



Sécurité Sociale
Entrepreneurs Indépendants

INASTI *on the move*

RAPPORT ANNUEL 2015

CHIFFRES & TENDANCES

DOSSIER

COMBIEN D'INDÉPENDANTS EN
2015? LES STARTERS EN HAUSSE?
ON VOUS DIT TOUT!

“QUI SOMMES-NOUS?”

DÉCOUVREZ NOS MISSIONS, NOS RESPONSABILITÉS,
NOS VALEURS ET BIEN PLUS!

SÉQUOIA, LE MOTEUR PENSION, WALINA, MOUSEION, ...

DÉCOUVREZ LES PROJETS MENÉS EN 2015 !

SOMMAIRE

ÉDITO

P5

“QUI SOMMES-NOUS?”

Découvrez nos missions, nos responsabilités, nos valeurs et bien plus!

P6

DOSSIER “CHIFFRES ET TENDANCES”

Combien d’indépendants en 2015?
Les starters en hausse? On vous dit tout!

P22

NOS PROJETS

P32



2015

édito

2015 fut une année de changements: non seulement nous avons pris possession des nouveaux bâtiments du siège central sur le Quai de Willebroeck à Bruxelles, mais le New way of working est devenu une réalité tangible grâce notamment au développement du dossier électronique.

En 2015, l'INASTI a été, au propre comme au figuré, **“on the move”!**

En mouvement, certes, mais tous ensemble! Ainsi, les différentes phases du déménagement ont été guidées par un comité de pilotage soutenu par des ambassadeurs issus des différents services. Ce processus collaboratif a mis en place un flux d'informations “top-down” et “bottom-up” qui a participé au succès des opérations. Il a aussi permis d'intégrer au maximum le bien-être du personnel aux réflexions et aux réalisations.

Les principes du New way of working, axés sur la flexibilité, l'autonomie, la responsabilisation ou la culture du résultat, sont en outre progressivement mis en œuvre dans nos bureaux régionaux.

Cette nouvelle philosophie de travail vise aussi à mieux concilier vie professionnelle et vie privée: la moitié des personnes pour qui le télétravail est accessible ont opté pour cette formule; 75% du personnel ne pointe plus.

Evidemment, 2015 a vu se poursuivre la réalisation de projets stratégiques comme Séquoia, le moteur pension (en collaboration avec l'ONP et le SdPSP, devenus Service fédéral des pensions depuis lors), Mouseion ou encore Walina.

Cette année fut aussi celle de bien des défis, notamment budgétaires, relevés avec brio grâce à la créativité, à la disponibilité et à la compétence de notre personnel.

Ces qualités ont d'ailleurs été reconnues extra muros puisque l'INASTI a été nommé à l'automne 2015 dans le dernier carré des candidats au titre d'Organisation publique fédérale de l'année 2016. Ce prix, une initiative d'Ernst & Young, des quotidiens De Tijd et L'Echo et de BNP Paribas Fortis, met à l'honneur les organisations publiques qui offrent des outils innovants et performants au service du citoyen et des entreprises.

Que nous remportions le prix ou non, nous voulons remercier avec force tous les agents pour leur implication et leur ténacité. Nous sommes heureux d'être à la tête d'une administration moderne et de qualité, au service de l'entrepreneur indépendant et toujours ... on the move!

Anne Vanderstappen
Administrateur général

Marc Trifin
Administrateur général adjoint

Philippe Dodrimont
Président

DOSSIER

QUI SOMMES-NOUS?

L'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI) protège le statut social des entrepreneurs indépendants et participe à leur bien-être social et économique depuis le début de leur activité jusqu'après leur retraite.

Au sein des institutions publiques de sécurité sociale, l'INASTI se trouve dans une situation assez atypique liée à la grande diversité de ses missions et à l'existence d'un important réseau secondaire (comprenant notamment les Caisses d'assurances sociales).

Toute l'action de l'INASTI repose sur une mission, une vision et des valeurs bien définies depuis 2003 et réétudiées tous les trois ans.

Notre Institut, sans cesse "on the move", relève au quotidien de nombreux défis, qu'ils soient d'ordre budgétaire, réglementaire ou technologique.

NOS MISSIONS

L'INASTI est une institution publique de sécurité sociale dynamique et orientée humain.

Nous protégeons le statut social des entrepreneurs indépendants - depuis l'établissement de leur

entreprise jusqu'après leur pension - en collaboration avec les organisations pour indépendants. De cette manière, nous contribuons à leur bien-être social et économique.

NOS RESPONSABILITÉS

L'INASTI protège le statut social des entrepreneurs indépendants sur plusieurs fronts.

Nous exécutons, dans une approche intégrée, les tâches suivantes:

- Veiller à ce que les entrepreneurs indépendants respectent leurs obligations, en tenant compte du contexte national et international.
- Calculer et octroyer les pensions d'indépendants.
- Percevoir les cotisations et gérer la Caisse nationale auxiliaire, la Caisse d'assurances sociales de l'INASTI.
- Garantir la gestion financière globale du statut social.
- Participer à la lutte contre la fraude et l'utilisation inadéquate du statut social.

NOS VALEURS

Dans toutes ses activités, l'INASTI se veut orienté client, objectif, orienté humain, innovant, efficace, transparent et stimulant. Nous sommes en quelque sorte le GPS (Guide Personnalisé du Statut social) de tous nos clients, en synergie avec nos partenaires. La durabilité est bien entendue elle aussi au cœur de nos préoccupations.

Orienté client

Le client est toujours au cœur de nos préoccupations. Nos clients indépendants et nos partenaires peuvent compter sur un service professionnel, correct et accessible.

Objectif

L'INASTI est impartial, fiable et intègre. Chacun est traité avec équité et la sécurité juridique de nos décisions est garantie.

Orienté humain

L'INASTI développe une culture basée sur le sens des responsabilités, la prise d'initiatives et la créativité.

Innovant

Le monde entrepreneurial change constamment. Nous tenons compte de ces évolutions afin de lui offrir un service de qualité.

Efficace

L'INASTI gère ses moyens humains et budgétaires de manière optimale pour atteindre ses objectifs.

Transparent

Nous communiquons ouvertement et en toute transparence, tant en interne (collaborateurs) qu'en externe (entrepreneurs indépendants, partenaires).

Stimulant

L'épanouissement personnel est un droit. L'INASTI stimule ses collaborateurs pour qu'ils développent leurs compétences et occupent des responsabilités au sein de l'organisation.

NOTRE VISION

L'INASTI est le centre de connaissances et d'expertise en matière de protection sociale des entrepreneurs indépendants. Nos collaborateurs veulent être le lien entre les indépendants, les entreprises, les Caisses d'assurances sociales et les autres partenaires.

- Rassembler et gérer, à l'aide de bases de données, les informations concernant les entrepreneurs indépendants et les entreprises.
- Informer et communiquer de manière ciblée.
- Répondre aux nouvelles attentes de nos partenaires notamment par des études, des initiatives et des propositions.
- Accompagner le Comité général de gestion pour le statut social des travailleurs indépendants (CGG), participer à ses activités et en assurer le secrétariat.

“L'INASTI, votre partenaire innovant pour la protection sociale dans un monde entrepreneurial”

CAISSE NATIONALE AUXILIAIRE

La Caisse nationale auxiliaire de l'INASTI (CNH) a reçu la mission d'affilier d'office les indépendants qui n'ont pas choisi une Caisse d'assurances sociales dans le délai prévu par la loi.

Ces affiliés d'office constituent 72,4% des affiliations à la CNH en 2015. Pour la moitié des membres de la CNH, l'activité indépendante n'est pas la source principale de revenus. Par exemple, le taux d'indépendants actifs après l'âge de la pension est le plus élevé de l'ensemble des caisses d'assurances sociales (27,27%); les indépendants à titre complémentaire représentent, eux, 23,13% du total des membres de la CNH.

En outre, le revenu moyen annuel des membres de la CNH est le plus faible du pays : 13.705,43 EUR (moyenne nationale : 17.566,77 EUR). La CNH privilégie donc une approche personnalisée pour permettre aux affiliés de payer leurs cotisations et d'avoir ainsi accès à une couverture sociale effective.

Cette approche a trouvé sa pleine mesure depuis l'entrée en vigueur de la réforme du calcul des cotisations sociales. En effet, depuis le 1er janvier 2015, l'indépendant peut, sous certaines conditions, demander la réduction ou l'augmentation de ses cotisations, en fonction de ses propres estimations de revenus. Il s'agit d'un choix très technique qui repose sur une information préalable complète et claire et qui nécessite des gestionnaires un accompagnement sur mesure, précis et nuancé. Celui-ci a notamment permis d'accepter la quasi totalité des demandes de réduction de cotisations.

L'investissement pour une bonne mise en œuvre de la réforme s'est prolongé tout au long de 2015. Les documents concernés ont été remaniés et simplifiés au fur et à mesure, ainsi que d'autres processus de travail en corrélation : par exemple, le suivi des plans d'apurement a été systématisé, ce qui a permis une révision au cas par cas de la situation des intéressés. Enfin, la philosophie "Only once" a été largement diffusée en interne.

Autre changement important dans le travail quotidien au 1er novembre 2015 : le passage au dossier électronique. Ce projet d'envergure a impliqué tant le service informatique que les experts de l'administration centrale et des bureaux régionaux qui ont mené à bien les analyses, les tests et les formations interactives.

Ce dossier électronique permet de dématérialiser les dossiers, de délocaliser leur traitement mais aussi de faciliter le télétravail pour les agents. Les gains de temps permettent en outre d'assurer un suivi plus attentif encore des clients.

2015 a été synonyme de changements d'identité visuelle pour la Caisse : le lay-out des documents a été modernisé dès le 1er janvier. Le nouveau site web a été lancé le jour de l'arrivée de la CNH et de son bureau de Bruxelles dans les nouveaux locaux du Quai de Willebroeck. Ce déménagement des services a permis de finaliser le projet d'archivage électronique des données de carrière des affiliés conservées depuis 1956.



SOCIÉTÉS

En 2015, le service Sociétés de la Caisse nationale auxiliaire de l'INASTI s'est concentré sur le développement du dossier électronique -l'e-dossier SOV- pour qu'il soit opérationnel en 2016 mais surtout pour qu'il réponde aux attentes des utilisateurs.

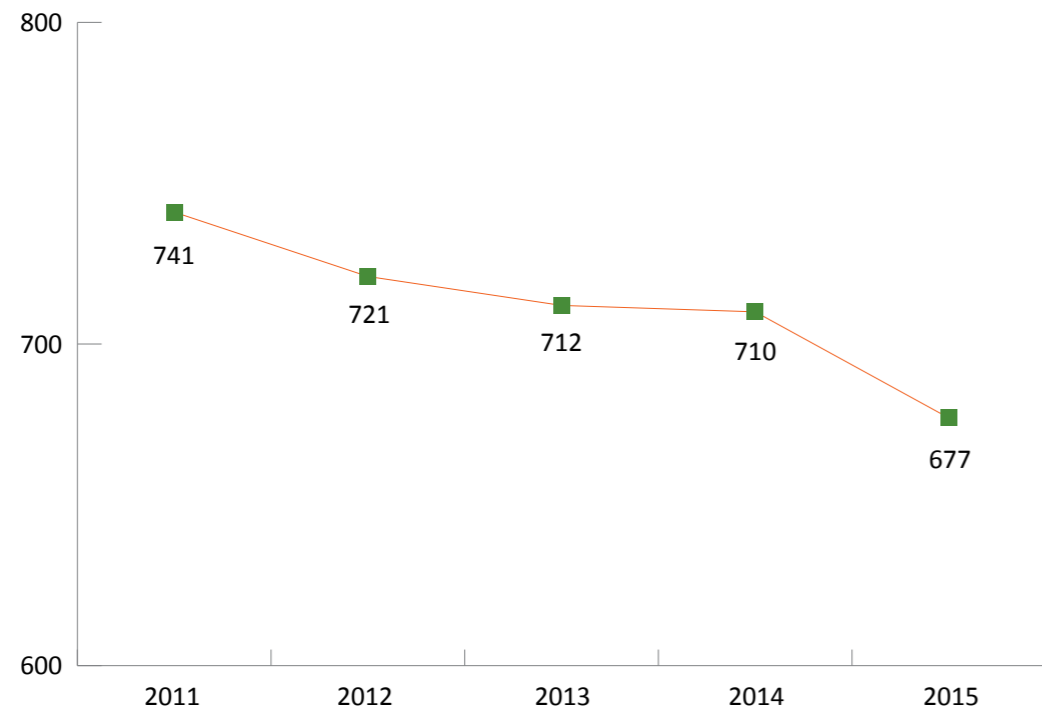
Notre volonté était d'avoir une application claire et facile d'utilisation pour nos collaborateurs. Ce travail s'est effectué en deux temps : dans un premier

temps, le service s'est impliqué dans l'analyse des besoins de ses utilisateurs; dans un second temps le service a, en collaboration avec le service informatique, effectué des tests approfondis pour anticiper au maximum les risques de problèmes lors de la mise en production prévue en 2016.

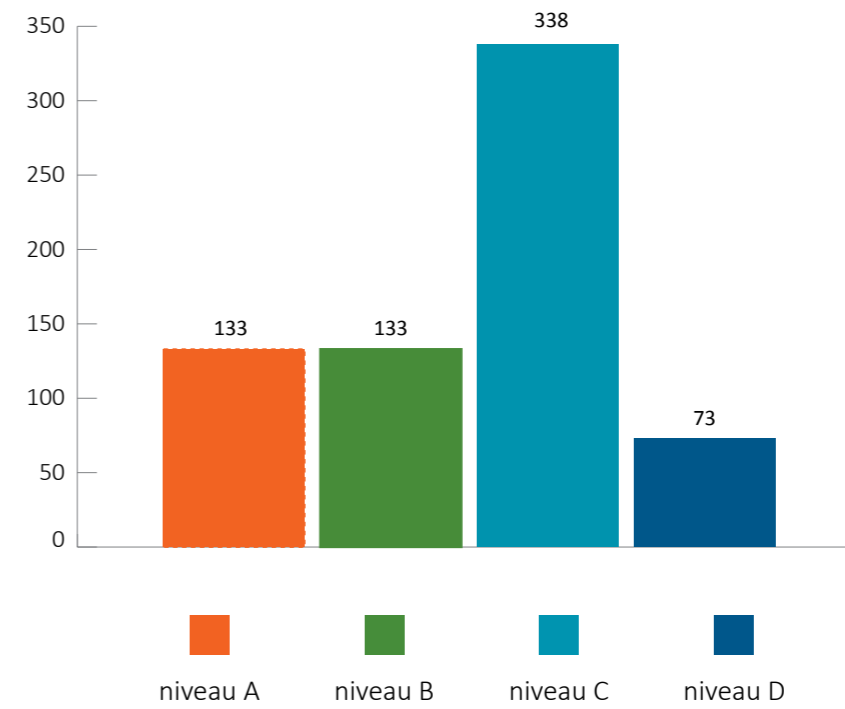
En parallèle, il va de soi que nous avons été particulièrement attentifs à l'amélioration de la qualité

du service aux clients: ainsi, le travail sur la lisibilité des documents s'est poursuivi en étroite collaboration avec le service communication. Nous avons pu améliorer la lisibilité de la quasi-totalité des documents utilisés dans le cadre des réponses aux demandes de nos affiliés. Ce travail a permis de diminuer le nombre de réactions, d'interrogations de leur part et la tendance, déjà amorcée en 2014, s'est renforcée en 2015.

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'AGENTS DE 2011 À 2015



RÉPARTITION SELON LE NIVEAU



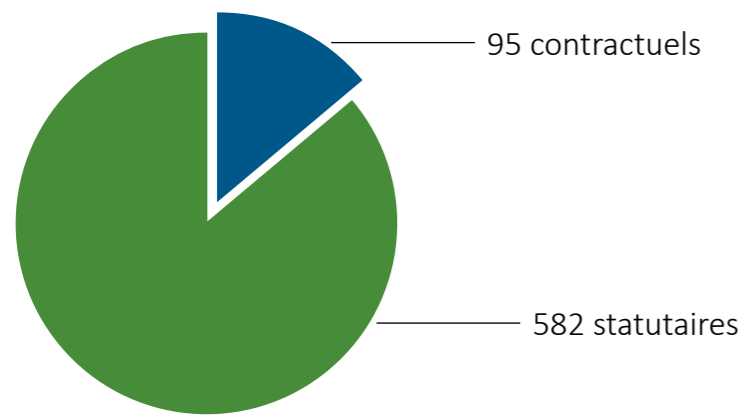
LE PERSONNEL EN QUELQUES CHIFFRES

NL

353

324

FR



22,89

pourcent

travaillent à temps partiel

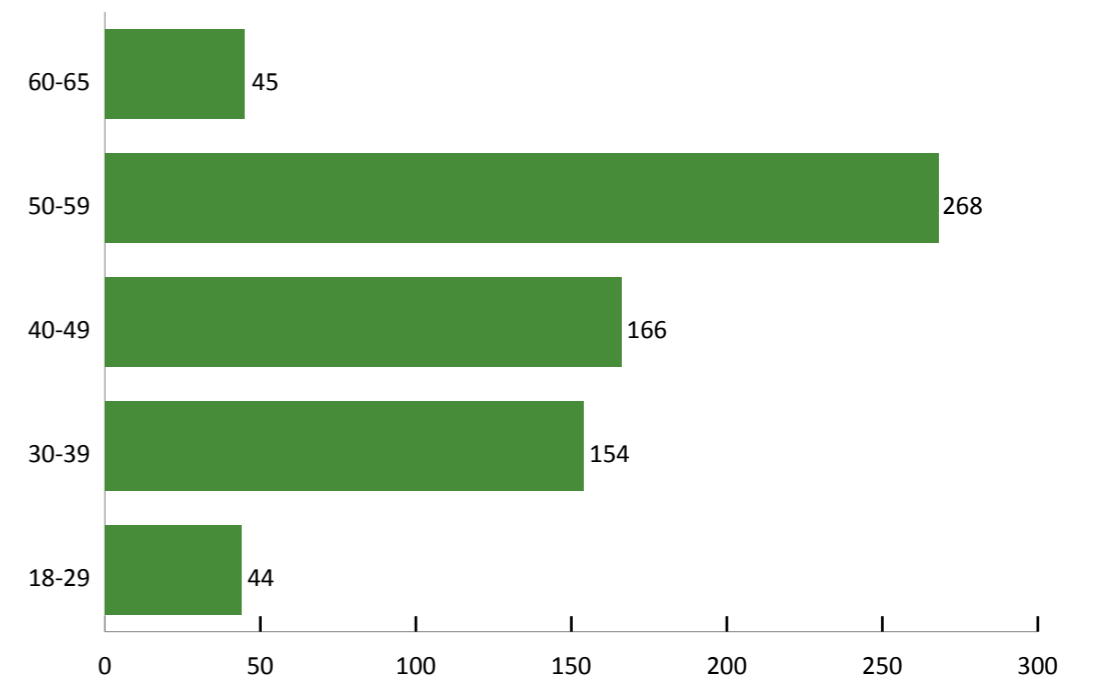
318

télétravaillent

Le télétravail est en hausse (+176 agents par rapport à 2014)

237 HOMMES
440 FEMMES

RÉPARTITION SELON L'ÂGE



Développement des compétences

En 2015, 1797 jours de formation ont été organisés, soit 140 jours de moins qu'en 2014, et ce pour différentes raisons. En 2014, plusieurs projets de grande envergure ont démarré, avec pour corollaire un nombre élevé de jours de formation pour les agents des services opérationnels. En outre, en 2015, la formation "autocoaching en situation de stress" n'a pas pu avoir lieu; enfin, il y a eu un peu moins de formations certifiées.

COMPÉTENCES TECHNIQUES

En 2015, la plupart des actions de formation visaient le développement des compétences techniques pour permettre aux agents d'approfondir leur connaissance de la législation et de la réglementation en matière de statut social d'une part et d'utiliser de façon optimale les applications mises à leur disposition d'autre part. Ainsi, des formations portant sur le nouveau modèle de calcul des cotisations sociales, sur les faux indépendants, sur l'e-dossier pension et CNH, sur Séquoia et la législation pension des indépendants ont été organisées.

COMPÉTENCES GÉNÉRIQUES

En ce qui concerne le développement de compétences génériques, des formations portant sur le suivi de la planification, sur la gestion d'équipe à distance, le trajet de leadership pour les responsables d'équipe et sur l'échange de bonnes pratiques dans le cadre du New way of working ont été mises sur pied.

DÉVELOPPEMENT DE COMPÉTENCES INDIVIDUELLES

En 2015, on comptait 87 inscriptions à des formations en matière de langues, de management, d'efficacité personnelle et d'aptitudes PC.

En outre, un congé de formation a été octroyé à 17 agents pour suivre des cours à horaire décalé.

Our way of working

C'est en 2013, que les premiers jalons du New way of working (NWOW) et du télétravail ont été posés à l'INASTI. En 2015, le travail basé sur les principes du NWOW, c'est-à-dire la flexibilité, l'autonomie, la responsabilisation et une culture axée sur les résultats, a encore pris plus d'ampleur.

Le déménagement vers un lieu de travail organisé en open space permet aux équipes de travailler plus étroitement ensemble et favorise en outre la communication.

En 2015, le nombre de télétravailleurs n'a cessé d'augmenter. Ainsi, au 31 décembre, 318 agents télé-travaillaient, ce qui, sur l'ensemble des personnes pour qui le télétravail est accessible, représente 50,9 % du personnel.

Seuls 25% des membres du personnel pointent encore.

Des formations sur le télétravail ont été organisées pour aider le personnel à faire face à cet environnement changeant. 61 personnes ont suivi la formation "télétravail" et 26 dirigeants ont suivi la formation "télé-manager".

Tous ces changements demandent une certaine capacité d'adaptation de la part des dirigeants, mais aussi des collaborateurs. Les dirigeants ne peuvent plus uniquement s'appuyer sur le contrôle du temps que les collaborateurs passent au bureau: ils doivent, encore plus que par le passé, prendre le rôle d'un coach et être en mesure de diriger à distance.

L'aspect comportemental des collaborateurs prend de plus en plus d'importance, notamment dans le cycle d'évaluation. C'est la raison pour laquelle l'INASTI a fixé des objectifs à atteindre et des indicateurs de résultats pour chaque collaborateur. Ces objectifs se rapportent à la contribution de chacun à la performance de l'équipe et à la disponibilité vis-à-vis des clients internes et externes.

Gestion des plaintes

L'INASTI dispose d'un système d'enregistrement et de traitement des plaintes depuis 2009. Pour optimiser cet aspect de notre service aux clients, nous prenons aussi part activement aux travaux du Réseau fédéral Orientation client.

L'INASTI a eu l'opportunité de présenter le "dossier intégré du client indépendant" lors de la Bourse des bonnes pratiques organisée par ce Réseau.

En outre, nous avons conclu des protocoles de collaboration avec les services du Médiateur fédéral et du Médiateur pension.

UN SERVICE EN MOUVEMENT

L'INASTI n'en restera pas là : dans le cadre du Contrat d'administration 2016-2018, nous organiserons à nouveau une vaste enquête de satisfaction-clients qui nous permettra

notamment de juger la perception qu'ont nos clients de notre administration modernisée et "on the move".

LES CHIFFRES 2015

L'approche de l'INASTI en matière de gestion des plaintes s'inscrit parfaitement dans la philosophie globale de l'Institut qui repose sur une totale transparence. Voici donc les chiffres 2015. Sur un total de 129 plaintes :

- 15 plaintes étaient irrecevables parce qu'il s'agissait de demandes d'information dans le cadre d'un dossier en cours de traitement; ces demandes ont

évidemment été transmises aux services concernés;

- 26 autres plaintes n'étaient pas recevables parce qu'elles ne relevaient pas des compétences de l'Institut. 18 d'entre elles ont été transmises à l'Office National des Pensions (ONP) et 8 à la Direction générale Indépendants du SPF Sécurité sociale;
- le service Pensions a reçu 12 plaintes via le Médiateur pensions.



LA GESTION FINANCIÈRE GLOBALE

L'INASTI est chargé de l'exécution de la gestion financière globale du statut social des travailleurs indépendants sous l'autorité du Comité général de gestion et du Ministre de tutelle. Cela signifie que toutes les recettes du régime sont globalisées afin d'être ensuite réparties, en fonction des besoins, entre les différents secteurs du statut social. Une partie des recettes est cependant prélevée afin de payer principalement les frais d'administration de l'INASTI et des "organismes tiers".

L'exercice 2015 est **significatif** à plusieurs titres. En effet, outre, les mesures **d'économie** décidées par le Gouvernement, comme le saut d'index, et les **améliorations** apportées au statut social des indépendants, d'autres **changements essentiels** ont directement impacté la gestion financière globale, il s'agit plus précisément de:

→ la 6^{ème} réforme de l'Etat, qui a des répercussions sur les recettes et les dépenses.

→ la réforme du calcul des cotisations sociales de l'indépendant, qui influence le résultat de l'exercice.

L'impact précis de ces mesures est renseigné dans les différentes rubriques concernées.

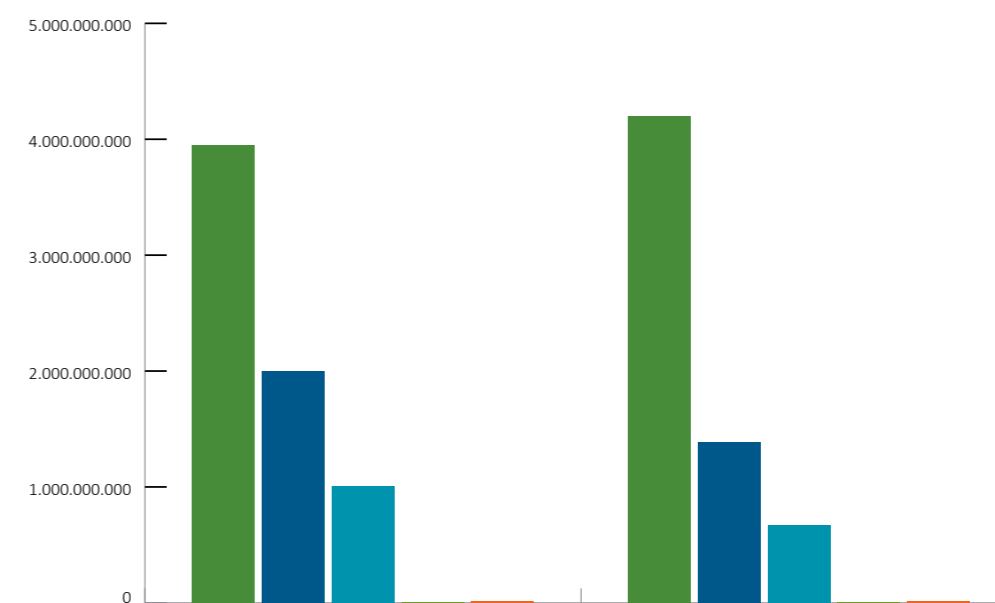
	Résultat comptable 2014 (en milliers d'euros)	Résultat comptable 2015 (en milliers d'euros)	Evolution entre 2014 et 2015 (en milliers d'euros)	Evolution entre 2014 et 2015 (en %)
Recettes				
<i>Cotisations</i>	3.946.044	4.198.833	+252.789	+6,41
<i>Subvention de l'Etat</i>	1.995.743	1.383.647	-612.096	-30,67
<i>Financement alternatif</i>	1.003.380	672.151	-331.229	-33,01
<i>Produits financiers</i>	9.695	16.539	+6.844	+70,59
<i>Recettes diverses</i>	1.271	1.155	-116	-9,13
Total des recettes	6.956.133	6.272.325	-683.808	-9,83
Dépenses				
<i>Prélèvements du statut social</i>	225.298	242.430	+17.132	+7,60
<i>Besoins à financer</i>	6.395.729	5.722.268	-673.381	-10,53
<i>Assurance maladie-invalidité – Compte courant des organismes assureurs (exercices précédents)</i>	67.743	41.484	-26.259	-38,76
Total des dépenses	6.688.770	6.006.269	-682.501	-10,20
Résultat de la gestion globale	267.363	266.056	-1.307	-0,49
<i>Fonds pour l'avenir des soins de santé</i>	5.143	3.799	-1.344	-26,13
Résultat consolidé de la gestion globale	272.506	269.855	-2.651	-0,97

A noter que si la comptabilité de l'INASTI et la comptabilité de la CNH sont scindées, des frais communs subsistent néanmoins pour les deux établissements, qui n'ont qu'un seul budget. Lors de la consolidation en fin d'exercice, le déficit net des frais d'administration de la CNH est pris en charge par l'INASTI, en exécution de l'article 6, § 1er, de l'arrêté royal du 18 novembre 1996 visant l'introduction d'une gestion financière globale dans le statut social des travailleurs indépendants.



Le résultat positif dégagé en fin d'exercice comptable par le statut social des travailleurs indépendants est transféré au Fonds pour le bien-être des indépendants, sous réserve des fonds nécessaires en vue d'assurer les besoins journaliers en trésorerie. En 2015, 266.056 milliers d'euros ont été affectés au Fonds, soit le résultat consolidé de la gestion financière globale de 269.855 milliers d'euros, diminué d'un montant de 3.799 milliers d'euros qui revient au Fonds pour l'avenir des soins de santé.

Globalement, les **recettes** évoluent de façon sensible depuis plusieurs années :



en euros	2014	2015
Cotisations	3.946.044.080,64	4.198.832.602,68
Subvention de l'Etat	1.995.743.000	1.383.647.000
Financement alternatif	1.003.380.478,38	672.151.337,40
Recettes diverses	1.270.909,53	1.155.141,13
Produits financiers	9.694.504,72	16.538.788,49

Les recettes se ventilent de la manière suivante:

- **Les recettes de cotisations se sont élevées à 4.198.833 milliers d'euros et comprennent:**
 - Cotisations sociales des travailleurs indépendants: 3.978.730 milliers d'euros
 - Le taux d'encaissement atteint 101,23%. Un taux d'encaissement supérieur ou égal à 100% n'avait plus été constaté depuis 2007.
 - Les enrôlements nets sont sensiblement supérieurs aux enrôlements nets des années précédentes.
 - L'exercice 2015 correspond à l'introduction du nouveau mode de calcul des cotisations sociales. Si l'impact budgétaire de la réforme devait être budgétairement neutre, au terme de l'exercice, le constat suivant doit cependant être fait:
 - 4% des travailleurs indépendants ont fait appel aux mécanismes d'ajustement proposés par cette réforme (qu'il s'agisse de demandes de révisions à la baisse, à la hausse ou la constitution de réserves). L'impact en 2015 est de 43.250 milliers d'euros.
 - Cotisations à charge des sociétés: 209.022 milliers d'euros
 - Les recettes continuent leur progression, notamment grâce à un bon pourcentage d'encaissement, qui a atteint 101,37% et à un nombre de plus en plus important de sociétés actives.

- Cotisations PMP (cotisations à charge des organismes où siège au moins un mandataire public): 8.115 milliers d'euros. Ces réalisations sont en légère augmentation par rapport à 2014.
- Cotisations P2P (cotisations du deuxième pilier pension): 2.965 milliers d'euros.
- Cotisations de solidarité, de modération et de consolidation: 1 millier d'euros.
- **La subvention de l'Etat: 1.383.647 milliers d'euros.**
Il s'agit de la contribution de l'Etat classique au financement des prestations payées dans le cadre du statut social des travailleurs indépendants. Dans l'attente de l'adaptation du financement de la sécurité sociale prévue suite à la sixième réforme de l'Etat, le montant permettant d'atteindre l'équilibre dans la sécurité sociale en termes SEC est totalement imputé sur le financement alternatif provenant de la TVA (montant porté en déduction) et la dotation d'équilibre de l'Etat est ramenée à zéro.
- **Le financement alternatif: 672.151 milliers d'euros.**
Plusieurs composantes constituent ces recettes qui doivent contribuer à l'équilibre financier de la gestion financière globale du statut social des travailleurs indépendants. Certains montants attribués sont forfaitaires, d'autres varient en fonction des recettes fédérales, notamment les recettes provenant de la TVA et du précompte mobilier. Dans ces deux cas précis, un minimum légal est toutefois fixé. Les réalisations de 2015 intègrent un montant porté en déduction des recettes de la TVA afin de parvenir à un équilibre de la sécurité sociale en termes SEC, comme précisé dans la rubrique ci-dessus.
- **Les produits financiers : 16.539 milliers d'euros.**
Les produits financiers sont composés des intérêts perçus sur les comptes à vue de l'INASTI, et de la gestion de deux portefeuilles obligataires démarrés le 12 octobre 2015.
- **Les recettes diverses: 1.155 milliers d'euros.**
Ces recettes de missions concernent essentiellement des recettes exceptionnelles émanant des cotisations indues non remboursables (prescrites et créancier introuvable), des amendes administratives et des intérêts bancaires perçus par les caisses d'assurances sociales.

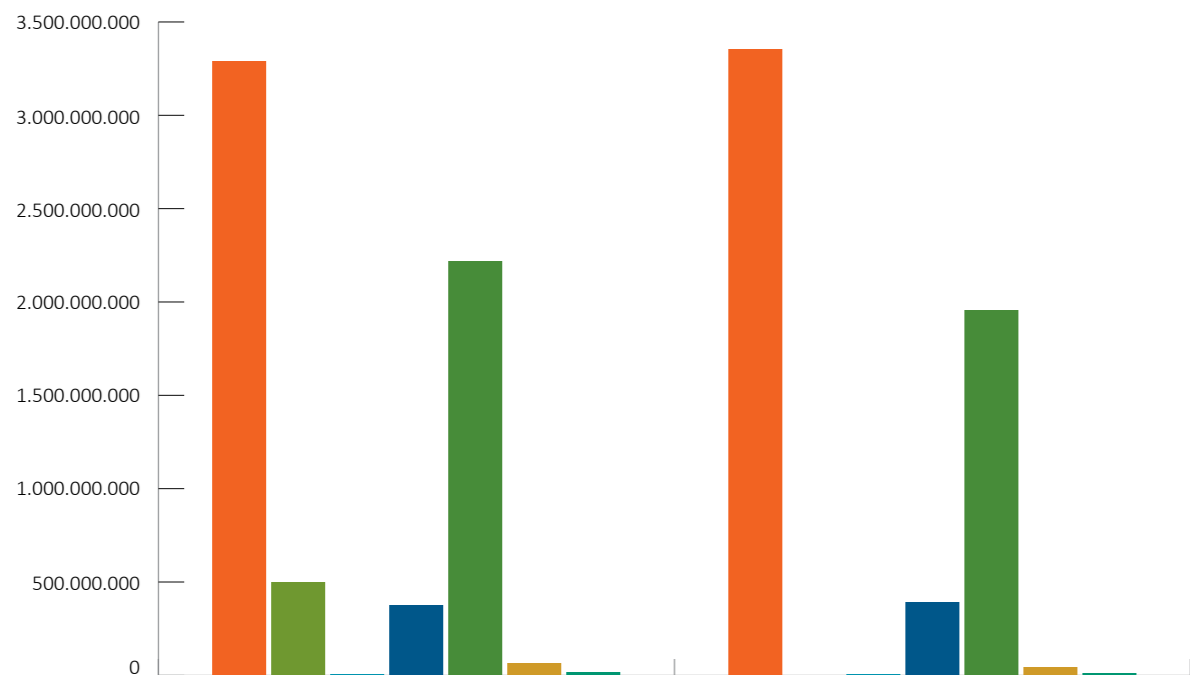


Les prélèvements du statut social effectués sur les recettes de la gestion financière globale se sont élevés à 242.430 milliers d'euros. Ils concernent:

- **Les frais d'administration de l'INASTI: 52.062 milliers d'euros.** Il s'agit de 52.423 milliers d'euros de dépenses de gestion (soit 33.046 milliers d'euros en frais de personnel et 19.377 milliers d'euros en frais de fonctionnement), diminués de 361 milliers d'euros de recettes de gestion (soit les interventions de tiers dans les frais d'administration de l'INASTI).
- **Le déficit de la CNH : 11.654 milliers d'euros.**
Ce déficit correspond à 14.611 milliers d'euros de frais de fonctionnement diminués de 2.957 milliers d'euros de recettes nettes de gestion.
- **Les frais d'administration pour tiers : 27.543 milliers d'euros.** Ces frais couvrent les frais des institutions auxquelles l'INASTI fait appel pour exécuter ses missions. L'Office national des Pensions (ONP) est chargé de liquider les pensions aux travailleurs indépendants, l'Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI) se charge, avec les mutualités, du paiement des indemnités d'incapacité de travail ou d'invalidité et la Banque carrefour de la sécurité sociale (BCSS) gère les flux et l'échange de données au sein du secteur social en général.
- **Les dépenses diverses: 893 milliers d'euros.** Ces dépenses se rapportent essentiellement aux frais de contentieux qui découlent de l'exercice des missions qui sont confiées légalement à l'INASTI.
- **Les charges financières: 11.948 milliers d'euros.** Elles découlent de la gestion discrétionnaire de deux portefeuilles obligataires que l'INASTI a démarrés et confiés à deux institutions financières.
- **Le transfert à l'INAMI dans le cadre des carrières mixtes: 138.330 milliers d'euros.**



Les besoins à financer et les décomptes INAMI relatifs aux exercices antérieurs évoluent sensiblement depuis plusieurs années :



en euros	2014	2015
Pensions	3.288.416.454,18	3.355.729.717,14
Prestations familiales	501.264.274,18	1.734.141,69
Assurance faillite	8.012.754,20	7.763.566,52
Indemnités incapacité de travail	375.447.000	394.221.000
Soins de santé	2.216.173.377,78	1.956.741.503,25
Comptes AMI - exercices précédents	67.742.622,22	41.484.402,96
Autres	14.427.936,67	13.928.101,67

• **Secteur des pensions: 3.355.730 milliers d'euros.** Ces réalisations intègrent non seulement l'impact de mesures plus anciennes, mais aussi celui des mesures introduites par le Gouvernement en 2015, notamment le principe de l'unité de carrière, de la réforme des pensions de survie, de la prise en cours des trimestres de

l'année de début de la pension, de différentes mesures relatives à l'activité autorisée, de la suppression du bonus de pension, de l'alignement total à la pension minimum des salariés pour la pension de retraite minimale des indépendants isolés et pour la pension de survie minimale. Les réalisations intègrent égale-

ment les mesures d'adaptations au bien-être entrées en vigueur le 1er septembre 2015.

• **Secteur des prestations familiales: 1.734 milliers d'euros.** Si cette compétence a été transférée aux Communautés dès le 1er juillet 2014 conformément aux dispositions de la 6ème réforme de l'Etat, une phase de transition

est intervenue jusqu'au 31 décembre 2014. A partir du 1er janvier 2015, les Communautés sont entièrement responsables du financement des prestations familiales. Les réalisations en 2015 sont essentiellement dues à la prise en compte des allocations familiales "en suspens", "à récupérer" et aux allocations de naissance payées anticipativement.

• **Secteur AMI (indemnités et soins de santé): 2.350.963 milliers d'euros.** Ce montant comprend les besoins du secteur des soins de santé, soit 1.956.742 milliers d'euros, et les besoins du secteur des indemnités, soit 394.221 milliers d'euros. Le secteur des soins de santé est impacté par la 6ème réforme de l'Etat, puisque plusieurs compétences ont été transférées aux Régions. Les réalisations 2015 des secteurs indemnités et soins de santé intègrent également l'effet de plusieurs mesures prises par le Gouvernement, notamment des mesures d'économie d'une part et des mesures dans le cadre de la lutte contre la fraude sociale d'autre part.

• **Secteur de l'assurance en cas de faillite: 7.763 milliers d'euros.** Cette assurance a été assouplie dans ses modalités d'octroi et a été élargie aux travailleurs indépendants forcés d'interrompre ou de cesser leur activité en raison de force majeure, et qui sont ainsi privés de revenus. Cette prestation est alignée sur la pension minimale de l'indépendant qui a une carrière complète.

• **Transfert de droits à pension en faveur des communautés européennes: 566 milliers d'euros.** Il s'agit du transfert de droits à la pension entre le régime belge de pension des travailleurs indépendants et les régimes de pension d'institutions de droit international public (loi du 10 février 2003).

• **Secteur de l'aide à la maternité: 5.482 milliers d'euros.** Depuis 2006, l'indépendante peut, à la fin de sa grossesse, obtenir gratuitement auprès de sa caisse d'assurances sociales, 105 titres-services pour payer une aide-ménagère. Bien que cette compétence soit défédéralisée depuis 2015, un financement public partiel via l'ONem a été maintenu jusqu'au 31 décembre 2015, à raison de 4,29 euros par titre-service utilisé. Le financement de la part de l'utilisateur, soit 9,00 euros est toujours à charge du régime.

• **Secteur des soins palliatifs, devenu l'allocation pour aidant proche depuis le 1er octobre 2015: 30 milliers d'euros.** L'indépendant qui interrompt temporairement son activité professionnelle indépendante pour donner des soins à un proche peut bénéficier d'une allocation forfaitaire.

• **Le transfert au Fonds amiante: 87 milliers d'euros.** Dans le régime indépendant, ce Fonds indemnise les victimes atteintes d'asbestose. En 2015, treize travailleurs indépendants ont été indemnisés.

• Un montant total de **41.484 milliers d'euros** a été versé à l'INAMI, en plus des besoins à transférer, dans le cadre de la **clôture du compte courant des organismes assureurs pour les exercices avant 2015.**

EN RÉSUMÉ

- La ventilation des **recettes** se répartit globalement comme suit:
 - Cotisations : 66,94%
 - Subvention de l'Etat : 22,06%
 - Financement alternatif : 10,72%
 - Recettes diverses et produits financiers : 0,28%

- La ventilation des **dépenses** se répartit quant à elle comme suit:
 - Pensions: 55,87%
 - Soins de santé et indemnités: 39,83%
 - Prélèvements et autres besoins à financer: 4,30%

Les opérations de capital: **le Fonds pour l'avenir des soins de santé.**

Ce Fonds a été créé en 2006 auprès de l'INAMI afin de participer, au plus tôt dès 2012, aux investissements nécessaires pour adapter le système des soins de santé au vieillissement de la population.

Depuis le 1er janvier 2008, le Fonds appartient à concurrence de 90 % à la gestion financière globale des salariés et à concurrence de 10 % à la gestion financière globale des indépendants. C'est l'Office national de sécurité sociale (ONSS) qui le gère au nom et pour le compte de ces deux gestions globales, sur la base d'une convention.

Le Fonds pour l'avenir des soins de santé est alimenté par les éventuels bonis annuels en soins de santé de la gestion financière globale des travailleurs salariés et/ou de celle des travailleurs indépendants, ainsi que par d'autres montants qui lui sont attribués. Les montants de ces sources de financement doivent être fixés par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres. Depuis 2009, les montants de référence, que l'INAMI réclame aux hôpitaux, ont eux aussi été transférés au Fonds. Les intérêts générés par le Fonds sont capitalisés dans le Fonds.

En 2015, **3.799 milliers d'euros** ont été comptabilisés par la gestion financière globale des travailleurs indépendants dans le Fonds pour l'avenir des soins de santé.

Au 31 décembre 2015, les réserves du Fonds pour l'avenir des soins de santé appartenant à la gestion financière globale du statut social des travailleurs indépendants atteignaient **144.492 milliers d'euros.**



DOSSIER

CHIFFRES ET TENDANCES

L'INASTI dispose d'une large gamme de données statistiques sur le statut social des indépendants et sur les sociétés.

L'Institut national puise notamment dans cette riche source d'informations pour répondre aux questions d'autres établissements publics, pour fournir des données servant de base à des recherches scientifiques, pour faire des études et des simulations.

EVOLUTION DU NOMBRE D'AFFILIÉS PAR CAISSE D'ASSURANCES SOCIALES

Situation au 31 décembre

Caisse d'assurances sociales	2011	2012	2013	2014	2015
Group S	36.407	36.860	36.870	36.975	37.031
Xerius	105.295	110.054	115.992	123.693	133.191
Zenito	162.438	165.789	167.896	172.626	177.932
Partena	142.124	142.899	142.119	140.401	139.392
Acerta	271.926	277.169	280.008	280.625	281.688
Securex Integrity	109.261	111.495	113.297	115.634	118.244
Incozina	13.756	13.367	13.054	12.756	12.617
Multipen	12.396	12.296	11.945	11.838	11.849
L'Entraide	15.786	15.689	15.577	15.348	15.307
Caisse Wallonne d'Assurances Sociales de l'U.C.M.	86.106	89.060	90.864	93.095	96.102
Caisse nationale auxiliaire	14.401	13.889	13.479	12.911	12.116
TOTAL	969.896	988.567	1.001.101	1.015.902	1.035.469

L'année 2015 se caractérise, une fois de plus, par une augmentation du nombre total de travailleurs indépendants affiliés: ils sont au nombre de 1.035.469 (677.966 hommes et 357.503 femmes). Par rapport à 2014, c'est une progression de 19.567 unités soit + 1,93 %.

EVOLUTION DU NOMBRE D'ASSUJETTIS (TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS + AIDANTS)

Répartition par région linguistique

Région linguistique Années ⁽¹⁾	Activité principale			Activité complémentaire			Actifs après (l'âge de) la pension			Total	
	H	F	Total	H	F	Total	H	F	Total		
Région de langue néerlandaise	2012	270.417	149.245	419.662	90.812	50.803	141.615	37.054	11.024	48.078	609.355
	2013	270.487	149.883	420.370	91.518	52.800	144.318	39.715	11.886	51.601	616.289
	2014	272.291	151.424	423.715	91.684	55.019	146.703	41.945	12.735	54.680	625.098
	2015	276.378	153.891	430.269	91.785	56.874	148.659	43.588	12.991	56.579	635.507
Région de langue française	2012	117.418	61.874	179.292	41.494	24.736	66.230	16.728	6.430	23.158	268.680
	2013	117.350	62.039	179.389	41.903	26.156	68.059	17.923	6.956	24.879	272.327
	2014	117.860	62.664	180.524	41.649	27.438	69.087	19.211	7.330	26.541	276.152
	2015	118.884	63.636	182.520	41.806	28.832	70.638	20.305	7.587	27.892	281.050
Région bilingue Bruxelles-Capitale	2012	54.618	19.421	74.039	8.318	5.459	13.777	4.384	1.724	6.108	93.924
	2013	55.394	19.756	75.150	8.560	5.713	14.273	4.581	1.868	6.449	95.872
	2014	57.239	20.257	77.496	8.605	5.918	14.523	4.782	1.971	6.753	98.772
	2015	59.495	20.877	80.372	8.734	6.081	14.815	5.002	2.106	7.108	102.295
Région de langue allemande	2012	2.814	1.621	4.435	956	380	1.336	530	211	741	6.512
	2013	2.807	1.589	4.396	964	409	1.373	552	223	775	6.544
	2014	2.767	1.588	4.355	895	410	1.305	610	227	837	6.497
	2015	2.700	1.578	4.278	862	412	1.274	637	225	862	6.414
Le Royaume	2012	445.267	232.161	677.428	141.580	81.378	222.958	58.696	19.389	78.085	978.471
	2013	446.038	233.267	679.305	142.945	85.078	228.023	62.771	20.933	83.704	991.032
	2014	450.157	235.933	686.090	142.833	88.785	231.618	66.548	22.263	88.811	1.006.519
	2015	457.457	239.982	697.439	143.187	92.199	235.386	69.532	22.909	92.441	1.025.266
Etranger ⁽²⁾	2012	4.583	1.508	6.091	2.614	581	3.195	699	111	810	10.096
	2013	4.643	1.547	6.190	2.353	594	2.947	798	134	932	10.069
	2014	4.420	1.525	5.945	1.879	504	2.383	885	170	1.055	9.383
	2015	5.164	1.770	6.934	1.669	458	2.127	957	185	1.142	10.203
Total régime	2012	449.850	233.669	683.519	144.194	81.959	226.153	59.395	19.500	78.895	988.567
	2013	450.681	234.814	685.495	145.298	85.672	230.970	63.569	21.067	84.636	1.001.101
	2014	454.577	237.458	692.035	144.712	89.289	234.001	67.433	22.433	89.866	1.015.902
	2015	462.621	241.752	704.373	144.856	92.657	237.513	70.489	23.094	93.583	1.035.469

(1) Situation au 31 décembre

(2) Il s'agit des travailleurs indépendants non domiciliés en Belgique mais y exerçant leur activité.

Le nombre d'indépendants en activité principale passe de 692.035 à 704.373 unités (ou + 1,78 %).

Cette progression est due autant à l'augmentation du nombre d'activités principales exercées par des hommes (de 454.577 à 462.621 unités ou + 1,77 %), qu'à celle des femmes (de 237.458 à 241.752 unités ou + 1,81 %).

Le nombre d'indépendants en activité complémentaire a lui aussi augmenté en 2015 : 237.513 contre 234.001 en 2014.

Le nombre de titulaires masculins a légèrement augmenté et passe de 144.712 à 144.856 (+ 0,10 %); le nombre de titulaires féminins connaît, lui, une augmentation plus forte et passe de 89.289 à 92.657 (+ 3,77 %).

EVOLUTION DU NOMBRE D'ASSUJETTIS (TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS + AIDANTS)

Répartition par branche d'activité

Région linguistique Années ⁽¹⁾	Branche d'activité							Total	
	Agriculture	Pêche	Industrie	Commerce	Prof.libérales	Services	Divers		
Région de langue néerlandaise	2012	51.400	450	132.514	212.486	149.867	52.096	10.542	609.355
	2013	51.458	445	133.638	211.084	156.217	52.697	10.750	616.289
	2014	52.441	421	135.548	209.824	163.476	52.693	10.695	625.098
	2015	55.072	433	132.647	208.241	168.213	57.303	13.598	635.507
Région de langue française	2012	25.262	118	53.739	89.071	78.256	20.715	1.519	268.680
	2013	25.409	115	54.428	88.978	81.180	20.713	1.504	272.327
	2014	25.778	108	55.141	88.648	84.321	20.644	1.512	276.152
	2015	26.199	111	56.166	88.158	87.199	21.110	2.107	281.050
Région bilingue Bruxelles-Capitale	2012	600	19	25.019	29.371	32.236	5.222	1.457	93.924
	2013	709	16	25.728	29.227	33.477	5.387	1.328	95.872
	2014	877	17	27.095	29.110	34.803	5.563	1.307	98.772
	2015	1.319	18	28.727	28.862	36.151	5.620	1.598	102.295
Région de langue allemande	2012	1.312	5	1.561	1.669	1.325	610	30	6.512
	2013	1.286	4	1.561	1.684	1.383	598	28	6.544
	2014	1.278	4	1.520	1.650	1.427	587	31	6.497
	2015	1.237	4	1.473	1.613	1.437	596	54	6.414
Le Royaume	2012	78.574	592	212.833	332.597	261.684	78.643	13.548	978.471
	2013	78.862	580	215.355	330.973	272.257	79.395	13.610	991.032
	2014	80.374	550	219.304	329.232	284.027	79.487	13.545	1.006.519
	2015	83.827	566	219.013	326.874	293.000	84.629	17.357	1.025.266
Etranger ⁽²⁾	2012	156	28	2.322	4.763	2.065	475	287	10.096
	2013	216	13	2.393	4.534	2.163	495	255	10.069
	2014	257	14	2.211	4.267	1.989	445	200	9.383
	2015	388	17	2.551	4.357	2.179	484	227	10.203
Total régime	2012	78.730	620	215.155	337.360	263.749	79.118	13.835	988.567
	2013	79.078	593	217.748	335.507	274.420	79.890	13.865	1.001.101
	2014	80.631	564	221.515	333.499	286.016	79.932	13.745	1.015.902
	2015	84.215	583	221.564	331.231	295.179	85.113	17.584	1.035.469

(1) Situation au 31 décembre

(2) Il s'agit des travailleurs indépendants non domiciliés en Belgique mais y exerçant leur activité.

Les professions libérales continuent leur expansion : de 286.016 à 295.179 soit + 3,20 %.

L'industrie a connu une légère augmentation (de 221.515 à 221.564 soit + 0,02 %). Le secteur des services compte également plus d'indépendants : + 6,48 % (de 79.932 à 85.113).

Le commerce a subi une diminution (de 333.499 à 331.231 ou - 0,68 %).

Le secteur primaire a connu une forte augmentation de 4,44 %. Dans l'agriculture, il y a un gain de 4,44 % (de 80.631 à 84.215). Le secteur de la pêche augmente également : de 564 à 583 ou + 3,37 %.

EVOLUTION DES STARTERS

Répartition selon la branche d'activité

Année	Agriculture	Pêche	Industrie	Commerce	Professions libérales	Services	Professions diverses	Total général
2011	3.293	40	23.012	27.526	24.052	6.799	5.000	89.722
2012	3.338	25	24.761	28.885	26.000	7.239	2.993	93.241
2013	4.022	32	22.887	28.941	26.243	7.234	1.700	91.059
2014	5.155	19	24.175	29.826	29.471	6.663	1.535	96.844
2015	6.951	19	25.595	29.626	29.052	6.563	5.394	103.200

EVOLUTION DU NOMBRE DE CONJOINTS AIDANTS

Année (situation au 31 décembre)	Mini-statut			Maxi-statut			Total		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
2011	632	9.844	10.476	3.107	22.398	25.505	3.739	32.242	35.981
2012	540	8.534	9.074	3.074	21.587	24.661	3.614	30.121	33.735
2013	472	7.324	7.796	3.105	21.115	24.220	3.577	28.439	32.016
2014	421	6.310	6.731	3.115	20.645	23.760	3.536	26.955	30.491
2015	350	5.421	5.771	3.176	20.209	23.385	3.526	25.630	29.156

Ces dernières années, le nombre de conjoints aidants affiliés a diminué.

La tendance se poursuit en 2015. Au 31 décembre 2015, 29.156 personnes (3.526 hommes et 25.630 femmes) étaient affiliées en qualité de conjoint aidant [mini-statut: 5.771 (350 hommes et 5.421 femmes); maxi-statut: 23.385 (3.176 hommes et 20.209 femmes)], ce qui représente un recul de 1.335 unités soit - 4,38 % par rapport à 2014.

Tant le mini-statut que le maxi-statut enregistrent cette tendance à la baisse: - 960 unités ou - 14,26 % pour le mini-statut; - 375 unités ou - 1,58 % pour le maxi-statut.

EVOLUTION DU NOMBRE D'ASSUJETTIS ET DU NOMBRE DE STARTERS

Selon la nationalité pour la période 2013-2015

Nationalités	Nombre d'assujettis (31 décembre)			Nombre de starters		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Nationalités faisant partie de l'Union européenne						
Belgique	898.912	911.935	925.294	70.075	74.417	78.380
Allemagne	2.597	2.561	2.561	275	318	317
Grèce	1.366	1.423	1.498	189	235	242
Espagne	2.675	2.925	3.235	513	668	736
France	11.373	11.822	12.440	1.631	1.818	1.934
Italie	10.504	10.601	10.765	1.090	1.289	1.350
Pays-Bas	16.045	16.086	16.255	1.725	1.978	2.066
Portugal	3.284	3.614	4.152	805	963	1.226
Royaume-Uni	2.751	2.697	2.720	250	309	319
Pologne	8.096	8.248	8.397	1.572	1.615	1.609
Bulgarie	5.459	5.269	5.360	2.184	2.099	2.133
Roumanie	16.233	18.035	20.761	5.325	6.071	7.314
Autres Etats membres UE	2.602	2.830	2.906	490	622	584
Sous-total 1.	981.897	998.046	1.016.344	86.124	92.402	98.210
Nationalités ne faisant pas partie de l'Union européenne						
Maroc	2.267	2.401	2.614	682	643	754
Turquie	2.180	2.260	2.409	554	535	650
Inde	868	917	986	161	178	196
Chine	1.383	1.553	1.675	292	283	285
Pakistan	860	906	962	240	233	270
Etats-Unis	575	563	559	53	71	63
Autres Etats non-membres UE	10.814	8.919	9.515	2.869	2.356	2.561
Sous-total 2.	18.947	17.519	18.720	4.851	4.299	4.779
Nombre total étrangers	101.932	103.630	109.770	20.900	22.284	24.609
Nationalité non connue						
Non connue	257	337	405	84	143	211
Total général	1.001.101	1.015.902	1.035.469	91.059	96.844	103.200

Au 31 décembre 2015, la Belgique comptait 109.770 travailleurs indépendants et aidants affiliés de nationalité étrangère. Par rapport à 2014, il y a une augmentation de 6.140 unités ou + 5,92 %.

Les nationalités roumaine, néerlandaise et française sont les plus représentées. Le nombre de Roumains a fortement augmenté par rapport à 2014 (de 18.035

en 2014 à 20.761 en 2015 soit une progression de 15,12 %). Par rapport à l'année précédente, le nombre de Néerlandais a connu une légère augmentation (de 16.086 en 2014 à 16.255 en 2015 soit + 1,05 %). Par rapport à 2014, on note également une augmentation du nombre de Français (de 11.822 à 12.440 ou + 5,23 %). En 2015, 24.609 étrangers ont débuté une activité. Ils représentent 23,85 % de l'ensemble des starters

(103.200 unités au total), soit plus d'1/5 (22,95 % en 2013 et 23,01 % en 2014).

Au sein du groupe de starters non-Belges, la nationalité roumaine se retrouve en 2015 à la 1re place du classement de la "plus forte représentation de nationalité non-belge" avec un chiffre de 7.314 débutants. Par rapport à 2014 (6.071 débutants roumains), cela représente une augmentation de 20,47 %.

Dans le même classement, la Bulgarie occupe la 2e place (de 2.099 en 2014 à 2.133 en 2015 ou + 1,62 %) et les Pays-Bas la 3e place (de 1.978 en 2014 à 2.066 en 2015 ou + 0,45 %).

EVOLUTION DES REVENUS MOYENS ⁽¹⁾

Par branche d'activité

Dénombrement au 31 décembre

Année de revenus = année du dénombrement -3

En euros

Années du dénombrement / Années de revenus	Agriculture	Pêche	Industrie	Commerce	Professions libérales	Services	Professions diverses	Total général
2011 / 2008	12.427,12	39.935,03	20.458,14	19.157,60	31.474,30	12.685,60	20.277,52	21.439,52
2012 / 2009	10.573,28	32.184,20	19.467,61	18.344,39	30.313,75	12.351,93	18.746,90	20.492,75
2013 / 2010	13.408,94	32.589,22	19.065,40	18.316,33	29.448,40	12.352,62	21.941,92	20.528,54
2014 / 2011	13.198,88	32.948,95	19.678,47	18.837,34	29.636,22	12.882,53	15.526,44	20.941,88
2015 / 2012	14.001,04	41.157,24	20.020,76	19.956,15	29.896,84	13.580,16	15.268,60	21.556,25

(1) Il s'agit des revenus professionnels bruts, diminués des dépenses et charges professionnelles et, le cas échéant, des pertes professionnelles, fixés conformément à la législation relative à l'impôt sur les revenus.

La moyenne des revenus nets, qui sert de base au calcul des cotisations sociales, a augmenté en 2015. En effet, la moyenne des revenus de référence 2012 (qui sert au calcul des cotisations provisoires 2015) s'est élevée à 21.556,25 euros, ce qui représente une augmentation de + 2,93 %. A titre de comparaison, la moyenne des revenus de référence 2011 (cotisations 2014), s'élevait à 20.941,88 euros.

Les écarts entre secteurs restent importants. Les revenus de référence moyens les plus élevés sont ceux du secteur de la pêche (comprenant les compagnies d'armateurs): 41.157,24 euros, soit une augmentation de revenu moyen de 8.208,29 euros.

Le secteur des professions libérales suit en seconde position avec un revenu de référence moyen élevé (29.896,84 euros).

Les revenus professionnels moyens pour toutes les autres branches d'activité sont en hausse par rapport à l'année précédente:

- Agriculture: + 802,16 euros ou + 6,08 %
- Industrie: + 342,29 euros ou + 1,74 %
- Commerce: + 1.118,81 euros ou + 5,94 %
- Services: + 697,63 euros ou + 5,42 %.

EVOLUTION DU NOMBRE DE SOCIÉTÉS ASSUJETTIES

Par caisse d'assurances sociales

Situation au 31 décembre

Caisse d'assurances sociales	2012	2013	2014	2015
Group S	19.516	19.698	19.606	20.375
Xerius	67.018	70.423	73.059	78.980
Zenito	71.606	73.411	74.468	78.654
Partena	52.905	52.581	51.871	52.838
Acerta	110.231	111.829	110.414	114.016
Securex Integrity	50.472	51.479	51.524	52.737
Incozina	5.076	5.070	4.992	5.092
Multipen	5.202	5.298	5.256	5.487
L'Entraide	5.297	5.385	5.420	5.259
Caisse wallonne d'assurances sociales de l'UCM	30.106	30.518	30.646	31.321
Caisse nationale auxiliaire d'assurances sociales pour travailleurs indépendants	60.050	58.539	59.064	55.983
Total	477.479	484.231	486.320	500.742

EVOLUTION DU NOMBRE DE SOCIÉTÉS ASSUJETTIES

Par région

Situation au 31 décembre

Région	2012	2013	2014	2015
Région flamande	295.167	299.617	299.682	309.958
Région wallonne	110.039	111.458	112.236	114.750
Région bruxelloise	71.217	72.071	73.222	74.848
Adresse inconnue	1.056	1.085	1.180	1.186
Total	477.479	484.231	486.320	500.742

En 2 ans, la progression du nombre de sociétés redevables de la cotisation annuelle dépasse les 15.000 unités (484.231 en 2013 / 486.320 en 2014 / 500.742 en 2015).

EVOLUTION DU NOMBRE DE SOCIÉTÉS FAILLIES

Par région

Situation au 31 décembre

Région	2012	2013	2014	2015
Région flamande	4.060	4.392	4.347	3.510
Région wallonne	1.842	2.225	2.249	1.688
Région bruxelloise	1.871	2.046	1.953	1.731
Adresse inconnue	5	5	3	6
Total	7.778	8.668	8.552	6.935



RÉPARTITION DU NOMBRE DE PENSIONNÉS SELON LE SEXE ET LA NATURE DE LA PENSION

Evolution du 1.01.2012 au 1.01.2015

Mariés, pension de retraite taux "ménage"			
Années	Hommes	Femmes	Total
1.01.2012	106.432	322	106.754
1.01.2013	105.332	460	105.792
1.01.2014	104.343	384	104.727
1.01.2015	102.602	410	103.012
Mariés, pension de retraite taux "isolé"			
Années	Hommes	Femmes	Total
1.01.2012	68.096	61.183	129.279
1.01.2013	70.352	61.213	131.565
1.01.2014	75.020	63.175	138.195
1.01.2015	78.960	64.947	143.907
Non mariés, pension de retraite taux "isolé"			
Années	Hommes	Femmes	Total
1.01.2012	59.811	44.024	103.835
1.01.2013	63.617	47.720	111.337
1.01.2014	66.704	50.204	116.908
1.01.2015	69.071	52.279	121.350
Pensions de retraite et de survie			
Années	Hommes	Femmes	Total
1.01.2012	4.825	96.187	101.012
1.01.2013	5.155	97.154	102.309
1.01.2014	5.383	97.689	103.072
1.01.2015	5.594	97.937	103.531
Pensions de survie			
Années	Hommes	Femmes	Total
1.01.2012	308	60.190	60.498
1.01.2013	329	58.462	58.791
1.01.2014	344	56.402	56.746
1.01.2015	358	54.238	54.596
Total			
Années	Hommes	Femmes	Total
1.01.2012	239.472	261.906	501.378
1.01.2013	244.785	265.009	509.794
1.01.2014	251.794	267.854	519.648
1.01.2015	256.585	269.811	526.396

Dans le régime des travailleurs indépendants, le nombre total de pensionnés augmente, passant de 519.648 en 2014 à 526.396 en 2015 (date du dénombrement = 1er janvier).

L'augmentation du nombre d'indépendants pensionnés se reflète surtout chez les personnes qui bénéficient d'une pension de retraite comme isolé (autant chez les mariés que chez les non mariés).

NOS PROJETS



DÉMÉNAGEMENT ET AMÉNAGEMENT
DU NOUVEAU SIÈGE CENTRAL P34



UNIFIED COMMUNICATIONS P38



SÉQUOIA P44



MOTEUR PENSION P46



STYLE MAISON P40



WEBSITE P42



MOUSEION P48



WALINA P50



ONLY ONCE P43



COMITÉ D'AUDIT ET AUDIT
INTERNE P52

Déménagement ET AMÉNAGEMENT DU NOUVEAU SIÈGE CENTRAL

L'INASTI a pris possession de son nouveau siège central le 4 mai 2015. Les différentes phases du déménagement ont été menées sous la houlette d'un comité de pilotage soutenu par le service Logistique et par un groupe d'ambassadeurs motivés issus des différents services de l'INASTI. Les aspects "bien-être du personnel" n'ont pas été oubliés et ont été intégrés à chaque étape de la réflexion avant, pendant et après le déménagement.

- Laurent Tenteniez, Philippe Defraene, Jean-Noël Funtowicz-

Déménager l'administration centrale a répondu à plusieurs objectifs ambitieux :

- Insuffler une nouvelle culture basée sur la transparence, la communication et la collaboration: l'ensemble du bâtiment est conçu et aménagé pour stimuler les échanges entre les collaborateurs, entre les équipes et ce dans un environnement esthétique, aéré et décloisonné.
- Diminuer la surface immobilière: le passage d'un siège central composé de deux bâtiments distincts à un seul bâtiment apporte une réelle plus value en matière d'accueil des travailleurs indépendants. Cette unité géographique renforce également la coopération entre les services et le sentiment de cohésion pour l'ensemble des collaborateurs. Par ailleurs, le déménagement a permis de diminuer de 30% la surface immobilière dévolue au siège central de l'INASTI.
- Garantir des économies d'énergie : acquérir un immeuble qui, sans être totalement passif, produit

une partie de ses ressources grâce à des panneaux solaires et à un système de cogénération. Le refroidissement du bâtiment s'effectue, lui, par un système de plafond froid. Une gestion technique centralisée permet le maintien d'une température et d'un renouvellement d'air constants. Cela a permis d'obtenir un excellent score B au niveau du certificat de performance énergétique.

- Mettre en place un cadre de travail compatible avec les principes du New way of working: la mise en œuvre des principes du "flex desk" et du "clean desk" permet de développer un cadre de travail agréable, adaptatif, favorable au passage vers le "paperless office". De plus, l'implication et le support du management ont rendu possible l'implémentation d'une structure de travail qui permet une stricte égalité spatiale pour tous, quels que soient la fonction ou le niveau hiérarchique. Enfin, tous les postes de travail du siège central sont composés d'un mobilier neuf et identique.



LES “3 B”

L'accent a été mis sur les “3 B” du New way of working: *bricks, bytes and behaviour*.

BRICKS

Adaptation du bâtiment et du concept architectural aux spécificités des services de l'Institut national et aux demandes formulées par les ambassadeurs (locaux de réception des visiteurs, mise à disposition d'une “zen room”, maintien d'une bibliothèque technique et d'une bibliothèque de loisirs, maintien de certains locaux d'archives, implémentation d'un mess polyvalent agrémenté d'un espace lounge...). L'ensemble des plateaux de travail est articulé autour d'un coffee-corner central et se compose de groupes de postes de travail qui alternent avec des espaces vitrés permettant à chacun de s'isoler en cas de nécessité. Cette articulation permet essentiellement de concilier transparence et espaces de concentration ou locaux compatibles avec des échanges confidentiels.

BYTES

Mise en place d'une architecture informatique et de téléphonie virtualisant le poste de travail et garantissant donc l'accès aux mêmes ressources pour les télétravailleurs et pour les agents présents dans les locaux. L'accès au wifi est disponible dans tout le bâtiment. La majorité des salles de réunion sont équipées d'écrans tactiles adaptés au travail collectif.

BEHAVIOUR

L'accompagnement du changement a été une préoccupation majeure dès le début de l'annonce du déménagement et a été effectué via le support du groupe d'ambassadeurs représentant le personnel. Ce processus co-créatif a permis de dégager des lignes de conduite et de définir une nouvelle approche du travail basée sur les principes du new way of working. Une attention toute particulière a été apportée à la permanence d'un échange de communications “top-down” et “bottom-up”.

DÉMÉNAGER PAR NOS PROPRES MOYENS

En pratique, le déménagement proprement dit a été effectué intégralement en interne avec la contribution de tout le personnel que ce soit pour le nettoyage des dossiers, la numérisation d'une part importante de ceux-ci ou encore la mise en caisse. Le phasage du déménagement en deux week-ends a permis d'assurer la continuité du service au citoyen. Cette procédure a partagé les équipes sur les deux sites et a permis de démanteler progressivement l'infrastructure informatique.

Le service Logistique a effectué le transport de toutes les caisses, du matériel et du mobilier vers le nouveau bâtiment. Cette mise à contribution et cette implication ont permis une économie substantielle par rapport à l'utilisation des services d'un prestataire privé.

Le timing du déménagement a été intégralement respecté et la mise en service du nouveau siège central a eu lieu le 4 mai 2015, comme prévu.

Le groupe des ambassadeurs est toujours actif pour faire part des éventuels problèmes, pistes d'améliorations ou suggestions du personnel. Une évaluation périodique de l'état de ces demandes et suggestions est effectuée en commun avec le groupe d'ambassadeurs.



ET LA DURABILITÉ DANS TOUT CELA?

Qui dit déménagement ne dit pas mise à l'arrêt des actions EMAS (Eco-Management and Audit Scheme). Ainsi, l'organisation d'une journée du développement durable sur tous les sites de l'INASTI a été maintenue et s'est déroulée le 29 octobre 2015. De même, le plan de déplacements d'entreprise de l'INASTI a été revu. Ce plan, élaboré à la demande de l'Institut bruxellois de gestion de l'environnement (IBGE), contribue à l'amélioration de la mobilité et de la qualité de l'air en Région de Bruxelles-Capitale. Il comprend un plan d'actions pour 2016 et 2017. Il sera communiqué au personnel en 2016.

Nous avons également pris part aux audits croisés des systèmes de gestion de l'environnement des administrations fédérales. Il s'agit d'audits internes, mais effectués dans une autre administration que celle de l'auditeur.

Enfin, comme la gestion environnementale dépend évidemment en grande partie du site concerné, une analyse des impacts sur l'environnement des différents aspects du bâtiment Up 35 sera réalisée dès 2016. Elle permettra notamment d'identifier les priorités et de définir de nouveaux objectifs environnementaux et un plan d'actions approprié.



UNIFIED COMMUNICATIONS

Dans le prolongement du déménagement de l'administration centrale vers la nouvelle implantation du Quai de Willebroeck, nous avons réfléchi à la meilleure manière de remplacer l'ancienne centrale téléphonique par une plate-forme de communication plus moderne et up to date.

Dès le départ, il était clair que le projet ne serait pas aisé, l'ancienne centrale étant à la fois fiable et simple d'utilisation. La nouvelle plate-forme se devait en outre de refléter la nouvelle culture d'entreprise et de répondre aux besoins de mobilité et de flexibilité sans cesse grandissants de l'administration.

- Filip De Koninck -

La nouvelle plate-forme soutient le concept de fleskdesk et les initiatives de télétravail: quel que soit l'endroit où il se trouve, un collaborateur peut toujours être joint via son numéro de téléphone personnel. En d'autres termes, qu'il travaille un jour dans un bureau régional et le lendemain à l'administration centrale, il pourra toujours être contacté grâce au même numéro de téléphone. Nos collaborateurs sont donc plus disponibles pour l'entrepreneur indépendant.

Tous les combinés téléphoniques ont été remplacés par de nouveaux appareils qui ne sont pas configurés spécifiquement pour un collaborateur en particulier mais bien pour tout collaborateur qui se connecte. Ce changement est fondamental par rapport à l'ancien système et a pu poser quelques problèmes à certains qui ont dû adapter leurs habitudes: prendre une communication à la place d'un collègue est tout à coup plus compliqué. C'est en effet la plate-forme de communication qui gère la déviation d'appel.

ETRE AU SERVICE DE L'INDÉPENDANT

La phase suivante du projet prévoit de nouvelles fonctions. Grâce à la plate-forme, les collaborateurs peuvent aujourd'hui savoir qui est disponible, envoyer de brefs messages voire coupler un même numéro de téléphone à plusieurs combinés.

Le projet va maintenant se focaliser sur l'amélioration du service à l'entrepreneur indépendant par le développement de fonctionnalités de type "contact center".

Nous voulons qu'un appel entrant soit dirigé rapidement vers le "bon" collaborateur pour pouvoir aider le plus

efficacement possible le demandeur. A cette fin, nous utiliserons un système avancé de renvois d'appels basé sur la disponibilité et les compétences. Un système de mesures permettra en outre de procéder à tout moment à un réglage du système. A terme, nous voulons que ces moyens soient utilisés non seulement pour les contacts téléphoniques mais aussi pour toute communication avec l'entrepreneur indépendant. Le stockage de toute la communication sur cette plateforme permettra de centraliser l'information et de faire en sorte que l'UNIFIED COMMUNICATION réponde aux principes "Only Once".

SOUTENIR LE TÉLÉTRAVAIL

Depuis l'avènement du télétravail, nous sommes confrontés à de nouveaux défis pour programmer les réunions: les collaborateurs sont aujourd'hui censés être présents physiquement pour assister aux réunions et sont tenus de déplacer leur jour de télétravail le cas échéant. A l'avenir, nous voulons concilier davantage télétravail et réunions en développant des lieux de réunions virtuels et les vidéoconférences. Notre but ultime est de faire de l'UNIFIED COMMUNICATION une plate-forme qui offre un maximum de possibilités pour soutenir au mieux le télétravail.

Une avancée technologique de cette ampleur exige une explication claire et précise des possibilités à l'attention de l'utilisateur final: les formations adéquates ont donc été prévues pour l'ensemble du personnel.

Difficile aujourd'hui de communiquer de manière dynamique en deux couleurs et sans éléments graphiques. La décision a donc été prise en 2012 de moderniser et d'étendre le style maison de l'INASTI. Le projet a abouti le 4 mai 2015, jour du déménagement de l'administration centrale et de la mise en ligne des sites web de l'INASTI et de la Caisse nationale auxiliaire.

- Floriane De Muyter -

STYLE MAISON

La mise en place d'un nouveau style maison était une nécessité pour l'INASTI. Celui dont nous disposions était désuet et non adapté aux besoins de communication actuels. Il fallait donc quelque chose de plus étendu et de plus moderne mais qui ne renie pas pour autant ce que nous étions auparavant. Le nouveau style est une évolution et une extension de l'ancien. Il offre une palette plus vaste qui permet de créer une communication dynamique et claire vers nos différents publics-cibles: l'indépendant bien entendu mais aussi les Caisses d'assurances sociales ou encore les agents en interne, et ce, quels que soient les supports: intranet, site internet, brochures, ou comme ici le rapport annuel.

La volonté a aussi été de mettre l'accent sur ce que fait l'INASTI. Notre nouveau logo est donc composé de deux éléments. En premier, le symbole du pont modernisé qui, comme auparavant, représente notre fonction de lien avec les indépendants. Et ensuite, la mention "Sécurité Sociale Entrepreneurs Indépendants" qui explique clairement ce que nous faisons et à qui nous nous adressons. De plus, tous nos courriers ont un baseline qui explique ce que nous voulons être: une administration moderne offrant un service de qualité.

UN LOGO POUR LA CAISSE NATIONALE AUXILIAIRE

L'étude préalable au développement du nouveau style avait mis en avant le manque d'identité de la Caisse nationale auxiliaire. Désormais, celle-ci a donc un logo basé sur celui de l'INASTI mais qui, à côté du symbole du pont, mentionne "Caisse nationale auxiliaire". Son baseline explique, quant à lui, clairement son rôle au sein de l'INASTI: être sa Caisse d'assurances sociales.

UN PROJET TRANSVERSAL

Avoir un look-and-feel uniforme dans tout ce qui a trait à l'INASTI implique une collaboration avec les services pour comprendre leurs besoins, et essayer d'y répondre tout en gardant une ligne directrice. Un travail qui ne s'est pas

toujours révélé facile mais qui a permis de mettre parfois le doigt sur des petits soucis et d'améliorer la cohérence globale de notre administration en matière de communication.

UN PILIER DE LA CULTURE D'ENTREPRISE

Le style maison est développé sur base des valeurs et des missions de l'INASTI pour en être la représentation graphique. Il est donc un pilier pour développer une culture d'entreprise. Or notre administration est en pleine mutation depuis quelques années, chose qui se reflète dans la diversité des projets qui sont menés pour améliorer notre service aux indépendants. La modernisation du style s'est entre autre très bien intégrée au projet "Déménagement" qu'il a en quelque sorte illustré. Aujourd'hui, le style maison se reflète même dans la décoration de nos bureaux bruxellois. Le défi pour 2016 sera de l'étendre aux bureaux régionaux afin d'offrir aux indépendants une véritable cohérence visuelle.



Website

Le nouveau style maison a entraîné son lot de métamorphoses pour les sites web de l'INASTI et de la Caisse nationale auxiliaire. Non seulement leur look a été modifié mais ils ont bénéficié d'un profond restyling du contenu, tourné vers le visiteur. Quant à leur gestion, elle a été confiée à un nouveau système de Content management.

- Katleen Van Muylers -

Les sites Web sont désormais clairement organisés par thèmes et axés sur la demande. Les tâches-clé, ou plus exactement les questions les plus fréquemment posées par notre public, sont placées au premier plan des sites Web.

La lisibilité a, elle aussi, été sensiblement améliorée. Les textes provenant de l'ancien site ont tous été réécrits en utilisant autant que possible la terminologie utilisée par les visiteurs.

Enfin, nous avons opté pour des sites accessibles. Dès la conception, nous avons accordé une attention particulière aux directives d'utilisation et aux conditions d'obtention du label AnySurfer. De cette manière, nos sites sont ouverts aux personnes présentant une déficience.

UN TRAJET PRÉPARATOIRE APPROFONDI

Nous voulions mettre l'information à la disposition du visiteur là où celui-ci la cherche. Nous avons donc réalisé une pré-analyse détaillée. Celle-ci comprenait à la fois une enquête en ligne et des interviews pour obtenir une vue d'ensemble de: qui cherche quelle information, à quel endroit et avec quel résultat.

La nouvelle structure a été conçue en fonction des conclusions de cette analyse et testée ensuite auprès d'un public-test.

Tout le défi fut de nous laisser guider par les besoins et l'expérience des visiteurs de nos sites pour en faire le point de départ de notre réflexion, quitte à devoir modifier en profondeur la structure des sites web existants.

Un autre challenge d'envergure nous attendait : la rédaction des textes. Le succès d'un site dépend en grande partie de sa qualité. Les textes repris de la précédente version ont tous été réécrits et simplifiés, non seulement pour les intégrer dans la nouvelle structure mais aussi pour les rendre plus lisibles. Il a parfois fallu faire des choix et ne pas reprendre certaines informations du passé.

Enfin, pour obtenir le label AnySurfer, chaque modification a été confrontée aux exigences des directives de ce label.

SANS CESSE "ON THE MOVE"

Un site web est tout sauf statique, il évolue sans cesse. Certaines rubriques du site de l'INASTI doivent donc encore être enrichies. La législation est, elle aussi, en constante évolution, et avec elle les questions des visiteurs.

Nous essayons de répondre au mieux à ces nouveaux besoins tout en veillant à l'accessibilité du site pour rester digne du label AnySurfer.

Le site de la Caisse nationale auxiliaire sera lui aussi élargi. La Caisse nationale auxiliaire possède en effet un public qui lui est propre, de même qu'un caractère spécifique - c'est une Caisse d'assurances sociales.

A terme, nous envisageons d'ailleurs de proposer pour ce site un contenu spécifique et de mettre en avant certains services et produits. Notre objectif est évidemment d'obtenir aussi le label AnySurfer pour ce site.

Retrouvez notre nouveau site web sur www.inasti.be

LE PRINCIPE

ONLY ONCE

"Only Once" désigne le principe de collecte unique des données, notamment auprès des sources authentiques. Cette pratique simplifie les procédures administratives imposées aux citoyens et aux entreprises en leur permettant de ne plus avoir à communiquer sans cesse les mêmes informations aux différentes autorités publiques. S'il fait partie intégrante de nos Contrats d'administration depuis 2002, le principe "Only Once" est désormais obligatoire depuis la Loi du 5 mai 2014. L'utilisation des clés d'identifications uniques (numéro de registre national ou numéro d'entreprise) et celle des données disponibles auprès des sources authentiques est donc la règle pour l'ensemble des services publics fédéraux. Enfin, la loi met formulaires papier et formulaires électroniques sur un strict pied d'égalité.

- Thierry Elsoucht -

UNE APPROCHE PRAGMATIQUE

L'année 2015 a permis d'analyser en profondeur la situation existante et de mettre en place une campagne de communication interne reposant sur trois axes principaux: l'organisation de séances d'information/formation tant vers les instances dirigeantes que vers les services opérationnels ou les stakeholders de l'Institut, la rédaction d'un vade-mecum, véritable mode d'emploi pour mettre en place les principes "Only Once" au quotidien ou encore la présence d'un consultant interne pour assister les services dans la mise aux normes "Only Once" des formulaires.

Enfin, l'application des principes "Only Once" aux processus purement internes a également débuté en 2015.

EN MOUVEMENT... VERS LE CLIENT

Tout comme la simplification administrative ou la lisibilité, la recherche de nouvelles sources d'informations et la mise en place de nouveaux flux, représentent un défi constant. Le relever quotidiennement permet à l'Institut d'évoluer vers une relation de plus en plus étroite, et nettement moins administrative, avec l'entrepreneur indépendant.



SÉQUOIA

Le projet SÉQUOIA, dont le nom évoque le plus grand arbre du monde, est l'un des projets les plus ambitieux de l'INASTI: dès 2018, chaque indépendant, chaque entreprise, disposera d'un dossier électronique unique qui contiendra toute l'information qui concerne son statut social.

- Frieda Olbrechts -

L'objectif de SÉQUOIA est multiple: moderniser les applications obsolètes, éviter tout double emploi dans l'utilisation des données et des fonctionnalités ou encore accélérer les processus de travail. Grâce à SÉQUOIA, les collaborateurs de l'INASTI et de nos partenaires (comme les Caisses d'assurances sociales ou la Direction générale Indépendants du SPF Sécurité sociale) pourront exécuter leurs tâches en répondant parfaitement aux principes de la collecte unique des données ("Only Once").

UN PROJET BIEN BALISÉ

La première phase du projet, c'est-à-dire l'intégration des données du Répertoire général des sociétés (RGS), a été couronnée de succès il y a quelque temps par la mise en production de "Séquoia RGS". En 2015, l'analyse et les tests de l'extension vers RGS+ ou l'e-dossier du service Sociétés ont été menés à bien et sont mis en production depuis février 2016.

En tirant profit de cette réalisation, nous avons décidé d'utiliser la même base pour le service Pensions. C'est en l'occurrence un pas de plus vers le concept de "dossier transversal", qui tend à uniformiser notre manière de travailler, avec toutes les améliorations d'efficacité que cela comporte.

La partie la plus importante et la plus complexe de SÉQUOIA est incontestablement la modernisation de l'ancien Répertoire général des Travailleurs Indépendants (RGTI) et l'e-dossier des services Obligations et Inspection.

Cette partie du projet a été divisée en six unités de travail: données externes, gestion des données, obligation d'affiliation, obligation de cotisation, droits et attestations.

Ces unités seront mises en production au plus tard début 2018. En 2015, l'analyse "to be" et le plan de migration de l'unité "gestion des données" ont été clôturés et les premiers tests ont été préparés. L'analyse "to be" et le plan de migration de l'unité "obligation d'affiliation" n'ont pas pu être entièrement finalisés dans l'attente de précisions d'interprétation.

Fin 2015, c'est l'unité "obligation de cotisation" qui a été lancée. Ces travaux préparatoires sont effectués en concertation avec nos partenaires, les Caisses d'assurances sociales et la Direction générale Indépendants du SPF Sécurité sociale.

L'unité "données externes" mérite une mention particulière: dans ce cas, des données issues de sources de données extérieures sont rendues accessibles aux utilisateurs de SÉQUOIA; au contraire des autres unités, c'est ici une mise en production immédiate qui est visée. Ainsi, les données CPAS ont été mises à disposition en septembre 2015; les données Sigedis et ONEm seront incorporées en 2016.

Autre aspect important du projet, l'internalisation des connaissances et le passage à la gestion propre du développement technique et de l'entretien du système.

En outre, le caractère transversal de SÉQUOIA est développé plus avant dans une unité de travail où sont déterminés la sécurité, les droits d'accès, le monitoring, le logging et le traitement électronique du courrier entrant.

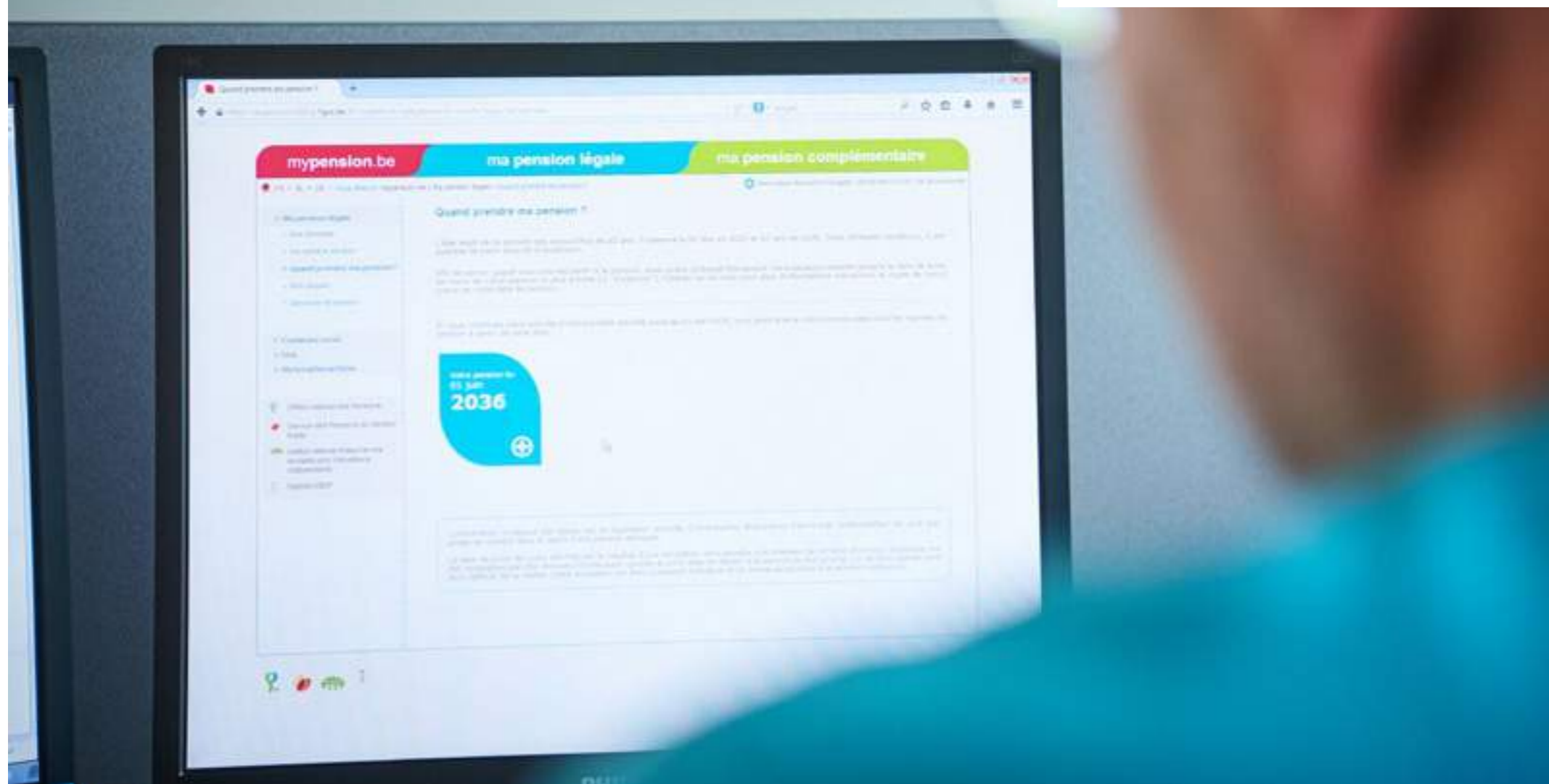
Les risques liés par exemple aux ressources et à l'interdépendance avec des systèmes tiers, ne sont évidemment pas perdus de vue.

UN IMPACT D'ENVERGURE

SÉQUOIA a et aura un impact sur tous les agents, du service Pensions au service Logistique, et du bureau régional de Libramont à celui de Bruges, sans compter celui sur nos partenaires traditionnels (les Caisses d'assurances sociales, par exemple).

Plus qu'un projet, c'est sans aucun doute l'avènement d'une nouvelle culture sans cesse "on the move...".

MOTEUR PENSION



Suivant qu'un citoyen ait travaillé, successivement ou en même temps, en tant que salarié, fonctionnaire ou indépendant, il sera confronté à trois régimes de pensions. En 2015, ces trois régimes étaient gérés par 3 organismes: l'INASTI, l'ONP (Office national des pensions) et le SdPSP (Service des Pensions du Secteur Public); aujourd'hui, l'ONP et le SdPSP ont fusionné en un seul organisme, le Service fédéral des Pensions; toutefois, les régimes restent distincts.

Jusqu'il y a peu, un projet initié par l'INASTI permettait déjà au citoyen d'introduire une seule demande de pension pour les trois régimes et ce, de façon électronique.

Néanmoins, pour connaître sa carrière, la date à laquelle il pouvait partir à la pension ou encore les informations concernant l'instruction de son dossier, le citoyen devait s'adresser à chaque organisme séparément.

Le projet MOTEUR PENSION (démarré en 2013) vise à éliminer progressivement cette perte de temps et d'énergie en se basant sur deux modules: une base de données commune aux trois institutions et une interface électronique baptisée "My Pension".

- Philippe Bleus -

Le principal défi dans la réalisation du MOTEUR PENSION a été de comprendre le fonctionnement des autres régimes afin de fournir à la base de données commune les informations nécessaires pour atteindre les objectifs prévus. Pour ce faire, de nombreuses réunions entre les agents et les responsables fonctionnels des trois régimes ont été organisées. En outre, un projet d'une telle ampleur comporte des risques :

- l'indisponibilité du budget nécessaire;
- l'insuffisance de ressources informatiques;
- la réduction du personnel;
- les modifications législatives en cours de projet qui remettraient en cause les développements déjà effectués;
- ...

Ces risques ont pu être contournés en espérant que l'avenir ne nous réserve pas de mauvaises surprises. Dès à présent, le travail des agents est facilité du fait qu'ils peuvent consulter la carrière globale d'un citoyen, les régimes concernés par les demandes et l'évolution du dossier dans les autres régimes. L'évolution du projet permettra l'introduction automatique dans notre programme de calcul tant des données "Carrière" que des données "Calcul".

TOUR D'HORIZON D'UN PROJET PHASÉ

Le projet se déroule sur plusieurs années et est découpé en phases.

- 2014: la base de données commune a été mise en production. Elle contient les carrières de tous les citoyens quel que soit le secteur dans lequel ils ont travaillé.
- 2015: le citoyen peut se connecter (via sa carte d'identité électronique) au site MY PENSION et consulter l'aperçu

de sa carrière ou encore l'état d'avancement de son dossier "Pension" (s'il avait effectué une demande ou si un examen d'office de ses droits était en cours). De même il peut consulter le courrier que les trois organismes lui ont envoyé, mettre à jour ses données personnelles (téléphone, email, langue de correspondance, ...) et demander proactivement des ajustements de carrière.

- 2016: le citoyen connaît, toujours au travers du site MY PENSION, la date à laquelle il pourra partir au plus tôt à la pension et ce, dans chaque régime. Cette date est calculée en extrapolant la carrière déjà prestée.
- 2017: outre la date à laquelle le citoyen pourra prendre sa pension, un montant net et brut couvrant tous les régimes y sera associé.
- 2018: le citoyen pourra simuler la suite de sa carrière et constater l'impact de cette simulation sur la date de

prise de cours de sa pension et son montant (ex: je suis actuellement salarié mais j'envisage, dans quelques mois/années de m'installer comme indépendant).

- A terme, l'outil MOTEUR PENSION permettra de calculer les dossiers "Pensions" et de notifier par un seul document le montant obtenu quel que soit le régime dans lequel le pensionné a précédemment travaillé.

Lorsque l'instruction d'un dossier de pension nécessite des renseignements émanant du citoyen, les questions ne lui seront plus posées qu'une seule fois et les réponses seront envoyées à tous les organismes intéressés (en application du principe "Only once"); s'il le désire, le citoyen pourra opter pour un questionnaire électronique.

MOUSEION

MOUSEION, un des projets stratégiques de l'INASTI, est un système d'aide à la décision qui extrait les données des applications de base de l'institution, les intègre et les regroupe dans une vaste banque de données, pour les exploiter ensuite de façon maximale. Grâce à cet outil, les rapports utiles sont générés rapidement et sur mesure. Dans un souci permanent d'optimisation de la qualité des informations, et pour pouvoir satisfaire rapidement à des questions internes et externes de tout ordre, l'INASTI disposera d'un système unique et professionnel de rapportage centralisé; celui-ci permettra notamment de mettre l'accent sur les points forts et faibles du fonctionnement de l'institution, d'analyser une mesure nouvelle, ...

- Marina Geeraert -

Ce projet se développe parallèlement à un autre projet stratégique d'envergure: Séquoia. Démarré fin 2013, MOUSEION sera entièrement opérationnel fin 2017.

MOUSEION ambitionne d'être un système de rapportage central, dans lequel les gestionnaires peuvent retrouver et visualiser facilement des informations qui proviennent d'applications de base et qui sont converties dans un système de rapportage dynamique.

La première phase technique du processus est l'Extraction, Transform & Load (ETL) des données de base issues des systèmes de production de l'INASTI. En d'autres termes, les données sont extraites, transformées et chargées dans une base de données centralisée, appelée Datawarehouse (DWH), qui rassemblera dès lors les données "business" et les données historiques.

La méthode utilisée est basée sur l'approche "Data Vault", qui permet de se concentrer sur l'intégration de données émanant de différentes sources.

Au cours de la seconde phase, les données enregistrées sont transformées en informations utiles grâce à l'outil OBIEE (Oracle Business Intelligence Enterprise Edition). On parle de "business intelligence" (BI). L'objectif final est de créer des synergies entre le rapportage des services et de répondre à des besoins d'informations transversaux. MOUSEION doit également permettre de réaliser des mesures et d'émettre des messages d'alerte dès que l'atteinte d'un objectif est mise en péril.

LES OBJECTIFS DE MOUSEION

- Un BI performant axé sur la qualité des données (rapports fixes et rapports dynamiques, plus rapides et plus faciles à utiliser): les gestionnaires peuvent par conséquent se concentrer davantage sur leurs tâches-clés et ne perdent plus un temps précieux pour récolter chiffres et statistiques;
- Un BI mature (système fiable, complet, toujours disponible et bien sécurisé); c'est un système flexible où l'analyse des informations se fait de manière uniforme et où répondre dans des délais très courts sera possible;

- Un BI Competence Center (BICC) (formation de 'powerusers' ou utilisateurs principaux): le système est convivial et la consultation des informations disponibles dans MOUSEION est un geste à la portée de tous les gestionnaires;
- Un BI rentable (réduction des coûts): la multiplication des anciennes applications et licences de tous ordres est non seulement onéreuse mais implique une dépendance de l'INASTI par rapport à des prestataires externes. Le nouveau système remplace et simplifie les systèmes actuels.

A ce stade, plusieurs flux de données ont déjà été chargés dans le nouveau système. En 2015, MOUSEION s'est focalisé sur les données des pensions, des indépendants affiliés à la Caisse nationale auxiliaire, du 'Security & logging', du répertoire des sociétés (RGS)... Ces développements ont lieu parallèlement au projet "Séquoia" et en concertation avec les experts des services et des directions concernées pour s'assurer de la bonne interprétation des informations et de leur finalité.

En 2016 et 2017, MOUSEION se concentrera principalement sur le Répertoire général des travailleurs indépendants (RGTI), le service Obligations, l'Inspection, la Coupole fraude sociale et poursuivra le développement des dossiers initiés en 2015. L'écran d'accueil du management présentera un dashboard (tableau de bord), soit un tableau récapitulatif qui agira à la manière d'un portail vers des informations plus détaillées comme des rapports interactifs OLAP (online analytical processing pour traitement analytique en ligne). Ces rapports permettent de sélectionner l'information, par exemple selon des critères chronologiques, et donnent notamment une vue des directions opérationnelles de l'institution. De plus, nous nous concentrerons sur d'autres manières de diffuser l'information, telles que les 'briefing books' (rapports reprenant les informations souhaitées dans un seul PDF, envoyé par mail), les 'balanced scorecards' et autres 'alerts' (avertissements automatiques).



Walina

WALINA, pour Wavre, Libramont, Namur, symbolise la symbiose qui devra naître entre ces 3 bureaux régionaux. L'idée est de rassembler leurs services Obligations/Inspection, Caisse nationale auxiliaire, Pensions, Services généraux et gestion du futur "front office" dans 4 grandes coordinations opérationnelles mais aussi de support.

Ce projet pilote, initié en mai 2015, s'inscrit dans un projet plus vaste, à l'échelle de l'INASTI, visant à créer à terme un service transversal par matière qui fonctionnera comme "back office" et une première ligne commune qui remplira le rôle de "front office".

- Sacha Bourque -

Ce concept devra inspirer notre nouvelle façon de travailler, notre manière d'accueillir les visiteurs, de répondre efficacement, rapidement et uniformément à leurs questions, etc. Et ce quelque soit l'endroit où se trouve l'agent (siège central, bureau régional, domicile).

DES AVANTAGES EN INTERNE ET EN EXTERNE

La présence d'un seul responsable par matière, le Coordinateur, doit permettre de manager les services de manière uniforme et d'éviter ainsi les doubles emplois en termes de communication ou d'interprétation des décisions de l'Administration Centrale. Les formalités administratives qui en découlent seront dès lors simplifiées, tant pour les instances centrales que pour les agents locaux.

Par exemple, un agent vivant à proximité d'un bureau régional mais n'y travaillant pas, pourra effectuer ses tâches dans un bureau plus proche de son domicile, de manière simplifiée et sans devoir faire de demande de mutation.

De même, les services étant fusionnés dans une Coordination, les écueils qui découlent parfois d'absences de longue durée ou de départs à la retraite pourront être anticipés en répartissant la charge de travail sur un plus grand nombre d'agents. Les principes de solidarité entre collègues pourront donc être dynamisés et mieux exploités en cas de nécessité.

Pour nos clients, le principal avantage de ce nouveau système sera de se voir appliquer la réglementation propre aux trois matières opérationnelles de manière uniforme et univoque.

LE FUTUR

Pour mettre en place ce projet, des liens étroits ont été renforcés avec les Directions opérationnelles centrales. Pour le développer, des groupes de travail, composés de représentants issus de chaque bureau régional, seront mis en place à l'automne 2016.

Les conclusions de ces groupes de travail seront appliquées par les services de WALINA et bénéficieront in fine aussi à tous les bureaux régionaux.

L'égalité de traitement pour tous les travailleurs indépendants en sortira renforcée.

Cette nouvelle structure opérationnelle sera évidemment testée et évaluée avant de passer à la phase suivante: la mise en place et la validation du "Front & Back office" ainsi que de son corollaire informatique, le Call Center commun.

COMITÉ D'AUDIT ET AUDIT INTERNE

Démarche peu courante au sein des institutions de sécurité sociale, l'INASTI a mis sur pied son propre comité d'audit en janvier 2015. Celui-ci soutient les administrateurs dans leur fonction de contrôle en assurant le suivi et en évaluant l'efficacité, l'efficience et la qualité des systèmes de contrôle interne.

- Greet De Cat -

Le Comité d'audit se compose de deux experts indépendants: Mark Vandersmissen (qui préside le Comité) et Gerrit Sarens et de trois représentants du Conseil d'administration: Niki Luyten, Renaud Francart et Jan Steverlyncx.

En 2015, un auditeur interne a été engagé à mi-temps par l'INASTI.

Les premières réunions ont posé les fondements d'un fonctionnement pérenne du Comité d'audit. Une déclaration sur l'honneur a été signée par les membres en matière de confidentialité et de conflits d'intérêt et la charte de la fonction d'audit interne, celle du comité d'audit propre à l'Institut

de même que le règlement d'ordre intérieur ont été rédigés.

Le Comité d'audit participe d'une part au processus d'amélioration continue de la qualité de nos services aux clients et d'autre part à la réalisation des objectifs stratégiques et opérationnels de l'INASTI.

En 2015 ce sont l'obligation d'assujettissement des personnes physiques, le processus de passation des marchés publics et le fonctionnement de la coupole fraude qui ont été passés au crible. A l'issue de ces analyses, le Comité d'audit a formulé un avis, et des recommandations, qu'il a ensuite transmis au Conseil d'administration.

RÉDACTEUR GÉNÉRAL

Thierry Elsoucht

RÉDACTION FINALE

Floriane De Muyter
Katleen Van Muylders

GRAPHIC DESIGN

Stephanie Ansenne

RÉDACTION

Filip De Koninck, Floriane De Muyter, Frieda Olbrechts, Greet De Cat, Isabelle Duroy, Jean-Noël Funtowicz, Katleen Van Muylders, Klaartje Renette, Laurent Tenteniez, Leentje Motte, Marie Lejeune, Marina Geeraert, Philippe Bleus, Priscilla Baras, Sacha Bourque, Sofie Jacobs, Thierry Elsoucht.

ONT COLLABORÉ À CE RAPPORT ANNUEL

Annelies Zegels, Chantal Leroy, Erwin Tavernier, Godelieve Vande Moortel, Guy Wetz, Hedwig Billiet, Julie Devlaminck, Luc Crucifix, Luc Lievens, Marc Trifin, Nathalie Catoire, Nathalie Weiland, Pascale Van Glabeke, Peter Arryn, Philippe Defraene, Quentin Lequeu, Sinda Schelfhout, Stephan De Rouck, Sven Verheyden, Vicky Leyn.

PHOTOGRAPHIES

© INASTI

EDITEUR RESPONSABLE

Anne Vanderstappen

ADRESSE

35 quai de Willebroeck
1000 Bruxelles

TÉLÉPHONE

+32 546 42 11

E-MAIL

info@rsvz-inasti.fgov.be

WEBSITE

www.inasti.be

DÉPÔT LÉGAL

D/2016/1683/5



