intervention d'accueil d'enfants	Manifestation culturelle
Prime de sport et culture pour adultes	Médecine préventive
Prime lunettes, prothese dentaires ou auditives	Conseil juridique de Télé-Service
carte makro	Aide individ. des assist. Sociales
American express	

Commentaires:

Les collaborateurs du SPF ont accès aux mêmes avantages, quelque soit le type de contrat de travail. Ces avantages sont gérés par le Service Social auquel le SPF Sécurité Sociale et le SPF Santé Publique contribuent.

Le Service Social offre une aide personnelle, en soutien psycho-social et en soutien financier aux collaborateurs du SPF qui en ont besoin. Cette aide est indépendante de tout accord hiérarchique et est, bien entendu, rendue sous le couvert de la confidentialité.

Indicateur5 : ECONOMIE

Performance: EC1 : Direct economic value generated and distributed, including revenues, operating costs, employee compensation, donations and other community investments, retained earnings, and payments to capital providers and governments.

Subsides, subvention& allocations			
Postes de dépense	Crédits 2009 (x 1000€)	Crédits 2010 (x 1000€)	Crédits 2011 (x 1000€)
Subsides u statut ds travailleurs indépendants	1.270.904	.263.036	1.316.997+111.60
Allocations pour personnes handicapées	1.774.284	1.82.116	1.90.485
Subventio globale de l'État pour INSS (Office ational de sécurité sociale)	5.836.265	5.818.698	6.047.241+ 1.007.640
Subvention de l'OSSOM (Office de sécurité sociale d'Outre-mer)	308.848	310.044	294.585
Revenu garanti aux personnes âgées	390.253	435.606	450.151
Subside de l'IV-INIG (Institut des Vétérans – Institut national des Invalides de Guerre, Anciens Combattants et Victimes de Guerre)	43.069	39.202	35.560
Victimes civiles de la guerre 1940-45	36.578	33.958	31.900

Commentaires:

Le SPF Sécurité Sociale a comptabilisé en 2011 10,28 millions € de recettes. Seuls 14.000€ provenaient de revenus propres (vente de publications et magazines liés à la Sécurité Sociale). Le solde provient de remboursement des autres institutions publiques de sécurité sociale (solde positif de l'année 2010) ou de diverses dispositions réglementaires.

Le SPF Sécurité Sociale dispose d'un budget complet de 11.236,626 millions €. Plus de 99% de ce budget concerne le paiement d'allocations aux personnes avec un handicap et aux victimes de guerre (1,8 Mi) ainsi qu'une dotation aux différentes institutions de sécurité sociale. Le solde est un montant

extrêmement restreints, destinées au budget de personnel (57, 411 mi€) et au budget de fonctionnement (31, 021 mi€).

Indicateur 6: Droits de l'homme

Performance: HR5: Operations identified in which the right to exercise freedom of association and collective bargaining may be at significant risk, and actions taken to support these rights.

En 2011, aucune grève collective et aucun préavis de grève n'ont été recensés au sein du SPF Sécurité Sociale.

Commentaires:

Cela démontre un bon climat social et un respect mutuel au sein des relations entre l'autorité et les partenaires sociaux.

Indicateur7: Pratiques sociales et travail décent

Performance: LA6 : Percentage of total workforce represented in formal joint management-worker health and safety committees that help monitor and advise on occupational health and safety programs.

Comités :

Comité de concertation de base prévention et protection au travail (interne au SPF Sécurité Sociale)

Comité 150 commun pour tous les occupants de la Finance Tower)

Les membres du personnel sont représentés dans ce comité, que ce soit par les organisations syndicales ou par le conseiller en prévention. Il y a 9 représentants des travailleurs assistent au comité (CCBPPT) pour 1150 travailleurs ce qui équivaut à une représentation de 0.8 %.

Le Comité se réunit 10 fois par an en séance plénière de 2 heures et des réunions préparatoires ou de travail sont organisées en parallèle de ces réunions plénières.

Le mode de fonctionnement de ces réunions est basée sur le principe de "Don'tcomplain. Innovate" - "Ne nous plainions pas. Innovons". De ce fait, il a été instauré qu'un point ne revient pas plus de trois fois à l'agenda. Le Comité a donc 3 réunions (qui ne sont pas nécessairement consécutives) pour trouver une solution aux problèmes émis ou pour entériner le fait - après analyse approfondie - que le problème n'a pas de solution tant que son contexte n'évoluera pas.

Commentaires:

Indicateur8 : LABOUR PRACTICES and DECENT WORK

Performance: LA7: Rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities by region.

En 2011, en journées calendriers

- 259 journées ont été perdues pour accidents du travail. Le point de départ est le lendemain de l'accident pour le calcul. Le taux de fréquence est de 3,83 et le taux de gravité de 0,142. La règle appliquée pour le calcul est basée sur le code du bien-être au travail et les règles du FAT-FAO (Fonds pour les Accidents de Travail).

- nous ne déplorons heureusement aucun décès sur le lieu de travail.

Commentaires:

Le taux d'absentéisme en 2011 pour notre SPF, en ce incluant les maladies non professionnelles est de 5,32%, soit 3 % de moins que la moyenne du secteur fédéral.

Indicateur9: Responsabilité du produit

Performance: PR8: Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data.

Total number of substantiated complaints received concerning breaches of customer privacy, categorized by complaints received from outside parties and substantiated by the organization.	Quantitative	Yes	0
Total number of substantiated complaints received concerning breaches of customer privacy, categorized by complaints from regulatory bodies.	Quantitative	Yes	0
Total number of identified leaks, thefts or losses of customer data.	Quantitative	Yes	0

Commentaires:

Le SPF attache énormément d'importance à la confidentialité des données et sécurise en conséquence l'accès à ses serveurs. Une politique de sécurité est rigoureusement appliquée, garantissant la confidentialité des données et leur sécurité

Indicateur10: ECONOMIE

Performance: EC8: Development and impact of infrastructure investments and services provided primarily for public benefit through commercial, in-kind, or pro bono engagement.

Évangéliser sur le projet "NoVo" & "Liberté + responsabilité = Bonheur + Performance"

Le SPF Sécurité Sociale a mis en œuvre une organisation du travail qui est reconnue tant par le secteur public que le secteur privé au niveau européen comme étant une organisation state-of-the-art. Chaque collaborateur peut décider où, quand, comment il travaille et vit, pour autant que sa liberté s'arrête là où commence celle de ses collègues. Les équipes fixent leurs objectifs qui sont ambitieux, alignés sur la stratégie et partagés au sein de l'équipe sur base d'une répartition que les collaborateurs valident entre eux. Le rôle du "chef" évolue donc vers celui d'un leader inspirant, dont le rôle est d'aider l'équipe à atteindre les résultats en quantité, qualité et comportement. L'organisation évolue dans un environnement de travail dynamique, dans lequel personne - pas même le président - n'a de bureau et où chacun choisit son lieu de travail en fonction de la tâche qu'il doit accomplir. Un système de valeur fort et un programme de développement du leadership sont mis en place pour soutenir ce nouveau monde du travail.

Une dizaine de personnes au sein du SPF ont donné plus de 400 conférences en 2011 sur cette nouvelle façon d'aborder le monde du travail. Un travail d'évangélisation tant du secteur public que privé a été entrepris. L'organisation partage les documents, processus et expertise qui permettent de mettre en place un environnement de travail dynamique.

Le cas a été porté dans divers médias (Radio, télé, magazines, quotidien) de la presse

nationale et internationale.

Le SPF a rejoint the Belgian Coalition for @nWOW, the new way of work. Le but de cette coalition est la promotion et la diffusion des bonnes pratiques en matière de nouvelles organisations du travail.

Le SPF S'est également fortement impliqué dans différents projets novateurs qui n'ont pas de lien direct avec sa mission mais qui renforcent ses valeurs.

p

La plateforme collaborative Yammer du SPF Sécurité Sociale héberge le Club 35. Club 35 est le réseau des membres du secteur public ayant moins de 35 ans. Il nous semble important de permettre à ces jeunes fonctionnaires, quel que soit le niveau de pouvoir auquel ils appartiennent, de se réunir physiquement et virtuellement afin de contribuer à la diminution du taux de rotation et de désengagement de ce groupe de talents. A cet effet, et au départ du Yammer du SPF, la communauté Club35 comptait en 5 mois d'existence et uniquement sur base virale plus de 245 membres, plus de 55 organisations et 635 messages.

Première réalisation de Club 35 est la rédaction d'une charte "Ambtenaar 2.0 / Fonctionnaire 2.0" qui reprend leurs idées relative à l'avenir des collaborateurs dans le secteur public en matière de carrière, de compétences, d'environnement de travail et de style de leadership.

La première activité "publique" a été l'organisation conjointe avec HREPS (un think tank de top managers fonctionnaires qui promeuvent le développement d'une approche innovante du people management dans le secteur public et au-delà) d'un séminaire appelé "ShaShaSha" pour SHAKing minds, SHARing ideas et SHAPing future. Le thème retenu est créativité et innovation au sein du secteur public. Cette première réunion, organisée dans les locaux du SPF a réuni 150 participants. Elke Loeffler, figure de proue de la Co-Creation dans le secteur public était l'oratrice principale de l'événement.

HREPS, dont le SPF Sécurité Sociale est membre actif et a un représentant dans le core-team de cette association et Club 35 continueront à s'investir dans toute initiative qui contribue à briser les barrières au sein du secteur public, qui promeut les synergies, qui a amélioré l'image du secteur public et qui innove.

Le SPF Sécurité Sociale a également accueilli le premier CO-Creation Camp Européen qui a rassemblé une quarantaine d'experts européens. La promotion de la Co-Creation (implication des parties prenantes dans la définition des produits et services des organisations) a permis au SPF de prendre conscience de l'importance de cette tendance forte et d'échanger des expériences avec notamment une des organisations leaders en co-création pour le secteur public : MindLab au Danemark.

[Commentaires:](#)

Tableau6—Auto déclaration - Niveau d'application

Tableau 6—Auto déclaration (Niveau d'application)

Niveau d'application du rapport	C	C+	B	B+	A	A+
Elements d'information requis Informations G3 sur le profil SORTANT Informations G3 sur les pratiques d'approche managériale SORTANT Indicateurs de performance G3 et indicateurs de performance du supplément sectoriel SORTANT	Rapport sur : 1.1 2.1 – 2.10 3.1 – 3.8, 3.10 – 3.12 4.1 – 4.4, 4.14 – 4.15	Rapport sur tous les critères mentionnés au niveau C plus : 1.2 3.9, 3.13 4.5 – 4.13, 4.16 – 4.17	Même critères que pour le niveau B	Même critères que pour le niveau B	Même critères que pour le niveau B	Même critères que pour le niveau B
	Pas nécessaire	Informations sur l'approche managériale pour chaque catégorie d'indicateur	Approche managériale pour chaque catégorie d'indicateur	Approche managériale pour chaque catégorie d'indicateur	Approche managériale pour chaque catégorie d'indicateur	Approche managériale pour chaque catégorie d'indicateur
	Renseignement d'un minimum de 10 indicateurs de performance, y compris au moins un dans les catégories économiques, sociales et environnementale	Renseignement d'un minimum de 20 indicateurs de performance, y compris au moins un dans les catégories économiques, sociales, environnementales, droits de l'Homme, emploi, relations sociales et travail décent, société et responsabilité de fait des produits	Renseignement d'un minimum de 20 indicateurs de performance, y compris au moins un dans les catégories économiques, sociales, environnementales, droits de l'Homme, emploi, relations sociales et travail décent, société et responsabilité de fait des produits	Renseignement de chaque indicateur de base G3 et indicateur du supplément sectoriel* en respectant le principe de pertinence soit : a) en rendant compte sur l'indicateur ou b) en expliquant la raison de son omission.	Renseignement de chaque indicateur de base G3 et indicateur du supplément sectoriel* en respectant le principe de pertinence soit : a) en rendant compte sur l'indicateur ou b) en expliquant la raison de son omission.	Renseignement de chaque indicateur de base G3 et indicateur du supplément sectoriel* en respectant le principe de pertinence soit : a) en rendant compte sur l'indicateur ou b) en expliquant la raison de son omission.

* Supplément sectoriel dans la version finale

Niveau C d'Application GRI

Par le présent, je déclare que, d'après mes connaissances, ce rapport remplit les critères du Niveau C d'Application GRI.

Nom: Laurence Vanhée

Position: Chief Happiness Officer

Date: Le 7 août 2012

Signature: _____

Tableau 7—Index du Contenu GRI

3. Paramètres du Rapport

Index du Contenu GRI

3.1.2C Ce tableau identifie les éléments d'information requis présents dans le rapport. Identifiez les numéros de page ou les liens du site où les éléments suivants peuvent être trouvés:

Profil de l'organisation

Stratégie et Analyse

1.1 Déclaration par le décideur le plus haut placé
1

Profil de l'organisation

2.1 Nom de l'organisation
5

2.2 Marques principales, produits et/ou services
5

2.3 Structure opérationnelle de l'organisation
6

2.4 Lieu du siège de l'organisation
9

2.5 Nombre de pays où l'organisation est active
10

2.6 Régime de propriété et forme juridique
10

2.7 Marchés servis par l'organisation
10

2.8 Dimension de l'organisation de reporting
15

2.9 Changements significatifs pendant la période du reporting
17

2.10 Attributions reçues dans la période du reporting
17

Paramètres du Rapport

3.1 Période du reporting

19

3.2 Date du rapport précédent le plus récent

19

3.3 Cycle du reporting

19

3.4	Point de contact pour répondre aux questions	19
3.5	Processus pour définir le contenu du rapport	21
3.6	Limites du rapport	19
3.7	Des limites spécifiques sur la portée ou le limite du rapport	19
3.8	Base pour le reporting sur des co-entreprises, des filiales, des équipements loués, des opérations externalisées et d'autres entités.	19
3.10	Explications de l'effet des déclarations réitérées d'informations fournies dans des rapports précédents et les motifs de ces déclarations réitérées.	19
3.11	Changements significatifs par rapport aux périodes de reporting précédentes	20
3.12	Contenu Index GRI	30
Gouvernance, Engagements et Implication		
4.1	Structure de gouvernance de l'organisation	17
4.2	Indiquez si le Président de l'organe de gouvernance le plus élevé est aussi le responsable exécutif	17
4.3	Indiquez le nombre de membres indépendants de l'organe de gouvernance le plus élevé ainsi/ou les membres non exécutifs	18
4.4	Mécanismes pour les actionnaires et employés afin de fournir des recommandations ou directions à l'organe de gouvernance le plus important	18
4.14	Liste des groupes de parties prenantes impliquées par l'organisation	20
4.15	Base pour identifier et sélectionner des parties prenantes avec qui s'engager	20



10 Indicateurs de Performance GRI

Indicateur GRI Numéro	Description de l'Indicateur	Page
EN4	Total indirect energy consumption	22
EN7	Initiatives to reduce indirect energy consumption	22
EN16	EN16: total direct en indirect greenhouse gas emissions by weight	22
EN17	EN17: other relevant indirect greenhouse gas emissions (idem EN16)	22
LA3	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees, by major operations.	24
EC1	Direct economic value generated and distributed, including revenues, operating costs, employee compensation, donations and other community investments, retained earnings, and payments to capital providers and governments.	25
HR5	Operations identified in which the right to exercise freedom of association and collective bargaining may be at significant risk, and actions taken to support these rights.	26
LA7	Rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities by region	26
PR8	Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data.	27
EC8	Development and impact of infrastructure investments and services provided primarily for public benefit through commercial, in-kind, or pro bono engagement.	27

Si vous avez besoin d'avoir plus d'informations, veuillez écrire à :

Nom: Laurence Vanhée

Position: Chief Happiness Officer

Courrier électronique: laurence.vanhee@minsoc.fed.be