

**Avenant 2019-2020 au 5<sup>e</sup> contrat d'administration 2016-2018 entre l'Etat belge et l'Office National des vacances annuelles**

Vu l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale et en application de l'article 47 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions;

Vu l'article 8 de l'arrêté royal précité;

Vu le contrat d'administration 2016-2018 entre l'Etat belge et l'Office National des vacances annuelles approuvé par arrêté royal du 21 avril 2016;

Vu l'avis du Conseil de direction de l'Office National des vacances annuelles émis le 6 mars 2019;

Vu l'avis émis par les syndicats dans la réunion du Comité de concertation de base de l'Office National des vacances annuelles le 6 mars 2019;

Vu l'approbation par le Comité de Gestion de l'Office National des vacances annuelles le 20 mars 2019 ;

Vu le contrôle de coordination et de cohérence entre les projets de contrat d'administration des différentes institutions publiques de sécurité sociale effectué en date du 22 mars 2019 par le Collège des institutions publiques de sécurité sociale conformément à l'article 6 de l'arrêté royal du 3 avril 1997;

Vu l'approbation du présent avenant par le Conseil des Ministres du 29 mars 2019;

il est convenu ce qui suit, pour la période du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2020 entre,

d'une part, l'Etat belge, représenté par : Monsieur K. PEETERS, Vice-Premier ministre et ministre de l'Emploi et Madame S. WILMES, Ministre du Budget et de la Fonction publique ;

et d'autre part par l'Office national des Vacances annuelles, institution publique de sécurité sociale dont le siège est situé rue Marché aux Herbes Potagères, 48 à 1000 Bruxelles et représenté par les gestionnaires ayant voix délibérative tels que désignés par le Comité de Gestion, Messieurs J. DE BREUCK, K. MEESTERS, T. MERCHERS, J-F TAMELLINI, I. VAN DAMME et Madame S. SLEGERS ainsi que par

**Aanhangsel 2019-2020 bij de 5<sup>de</sup> bestuursovereenkomst 2016-2018 tussen de Belgische Staat en de Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie**

Gelet op het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid, met toepassing van artikel 47 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels;

Gelet op artikel 8 van het voornoemd koninklijk besluit;

Gelet op de bestuursovereenkomst 2016-2018 tussen de Belgische Staat en de Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie, vastgelegd bij koninklijk besluit van 21 april 2016;

Gelet op het advies van de Directieraad van de Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie, gegeven op 6 maart 2019;

Gelet op het advies van de vakverenigingen in de vergadering van het Basisoverlegcomité van de Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie op 6 maart 2019;

Gelet op de goedkeuring door het Beheerscomité van de Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie op 20 maart 2019;

Gelet op de controle van de coördinatie en consistentie tussen de ontwerpen van bestuursovereenkomst van de verschillende openbare instellingen van sociale zekerheid die werd verricht op 22 maart 2019 door het College van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid, overeenkomstig artikel 6 van het koninklijk besluit van 3 april 1997;

Gelet op de goedkeuring van dit aanhangsel door de Ministerraad op 29 maart 2019;

Wordt overeengekomen wat volgt, voor de periode van 1 januari 2019 tot 31 december 2020, tussen,

enerzijds, de Belgische Staat, vertegenwoordigd door: De heer K. PEETERS, Vice-eersteminister en Minister van Werk en Mevrouw S. WILMES, Minister van Begroting en Ambtenarenzaken;

en anderzijds door de Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie, openbare instelling van sociale zekerheid, waarvan de zetel gevestigd is in de Warmoesberg 48 te 1000 Brussel. en vertegenwoordigd door de stemgerechtigde beheerders aangeduid door het Beheerscomité, met name de heren J. DE BREUCK, K. MEESTERS, T. MERCHERS, J-F TAMELLINI, I VAN DAMME en Mevrouw S. SLEGERS alsook de

l'Administratrice générale adjointe, Madame J. JULÉMONT.

En ce qui concerne la période 2016-2018 les conclusions suivantes peuvent être tirées en vue de la prolongation du contrat d'administration en 2019 et 2020 :

### **ENGAGEMENTS A CHARGE DE L'OFFICE NATIONAL DES VACANCES ANNUELLES**

Sauf modification explicite reprise dans le présent avenant, les articles inscrits dans le contrat d'administration 2016-2018 restent d'application.

### **MODIFICATION DU TITRE IV. PROJETS**

Tous les projets du cinquième contrat d'administration ont été réalisés et sont devenus, pour certains, des processus faisant partie de la gestion quotidienne de l'Office national des vacances annuelles.

Afin de pouvoir continuer à offrir un service de qualité à nos clients, à encore améliorer l'efficacité de nos processus, à réduire à terme nos coûts en promouvant notamment la communication électronique, à garantir notre sécurité informatique, à poursuivre dans la durabilité et à continuer à investir dans notre personnel, 9 projets sont prévus dans le présent avenant pour 2019-2020. Ils ne sont pas liés à une nouvelle politique mais relèvent de la bonne gestion de l'institution.

#### **Des clients satisfaits**

##### **Projet 1 : Améliorer notre communication**

###### *Mise en perspective*

Le contact center de l'ONVA doit traiter un très grand nombre d'appels téléphoniques, surtout en période de liquidation. En 2018, nous avons répondu à 177.412 appels téléphoniques. Les questions posées portent sur un éventail assez limité de sujets. Par exemple, 30 % de ces appels concernaient la date de paiement. Cela signifie que nous devons envoyer chaque jour, à de nombreuses reprises, les mêmes réponses.

L'ONVA veut examiner dans quelle mesure il peut automatiser ce processus et multiplier les canaux de communication. Ces données ne sont pas sensibles et pourraient être communiquées, par exemple, par un assistant vocal par téléphone.

Il s'agit à la fois d'une manière simple de fournir davantage d'informations à nos clients 24 heures sur 24, et d'une automatisation des interactions.

adjunct-administrateur-generaal, Mevrouw J. JULÉMONT.

Wat de periode 2016-2018 betreft kunnen de volgende conclusies getrokken worden met het oog op de verlenging van de bestuursovereenkomst in 2019 en 2020:

### **VERBINTENISSEN TEN LASTE VAN DE RIJKSDIENST VOOR JAARLIJKSE VAKANTIE**

Zonder uitdrukkelijke wijziging die hieronder in dit aanhangsel is opgenomen, blijven de artikels van de bestuursovereenkomst 2016-2018 van kracht.

### **WIJZIGING VAN DE TITEL IV. PROJECTEN**

Alle projecten uit de vijfde bestuursovereenkomst werden uitgevoerd en zijn, voor sommigen, processen geworden die deel uitmaken van het dagelijks beheer van de Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie.

Om verder een kwaliteitsvolle dienstverlening aan onze klanten te kunnen aanbieden, de efficiëntie van onze processen nog te verbeteren, onze kosten op termijn te doen dalen door onder meer de elektronische communicatie te bevorderen, onze informaticaveiligheid te garanderen, te groeien in duurzaamheid en verder in ons personeel te investeren, worden er 9 projecten voorzien in dit aanhangsel voor 2019-2020. Ze zijn niet gekoppeld aan een nieuw beleid maar behoren tot het goede beheer van de instelling.

#### **Tevreden klanten**

##### **Project 1 : Onze communicatie verbeteren**

###### *Uitgangspunten*

Het contact center van de RJV moet een zeer groot aantal telefoonoproepen afhandelen, vooral in de vereffeningsperiode. In 2018 hebben we 177.412 telefoonoproepen beantwoord. De gestelde vragen gaan over een nogal beperkte waaier van onderwerpen. 30% van deze oproepen hadden bijvoorbeeld betrekking op de betaaldatum. Dat betekent dat we elke dag talrijke keren hetzelfde antwoord moeten geven.

De RJV wil onderzoeken in welke mate hij dit proces kan automatiseren en de communicatiekanalen kan doen toenemen. Deze gegevens liggen niet gevoelig en zouden bijvoorbeeld via een spraakassistent telefonisch meegedeeld kunnen worden.

Het is een combinatie van én op een eenvoudigere manier meer info geven aan onze klanten 24 op 24 én een deel van de interactiemomenten automatiseren.

Le travailleur est satisfait car il reçoit immédiatement une réponse à sa question, et ce 24 heures sur 24.

Grâce à l'automatisation, les collaborateurs du Front Office auront plus de temps pour répondre à des questions complexes et offrir un service personnalisé aux clients.

#### *Objectif*

L'objectif est de rendre la communication avec nos clients plus efficiente et plus efficace (automatisation et uniformisation), en tenant compte de la réglementation en matière de la protection de la vie privée, par le biais des différents (futurs) canaux.

#### *Scope*

- Catégorisation des questions et messages possibles et sélection des canaux les plus appropriés en fonction du groupe-cible (employeurs, travailleurs, ...)
- Développement d'un nouvel attestophone : assistant vocal
- Indexation automatique des courriers, e-mails et demandes venant du site web
- Analyse d'opportunité d'un chatbot

#### *Phases*

*30/6/2019 : situation zéro par rapport à la nouvelle situation souhaitée*

- Matrice de communication (classement des messages par catégorie et par canal)
- Appliquer les catégories du site web au niveau des autres canaux (contact center, dossier électronique (Gedi), ...)

*31/12/2019 : analyse fonctionnelle et lancement des fonctions simples*

- Analyse fonctionnelle pour l'indexation automatique
- Développement de l'indexation automatique des questions venant du site web

*31/12/2020 : lancement des outils techniques*

- Développement de l'indexation automatique des courriers, emails et attestophone
- Assistant vocal : réponse automatique par téléphone (nombre de jours et dates de vacances)
- Indication des appels dans le dossier du travailleur (GEDI et COVA)
- Analyse d'opportunité pour le chatbot et décision stratégique

De werknemer is tevreden want hij ontvangt onmiddellijk een antwoord op zijn vraag, en dit 24 uur op 24.

Dankzij de automatisering zullen de medewerkers van het Front Office meer tijd hebben om te antwoorden op complexere vragen en een persoonlijke dienstverlening aan de klanten bieden.

#### *Doelstelling*

Het is de bedoeling om de communicatie met onze klanten efficiënter en effectiever te maken (automatiseren en uniformiseren), met in achtneming van de regelgeving op de privacy, via de verschillende (toekomstige) kanalen.

#### *Scope*

- Categorisering van mogelijke vragen en boodschappen, en selectie van de meest gepaste kanalen in functie van de doelgroep (werkgevers, werknemers,...)
- Ontwikkeling van een nieuwe attestfoon: spraakassistent
- Automatische indexatie van brieven, mails en aanvragen van op de website
- Analyse van de opportuniteit van een chatbot

#### *Fasen*

*30/6/2019: nulsituatie ten opzichte van de nieuwe, gewenste situatie*

- Communicatiematrix (klasseren van de boodschappen per categorie en per kanaal)
- De categorieën van de website op het vlak van andere kanalen toepassen (contact center, elektronisch dossier (Gedi),...)

*31/12/2019: functionele analyse en lancering van de eenvoudige functies*

- Functionele analyse voor de automatische indexatie
- Ontwikkeling van de automatische indexatie van de vragen die van de website komen

*31/12/2020: lancering van de technische tools*

- Ontwikkeling van de automatische indexatie van de brieven, e-mails en attestfoon
- Spraakassistent: automatisch antwoord via de telefoon (aantal vakantiedagen en vakantiedata)
- Indicatie van de oproepen in het dossier van de werknemer (GEDI en COVA)
- Analyse van de opportuniteit voor de chatbot en strategische beslissing

### *Contraintes*

L'ONVA pourrait être confronté aux limites des outils utilisés ou à acquérir.

Par ailleurs, il y a lieu de tenir compte des restrictions de la réglementation relative à la protection de la vie privée.

### *Budget*

2019 : 152.300 €

2020 : 84.500 €

### **Projet 2 : Promouvoir la communication électronique**

#### *Mise en perspective*

L'ONVA évolue vers un cadre de travail sans papier. Les dossiers sont déjà traités de manière électronique. L'objectif est également de remplacer le flux papier en direction des clients par une communication électronique, tout en accordant une attention au groupe qui éprouve des difficultés avec l'informatique. Ainsi les coûts d'envois et l'empreinte écologique seront réduits.

Nous souhaitons, pour ce faire, encourager nos clients à utiliser l'ebox ainsi que notre application « Mon compte de vacances ».

L'application « Mon compte de vacances » permet aux ouvriers et aux artistes non indépendants de suivre l'évolution de leurs droits de vacances pour toutes les caisses. Ils peuvent notamment connaître la durée de leurs vacances et le montant de leur pécule, communiquer leur numéro de compte bancaire et avoir accès aux documents qui leur ont été envoyés par leur(s) caisse(s) de vacances.

Après plus de 13 ans d'existence, l'application nécessitait une refonte de sa présentation pour être au plus proche des besoins des clients. La nouvelle application, qui sera disponible fin 2019, se veut simple, rapide, moderne, conviviale,... mais aussi accessible pour tous et sur smartphone.

Ce sera l'occasion pour l'ONVA de faire la promotion de ce nouvel outil mais aussi de Itsme qui en simplifie l'accès. Nous voulons inciter nos clients à utiliser l'un et l'autre et promouvoir ainsi la communication électronique afin de réduire les demandes d'attestations papier, ce qui nous permettra à terme de faire des économies importantes.

### *Knelpunten*

De RJV zou geconfronteerd kunnen worden met de grenzen van de gebruikte of aan te kopen tools.

Er moet trouwens rekening worden gehouden met de beperkingen van de regelgeving op de privacy.

### *Budget*

2019 : 152.300 €

2020 : 84.500 €

### **Project 2 : De elektronische communicatie bevorderen**

#### *Uitgangspunten*

De RJV evolueert naar een paperless werkkader. De dossiers worden al elektronisch verwerkt. De bedoeling van het project is om de papieren flux naar de klant te vervangen door een elektronische communicatie, waarbij extra aandacht besteed wordt aan de groep mensen die problemen met informatica hebben. Op die manier zullen de kosten en de ecologische voetafdruk dalen.

Om dat te doen, willen we onze klanten aanmoedigen om de eBox alsook onze toepassing "Mijn vakantierekening" te gebruiken.

Dankzij de toepassing "Mijn vakantierekening" kunnen de arbeiders en niet-zelfstandige kunstenaars de evolutie van hun vakantie rechten voor alle vakantiefondsen volgen. Ze kunnen onder andere de duur van hun vakantie en het bedrag van hun vakantiegeld te weten komen, hun bankrekeningnummer meedelen en toegang krijgen tot de documenten die door hun vakantiefonds(en) naar hen opgestuurd werden.

Nadat de toepassing meer dan 13 jaar bestaat, had ze een nieuwe vormgeving van haar presentatie nodig om zo dicht mogelijk bij de behoeftes van de klanten te staan. De nieuwe toepassing die eind 2019 beschikbaar zal zijn, wil eenvoudig, snel, modern, gebruiksvriendelijk,...zijn maar ook toegankelijk voor iedereen en op de smartphone.

Dat zal de gelegenheid voor de RJV zijn om promotie te maken voor deze nieuwe tool maar ook voor Itsme die de toegang tot die tool vergemakkelijkt. We willen onze klanten ertoe aanzetten die allebei te gebruiken en zo de elektronische communicatie promoten om de aanvragen voor attesten op papier terug te dringen, zodat we op termijn omvangrijke besparingen kunnen doen.

En faisant la promotion de l'application avant la période de liquidation, les travailleurs auront un rappel de la possibilité de communiquer/modifier leur numéro de compte bancaire pour recevoir leur pécule de vacances. Ceci permettrait ainsi de réduire le nombre de pécules impayés.

Par expérience, nous savons qu'un simple communiqué de presse n'est pas suffisant et n'atteint pas forcément la cible souhaitée. D'où l'idée d'être plus visible dans les médias et notamment les nouveaux medias (réseaux sociaux) afin de toucher le plus possible notre cible.

Nous intégrerons ce matériel publicitaire dans le mailing que nous adressons encore à nos clients afin d'augmenter encore les chances d'atteindre notre public cible.

Enfin, nous comptons donner un soutien à nos clients pour installer Itsme sur leur smartphone.

Nous attendons également beaucoup de l'eBox lorsque la réglementation le permettra.

### *Objectif*

L'objectif est d'inciter nos clients à consulter l'application « Mon compte de vacances » afin de réduire l'envoi de documents papier et ainsi diminuer nos frais d'envois. Nous souhaitons, par la même occasion, réduire le nombre de pécules impayés.

Une manière supplémentaire d'encourager la communication électronique est de donner un soutien à nos clients pour installer Itsme de telle sorte qu'ils puissent accéder à « Mon compte de vacances » où se trouve toutes les informations le concernant.

Lorsque la réglementation le permettra, il s'agira d'utiliser l'eBox comme moyen de communication électronique privilégié avec nos clients.

### *Scope*

Une approche globale pour promouvoir l'utilisation de l'application « Mon compte de vacances » :

- par une campagne de promotion au premier trimestre 2020, avant la prochaine période de liquidation des pécules de vacances. Les supports de communication réalisés pourront être déclinés et utilisés pour les années suivantes afin de rappeler l'outil ;
- par un examen de nos courriers par une agence de communication ;

Door vóór de vereffeningsperiode promotie voor de toepassing te maken, zullen de werknemers herinnerd worden aan de mogelijkheid om hun bankrekeningnummer mee te delen/te wijzigen om hun vakantiegeld te ontvangen. Daardoor zouden we het aantal onbetaalde vakantiegelden kunnen doen dalen.

Uit ervaring weten we dat een persbericht niet voldoende is en niet noodzakelijk de gewenste doelgroep bereikt. Vandaar het idee om meer in de media aanwezig te zijn en vooral in de nieuwe media (sociale netwerken) om onze doelgroep zoveel mogelijk te bereiken.

We zullen dit reclamemateriaal opnemen in de mailing die we nog aan onze klanten zullen richten om zo de kansen om ons doelpubliek te bereiken, nog te vergroten.

We zijn tenslotte van plan om ondersteuning te bieden aan onze klanten om Itsme op hun smartphone te installeren.

We verwachten ook veel van de eBox zodra de reglementering het toelaat.

### *Doelstelling*

Het is de bedoeling om onze klanten ertoe aan te zetten de toepassing "Mijn vakantiekening" te raadplegen om de verzending van documenten op papier terug te schroeven en zo onze verzendingskosten te doen dalen. Tegelijkertijd willen we het aantal onbetaalde vakantiegelden doen dalen.

Een bijkomende manier om de elektronische communicatie aan te moedigen is ondersteuning bieden aan onze klanten om Itsme te installeren zodat ze toegang krijgen tot "Mijn vakantiekening" waar alle informatie over hun dossier in staat.

Wanneer de reglementering het toelaat, zal de eBox gebruikt worden als bevoorrecht elektronisch communicatiemiddel met onze klanten

### *Scope*

Een globale aanpak om het gebruik van de toepassing "Mijn vakantiekening" te bevorderen":

- door een promotiecampagne in het eerste kwartaal 2020, voor de volgende vereffeningsperiode van de vakantiegelden. De uitgewerkte communicatiedragers zullen aangepast kunnen worden en in de volgende jaren gebruikt kunnen worden om de tool in herinnering te brengen;
- door een onderzoek van onze brieven door een communicatiebureau;

- par des conseils sur le choix des médias spécifiques et ciblés fournis par une agence de communication ;
- en faisant connaître Itsme aux travailleurs ;
- en donnant un soutien à nos clients pour installer Itsme sur leur PC ou leur mobile.

#### *Phases*

31/12/2019 : Réalisation des différents supports par l'agence

30/4/2020 : Diffusion de la campagne (avant et pendant période de liquidation).

Tout au long de 2019 et 2020 : Accompagnement de nos clients pour installer Itsme.

#### *Contraintes*

Ce projet dépend en partie d'un partenaire externe (Itsme).

#### *Budget*

2020 : 185.000 €

### **Une informatique sûre et performante**

#### **Projet 3 : Sécurité de l'information**

##### *Mise en perspective*

La sécurité de l'information est devenue une préoccupation de plus en plus importante et des audits IT sont nécessaires afin de s'assurer que tout soit en ordre dans ce domaine.

Les audits s'inscrivent dans le cadre des Information Security Management Systems (ISMS) en ce qui concerne les normes minimales et sont basés sur les normes ISO 27001 (protection de l'information) et 27002 (technologie de l'information – techniques de protection).

Les normes déterminent des exigences pour la fixation, la mise en œuvre, l'exécution, le contrôle, l'évaluation, la mise à jour et l'amélioration d'un Information Security Management System (ISMS) documenté dans le cadre des risques d'entreprise généraux pour l'organisation.

L'ISMS doit garantir le choix de mesures de protection adéquates et proportionnelles. Celles-ci protègent les informations et renforcent la confiance des utilisateurs.

- door raadgevingen over de keuze van specifieke en gerichte media verschaft door een communicatiebureau;
- door de werknemers kennis te laten maken met Itsme;
- door ondersteuning aan onze klanten te bieden om Itsme op hun PC of hun smartphone te installeren.

#### *Fasen*

31/12/2019 : Realisatie van de verschillende dragers door het communicatiebureau.

30/4/2020 : Verspreiding van de campagne (voor of tijdens de vereffeningsperiode).

In 2019 en 2020: Begeleiding van onze klanten om Itsme te installeren.

#### *Knelpunten*

Dit project hangt deels af van een externe partner (Itsme).

#### *Budget*

2020 : 185.000 €

### **Een zekere en performante informatica**

#### **Project 3 : Informatieveiligheid**

##### *Uitgangspunten*

Informatieveiligheid is een steeds belangrijker probleem geworden en er zijn IT-audits nodig om ervoor te zorgen dat alles op dat vlak in orde is.

De audits vinden plaats in het kader van Information Security Management Systemen (ISMS) met betrekking tot de Minimale Normen. Deze audits zijn gebaseerd op de ISO standaarden 27001 (informatiebeveiliging) en 27002 (Informatietechnologie – Beveiligingstechnieken).

De normen bepalen eisen voor het vaststellen, implementeren, uitvoeren, controleren, beoordelen, bijhouden en verbeteren van een gedocumenteerd Information Security Management System (ISMS) in het kader van de algemene bedrijfsrisico's voor de organisatie.

Het ISMS moet de adequate en proportionele beveiligingsmaatregelen - die de informatie beschermen en vertrouwen bieden aan belanghebbenden - waarborgen.

Les audits externes sont prescrits dans les normes minimales en application à l'ONVA.

En tant qu'IPSS, il est également important que l'ONVA réponde aux conditions fixées dans le cadre du RGPD.

#### *Objectifs*

Ces audits ont pour objectif de réaliser une analyse des aspects organisationnels, procéduraux et techniques liés à la gestion des systèmes informatiques, et de formuler des recommandations d'amélioration.

L'ONVA souhaite également prévenir toute violation de quelque obligation légale, réglementaire, statutaire ou contractuelle relative à la sécurité de l'information (RGPD).

#### *Scope*

Le projet consiste en l'analyse des divers aspects sécuritaires relatifs :

- à l'infrastructure informatique technique (audit technique),
- au système d'information opérationnel (audit de système),
- aux applications business, à leur développement et aux techniques d'authentification correspondantes,
- à l'organisation de processus,
- aux risques de fraude,
- à la conformité des applications par rapport au Règlement général de protection des données (RGPD).

L'audit devra être suffisamment complet pour identifier les éventuels défauts et proposer des recommandations d'amélioration des différents systèmes examinés.

Afin de valider que l'on est et reste conforme au RGPD, il est fait usage d'un logiciel spécifique dont l'ONVA dispose déjà, et pour lequel des modules supplémentaires doivent être achetés.

#### *Phases*

*30/4/2019* : Planning pluriannuel élaboré par le prestataire de services et le DPO et validé par la direction.

*Février 2020* : Présentation au comité de gestion des rapports réalisés en 2019.

*Novembre 2020* : Présentation au comité de gestion des rapports réalisés au 1<sup>er</sup> semestre 2020 et du suivi des recommandations 2019.

De externe audits worden voorgeschreven in de minimale normen die bij de RJV van toepassing zijn.

Als OISZ is het eveneens belangrijk dat de RJV voldoet aan de voorwaarden die gesteld worden in het kader van de GDPR.

#### *Doelstellingen*

Het doel van deze audits bestaat erin om te komen tot een analyse en aanbevelingen tot verbetering van de organisatie, procedures en technieken in verband met de veiligheid van de informaticasystemen.

De RJV wil eveneens elke schending voorkomen van enige wettelijke, regelgevende, statutaire of contractuele verplichtingen gerelateerd aan informatieveiligheid (GDPR).

#### *Scope*

Het project bestaat uit de analyse van de diverse veiligheidsaspecten betreffende:

- de technische informatica-infrastructuur (technical audit),
- het operationeel informatiesysteem (system audit),
- de business toepassingen, hun ontwikkeling en de bijhorende authenticatietechnieken,
- de procesinrichting,
- de frauderisico's,
- de conformiteit van de toepassingen ten opzichte van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

De audit zal voldoende volledig moeten zijn om de eventuele gebreken te identificeren en aanbevelingen ter verbetering van de verschillende onderzochte systemen voor te stellen.

Om te valideren dat men conform aan de AVG is en blijft, wordt gebruik gemaakt van een specifieke software waarover de RJV reeds beschikt en waarvoor extra modules aangekocht dienen te worden.

#### *Fasen*

*30/4/2019* : Meerjarenplan uitgewerkt door de dienstverlener en de DPO en gevalideerd door de directie

*Februari 2020*: Voorstelling aan het beheerscomité van de verslagen die in 2019 opgesteld werden.

*November 2020* : Voorstelling aan het beheerscomité van de verslagen, opgesteld in het 1<sup>ste</sup> semester 2020 en van de opvolging van de aanbevelingen 2019.

### *Contraintes*

Il est indispensable d'aligner les audits avec le planning des activités du CTI.

Il sera nécessaire de prioriser les actions compte tenu du niveau de risque et des budgets disponibles.

### *Budget*

2019 : 229.800 €

2020 : 58.000 €

### **Un endroit fantastique où travailler**

#### **Projet 4 : Promouvoir notre marque employeur**

##### *Mise en perspective*

Nous avons parfois du mal à trouver certains profils, dû notamment à la pénurie sur le marché de l'emploi. Nous devons, pour attirer certains profils rares, pouvoir démontrer sur quels points nous sommes plus attractifs que les autres employeurs.

##### *Objectifs*

Augmenter notre attractivité comme employeur afin de pouvoir recruter les meilleurs candidats.

##### *Scope*

Promotion de nos atouts comme employeur sur les réseaux sociaux et notre website.

Pour le recrutement de fonctions critiques où le risque de pénurie de candidat existe, multiplier les canaux pour la publication des offres d'emploi à accompagner d'une communication ciblée.

##### *Phases*

Pour le 30/6/2019 : rédaction d'une communication générale avec la liste des avantages qu'offre notre institution comme employeur.

Lors de chaque recrutement pour des fonctions critiques:

- élaboration d'une communication ciblée par rapport au profil spécifique recherché
- sélection des canaux les plus appropriés par rapport au profil recherché, des nouvelles tendances, des sensibilités, des évolutions externes ou internes et publication de l'offre d'emploi sur les canaux sélectionnés.

### *Knelpunten*

Het is noodzakelijk de audits op de planning van de activiteiten van het CIV af te stemmen.

Het zal nodig zijn om de acties te prioriteren, rekening houdend met het risiconiveau en de beschikbare budgetten.

### *Budget*

2019 : 229.800 €

2020 : 58.000 €

### **Een fantastische plek om te werken**

#### **Project 4 : Merk RJV promoten**

##### *Uitgangspunt*

Schaarste op de arbeidsmarkt leidt er nu al toe dat we sommige profielen moeilijk ingevuld krijgen. In dat geval moeten we, voor bepaalde zeldzame profielen, kunnen aantonen waarin wij aantrekkelijker zijn dan anderen.

##### *Doelstellingen*

Onze aantrekkelijkheid als werkgever verhogen om de beste kandidaten te kunnen aanwerven.

##### *Scope*

Onze troeven als werkgever op de sociale netwerken en onze website promoten.

Voor de aanwerving van kritieke functies waar het risico op een gebrek aan kandidaten bestaat, moeten we de kanalen voor de publicatie van de jobaanbiedingen vermeerderen en er een gerichte communicatie aan toevoegen.

##### *Fasen*

Voor 30/06/2019: opstellen van een algemeen bericht met de lijst van de voordelen die onze instelling als werkgever biedt.

Bij elke aanwerving voor kritieke functies:

- opstellen van een gerichte boodschap met betrekking tot het specifiek gezochte profiel
- selectie van de meest geschikte kanalen met betrekking tot het gezochte profiel, nieuwe trends, gevoeligheden, externe en interne evoluties en publicatie van de jobaanbieding op de geselecteerde kanalen.



### *Contraintes*

Il est nécessaire de maintenir une présence permanente sur les réseaux sociaux.

### *Budget*

Aucun

## **Projet 5 : Consolider l'esprit ONVA**

### *Mise en perspective*

L'ONVA s'est engagé pleinement dans le New Way of Working (NWOW). L'un de ses aspects est d'offrir aux collaborateurs la possibilité de faire trois jours de télétravail. L'impact en est très positif, la productivité a augmenté et la qualité de vie des collaborateurs s'est grandement améliorée. À cet égard, la dernière enquête de satisfaction du personnel menée en 2017 laisse apparaître un taux de satisfaction globale assez élevé et même supérieur à la moyenne fédérale (31 % des collaborateurs se déclarent très satisfaits contre 25,2 % pour la moyenne fédérale).

Le NWOW implique cependant que les collaborateurs se voient moins souvent qu'auparavant et la même enquête de satisfaction a fait apparaître une diminution de 3 % de la satisfaction par rapport à l'enquête de 2014 en ce qui concerne la possibilité d'avoir des possibilités de contacts dans le travail. C'est pourquoi il est très important de promouvoir activement l'esprit d'équipe. Cette même enquête souligne également la nécessité de continuer à chercher à ce que les collaborateurs de services différents travaillent ensemble de manière constructive.

Ce projet vise donc à renforcer la cohésion d'équipe, à améliorer les interactions entre les différents services et à renforcer le sentiment d'appartenance à l'ONVA.

### *Objectifs*

Renforcer la cohésion d'équipe, améliorer les interactions entre les différents services et renforcer le sentiment d'appartenance à l'ONVA par des actions s'adressant aux différents groupes cibles concernés (direction, middle management, équipes, personnel).

### *Scope*

Actions visant à renforcer le rôle de leader inspirant ainsi que l'audace des directeurs et du middle management, échange de bonnes pratiques visant à favoriser la cohésion des équipes et l'expression de la reconnaissance et actions de communication et de sensibilisation vis-à-vis de l'ensemble du personnel.

### *Knelpunten*

Het is nodig om een permanente aanwezigheid op de sociale netwerken te behouden.

### *Budget*

Geen

## **Project 5 : De RJV-spirit bestendigen**

### *Uitgangspunten*

De RJV heeft zich volledig in de New Way of Working (NWOW) gelanceerd. Een van de aspecten ervan is dat de medewerkers de mogelijkheid hebben om 3 dagen telewerk te doen. De impact ervan is zeer positief, de productiviteit is toegenomen en de levenskwaliteit van de medewerkers is ruimschoots verbeterd. In dit opzicht levert de laatste tevredenheidsenquête bij het personeel in 2017 een nogal hoog globaal tevredenheidspercentage op dat zelfs hoger ligt dan het federaal gemiddelde (31% van de medewerkers verklaren dat ze zeer tevreden zijn tegen 25,2% voor het federale gemiddelde).

De NWOW betekent echter dat de medewerkers elkaar minder vaak zien dan vroeger en dezelfde tevredenheidsenquête levert een daling van de tevredenheid met 3% op ten opzichte van de enquête van 2014 wat de mogelijkheid betreft om contact op het werk te hebben. Daarom is het heel belangrijk om de teamspirit actief te bevorderen. Diezelfde enquête benadrukt ook de noodzaak om er verder voor te zorgen dat de medewerkers van verschillende diensten op een constructieve manier met elkaar samenwerken.

Het is dus de bedoeling om de hechtheid van het team te versterken, de interacties tussen de verschillende diensten te verbeteren en het gevoel van verbondenheid met de RJV te versterken.

### *Doelstellingen*

De hechtheid van het team versterken, de interacties tussen de verschillende diensten verbeteren en het gevoel van verbondenheid met de RJV versterken door acties die zich richten tot de verschillende, betrokken doelgroepen (directie, middle management, teams, personeel).

### *Scope*

Acties waarmee bij de directeurs en het middle management hun rol van inspirerende leider en hun durf versterkt wordt, uitwisseling van goede praktijken om de hechtheid van de teams en de uiting van de erkenning te bevorderen en communicatie- en sensibiliseringsacties ten opzichte van het volledige personeel.

## *Phases*

### *Au moins chaque trimestre :*

- Un membre de la direction présente une innovation qu'il trouve inspirante et/ou audacieuse (évoluer ensemble).
- Chaque membre de la direction dresse un compte rendu inspirant des activités de son service et de réunions externes (dépasser les comptes rendus administratifs sans valeur ajoutée en indiquant quels sont les impacts concrets pour l'ONVA).
- Une intervision au cours de laquelle les dirigeants apprennent les uns des autres est organisée.
- Chaque directeur vérifie si l'équipe a mené les actions visant à renforcer la cohésion.

### *Chaque semestre :*

- Élaboration et mise en œuvre d'un plan de communication par un petit groupe de travail (avec un petit budget pour du matériel promotionnel pour promouvoir la marque ONVA).
- Les réalisations des plans de management pouvant éventuellement s'appliquer à d'autres services sont examinées (apprendre les uns des autres).
- Discussion ouverte entre les coordinateurs/collaborateurs staff et l'administration générale, et entre les chefs de service et l'administration générale (implication accrue du middle management).

### *Chaque année :*

- Chaque dirigeant mène une réflexion personnelle sur son rôle de leader inspirant.
- Organisation d'un séminaire avec la direction élargie afin d'impliquer le middle management dans la définition et la mise en œuvre de la stratégie (à partir de 2020).
- Identifier les bonnes pratiques en matière de cohésion d'équipe, et formuler des propositions à la direction (ex. : idées d'activités de team building comportant un aspect « team crafting »).
- Teambuilding.

## *Budget*

2019 : 3.400 €  
2020 : 24.200 €

## *Fasen*

### *Minstens elk kwartaal :*

- Een lid van de directie stelt iets nieuws voor dat hij inspirerend en/of gedurfd vindt (samen groeien)
- Elk lid van de directie geeft een inspirerend verslag van de activiteiten van zijn/haar dienst en van externe vergaderingen (zich niet tevreden stellen met de administratieve verslagen zonder toegevoegde waarde, door aan te geven welke concrete impact er voor de RJV zal zijn)
- Intervisie waar de leidinggevenden van elkaar leren.
- Elke directeur controleert of het team de acties ondernomen heeft om de hechtheid te versterken.

### *Elk semester :*

- Uitwerking en implementatie van een communicatieplan door een kleine werkgroep (met een klein budget voor promomateriaal om het merk RJV te bevorderen).
- De mogelijke dienstoverschrijdende realisatie van de managementplannen wordt onderzocht (van elkaar leren)
- Open discussie onder de coördinatoren/stafmedewerkers en de algemene administratie en onder de dienstchefs en de algemene administratie (toenemende betrokkenheid van het middle management).

### *Elk jaar :*

- Elke leidinggevende voert een persoonlijke reflectie over zijn rol als inspirerende leider
- Organisatie van een seminarie met de uitgebreide directie om hen te betrekken in de definitie en implementatie van de strategie (vanaf 2020).
- De goede praktijken inzake team spirit identificeren en voorstellen doen aan de directie (bijvoorbeeld ideeën voor teambuildingactiviteiten met een "teamcrafting" aspect).
- Teambuilding.

## *Budget*

2019 : 3.400 €  
2020 : 24.200 €

## Projet 6 : Formation et gestion du changement 3.0

### *Mise en perspective*

L'ONVA, comme d'autres institutions et entreprises, va devoir faire face à de grands défis : les évolutions technologiques, les modifications dans l'organisation du travail,...

La formation et la gestion du changement seront ainsi indispensables afin de faire en sorte que les collaborateurs soient heureux et impliqués.

Un plan de formation est élaboré chaque année au sein de l'ONVA. Lorsque cela s'avère indiqué et possible, les formations sont données par des formateurs internes.

La formation reste un point d'attention important pour les années à venir. Les formateurs internes ont déjà suivi une formation de base Train-the-trainer. Au cours des prochaines années, nous continuerons à dynamiser ce réseau de formateurs internes et ainsi à augmenter la qualité des formations.

En outre, les défis auxquels nous devons faire face nécessitent un bon accompagnement des changements. Le service Recrutement et Développement (RH) veillera à un accompagnement et/ou soutien convenable des dirigeants, qui sont les principaux acteurs de ce changement.

De plus, il est important qu'un soutien actif soit fourni à tous les collaborateurs afin de les faire évoluer davantage dans une nouvelle culture.

### *Objectifs*

Soutenir et développer les formateurs internes afin d'assurer un maximum de formations en interne : Le groupe de formateurs internes est dynamique et dispose de tous les moyens pour donner des formations de qualité.

Accompagner et soutenir les dirigeants dans la gestion du changement.

### *Scope*

Les formateurs internes reçoivent une formation afin de pouvoir donner des formations de qualité.

Le groupe de formateurs internes forme un réseau dynamique.

Les dirigeants sont accompagnés et/ou soutenus convenablement dans le cadre de la gestion du changement.

## Project 6 : Training en change management 3.0

### *Uitgangspunten*

De RJV, zoals de andere instellingen, staat voor grote uitdagingen : de technologische evoluties, wijzigingen in de arbeidsorganisatie,...

Om werknemers gelukkig en betrokken te houden, zijn training en change management noodzakelijk.

In de RJV wordt jaarlijks een opleidingsplan opgesteld. Indien dat aangewezen en mogelijk is, worden de opleidingen door interne opleiders gegeven.

Opleiding blijft een belangrijk aandachtspunt voor de komende jaren. De interne trainers hebben al een basisopleiding train-the-trainer gevolgd. De komende jaren zullen we dit netwerk van interne trainers verder dynamiseren en zo de kwaliteit van de opleidingen verhogen.

De uitdagingen waar we voor staan vereisen daarnaast een goede begeleiding van de veranderingen. De dienst Rekrutering & Ontwikkeling (HR) zal toezien op een degelijke begeleiding en/of ondersteuning van de leidinggevenden die de voornaamste actoren zijn van de verandering.

Daarnaast is het belangrijk dat een actieve ondersteuning gegeven wordt aan alle medewerkers om hen verder te laten evolueren in een nieuwe cultuur.

### *Doelstellingen*

De interne opleiders ondersteunen en ontwikkelen om een maximum aan interne opleidingen te garanderen: de groep interne opleiders is dynamisch en beschikt over alle middelen om kwaliteitsvolle opleidingen te geven.

De leidinggevenden begeleiden en ondersteunen in het change management.

### *Scope*

De interne trainers krijgen opleiding teneinde kwaliteitsvolle opleidingen te kunnen geven.

De groep interne trainers vormt een dynamisch netwerk.

De leidinggevenden worden degelijk begeleid en/of ondersteund bij het change management.

## Phases

### Formation :

- Réunions *trimestrielles* du réseau de formateurs internes, avec échange de bonnes pratiques et/ou explication de nouvelles méthodologies.
- Actualisation *annuelle* de la formation Train-the-trainer pour les formateurs internes.
- Communication *annuelle* sur le site de formation et sur notre intranet au sujet des activités du réseau.
- *Ponctuellement*: coaching individuel d'un formateur interne.

### Change management:

- 31/3/2019 : formation en gestion du changement pour un expert de RH par un consultant externe.
- 30/9/2019 : formation interne en gestion du changement pour les dirigeants (= direction élargie + chefs de service).
- *En continu* : fournir un accompagnement/soutien dans tous les processus de changement.

## Contraintes

Manque de temps des formateurs internes et des dirigeants, la priorité étant toujours donnée à l'exercice des missions

## Budget

2019 : 4.000 €

## Projet 7 : Préparer aux nouvelles technologies

### Mise en perspective

L'ONVA, comme toute autre organisation, est confronté à un environnement de plus en plus volatile, plus particulièrement dans le domaine des nouvelles technologies. Si l'on souhaite conserver des collaborateurs contents et impliqués, il est très important que le personnel reste familiarisé avec les évolutions en matière d'informatique.

Dans le contexte de l'élaboration du plan de formation, cet aspect mérite une attention particulière dans les années à venir.

### Objectifs

Préparer tous nos collaborateurs aux nouvelles technologies et/ou à l'impact de celles-ci sur les compétences qui seront requises à l'avenir

## Fasen

### Training :

- *Trimestriële* bijeenkomsten van het netwerk van de interne trainers met uitwisseling van best practices en/of uitleg van nieuwe methodologieën.
- *Jaarlijkse* actualisering van de cursus train-the-trainer voor de interne trainers.
- *Jaarlijkse* communicatie op de opleidingswebsite en op ons intranet over de activiteiten van het netwerk.
- *Ad hoc*: individuele coaching van een interne opleider.

### Change management:

- 31/3/2019: opleiding change management voor een expert van HR door een externe consultant.
- 30/9/2019: opleiding change management aan de leidinggevendenden (= uitgebreide directie + dienstchefs).
- *Continu* begeleiding/ondersteuning geven in alle veranderingsprocessen.

## Knelpunten

Gebrek aan tijd van de interne opleiders en de leidinggevendenden, prioriteit wordt gegeven aan de uitvoering van de opdrachten.

## Budget

2019 : 4.000 €

## Project 7 : Voorbereiden tot nieuwe technologieën

### Uitgangspunten

Zoals elke andere organisatie wordt de RJV geconfronteerd met een steeds sneller evoluerende omgeving, vooral op het vlak van nieuwe technologieën. Om werknemers gelukkig en betrokken te houden is het van groot belang dat het personeel vertrouwd blijft met de ontwikkelingen op het vlak van informatica.

In de context van de uitwerking van het opleidingsplan verdient dit aspect een bijzondere aandacht de komende jaren.

### Doelstellingen

Al onze medewerkers voorbereiden op nieuwe technologieën en/of op de impact van deze technologieën op de competenties die in de toekomst vereist zullen worden.

### Scope

Examiner l'impact de l'intelligence artificielle, de la robotisation et des autres nouvelles technologies sur la formation du personnel.

Former les collaborateurs aux compétences qui seront exigées dans le futur.

### Phases

#### 1. Examen de l'impact de l'intelligence artificielle, de la robotisation et d'autres technologies sur le personnel

Chaque année en septembre, en complément de la mesure du travail :

- RH, avec le soutien du service IT, recense les tendances du marché de l'emploi sur la base de lectures, de participations à des séminaires... et en estime l'impact sur les besoins en formation du personnel.
- chaque directeur évalue l'impact de l'introduction des nouvelles technologies (et éventuellement d'autres types d'évolutions) pour le personnel de sa direction. Il établit la liste des compétences qui seront nécessaires à plus ou moins long terme.

#### 2. Former les collaborateurs aux compétences qui seront exigées dans le futur

Chaque année en septembre-octobre :

- RH, avec le soutien de chaque directeur, identifie les compétences à développer par les collaborateurs concernés et examine la possibilité de prévoir des trajets de formation pluriannuels.

Chaque année en décembre :

- RH, avec le soutien du service Communication, entreprend des actions de sensibilisation du personnel visant à expliquer à nos collaborateurs la nécessité de se former en vue d'acquérir de nouvelles compétences.

### Contraintes

Évolutions futures pas claires ni certaines. Il est important de faire le lien avec le projet Polyvalence et équipes autonomes.

### Budget

Formations éventuelles : budget formation

### Scope

De impact van de artificiële intelligentie, robotisering en andere nieuwe technologieën op de opleiding van het personeel onderzoeken.

De medewerkers opleiden voor de competenties die in de toekomst vereist zullen zijn.

### Fasen

#### 1. Onderzoek naar de impact van de artificiële intelligentie, robotisering en andere technologieën voor het personeel

Elk jaar in september, ter aanvulling van de werkmeting:

- HR - met de steun van de IT-dienst - inventariseert de trends op de arbeidsmarkt op basis van lezingen, deelname aan seminars, ... en schat de impact ervan op de behoeften voor opleiding van het personeel in.
- elke directeur evalueert de impact van de invoering van nieuwe technologieën (en eventueel andere types van evoluties) voor het personeel van zijn/haar directie. Hij/zij stelt een lijst op van de competenties die op langere of minder lange termijn nodig zullen worden.

#### 2. De medewerkers opleiden voor de competenties die in de toekomst vereist zullen zijn

Elk jaar in september - oktober :

- HR, met steun van elke directeur - identificeert de competenties die door de betrokken medewerkers ontwikkeld moeten worden en onderzoekt de mogelijkheid om meerjarige opleidingstrajecten te voorzien.

Elk jaar in december:

- HR, met de steun van de Communicatiedienst, onderneemt sensibiliseringsacties bij het personeel. Daarbij wordt aan de medewerkers de noodzaak uitgelegd om opleidingen te volgen zodat ze nieuwe competenties kunnen verwerven.

### Knelpunten

De toekomstige evoluties zijn noch duidelijk noch zeker. Het is belangrijk om een verband met het project Polyvalentie en autonome teams te leggen.

### Budget

Eventuele opleidingen: budget opleiding.

## Projet 8 : Equipes autonomes

### *Mise en perspective*

L'amélioration de notre application-métier Ambi entraînera l'automatisation croissante de résolution des tâches simples de sorte que ne subsisteront que les dossiers les plus complexes.

Précédemment, beaucoup d'efforts ont été investis pour augmenter la polyvalence au niveau du profil individuel des collaborateurs. Nous voulons aller encore plus loin en confiant la gestion de A à Z du dossier d'un travailleur à une équipe pluridisciplinaire. Cela permettra de garder des travailleurs impliqués et engagés qui trouveront du sens à leur travail. Cette motivation des travailleurs contribuera à la croissance de l'organisation et à la qualité des services offerts aux clients.

### *Objectifs*

Gestion du dossier complet (du contact à la résolution d'anomalies) d'un travailleur par une équipe polyvalente et pluridisciplinaire. Une meilleure connaissance du processus global permettra de proposer des améliorations de l'outil.

Travailler dans une équipe pluridisciplinaire incite à acquérir de nouvelles compétences.

Dès que les équipes atteignent un certain degré de maturité, on peut évoluer vers des équipes autonomes.

Dans un premier temps, ce projet concerne les services de production de l'ONVA-Caisse (12 services, 113 collaborateurs).

Dans les autres services, nous viserons la polyvalence, pour répondre à la problématique des back-up, par exemple.

### *Scope*

Un groupe doit présenter tout l'éventail des compétences et tous les agents ne doivent pas nécessairement avoir toutes les compétences.

Nous investirons dans les formations qui portent sur les compétences, mais aussi dans l'accompagnement des chefs de service et des collaborateurs pour mettre en avant l'esprit d'équipe et inter-équipes.

Ce projet va exiger que les dirigeants opérationnels mettent en place des structures pour permettre aux chefs de service de gérer des tâches dont ils n'ont pas l'expertise.

## Project 8 : Zelfsturende teams

### *Uitgangspunten*

De verbetering van onze businessstoepassing AMBI brengt een groeiende automatisering in het oplossen van eenvoudige taken met zich mee, zodat enkel de meest complexe dossiers zullen overblijven.

Vroeger werden heel wat inspanningen gedaan om de polyvalentie op het vlak van het individuele profiel van de medewerkers te verhogen. We willen nog verder gaan door het dossierbeheer voor een werknemer van A tot Z aan een disciplinair team toe te vertrouwen. Zo blijven de werknemers betrokken en geëngageerd. Ze zullen zo hun werk zinvol vinden. Deze motivatie van de werknemers zal bijdragen tot de groei van de organisatie en de kwaliteit van de dienstverlening die de klanten aangeboden wordt.

### *Doelstellingen*

Beheer van het volledige dossier (van het contact tot het oplossen van de anomalieën) van een werknemer door een polyvalent en multidisciplinair team. Dankzij een betere kennis van het globale proces kunnen er verbeteringen aan de tool voorgesteld worden.

Werken in een multidisciplinair team zet aan tot het verwerven van nieuwe competenties.

Van zodra de teams een zekere graad van maturiteit bereiken, kunnen we evolueren naar zelfsturende teams.

In een eerste fase heeft dit project betrekking op de productiediensten van de RJV-Kas (12 diensten, 113 medewerkers).

In de andere diensten zullen we ons richten op de polyvalentie om te antwoorden op de problematiek van de back-ups bijvoorbeeld.

### *Scope*

Een groep moet een waaier aan competenties voorstellen en alle personeelsleden moeten niet noodzakelijk over alle competenties beschikken.

We investeren in de opleidingen rond competenties, maar ook in de begeleiding van de dienstchefs en medewerkers om de teamspirit binnen het team en tussen de teams onderling op de voorgrond te plaatsen.

Dit project vereist dat de thematische adviseurs structuren invoeren zodat de dienstchefs taken kunnen beheren waarin ze geen expert zijn.

Les responsables thématiques deviendront des facilitateurs qui proposeront du soutien et de l'expertise. Ils organiseront un contrôle de qualité afin de maintenir le traitement uniforme des dossiers.

Tableau évolutif des compétences acquises par équipe.

#### *Phases*

*En 2019* : définition de la nouvelle structure organisationnelle, formations et change management.

*En 2020* : mise en place de la nouvelle structure.

#### *Contraintes*

Résistance au changement possible.

#### *Budget*

Aucun (budget formation).

### **Poursuivre dans la durabilité**

#### **Projet 9 : Analyse du potentiel énergétique**

##### *Mise en perspective*

Depuis décembre 2015, l'ONVA est opérationnel sur le site actuel. Il a été entièrement rénové et aménagé selon les principes du « New Way of Working » (NWOW).

Une baisse de notre consommation d'énergie (gaz et électricité) ressort déjà des chiffres que nous publions tous les mois sur l'intranet.

En 2017, le bâtiment de l'ONVA a obtenu un C dans le cadre du certificat PEB. Pour satisfaire aux normes renforcées en matière de performances énergétiques pour les bâtiments, définies par la directive européenne 2010/31/UE, l'ONVA doit examiner de manière méthodique comment le bâtiment peut être rendu « quasi neutre en énergie » (QNE), c'est-à-dire très performant d'un point de vue énergétique. Cela correspond à un score A du certificat PEB. Il faut essayer d'atteindre ce score mais cela ne peut pas être réalisé dans les deux ans. Il est nécessaire de passer par une étape intermédiaire (score B), en vue d'éventuellement obtenir le score A par la suite.

La quantité d'énergie presque nulle ou très basse qui est tout de même nécessaire doit être produite dans une mesure importante à partir de sources renouvelables et doit comporter de l'énergie produite sur place ou dans les environs à partir de sources d'énergie renouvelables. Les mesures prises ne peuvent en aucun cas faire augmenter les émissions de CO<sub>2</sub> de l'ONVA.

De kennisbeheerders zullen facilitators worden die ondersteuning en deskundigheid zullen voorstellen. Ze zullen een kwaliteitscontrole organiseren om de uniforme verwerking van dossiers te behouden.

Tabel met de evolutie van de competenties die per team verworven werden

#### *Fasen*

*In 2019*: definiëring van de nieuwe organisatiestructuur, opleidingen en change management.

*In 2020*: invoering van de nieuwe structuur

#### *Knelpunten*

Weerstand tegen mogelijke verandering

#### *Budget*

Geen (budget training).

### **Groeien in duurzaamheid**

#### **Project 9 : Scan energiepotentieel**

##### *Uitgangspunten*

Sinds december 2015 is de RJV gevestigd in een gerenoveerd gebouw. Dit werd als kantoorruimte ingericht volgens de principes van de 'New way of working' (NWOW).

Uit de cijfers die we maandelijks publiceren op het intranet blijkt reeds een daling van het energieverbruik (gas en elektriciteit).

Het RJV-gebouw kreeg een EPB-score van "C" in 2017. Om te voldoen aan de verstrengde energieprestatienormen voor gebouwen, de Europese richtlijn 2010/31/EU, moet de RJV planmatig onderzoeken hoe het gebouw 'bijna energieneutraal' (BEN) kan gemaakt worden. BEN betekent een gebouw met een zeer hoge energieprestatie. Dat komt neer op een EPB-score A. Hiernaar moet gestreefd worden, maar het kan niet gerealiseerd worden binnen 2 jaar. Een tussenstap is nodig met een score B, om in een volgende periode eventueel de A te bekomen.

De dichtbij nul liggende of zeer lage hoeveelheid energie die toch nodig is, moet in zeer aanzienlijke mate geleverd worden uit hernieuwbare bronnen en moet energie bevatten die ter plaatse of dichtbij uit hernieuwbare bronnen wordt geproduceerd. De CO<sub>2</sub>-uitstoot van de RJV mag in geen geval toenemen door de genomen maatregelen.

Il est nécessaire pour cela de faire appel à l'expertise technique d'une entreprise spécialisée (mission de consultance).

#### *Objectifs*

Rendre le bâtiment plus efficace d'un point de vue énergétique et plus durable, tout en conservant le confort nécessaire pour le personnel. Nous nous efforcerons donc de prendre des mesures au cours de la période de l'avenant en vue de pouvoir obtenir à court terme un score B au PEB.

#### *Scope*

La réalisation d'une analyse de potentiel énergétique par une entreprise spécialisée. Celle-ci pose un diagnostic des performances énergétiques actuelles du bâtiment de l'ONVA. Cela débouche sur :

- des propositions d'optimisation des performances énergétiques, et
- une estimation de la durée de vie restante des éléments techniques existants, dans l'optique de leur remplacement de façon durable.

Sur la base de ceci, l'ONVA pourra élaborer un plan d'action avec les mesures d'optimisation à prendre et un planning pour le remplacement des éléments techniques.

#### *Phases*

30/6/2019 : Attribution du marché public.

31/12/2019 : Réalisation de l'analyse de potentiel énergétique, et élaboration du plan d'action.

31/12/2020 : Réalisation du plan d'action 2019-2020.

#### *Contraintes*

Le secteur de l'énergie est, par excellence, soumis à l'accroissement de possibilités technologiques qui évoluent très rapidement. Pour cette raison, il n'est pas toujours évident de réaliser une estimation technique correcte des investissements les plus appropriés et durables à moyen terme pour l'ONVA.

#### *Budget*

2019 : 12.100 €

Hiervoor is een beroep op de technische expertise van een gespecialiseerde firma noodzakelijk (consultancyopdracht).

#### *Doelstellingen*

Realiseren van een meer energie-efficiënt en duurzaam gebouw, met behoud van het vereiste comfort voor het personeel. Binnen de periode van het aanhangsel streven we naar het nemen van maatregelen teneinde op korte termijn een EPB-score "B" te kunnen behalen.

#### *Scope*

Het uitvoeren van een energiepotentieelscan (EPS) door een gespecialiseerde firma. Deze geeft een diagnose van de actuele energieprestatie van het gebouw van de RJV. Deze scan mondt uit in:

- voorstellen tot optimalisatie van de energieprestatie, en
- een inschatting van de resterende levensduur van de bestaande technische componenten in het kader van hun vervanging op een duurzame manier.

Op basis hiervan kan de RJV een actieplan opstellen. Hierin zijn de te realiseren optimalisatiemaatregelen en een planning voor de vervanging van de technische componenten opgenomen.

#### *Fasen*

30/6/2019: Toekennen van de overheidsopdracht.

31/12/2019: Uitvoeren van de EPS en opstellen van het actieplan.

31/12/2020: Uitvoeren van het actieplan 2019-2020.

#### *Knelpunten*

De energiesector is bij uitstek onderhevig aan de ontwikkeling van zeer snel evoluerende technologische mogelijkheden. Daardoor is het niet altijd evident om een correcte technische inschatting te maken van de investeringen die voor de RJV het meest geschikt en duurzaam zijn op middellange termijn.

#### *Budget*

2019 : 12.100 €



## MODIFICATION DU TITRE V. OBJECTIFS DE PRODUCTION DU REGIME ET DE LA CAISSE

*Les normes de performance doivent être adaptées pour les 4 objectifs suivants :*

### **B.1.1. Octroyer d'office des droits corrects et complets au travailleur dont l'employeur est affilié à l'ONVA**

Les types d'anomalies signalétiques concernent principalement :

- des travailleurs inconnus dans le signalétique ONVA ;
- des noms de travailleurs incorrects communiqués par l'employeur ;
- des travailleurs déclarés comme frontaliers non connus de l'ONVA.

#### *Indicateur*

Rapport à la date du 31 décembre entre le nombre d'anomalies signalétiques générées et le nombre de ces anomalies résolues ou non

#### *Norme*

99% des anomalies signalétiques détectées sont résolues au moment du paiement et 99% des anomalies générées après le paiement sont traitées dans les 4 mois

### **B.1.2. Vérifier les données de prestations et rémunérations reçues**

Les principaux types d'anomalies portent essentiellement sur:

- le code prestations ou rémunérations inexistant ou incohérent;
- le nombre de jours ou montant de rémunération déclaré sans code;
- l'incohérence entre les prestations et les rémunérations;
- l'incohérence du régime de travail en jours et en heures (facteurs Q et S);
- l'absence du nombre d'heures pour les contrats à temps partiel et certains contrats à temps plein;
- le nombre de jours déclarés incohérent avec le régime de travail et la période d'occupation d'un trimestre en cours;
- le nombre de jours de vacances trop élevé pour l'exercice;
- la correction d'une attestation incohérente par rapport à la version corrigée par l'ONVA.

## WIJZIGING VAN DE TITEL V. PRODUCTIEDOELSTELLINGEN VAN HET STELSEL EN DE KAS

*De prestatienormen moeten aangepast worden voor de volgende vier doelstellingen:*

### **B.1.1. De werknemer van wie de werkgever bij de RJV aangesloten is, moet ambtshalve juiste en volledige rechten worden toegekend**

De soorten van signaletiekanomalieën betreffen hoofdzakelijk:

- werknemers die onbekend zijn in het signaletiekbestand van de RJV;
- onjuiste namen van werknemers die door de werkgever werden meegedeeld;
- als grensarbeiders aangegeven werknemers die voor de RJV onbekend zijn.

#### *Indicator*

Op 31 december: verslag over de verhouding van het aantal opgespoorde signaletiekanomalieën en het aantal al dan niet opgeloste anomalieën.

#### *Norm*

99 % van de opgespoorde signaletiekanomalieën zijn opgelost op het moment van de betaling en 99% van de anomalieën die na de betaling aangemaakt worden, worden binnen de 4 maanden verwerkt

### **B.1.2. Verifiëren van de ontvangen gegevens m.b.t. prestaties en lonen**

De voornaamste soorten van anomalieën hebben vooral betrekking op:

- de code prestaties of lonen is onbestaande of incoherent;
- het zonder code aangegeven aantal dagen of lonen;
- de incoherentie tussen de prestaties en de lonen;
- de incoherentie van de arbeidsregeling in dagen of uren (factoren Q en S);
- de afwezigheid van het aantal uren voor de deeltijdse arbeidsovereenkomsten en sommige voltijdse arbeidsovereenkomsten;
- het aangegeven aantal dagen is incoherent met de arbeidsregeling en de tewerkstellingsperiode binnen een kwartaal;
- het te groot aantal vakantiedagen voor het dienstjaar;
- de verbetering van een attest dat incoherent is vergeleken met de door de RJV verbeterde versie.

*Indicateur*

Rapport à la date du 31 décembre entre le nombre d'anomalies bloquantes détectées au niveau des prestations ou des rémunérations durant un exercice et le nombre de ces anomalies résolues ou non

*Norme*

95% des anomalies rémunération et prestation relatives à l'exercice en cours sont résolues au moment du paiement et 95% des anomalies rémunération et prestation relative à l'exercice en cours générées après le paiement sont traitées dans les 4 mois

**B.1.3. Vérifier et valoriser des journées d'inactivité assimilables déclarées dans les attestations DmfA**

Les types d'anomalies à traiter sont:

- La vérification de l'existence d'une attestation d'assimilation, quand des jours à titre indicatif sont déclarés dans la DmfA et vérification de la cohérence entre les deux sources;
- la vérification de l'existence d'une attestation DmfA quand une attestation d'assimilation est transmise par une source authentique et création éventuelle de jours assimilés;
- le contrôle du chômage économique;
- la limitation des assimilations aux périodes légales (maladie – repos d'accouchement, etc.);
- la vérification du respect des conditions légales requises pour les assimilations;
- la détermination ou vérification du salaire fictif attribué pour les assimilations

*Indicateur*

Rapport à la date du 31 décembre entre le nombre d'anomalies bloquantes détectées au niveau des journées d'inactivité assimilables durant un exercice et le nombre de ces anomalies résolues ou non

*Norme*

95% des anomalies rémunération et prestation relatives à l'exercice en cours sont résolues au moment du paiement et 95% des anomalies rémunération et

*Indicator*

Op 31 december : verslag over de verhouding tussen het aantal opgespoorde geblokkeerde anomalieën op het gebied van de prestaties of lonen tijdens een dienstjaar en het aantal al dan niet opgeloste anomalieën.

*Norm*

95 % van de loon- en prestatie-anomalieën met betrekking tot het lopend dienstjaar zijn opgelost op het moment van de betaling en 95% van de loon- en prestatie-anomalieën met betrekking tot het lopend dienstjaar die na de betaling aangemaakt worden, worden binnen de 4 maanden verwerkt

**B.1.3. Verifiëren en valoriseren van de gelijkstelbare dagen van inactiviteit, aangegeven op DmfA- attesten**

De te verwerken soorten van anomalieën zijn :

- de controle op de aanwezigheid van een gelijkstellingsattest wanneer dagen ter informatie in de DmfA worden aangegeven en de coherentie tussen beide bronnen;
- de controle op de aanwezigheid van een DmfA-attest indien een gelijkstellingsattest door een authentieke bron wordt doorgestuurd en eventuele creatie van gelijkgestelde dagen;
- de controle op de economische werkloosheid ;
- de beperking van de gelijkstellingen met de wettelijke periodes (ziekte - bevallingsrust, e.d.);
- de controle op de naleving van de wettelijke voorwaarden die vereist zijn voor de gelijkstellingen;
- de bepaling of de verificatie van het fictief loon dat wordt toegekend voor de gelijkstellingen.

*Indicator*

Op 31 december : verslag over de verhouding tussen het aantal opgespoorde blokkerende anomalieën op het gebied van gelijkstelbare dagen van inactiviteit gedurende een dienstjaar en het aantal al dan niet opgeloste anomalieën.

*Norm*

95 % van de loon- en prestatie-anomalieën met betrekking tot het lopend dienstjaar zijn opgelost op het moment van de betaling en 95% van de loon- en prestatie-anomalieën met betrekking tot het lopend

prestation relative à l'exercice en cours générées après le paiement sont traitées dans les 4 mois.

#### **B.2.4. Payer correctement aux tiers les sommes retenues sur les pécules de vacances**

##### *Indicateur*

Rapport de fin de liquidation attestant des erreurs de procédure détectées lors du contrôle effectué sur base d'un échantillon aléatoire de 50 cas par paiement durant la liquidation.  
L'échantillon est constitué suivant une procédure statistique

##### *Norme*

Paiement correct dans au-moins 98 % des cas.

*Les deux objectifs suivants doivent être supprimés :*

#### **B.2.3. Eviter les paiements partiels en recherchant les déclarations manquantes**

##### *Justification*

L'objectif B.2.3. est supprimé car il n'est plus relevant. Les déclarations manquantes sont marginales. La qualité du flux DMFA n'a cessé d'augmenter ces dernières années.

#### **B.3.1. Limiter au maximum les rectifications négatives occasionnées uniquement par l'ONVA**

##### *Justification*

Dans le cadre du contrat d'administration précédent, le projet « Rectifier les erreurs dans les meilleurs délais » a été mis en œuvre. L'une des réalisations de ce projet consistait en l'automatisation de la motivation des récupérations. Par conséquent, l'objectif B.3.1. n'est plus d'actualité.

### **ENGAGEMENTS DE L'ETAT FEDERAL ET DES IPSS**

#### **1. ENGAGEMENTS GENERAUX COMMUNS AUX DEUX PARTIES**

Les engagements à charge de l'Etat belge et des IPSS sont maintenus pour les années 2019 et 2020.

dienstjaar die na de betaling aangemaakt worden, worden binnen de 4 maanden verwerkt.

#### **B.2.4. Correct betalen van de ingehouden bedragen op de vakantiegelden aan derden**

##### *Indicator*

Eindverslag over de vereffening ter bevestiging van de opgespoorde procedurefouten tijdens de controle uitgevoerd op basis van een willekeurig staal van 50 gevallen per betaling tijdens de vereffening.  
Het staal wordt samengesteld volgens een statistische procedure

##### *Norm*

Correcte betaling in ten minste 98 % van de gevallen.

*De volgende twee doelstellingen moeten geschrapt worden:*

#### **B.2.3. Voorkomen van gedeeltelijke betalingen dankzij de opsporing van de ontbrekende aangiften**

##### *Verantwoording*

De doelstelling B.2.3 wordt geschrapt want die is niet meer relevant. De ontbrekende aangiften zijn bijkomstig. De kwaliteit van de DMFA-flux is de laatste jaren almaar verbeterd.

#### **B.3.1. Zoveel mogelijk beperken van het aantal negatieve rechtzettingen, die uitsluitend te wijten zijn aan de RJV**

##### *Verantwoording*

Met de vorige bestuursovereenkomst werd het project 'Fouten zo vlug mogelijk recht zetten' geïmplementeerd. Eén van de realisaties uit dit project was het automatiseren van de motivering van de terugvorderingen waardoor het objectief B.3.1. achterhaald is.

### **VERBINTENISSEN VAN DE STAAT EN DE OISZ**

#### **1. ALGEMEEN GEMEENSCHAPPELIJKE VERBINTENISSEN VOOR BEIDE PARTIJEN**

De verbintenissen ten laste van de Belgische staat en de OISZ worden behouden voor de jaren 2019 en 2020.

## **2.ENGAGEMENTS COMMUNS SPECIFIQUES ET SYNERGIES ENTRE IPSS**

A l'exception de ce qui est prévu ci-après, toutes les dispositions des chapitres communs du contrat d'administration 2016-2018 continuent à s'appliquer pour la période 2019-2020.

Dans la mesure du possible, toute référence aux années 2016 à 2018 doit se comprendre comme une référence logique aux années 2016 à 2020.

Les engagements découlant du contrat d'administration 2016-2018 et du présent avenant seront réalisés pour les années 2019 et 2020 pour autant que, à l'initiative du Gouvernement fédéral qui est constitué après les élections du 26 mai 2019, un nouveau contrat d'administration n'est pas établi conformément à la procédure prévue par l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale, en application de l'article 47 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions.

### **Synergies entre IPSS**

Les articles A+20 (Engagements concernant la politique du personnel (HRM)), A+21 (Engagements concernant la gestion informatique), A+22 (Engagements concernant la gestion logistique) et A+23 (Engagements en matière d'audit interne) sont remplacés par les articles suivants.

### ***Engagements concernant la politique du personnel (HRM)***

**Art. A+20.** Lors du contrat d'administration 2016-2018, les IPSS ont mené à bien les engagements suivants concernant la politique du personnel (HRM) : la création d'un Service central des salaires, la réalisation d'une étude d'impact et de faisabilité opérationnelle relative à l'organisation de la Sélection, du Recrutement, de la Formation et du Développement en shared services, le développement et l'utilisation d'un instrument de monitoring fédéral du risque de dépassement des crédits de personnel propre aux IPSS, l'élaboration d'une méthodologie de mesure du travail, l'implémentation des nouvelles méthodes de travail, l'organisation commune de sélections de recrutement et/ou de promotion, la prise d'initiatives communes en matière de formation et de développement, l'exécution d'une politique de diversité inclusive, le développement d'une stratégie commune en vue de l'accompagnement des collaborateurs dans leur carrière, en ce compris la réintégration, le développement d'une stratégie de

## **2.ALGEMEEN GEMEENSCHAPPELIJKE VERBINTENISSEN EN SYNERGIËN TUSSEN OISZ**

Met uitzondering van hetgeen hieronder is bepaald, blijven alle bepalingen van de gemeenschappelijke hoofdstukken van de bestuursovereenkomst 2016-2018 van toepassing voor de periode 2019-2020.

Voor zover mogelijk dient elke verwijzing naar de jaren 2016 tot 2018 te worden opgevat als een logische verwijzing naar de jaren 2016 tot 2020.

De verbintenissen die voortvloeien uit de bestuursovereenkomst 2016-2018 en dit aanhangsel zullen worden uitgevoerd voor de jaren 2019 en 2020 voor zover er, op initiatief van de federale regering die samengesteld wordt na de verkiezingen van 26 mei 2019, geen nieuwe bestuursovereenkomst tot stand komt overeenkomstig de procedure voorzien in het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid, met toepassing van artikel 47 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels.

### **Synergieën tussen OISZ**

De artikelen A+20 (Verbintenissen over het personeelsbeleid (HRM)), A+21 (Verbintenissen over het ICT-beheer), A+22 (Verbintenissen over het logistiek beheer) en A+23 (Verbintenissen over interne audit) worden vervangen door de volgende artikelen.

### ***Verbintenissen over het personeelsbeleid (HRM)***

**Art. A+20.** Bij de bestuursovereenkomst 2016-2018 hebben de OISZ de volgende verbintenissen met betrekking tot het personeelsbeleid (HRM) tot een goed einde gebracht: de oprichting van een centrale loondienst, de realisatie van een studie van impact en operationele haalbaarheid inzake de organisatie van de selectie, de aanwerving, de vorming en de ontwikkeling via shared services, de ontwikkeling en het gebruik van een federaal monitoringsysteem van het risico van overschrijding van de personeelskredieten eigen aan de OISZ, de uitwerking van een methodiek om het werk te meten, de implementatie van nieuwe werkmethodes, de gemeenschappelijke organisatie van wervings- en/of bevorderingsselecties, het nemen van gemeenschappelijke initiatieven inzake opleiding en ontwikkeling, de uitvoering van een inclusief diversiteitsbeleid, de ontwikkeling van een gemeenschappelijke strategie voor de begeleiding van de medewerkers tijdens hun loopbaan, met inbegrip

gestion des connaissances commune et l'utilisation de Crescendo.

Les IPSS s'engagent à poursuivre la mise en œuvre des engagements visés ci-après, dans la mesure du possible.

### **1. Moteur salarial**

Dans le cadre des synergies entre IPSS, un Service central des salaires (SCS) a été créé au sein de l'ONSS.

La tâche principale du SCS est de calculer les salaires de tous les membres du personnel de l'ensemble des institutions publiques de sécurité sociale sur la base d'un cadre réglementaire commun et d'effectuer toutes les déclarations sociales et fiscales (DMFA, Finprof, Belcotax) pour le compte des dites institutions.

Dans le cadre de sa mission principale, le SCS veillera à professionnaliser les services qu'il fournit, notamment en automatisant certaines tâches clé, soit le port en compte automatisé pour 2019 et l'intégration automatique des données des modules HR pour 2020, et en mettant à la disposition des utilisateurs un outil de gestion des connaissances.

Il s'emploiera également à transposer dans le cadre réglementaire commun toute nouvelle disposition réglementaire de la fonction publique fédérale, et ce, en concertation avec les institutions adhérentes.

Dans le cadre de sa mission de reporting, le SCS s'engage à développer et à mettre à disposition des institutions les rapports extraits du moteur salarial commun permettant de répondre aux différents monitorings.

Le SCS s'engage à optimiser les flux entre les outils RH existants et le moteur salarial commun et à les étendre aux institutions demandeuses.

Dans le cadre de la limitation des flux papier, le SCS met à disposition des membres du personnel des institutions participantes des fiches de salaire et fiscales en version électronique via l'utilisation de l'e-box citoyen. Les institutions s'engagent à en promouvoir l'activation et l'utilisation.

Le SCS permettra également à d'autres organismes fédéraux qui le souhaitent de faire appel à ses services.

van de re-integratie, de ontwikkeling van een gezamenlijke strategie voor het kennismanagement en het gebruik van Crescendo.

De OISZ verbinden zich ertoe om de uitvoering van de hierna bedoelde verbintenissen voort te zetten, in de mate van het mogelijke.

### **1. Loonmotor**

In het kader van de synergieën tussen OISZ werd binnen de RSZ een Centrale loondienst (CLD) opgericht.

De hoofdtak van de CLD bestaat erin de wedden van alle personeelsleden van het geheel van de openbare instellingen van sociale zekerheid op basis van een centraal reglementair kader te berekenen en alle fiscale en sociale aangiften (DMFA, Finprof, Belcotax) voor deze instellingen uit te voeren.

In het kader van zijn hoofdopdracht, zal de CLD zijn dienstlevering professionaliseren, onder andere door sommige kerntaken te automatiseren, de geautomatiseerde inrekeningbrenging in 2019 en de automatische integratie van de gegevens van de HR-modules in 2020, en een kennismanagementtool ter beschikking van de gebruikers te stellen.

De CLD zal er ook op toezien dat elke nieuwe regelgevende bepaling van het federaal openbaar ambt omgezet wordt in het gemeenschappelijk regelgevend kader, en dit in overleg met de deelnemende instellingen.

In het kader van zijn reportingopdracht, verbindt de CLD zich ertoe om de rapporteringen uit de gemeenschappelijke loonmotor te ontwikkelen en ter beschikking van de instellingen te stellen teneinde tegemoet te komen aan de verschillende types monitoring.

De CLD verbindt zich ertoe om de stromen tussen de bestaande HR-tools en de gemeenschappelijke loonmotor te optimaliseren en deze uit te breiden naar de instellingen die erom vragen.

In het kader van de beperking van de papierstromen stelt de CLD wedden- en fiscale fiches in een elektronische versie ter beschikking van de personeelsleden van de deelnemende instellingen, via het gebruik van de e-box Burger. De instellingen verbinden zich ertoe om de activering en het gebruik ervan aan te moedigen.

De federale instellingen die het wensen, kunnen ook een beroep doen op de dienstverlening van de CLD.

## 2. Mesure du travail

Dans le cadre des synergies entre IPSS, une méthodologie pour la mesure du travail a été élaborée. La Direction générale Recrutement et Développement du SPF BOSA a validé cette méthode qui est utilisée par les IPSS et proposée à d'autres services publics.

Les IPSS déterminent les besoins en personnel pour leurs services ou processus les plus importants sur la base de cette mesure du travail selon les principes établis en commun par le Collège.

Les IPSS s'engagent par ailleurs à élargir la méthodologie permettant d'établir un planning stratégique du personnel, en ligne avec la vision, la stratégie et le contexte de l'organisation.

## 3. New Way of Working

Les IPSS ont développé une offre de support commune (expertise, projets pilote et bonnes pratiques, formation, feuille de route, avis et accompagnement, intervision, outils, instruments de mesure, ...) pour soutenir le processus d'implémentation des nouvelles méthodes de travail (travail non lié à des horaires et à un lieu déterminé) en matière de people management, gestion du changement, développement organisationnel ; comme par exemple, la mise à disposition pour le supérieur hiérarchique et le collaborateur d'outils et d'informations, permettant de définir des objectifs de prestations, de soutenir le changement et la nouvelle organisation. Les IPSS s'engagent à faire appel à cette offre dans la préparation et l'exécution de leurs futurs projets NWoW.

Chaque IPSS s'engage à continuer à offrir à au moins 30 % de ses collaborateurs la possibilité de télétravailler, à domicile ou dans un bureau satellite.

## 4. Sélection & Recrutement

Pour autant que le cadre réglementaire le permette encore, le Collège des IPSS prendra, sur la base des plans de personnel distincts, des accords concernant des initiatives communes pour l'organisation de sélections de recrutement et/ou de promotion, conformément au contrat de collaboration conclu avec la Direction générale Recrutement et Développement du SPF BOSA. Les sélections de recrutement peuvent être organisées soit via recrutement externe, soit via mobilité fédérale, soit via promotion et soutiendront la politique de diversité du Gouvernement.

## 2. Werkmeting

In het kader van de synergieën tussen OISZ werd een methodologie voor de werkmetering ontwikkeld. De Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA heeft die methode gevalideerd. Ze wordt gebruikt door de OISZ en voorgesteld aan andere openbare diensten.

De OISZ bepalen de personeelsbehoeften voor hun belangrijkste diensten of processen op basis van een werkmetering volgens de principes die gemeenschappelijk door het College werden vastgelegd.

De OISZ engageren zich daarnaast om de methodologie uit te breiden tot strategische personeelsplanning, in lijn met de visie, strategie en context van de organisatie.

## 3. New Way of Working

De OISZ hebben een gemeenschappelijk ondersteuningsaanbod ontwikkeld (expertise, pilootprojecten en goede praktijken, opleiding, stappenplan, advies en begeleiding, intervisie, tools, meetinstrumenten,...) om de uitrol te begeleiden van de nieuwe werkmethodes (werk dat niet plaatsgebonden is of niet gebonden is aan bepaalde uurregelingen) in het kader van people management, change management en de uitbouw van de organisatie; we denken daarbij aan het ter beschikking stellen van tools en informatie, aan de hiërarchische meerdere en aan de medewerkers, die hen in staat moeten stellen om prestatiedoelstellingen vast te leggen en de verandering en de nieuwe organisatie te ondersteunen. De OISZ verbinden er zich toe om bij de voorbereiding en de uitvoering van hun toekomstige NWoW-projecten van dit aanbod gebruik te maken.

Elke OISZ verbindt zich ertoe om aan minstens 30 % van haar medewerkers de mogelijkheid te blijven bieden om te telewerken, thuis of in een satellietkantoor.

## 4. Selectie & Werving

Het College van OISZ zal jaarlijks, voor zover het regelgevend kader het nog toelaat, op basis van de afzonderlijke personeelsplannen, afspraken maken omtrent gemeenschappelijke initiatieven voor het organiseren van wervings- en/of bevorderingsselecties, overeenkomstig de samenwerkingsovereenkomst met de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA. De wervingsselecties kunnen hetzij via externe rekrutering, hetzij via federale mobiliteit, hetzij via bevordering georganiseerd worden en zullen het diversiteitsbeleid van de regering ondersteunen.

Une concertation systématique est assurée entre les IPSS et la Direction générale Recrutement et Développement du SPF BOSA dans tous les domaines des ressources humaines, ayant notamment pour objectif de déléguer aux IPSS les nouvelles missions dont la Direction générale Recrutement et Développement du SPF BOSA serait chargé, le cas échéant en recourant aux modifications réglementaires nécessaires ou à la conclusion de SLA, comme le prévoit ladite Convention de collaboration entre les IPSS et la Direction générale Recrutement et Développement du SPF BOSA. Le SLA avec la Direction générale Recrutement et Développement du SPF BOSA sera actualisé, notamment concernant la détermination des besoins récurrents (processus ongoing) et la certification des collaborateurs.

L'étude d'impact et de faisabilité opérationnelle sur l'évolution des services de soutien HR en matière de sélection, de recrutement, de formation et de développement vers des shared services a démontré que la synergie devait davantage être structurée et renforcée autour du réseau existant.

Les IPSS s'engagent à conclure entre elles une convention fixant les contours de la collaboration et prévoyant notamment une mise à disposition de certifiés et une participation active aux missions de sélection.

Le Collège des IPSS s'attachera avec le Collège des Présidents des SPF et des OIP à promouvoir et à encourager l'attractivité de l'emploi dans la fonction publique. À cette fin, une stratégie sera développée qui mettra l'accent sur les atouts spécifiques de la fonction publique et utilisera des techniques de communication pertinentes. Cette stratégie sera soumise à l'Etat fédéral.

Un groupe de travail, composé des IPSS et des acteurs concernés (SPF, Medex, ...), sera mis en place pour évaluer le statut et l'attractivité des professions médicales au sein de la fonction publique, pour déterminer les compétences nécessaires pour faire face aux défis de la réintégration et pour formuler dans ces domaines toutes les propositions appropriées.

Er wordt systematisch overleg gepleegd tussen de OISZ en de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA op alle gebieden van het personeelsbeheer, namelijk om de nieuwe taken waarmee de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA zou belast worden over te dragen aan de OISZ, in voorkomend geval door de nodige reglementaire aanpassingen aan te brengen of door SLA's te sluiten, zoals voorzien bij voormelde samenwerkingsovereenkomst tussen de OISZ en de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA. De SLA met de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA zal geactualiseerd worden, voornamelijk met betrekking tot de bepaling van de recurrende noden (ongoing process) en de certificatie van de medewerkers.

De studie van impact en operationele haalbaarheid met betrekking tot de evolutie van de HR-ondersteuningsdiensten op het vlak van selectie, aanwerving, vorming en ontwikkeling naar shared services, heeft aangetoond dat de synergie meer moet worden gestructureerd en versterkt rond het bestaande netwerk.

Alle OISZ verbinden zich ertoe om onderling een overeenkomst te sluiten om de krijtlijnen van de samenwerking te bepalen en om de terbeschikkingstelling van gecertificeerde personen en de actieve deelname aan de selectieopdrachten te voorzien.

Het College OISZ zal samen met het College van Voorzitters van de FOD's en van de ION's inzetten op het bevorderen en aanmoedigen van de attractiviteit van tewerkstelling bij het openbaar ambt. Hiertoe zal een strategie worden ontwikkeld die gericht is op de specifieke troeven van het openbare ambt en die gebruik maakt van relevante communicatietechnieken. Deze strategie zal worden voorgelegd aan de federale Staat.

Een werkgroep, samengesteld uit de OISZ en de betrokken actoren (FOD, Medex, ...), zal worden opgericht om de status en de aantrekkelijkheid van de medische beroepen in de overheidsdienst te evalueren, om de competenties te bepalen die nodig zijn om de uitdagingen van de re-integratie aan te gaan en om op deze gebieden alle passende voorstellen te formuleren.

## 5. Formation & Développement

Chaque année, le Collège des IPSS rassemblera et répartira les formations existantes dans les institutions distinctes pouvant être proposées en synergie aux collaborateurs des différentes IPSS.

Chaque année, le Collège des IPSS prendra, sur la base des plans de formation des différentes IPSS, des accords concernant de nouvelles initiatives communes en matière de formation et de développement de leurs collaborateurs.

Les IPSS collaboreront avec la DG R&D du SPF BOSA pour actualiser de manière continue le module e-learning existant pour tenir compte des évolutions organisationnelles et réglementaires.

## 6. Diversité

Les IPSS doivent mener une politique de diversité inclusive destinée à représenter la société dans la composition de leur personnel :

- en mettant en œuvre des actions positives vis-à-vis des personnes avec un handicap en leur offrant l'accès aux bâtiments, l'adaptation des postes de travail et en consultant la liste spécifique de la réserve de recrutement distincte de la Direction générale Recrutement et Développement du SPF BOSA;
- en évitant que le genre puisse jouer un quelconque rôle dans la rémunération, la promotion ou le recrutement;
- mais aussi en visant la suppression des inégalités dans l'accès à l'emploi entre les Belges, selon qu'ils soient d'origine belge ou issus de l'immigration.

Pour ce faire, les IPSS s'engagent notamment à poursuivre les efforts déjà entrepris précédemment afin de tendre vers :

- un taux d'emploi de 3% de personnes reconnues comme personnes avec un handicap en consultant de manière systématique la liste spécifique de la réserve de recrutement distincte de la Direction générale Recrutement et Développement du SPF BOSA. A ce niveau, il pourra aussi être tenu compte des marchés publics attribués à des organisations travaillant avec des personnes avec un handicap;
- une représentativité d'un tiers du genre sous représenté dans les fonctions de niveau A3 jusqu'au A5 (ou assimilés). Les IPSS dans lesquelles cette représentativité n'est pas atteinte dans l'occupation de fonctions d'un niveau A3 jusqu'à A5 prendront les actions

## 5. Opleiding & Ontwikkeling

Jaarlijks zal het College van OISZ de, in de afzonderlijke instellingen, bestaande opleidingen die in synergie kunnen aangeboden worden aan de medewerkers van de verschillende OISZ, bundelen en delen.

Het College van OISZ zal jaarlijks op basis van de opleidingsplannen van de verschillende OISZ, afspraken maken omtrent nieuwe gemeenschappelijke initiatieven met betrekking tot opleiding en ontwikkeling van hun medewerkers.

De OISZ zullen samenwerken met de DG R&O van de FOD BOSA om de bestaande e-learning module up-to-date te houden in functie van de organisatorische en reglementaire evoluties.

## 6. Diversiteit

De OISZ moeten een inclusief diversiteitsbeleid voeren om ervoor te zorgen dat de maatschappij in hun personeel wordt vertegenwoordigd:

- door positieve acties door te voeren voor personen met een handicap door ervoor te zorgen dat ze toegang tot de gebouwen hebben, door de werkposten aan te passen en door de specifieke lijst van de aparte wervingsreserve van de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA te raadplegen;
- door te vermijden dat gender een rol kan spelen bij het loon, bevorderingen of aanwervingen;
- door ook ongelijkheden weg te werken op het vlak van toegang tot werk tussen de Belgen op basis van een Belgische herkomst of een immigratieachtergrond.

Daartoe verbinden de OISZ zich meer bepaald tot het voortzetten van de al eerder ondernomen acties om te streven naar:

- een tewerkstellingsgraad van 3% personen die erkend zijn als personen met een handicap, door het systematisch raadplegen van de specifieke lijst van de aparte wervingsreserve van de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA. Daarbij kan ook rekening gehouden worden met de overheidsopdrachten die worden gegund aan instellingen die met personen met een handicap werken;
- en een vertegenwoordiging van één derde van het ondervertegenwoordigde gender in A3- tot A5-functies (of gelijkgestelden). De OISZ waar deze vertegenwoordiging niet bereikt wordt in de bezetting van functies van een niveau van A3 tot A5 zullen de nodige



nécessaires pour créer un meilleur équilibre des genres.

Le Collège s'engage également à participer aux groupes de travail instaurés par le groupe de pilotage fédéral en matière de diversité.

Les IPSS s'engagent enfin à participer aux activités de sensibilisation dans le cadre de la journée fédérale de la diversité.

## **7. Bien-être au travail**

### ***7.1. Accompagnement sur le lieu de travail***

En vue d'une carrière durable à travers les différentes phases de la vie et afin de pouvoir s'adapter dans un environnement de travail en constante mutation, chaque collaborateur des IPSS doit pouvoir faire appel à un soutien qui lui permet :

- D'avoir une bonne vision de ses compétences et talents
- De pouvoir assumer aisément de nouveaux rôles / nouvelles fonctions
- De pouvoir utiliser pleinement ses compétences et déployer ses talents

À cette fin, les IPSS déploieront une banque de données commune avec :

- Des instruments RH, pouvant être utilisés dans un cadre professionnel, comprenant un accompagnement de carrière, une offre de feedback X° accompagné, une politique active de mobilité interne et des possibilités de teamcrafting.
- Des accompagnateurs professionnels des différentes IPSS qui pourront être mis à disposition mutuellement.  
Pour les formations de ces accompagnateurs, des initiatives communes seront prises.

### ***7.2. Politique intégrée de prévention des risques psycho-sociaux***

Les IPSS entendent mener une politique intégrée de prévention des risques psycho-sociaux.

Pour ce faire, elles vont mesurer l'état de la prévention des risques psycho-sociaux au sein de chaque organisme (mesure T0).

Cette évaluation de la maturité de l'organisation est faite sur base de critères objectivables au moyen d'un outil.

Elle pourra se faire sur base de l'outil d'Empreva, avec sa collaboration et permettra d'objectiver les besoins en matière de prévention primaire de chaque IPSS sur le moyen et long terme. Des échanges de bonnes

acties nemen om een beter genderevenwicht tot stand te brengen.

Het College verbindt zich ook tot het deelnemen aan de werkgroepen die door de federale stuurgroep inzake diversiteit werden opgericht.

De OISZ verbinden zich ten slotte tot het deelnemen aan de sensibiliseringsacties in het kader van de Federale Dag van de Diversiteit.

## **7. Welzijn op het werk**

### ***7.1. Begeleiding op de werkvloer***

Met het oog op een duurzame loopbaan over de verschillende levensfasen heen en om inzetbaar te blijven in een sterk veranderende werkomgeving, moet elke medewerker van de OISZ beroep kunnen doen op een ondersteuning die het hem mogelijk maakt om:

- Een goed zicht te krijgen op zijn competenties en talenten
- Vlot nieuwe rollen/functionies op te nemen
- Ten volle zijn competenties te gebruiken en zijn talenten te ontwikkelen.

Daartoe zullen de OISZ een gezamenlijke databank ontwikkelen met:

- HR-instrumenten die binnen een professioneel kader gebruikt zullen worden, omvattende een loopbaanbegeleiding, een begeleide X° feedback, een actief intern mobiliteitsbeleid en mogelijkheden voor teamcrafting.
- Professionele begeleiders van de verschillende OISZ die onderling kunnen ingezet worden  
Voor de opleiding van deze begeleiders worden gezamenlijke initiatieven genomen

### ***7.2. Geïntegreerd beleid voor de preventie van de psychosociale risico's***

De OISZ zijn van plan om een geïntegreerd beleid te voeren voor de preventie van de psychosociale risico's.

Om dit te doen, zullen ze de stand van de preventie van de psychosociale risico's binnen elke organisatie meten (maatregel T0).

Deze beoordeling van de maturiteit van de organisatie gebeurt op basis van geobjectiverde criteria aan de hand van een tool.

Ze zal kunnen worden uitgevoerd op basis van de tool van Empreva, met zijn medewerking en ze zal het mogelijk maken om de behoeften inzake primaire preventie van elke OISZ op de middellange en lange termijn te objectiveren. Uitwisselingen van goede

pratiques et des collaborations entre IPSS pourront être mis en place.

Cette mesure du T0 permettra également d'objectiver l'évolution au cours du contrat d'administration.

Simultanément, une collecte de données sera réalisée en collaboration avec Medex au sein des IPSS avant de déterminer une série de paramètres :

- Durée moyenne des incapacités de travail,
- Taux actuel de retour à l'emploi,
- Initiatives actuelles en matière de retour à l'emploi.

Les IPSS veulent développer en collaboration avec la Direction générale Humanisation du travail du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale et la Direction générale Recrutement et Développement du SPF BOSA un projet pilote de prévention secondaire des troubles psychosociaux en relation avec le travail et proposer ainsi un trajet d'accompagnement selon le schéma et les conditions prévues par Fedris, vu que les crédits nécessaires leur ont été attribués. Un intervenant burn-out spécialement dédié aux IPSS sera chargé de la coordination du projet.

### ***7.3. Réintégration après une absence de longue durée***

Dans le cadre de leur politique intégrée en matière de risques psycho-sociaux, les IPSS entendent mettre en place les conditions optimales de réintégration après une absence de longue durée en collaboration avec l'ensemble des intervenants. La mise en place d'une approche coordonnée et globale va dans ce sens et concerne toutes les absences pour maladie de longue durée.

Les IPSS développeront pour janvier 2020 une méthodologie commune de réintégration en collaboration avec la Direction générale Recrutement et Développement du SPF BOSA et procéderont à une analyse de faisabilité de l'application en synergie des pratiques de disability management telles qu'elles sont encouragées par l'INAMI au travers de sa formation de disability managers.

Cette analyse se fera en concertation avec l'ensemble des acteurs.

## **8. Gestion des connaissances**

Dans le cadre des synergies entre IPSS, une stratégie de gestion des connaissances commune a été élaborée, axée sur l'accès aux connaissances en vue de l'exécution du travail, sur le partage de ces

praktijken en samenwerkingen tussen OISZ zullen gerealiseerd kunnen worden.

Deze maatregel van de T0 zal het ook mogelijk maken om de evolutie tijdens de duur van de bestuursovereenkomst te objectiveren.

Gelijktijdig zal in samenwerking met Medex een gegevensinzameling worden uitgevoerd binnen de OISZ voordat een reeks parameters zal worden bepaald:

- Gemiddelde duur van de arbeidsongeschiktheid,
- Huidige graad van terugkeer naar het werk,
- Huidige initiatieven inzake terugkeer naar het werk.

De OISZ willen in samenwerking met de Algemene Directie Humanisering van de Arbeid van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg en de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA een pilootproject ontwikkelen voor de secundaire preventie van psychosociale stoornissen gerelateerd aan het werk en aldus een begeleidingstraject voorstellen volgens het schema en de voorwaarden die zijn voorzien door Fedris, aangezien hun de nodige kredieten werden toegekend. Een burn-out-medewerker, speciaal voor de OISZ aangesteld, zal belast worden met de coördinatie van het project.

### ***7.3. Re-integratie na een lange afwezigheid***

In het kader van hun geïntegreerd beleid inzake psychosociale risico's zijn de OISZ van plan om optimale voorwaarden te creëren voor re-integratie na een lange afwezigheid, in samenwerking met alle belanghebbenden. De implementatie van een gecoördineerde en globale aanpak gaat in deze richting en heeft betrekking op alle afwezigheden wegens langdurige ziekte.

De OISZ zullen tegen januari 2020 in samenwerking met de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA een gemeenschappelijke reïntegratiemethodologie ontwikkelen en overgaan tot het analyseren van de haalbaarheid van de toepassing in synergie van de praktijken van disability management, zoals ze worden aangemoedigd door het RIZIV tijdens diens opleiding voor disability managers.

Deze analyse zal gebeuren in overleg met alle actoren.

## **8. Kennismanagement**

In het kader van de synergieën tussen OISZ werd een gemeenschappelijke strategie voor het kennisbeheer uitgewerkt, die toegespitst is op de toegang tot de kennis voor de uitvoering van het werk, op het delen

connaissances au sein de l'IPSS et entre IPSS et sur la conservation de ces connaissances et fondée sur le partage entre les IPSS des bonnes pratiques en la matière.

Ce faisant, l'expertise présente peut être utilisée de manière optimale, et le risque de pertes de connaissances par le flux des départs se voit limité, en particulier en ce qui concerne les fonctions critiques, soit les fonctions relevant d'un champ d'expertise nécessaire au bon fonctionnement de l'organisme.

Les IPSS s'inscrivent dans cette stratégie commune de gestion des connaissances.

Chaque IPSS détermine ses actions prioritaires en se basant sur les bonnes pratiques et projets repris dans l'instrument. Le teamsite "Stratégie KM" continuera à soutenir les échanges d'expériences. En fonction de la demande, le groupe de projet organisera des initiatives communes.

Les IPSS travaillent, le cas échéant, également avec le SPF Sécurité sociale, en particulier en ce qui concerne l'acquisition de connaissances sur les questions transversales, sectorielles et systémiques.

## **10. Cycles d'évaluation et cadre commun de compétences**

Les IPSS s'engagent à :

- Réaliser un reporting annuel commun aux IPSS du taux de réalisation des cycles d'évaluation de l'année précédente sur base d'une méthodologie commune ;
- Répertoire et mettre en commun les outils développés au sein de chaque IPSS pour accompagner, soutenir et faire vivre les cycles d'évaluation (manuels de référence, guides pratiques, FAQ, workshops...) et à partir de là, évaluer l'opportunité de développer des outils au niveau des IPSS sur des thématiques récurrentes ;
- Envisager un cadre commun à toutes les IPSS de compétences techniques et leurs indicateurs de mesures pour les fonctions de support (RH, ICT, Facility), transversales (juridiques et de contrôle), et liées à des rôles spécifiques (dirigeant, chef de projet, expert). Ces compétences pourront être transposées dans chaque IPSS dans leurs descriptions de fonction respectives en concertation avec la Direction générale Recrutement et Développement du SPF BOSA dans un objectif d'alignement avec les nouvelles familles de fonction. A terme, les IPSS pourraient ainsi disposer d'un dictionnaire (référentiel) de compétences techniques et leurs indicateurs de mesures communs à toutes les IPSS.

van deze kennis binnen de OISZ en tussen de OISZ onderling en op het behoud van die kennis en die gebaseerd is op het delen van de goede praktijken dienaangaande tussen de OISZ.

Hierdoor kan de aanwezige expertise optimaal gebruikt worden, en wordt het risico op kennisverlies door uitstroom beperkt, in het bijzonder wat betreft de kritieke functies, zijnde de functies binnen een deskundigheidsgebied dat nodig is voor de goede werking van de organisatie.

De OISZ sluiten zich aan bij deze gemeenschappelijke strategie inzake kennismanagement.

Elke OISZ bepaalt zijn prioritaire acties door zich te baseren op de goede praktijken en projecten die in het instrument opgenomen zijn. De teamsite "strategie KM" zal de uitwisselingen van ervaringen blijven ondersteunen. In functie van de vraag daartoe zal de projectgroep gemeenschappelijke initiatieven organiseren.

De OISZ werken, waar gepast, ook samen met de FOD Sociale Zekerheid in het bijzonder wat betreft kennisopbouw inzake transversale, tak- en stelseloverschrijdende materies.

## **9. Evaluatiecycli en gemeenschappelijk competentiekader**

De OISZ verbinden zich:

- Een jaarlijkse rapportering realiseren die gemeenschappelijk is voor alle OISZ betreffende de gerealiseerde evaluatiecycli van het voorbije jaar, gebaseerd op een gemeenschappelijke methodologie,
- Het oplijsten en bundelen van de reeds ontwikkelde tools binnen elke OISZ ter begeleiding, ondersteuning en het doen leven van de evaluatiecycli (handleidingen, praktische leidraden, FAQ, workshops,...) en van daaruit de mogelijkheid evalueren om tools te ontwikkelen op het niveau van de OISZ op vlak van terugkerende thema's,
- Een gemeenschappelijk kader te overwegen voor de technische competenties en hun indicatoren voor alle OISZ. Dit voor de ondersteuningsfuncties (HR, ICT, Logistiek), transversale functies (juridische en controle functies) en functies verbonden aan specifieke rollen (leidinggevende, projectleider, expert). Deze competenties kunnen gebruikt worden in de respectieve functiebeschrijvingen van de OISZ, in overleg met de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA, met het oog op een afstemming op de nieuwe functiefamilies. Op termijn kunnen de OISZ ook gebruik maken van een (referentie) woordenboek van de technische

L'Etat s'engage à soutenir et à rendre possible les actions précitées des IPSS et à effectuer pour la fin du contrat d'administration les adaptations nécessaires concernant la convivialité de l'utilisation du software de gestion des cycles d'évaluation après analyse du système sur la base du feedback des IPSS et des autres institutions publiques.

### *Engagements concernant la gestion informatique*

#### **Art. A+21.**

#### **1. Virtualisation, G-Cloud et réutilisation des composants métier**

Les IPSS organisent au sein de Smals un suivi technologique conjoint concernant les nouvelles technologies ICT, dont l'utilisation peut apporter des avantages en termes d'effectivité ou d'efficience, et déploient autant que possible des technologies pertinentes.

Le projet G-Cloud est un projet commun entre les services publics fédéraux qui ambitionne une réduction du coût informatique global grâce au partage de l'infrastructure et des services.

Le projet G-Cloud a été découpé en plusieurs étapes permettant de faire évoluer progressivement l'intégration des infrastructures et services informatiques :

a) Le premier trajet consiste en la réduction du nombre de centres de calcul et l'évolution vers une infrastructure IT commune.

b) Le deuxième trajet (IaaS et STaaS) consiste à mettre à disposition des instances des capacités de processing (serveurs et machines virtuelles) et des capacités de stockage afin qu'elles puissent y déployer leur propre logiciel d'applications. Cette mise à disposition se fait sous forme de services.

c) Le troisième trajet (SaaS) est la multiplication et la standardisation des services offerts pour répondre à un maximum des besoins non spécifiques des différents services publics.

Les institutions publiques de sécurité sociale s'engagent à poursuivre la réduction des coûts d'infrastructure ICT via les initiatives de virtualisation des serveurs, qui constituent une étape nécessaire pour l'intégration dans une plateforme fédérale commune (G-Cloud).

competenties en hun indicatoren die gemeenschappelijk zijn binnen de OISZ.

De Staat verbindt er zich toe om de hogervermelde acties van de OISZ te ondersteunen en mogelijk te maken en om tegen het einde van de bestuursovereenkomst de nodige aanpassingen uit te voeren inzake de gebruiksvriendelijkheid van de software voor het beheer van de evaluatiecycli, na analyse van het systeem op basis van feedback van de OISZ en andere overheidsinstellingen.

### *Verbintenissen over het ICT-beheer*

#### **Art. A+21.**

#### **1. Virtualisatie, G-Cloud en hergebruik van businesscomponenten**

De OISZ organiseren binnen de Smals een gemeenschappelijke technology watch omtrent nieuwe ICT-technologieën waarvan het gebruik effectiviteits- of efficiëntievoordelen kan opleveren, en zetten relevante technologieën zoveel als mogelijk in.

Het project G-Cloud is een gemeenschappelijk project tussen de federale overheidsdiensten met als doel om de globale informaticakosten terug te schroeven via het delen van infrastructuur en diensten.

Het project G-Cloud werd opgesplitst in verschillende fasen om de integratie van de informaticastructuur en -diensten geleidelijk te laten evolueren:

a) Het eerste traject bestaat uit de vermindering van het aantal rekencentra en de omschakeling naar een gemeenschappelijke ICT-infrastructure.

b) Het tweede traject (IaaS en STaaS) bestaat in het ter beschikking stellen van processingmogelijkheden (virtuele servers en machines) en opslagmogelijkheden aan de instanties zodanig dat ze hun eigen toepassingssoftware kunnen uitrollen. Deze terbeschikkingstelling gebeurt in de vorm van diensten.

c) Het derde traject (SaaS) bestaat uit de vermeerdering en de standaardisering van de diensten die worden aangeboden om in te spelen op een maximum aantal niet-specifieke behoeften van de verschillende overheidsdiensten.

De openbare instellingen van sociale zekerheid verbinden zich ertoe om de ICT-infrastructurekosten verder te doen dalen via de virtualisatie van de servers, hetgeen een noodzakelijke stap is voor de integratie in een gemeenschappelijk federaal platform (G-Cloud).

L'IPSS sera un acteur dans ce projet et veillera à ce que son système informatique et ses services réseau soient déployés autant que possible dans une infrastructure commune, ouverte et sécurisée.

Les institutions publiques de sécurité sociale planifieront l'évolution de leur informatique en s'alignant sur l'existence des différents composants de cette plateforme commune.

Chaque institution publique de sécurité sociale rédige une roadmap indiquant quelle sera son utilisation du G-Cloud et des services, selon le principe du « comply or explain », et actualise annuellement cette roadmap.

En cas de discussion, une solution sera cherchée en concertation commune.

Les IPSS continueront à s'appuyer sur la collaboration dans le cadre du G-Cloud pour réutiliser autant que possible les sous-composants et services dans le développement des applications ICT et ainsi réduire les coûts en évitant le développement multiple des composants et services. Cela, indépendamment du fait que le développement de l'application soit effectué par le propre département informatique, par Smals ou par des sous-traitants. À cette fin, un centre de compétences est en cours de développement au sein de Smals pour intégrer et soutenir au maximum la réutilisation des composants et services métier. Concrètement,

- a) un catalogue électronique sera disponible pour les sous-composants et services réutilisables, qui est alimenté par toutes les IPSS et Smals,
- b) des processus, des outils et des KPI seront mis en place pour promouvoir, identifier, enregistrer, implémenter, suivre et mesurer la réutilisation tout au long du cycle de vie du projet,
- c) des réseaux humains seront maintenus à tous les niveaux (managers, directeurs ICT, gestionnaires de services, analystes métiers, architectes) afin de maintenir une vision maximale du potentiel de réutilisation et de promouvoir la réutilisation effective,
- d) il sera évolué vers une culture au sein des IPSS et de Smals pour fabriquer des produits réutilisables et adopter la réutilisation,
- e) il sera imposé aux sous-traitants dans les cahiers des charges de s'engager à réutiliser à tout moment,

De OISZ is één van de actoren van dit project en zal erop toezien dat zijn informaticasysteem en netwerkdiensten zoveel mogelijk binnen een gemeenschappelijke, open en beveiligde infrastructuur geïmplementeerd worden.

De openbare instellingen van sociale zekerheid zullen de evolutie van hun informatica inplannen en afstemmen op de aanwezigheid van de verschillende componenten van dit gemeenschappelijk platform.

Elke openbare instelling van sociale zekerheid stelt een roadmap op waarin gepreciseerd wordt hoe de G-Cloud en de diensten gebruikt zullen worden, volgens het principe van "comply or explain", en actualiseert jaarlijks deze roadmap.

In geval van discussie zal in gezamenlijk overleg naar een oplossing gezocht worden.

De OISZ zullen verder bouwen op de samenwerking in het kader van de G-Cloud om bij de ontwikkeling van ICT-toepassingen zoveel mogelijk hergebruik te maken van deelcomponenten en –diensten en daardoor kosten te besparen door de meervoudige ontwikkeling van componenten en diensten te vermijden. Dit ongeacht of de toepassingsontwikkeling geschiedt door de eigen ICT-afdeling, door Smals of door onderaannemers. Daartoe wordt een competentiecentrum uitgebouwd binnen Smals om het hergebruik van businesscomponenten en –diensten maximaal in te burgeren en te ondersteunen. Concreet

- a) zal een elektronisch catalogoog ter beschikking zijn van de herbruikbare deelcomponenten en –diensten, die wordt gevoed door alle OISZ en Smals.
- b) zullen processen, tools en KPI's worden opgezet om hergebruik te bevorderen, te identificeren, te registeren, te implementeren, op te volgen en te meten doorheen de project lifecycle.
- c) zullen menselijke netwerken onderhouden worden op alle niveaus (managers, ICT-directeurs, service managers, business analisten, architecten) om een maximaal zicht te houden op het hergebruik-potentieel en het daadwerkelijk hergebruik te bevorderen.
- d) zal worden geëvolueerd naar een cultuur binnen de OISZ en Smals om herbruikbare producten te maken en hergebruik te omarmen.
- e) zal in lastenboeken aan onderaannemers opgelegd worden om zich te engageren om te allen tijde hergebruik na te streven.

f) le cas échéant, des propositions d'harmonisation réglementaires seront élaborées pour permettre la réutilisation.

Dans le but de créer un maximum de synergies et de réduire les coûts IT, l'Etat fédéral s'engage à promouvoir également auprès de la fonction publique administrative fédérale le principe de mutualisation et de réutilisation des services et sous-composants, partout où des services et composants communs ou réutilisables peuvent être valorisés.

Il revient toutefois à l'institution et son comité de gestion de déterminer les règles de son business et d'être responsable des conséquences financières. Il doit également y avoir des garanties suffisantes qu'une institution peut déterminer ses propres priorités business.

## **2. Développement en commun des achats ICT et de la gestion ICT**

Pour toutes les extensions ou renouvellements de leurs solutions informatiques, les IPSS feront autant que possible appel aux différents services offerts par le G-Cloud et aux contrats-cadres rédigés sous la coordination du G-Cloud. Les IPSS organisent dans le cadre de l'initiative G-Cloud un achat commun de moyens et services ICT via contrats-cadres pour obtenir des conditions d'achat les plus favorables possibles.

Les institutions publiques de sécurité sociale et les services public fédéraux s'allieront pour négocier ensemble avec les principaux fournisseurs de matériel et logiciel afin d'obtenir les meilleures conditions et tarifs pour toutes les administrations fédérales.

A cette fin, les IPSS s'engagent à passer, le cas échéant via Smals, les différents marchés en matière ICT en tant que centrale d'achat pour que chaque IPSS puisse bénéficier des avancées des autres IPSS et ainsi faire évoluer leur infrastructure et applications ICT de manière commune. Les IPSS s'engagent à faire prioritairement appel à des marchés déjà existants.

## **3. Gestion électronique de documents et gestion électronique du workflow**

Une communication électronique courante et fiable des pouvoirs publics aux citoyens et aux entreprises est un pilier important de la transformation digitale. Les institutions publiques peuvent, via l'eBox, échanger des messages de manière électronique avec des personnes physiques, des entreprises et d'autres institutions publiques.

f) zullen, waar aangewezen, voorstellen tot harmonisatie van regelgeving worden uitgewerkt om hergebruik mogelijk te maken.

Om maximaal synergieën te creëren en de IT-kosten te verminderen verbindt de federale staat zich ertoe om bij het federaal administratief openbaar ambt het principe van mutualisering en hergebruik van diensten en deelcomponenten aan te moedigen, overal waar gemeenschappelijke of herbruikbare diensten en componenten gevaloriseerd kunnen worden.

Het blijft wel aan de instelling en zijn beheerscomité om de regels van zijn business te bepalen en in te staan voor de financiële consequenties. Er moeten ook voldoende garanties zijn dat een instelling zijn eigen businessprioriteiten kan bepalen.

## **2. Gemeenschappelijke ontwikkeling van de ICT-aankopen en het ICT-beheer**

Voor alle uitbreidingen of hernieuwingen van hun informaticaoplossingen doen de OISZ zoveel mogelijk een beroep op de verschillende diensten van de G-Cloud en de raamovereenkomsten uitgeschreven onder coördinatie van de G-Cloud. De OISZ organiseren binnen het kader van het G-Cloud-initiatief een gemeenschappelijke aanschaf van ICT-middelen en -diensten via raamovereenkomsten om zo gunstig mogelijke aanschafvoorwaarden te bekomen.

De openbare instellingen van sociale zekerheid en de federale overheidsdiensten zullen samen onderhandelen met de belangrijkste hardware- en softwareleveranciers teneinde de beste voorwaarden en prijzen te verkrijgen voor alle federale administraties.

Daartoe verbinden de OISZ er zich toe om de verschillende opdrachten inzake ICT, eventueel via Smals, te gunnen in de hoedanigheid van aankoopcentrale opdat elke OISZ zou kunnen genieten van de vooruitgang van de andere OISZ en zo hun infrastructuur en ICT-toepassingen gemeenschappelijk zouden kunnen laten evolueren. De OISZ verbinden er zich toe om prioritair een beroep te doen op reeds bestaande opdrachten.

## **3. Elektronisch documentbeheer en elektronisch beheer van de workflow**

Een vlotte betrouwbare elektronische communicatie van de overheid met burgers en ondernemingen is een belangrijke pijler voor digitale transformatie. Via de eBox kunnen overheidsinstanties op een elektronische manier berichten uitwisselen met natuurlijke personen, ondernemingen en andere overheidsinstanties.

L'eBox pour citoyens est présenté par le service public fédéral compétent pour l'agenda numérique et constitue un service permettant aux utilisateurs d'échanger des messages électroniques avec des personnes physiques. Ces personnes physiques peuvent opter pour la communication électronique via l'eBox avec toutes les institutions publiques qui y sont connectées. L'eBox pour entreprises est mis à disposition par l'Office national de Sécurité sociale et constitue un service permettant aux utilisateurs d'échanger des messages électroniques avec les titulaires d'un numéro d'entreprise. Ces derniers peuvent, au besoin, se voir imposer l'utilisation de l'eBox par une réglementation sectorielle spécifique.

Les IPSS s'engagent, pendant la durée de ce contrat d'administration, à entreprendre les étapes nécessaires pour faire en sorte que la communication électronique avec le citoyen et les entreprises devienne la norme. Pour cela, un plan par étapes est établi sous la conduite du Collège des Administrateurs généraux des Institutions publiques de Sécurité sociale pour le déploiement de l'eBox dans chaque IPSS. L'exécution de ce plan par étapes fera l'objet d'un suivi régulier par le Collège et chaque institution fera rapport à ce sujet lors du suivi habituel de la réalisation du Contrat d'administration et au Ministre de l'Agenda numérique.

### ***Engagements concernant la gestion logistique***

#### **Art. A+22.**

#### **§ 1<sup>er</sup>. Marchés publics**

Les IPSS s'engagent à appliquer, pour leurs différents marchés de fournitures et de services, en tant que participants passifs (en signant le cas échéant des documents d'adhésion), l'arrêté royal du 22 décembre 2017 relatif aux marchés publics fédéraux centralisés dans le cadre de la politique fédérale d'achats.

A titre subsidiaire chaque fois qu'un nouveau marché public pour fournitures ou services sera lancé, les IPSS examineront s'il pourra être procédé par une centrale d'achats et si un marché conjoint peut être exécuté.

Les IPSS s'inscrivent dans les objectifs de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, c'est-à-dire créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique, l'accès facilité des petites et moyennes entreprises aux marchés publics, la poursuite de la digitalisation, les buts sociaux, etc.

De eBox voor burgers wordt aangeboden door de federale overheidsdienst bevoegd voor digitale agenda en is een dienst die gebruikers toelaat om elektronische berichten uit te wisselen met natuurlijke personen. Deze natuurlijke personen kunnen kiezen voor elektronische communicatie via eBox met alle overheidsinstanties die aangesloten zijn. De eBox voor ondernemingen wordt aangeboden door de Rijksdienst voor sociale zekerheid en is een dienst die gebruikers toelaat om elektronische berichten uit te wisselen met houders van een ondernemingsnummer. Deze houders van een ondernemingsnummer kunnen desgevallend door specifieke sectorale regelgeving opgelegd worden om de eBox te gebruiken.

De OISZ engageren zich om tijdens de duur van deze Bestuursvereenkomst de nodige stappen te ondernemen om er voor te zorgen dat de elektronische communicatie met de burger en de ondernemingen de standaard wordt. Hiertoe wordt onder leiding van het College van Administrateurs-generaal van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid een stappenplan opgesteld voor de uitrol van de eBox binnen elke OISZ. De uitvoering van dit stappenplan zal op regelmatige basis opgevolgd worden door het College en elke instelling zal hierover rapporteren bij de gebruikelijke opvolging van de realisatie van de Bestuursvereenkomst en aan de Minister van Digitale Agenda.

### ***Verbindenissen over het logistiek beheer***

#### **Art. A+22.**

#### **§ 1. Overheidsopdrachten**

De OISZ verbinden zich ertoe als passieve deelnemers om voor hun verschillende aankopen van leveringen en diensten (door in voorkomend geval toetredingsdocumenten te ondertekenen), het koninklijk besluit van 22 december 2017 betreffende gecentraliseerde federale overheidsopdrachten in het kader van het federale aankoopbeleid toe te passen.

In subsidiaire orde wanneer een nieuwe overheidsopdracht voor leveringen of diensten wordt gelanceerd, zullen de OISZ onderzoeken of dit kan door gebruik te maken van het model van aankoopcentrale of een gezamenlijke opdracht kan worden uitgevoerd.

De OISZ onderschrijven de doelstellingen van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten, namelijk het creëren van een competitieve, duurzame en evenwichtige markt voor goederen en diensten in België, het verhogen van de toegankelijkheid van kleine en middelgrote ondernemingen tot overheidsopdrachten, de verdere digitalisering, bereiken van maatschappelijke doelen, enz.

## § 2. Gestion immobilière / Shared Services en lien avec la logistique

Le cadastre existant du patrimoine immobilier de l'ensemble des IPSS sera tenu à jour ; une plate-forme électronique conviviale et adéquate sera mise en place, permettant d'y introduire des données plus étendues, de manière à optimiser la gestion du parc immobilier.

Chaque demande de location, d'achat, de vente et de profonde rénovation de bâtiments devra être préalablement soumise au Collège des IPSS.

Les IPSS s'engagent, en cas de rénovation et de nouvelle implantation, à appliquer les principes du NWOW et les normes en matière d'occupation des espaces.

Les IPSS listeront des conditions minimums concernant la gestion de bâtiments. Ces conditions seront reprises sous la forme d'une checklist par bâtiment, basée sur une nomenclature des obligations légales.

Le plan d'actions, établi selon les recommandations qui ont été formulées dans l'audit de la Cour des Comptes sur le parc immobilier des IPSS, sera approfondi.

Les effets au niveau du facility management y seront cartographiés et la possibilité d'une approche shared y sera explorée.

Un groupe de travail se réunira périodiquement pour échanger les meilleures pratiques et apporter des solutions d'amélioration dans les différents domaines et activités facilitaires. Un focus sera porté sur les domaines suivants (liste non exhaustive):

- énergie (audit énergétique, performance énergétique, réglementation...)
- déchets et économie circulaire
- FMIS (facilitaire management information system)
- point de contact central,
- sécurité,
- durabilité avec la réalisation d'une matrice de matérialité et d'un rapport sur les pratiques en cours dans les IPSS,
- mobilité durable.

## § 2. Vastgoedbeheer / Shared Services met betrekking tot Facilities

Het bestaande kadaster, van het onroerend patrimonium van het geheel van de OISZ wordt actueel gehouden. Een gebruikersvriendelijk en adequaat elektronisch platform wordt opgezet dat de invoering van uitgebreidere gegevens mogelijk maakt met als doel het beheer van het onroerend patrimonium te optimaliseren.

Elke vraag tot huur, koop, verkoop en grondige renovatie van gebouwen moet vooraf worden voorgelegd aan het College van OISZ.

De OISZ verbinden zich ertoe om, in geval van renovatie en nieuwe huisvesting, de NWOW-principes en -normen met betrekking tot de bezetting van de ruimten toe te passen.

De OISZ lijsten minimum standaarden op met betrekking tot het beheer van gebouwen. Deze standaarden zullen opgenomen worden in de vorm van een checklist per gebouw, op basis van een oplijsting van de wettelijke verplichtingen.

Het actieplan, gebaseerd op de aanbevelingen die zijn gedaan in het kader van de audit van het Rekenhof over het vastgoed van de OISZ, zal verder worden uitgewerkt.

De effecten op het vlak van facility management worden in kaart gebracht en de mogelijkheid tot een shared aanpak wordt onderzocht.

Een werkgroep zal op periodieke basis bijeenkomen om best practices uit te wisselen en verbeteringsvoorstellen te formuleren, in de verschillende facilitaire domeinen en activiteiten. Op volgende domeingebieden wordt gefocust (niet-limitatieve lijst):

- energie (energie-audit, energieperformantie, reglementering ...)
- afval en kringlooeconomie
- FMIS (facilitaire management information system)
- centraal meldpunt,
- veiligheid,
- duurzaamheid met uitwerken van een maturiteitsmatrix en een verslag van lopende acties bij de OISZ,
- duurzame mobiliteit.



## *Engagements en matière d'audit interne*

### **Art. A+23.**

En ce qui concerne la synergie en matière de mise en œuvre et de développement des fonctions d'audit interne et du Comité d'audit commun aux IPSS, les IPSS s'engagent à poursuivre les objectifs communs suivants:

- durant la durée du contrat d'administration, le Comité d'audit commun aux IPSS offrira un soutien méthodologique aux fonctions d'audit interne, notamment en formulant des recommandations pour en améliorer la maturité ;
- après que les Comités de gestion en aient été informés, le rapport d'activités annuel et les recommandations communes du Comité d'audit commun sont communiqués au Ministre de tutelle et au Ministre du Budget par les Commissaires du Gouvernement respectifs ;
- annuellement, un plan d'audit et un rapport d'activités seront communiqués par chaque institution au Comité d'audit commun ;
- pour la fin de la durée du contrat d'administration, les fonctions d'audit interne, soutenues par le Comité d'audit Commun, les comités d'audit spécifiques à une institution, ainsi que le réseau Platina, auront amélioré leur maturité, notamment par le développement d'un système de surveillance de la qualité ;
- le Collège poursuivra les initiatives lancées dans le cadre du Single audit au cours de la période 2019-2020 en vue d'une coopération et d'une transparence plus structurées entre les différents acteurs de contrôle concernés, notamment en coordonnant la planification et les méthodes des fonctions d'audit interne avec les activités des autres acteurs du contrôle responsables pour les IPSS.  
Le Collège continuera à développer sa vision de gestion sur le Single audit au sein des IPSS, sur base des activités des groupes de travail existants et d'autres initiatives s'y rapportant, et à formuler des propositions concrètes telles que le protocole de collaboration avec la Cour des Comptes et l'analyse du rôle et de la valeur ajoutée des réviseurs ;
- par année civile, au moins 4 réunions du réseau PLATINA seront organisées en vue d'assurer le développement commun, l'harmonisation et les échanges, entre les fonctions d'audit interne des IPSS, des connaissances et des bonnes pratiques aux niveaux conceptuel, méthodologique et organisationnel ;
- pour la fin du premier trimestre de chaque année, le réseau PLATINA établira, à l'intention du

## *Verbintenissen over interne audit*

### **Art. A+23.**

Wat de synergie inzake de uitbouw van de interne auditfuncties en het Gemeenschappelijk Auditcomité van de OISZ betreft, engageren de OISZ zich tot de volgende gemeenschappelijke doelstellingen:

- tijdens de looptijd van de bestuursovereenkomst, zal het Gemeenschappelijk Auditcomité binnen de OISZ een methodologische ondersteuning aanbieden aan de interneauditdiensten, door het formuleren van aanbevelingen die de maturiteit ervan verbeteren;
- het jaarlijkse activiteitenrapport en de gemeenschappelijke aanbevelingen van het Gemeenschappelijk Auditcomité worden na kennisname door de beheerscomités door de respectieve Regeringscommissarissen aan de Voogdijminister en aan de Minister van Begroting overgemaakt;
- jaarlijks wordt door elke instelling een auditplan en een activiteitenverslag meegedeeld aan het Gemeenschappelijk Auditcomité;
- tegen het einde van de looptijd van de bestuursovereenkomst zullen de interneauditdiensten, met ondersteuning van het Gemeenschappelijk Auditcomité, de instellingspecifieke auditcomités en het Platina netwerk hun maturiteit hebben verbeterd, o.a. door de ontwikkeling van een kwaliteitbewakingsysteem;
- het College zal de opgestarte initiatieven in het kader van Single Audit in de periode 2019-2020 verder zetten met het oog op een meer gestructureerde samenwerking en transparantie tussen de verschillende betrokken controleactoren, in het bijzonder middels de afstemming van de planning en methoden van de interneauditfuncties met de activiteiten van de andere toezichtsactoren bevoegd voor de OISZ.  
Het College zal op basis van de werkzaamheden van de bestaande werkgroepen en andere initiatieven hieromtrent zijn beheersvisie rond Single Audit binnen de OISZ verder ontwikkelen en concrete voorstellen formuleren, zoals het samenwerkingsprotocol met het Rekenhof en de analyse van de rol en toegevoegde waarde van de revisoren;
- er zullen per kalenderjaar minstens 4 bijeenkomsten van het PLATINA-netwerk worden georganiseerd met het oog op de gemeenschappelijke opbouw, afstemming en uitwisseling tussen de interneauditfuncties van de OISZ van kennis en goede praktijken op conceptueel, methodologisch en organisatorisch vlak;
- voor het einde van het eerste trimester van elk jaar zal het PLATINA-netwerk ten behoeve van het

Collège des IPSS et de chacun des comités d'audit, un rapport comportant un aperçu des activités du réseau au cours de l'année civile précédente.

## VOLET BUDGÉTAIRE

Les articles A+41 (Budget de gestion pour les exercices 2016, 2017 et 2018) et A+42 (Montant maximal des crédits pour le personnel statutaire) sont remplacés par les articles suivants.

### *Budget de gestion pour les exercices 2019 et 2020*

**Art. A+41.** Le budget de gestion de l'Institution pour les exercices 2019 et 2020 est établi comme suit :

	2019	2020 <sup>(1) (2)</sup>
<b>Dépenses de personnel</b>	17.298.261	17.298.261
<b>Dépenses de fonctionnement</b>	5.910.247	5.910.247
<i>Dont :</i>		
<i>Fonctionnement ordinaire</i>	2.582.343	2.582.343
<i>Informatique</i>	3.327.904	3.327.904
<b>Investissements</b>	1.131.974	1.131.974
<i>Dont :</i>		
<i>Investissement mobiliers</i>	26.252	26.252
<i>Investissements informatiques</i>	1.105.722	1.105.722
<i>Investissements immobiliers</i>	0	0
<b>Dépenses de fonctionnement non-limitatives</b>	71.399	71.399
<b>Total</b>	24.411.881	24.411.881

<sup>(1)</sup> Pour l'exercice 2020 : calcul en prix de 2019

<sup>(2)</sup> Cotisations au Pool des parastataux 43%

Cette enveloppe de gestion comprend également les crédits pour l'exécution des mesures gouvernementales adoptées et pour la mise en œuvre des projets de modernisation, comme décrit dans le contrat d'administration.

En ce qui concerne l'Office national des vacances annuelles, cette enveloppe de gestion comprend également les crédits pour l'exécution des projets repris dans le présent avenant.

College van OISZ en de afzonderlijke auditcomités een rapport opmaken met daarin een overzicht van de activiteiten van het netwerk in het voorbije kalenderjaar.

## BUDGETTAIR LUIK

De artikelen A+41 (Beheersbegroting voor de jaren 2016, 2017 en 2018) en A+42 (Maximumbedrag van de kredieten voor het statutair personeel) worden vervangen door de volgende artikelen.

### *Beheersbegroting voor de jaren 2019 en 2020*

**Art. A+41.** De beheersbegroting van de instelling voor de jaren 2019 en 2020 werd bepaald, wordt als volgt vastgelegd:

	2019	2020 <sup>(1) (2)</sup>
<b>Personeels-uitgaven</b>	17.298.261	17.298.261
<b>Werkings-uitgaven</b>	5.910.247	5.910.247
<i>waarvan:</i>		
<i>Gewone werking</i>	2.582.343	2.582.343
<i>Informatica</i>	3.327.904	3.327.904
<b>Investeringen</b>	1.131.974	1.131.974
<i>waarvan:</i>		
<i>Roerende investeringen</i>	26.252	26.252
<i>Informatica-investeringen</i>	1.105.722	1.105.722
<i>Onroerende investeringen</i>	0	0
<b>Niet limitatieve werkings-uitgaven</b>	71.399	71.399
<b>Totaal</b>	24.411.881	24.411.881

<sup>(1)</sup> voor het begrotingsjaar 2020 : berekening in prijzen van 2019

<sup>(2)</sup> Bijdragen aan de Pool der parastatale 43%

Deze beheersenvolpe omvat eveneens de kredieten voor de uitvoering van goedgekeurde regeringsmaatregelen en voor de uitvoering van moderniseringsprojecten, zoals beschreven in de bestuursovereenkomst.

Wat betreft de Rijdsdienst voor Jaarlijkse vakantie omvat deze beheersenvolpe eveneens de kredieten voor de uitvoering van de in dit aanhangsel opgenomen projecten.

**Montant maximal des crédits pour le personnel statutaire**

**Art. A+42.** Conformément à l'article 5 §1 6° de l'AR du 3 avril 1997, le montant maximal des crédits de personnel statutaire est fixé à 17.298.261 € pour l'exercice 2019 et à 17.298.261 € pour l'exercice 2020, en tenant compte des cotisations patronales connues (cotisations patronales de pension, etc.).

Signé à Bruxelles, le  
En deux exemplaires

**Pour l'Etat Fédéral :**  
Le Ministre de l'Emploi,

K. PEETERS

La Ministre du Budget et  
de la Fonction publique,

S. WILMES

**Pour l'ONVA :**  
*Les représentants des travailleurs et employeurs  
délégués par le Comité de gestion:*

Ivo VAN DAMME

Jean DE BREUCK

Koen MEESTERS

**Maximumbedrag van de kredieten voor het statutair personeel**

**Art. A+42.** Overeenkomstig artikel 5 §1 6° van het KB van 3 april 1997 wordt het maximumbedrag van de kredieten voor het statutair personeel vastgelegd op 17.298.261 € voor het jaar 2019 en op 17.298.261 € voor het jaar 2020, rekening houdende met de gekende patronale bijdragen (patronale pensioenlasten,...).

Ondertekend te Brussel op  
In twee exemplaren

**Voor de Federale Staat:**  
De Minister van Werk

De Minister van Begroting en  
van Ambtenarenzaken

**Voor de RJV :**

*De vertegenwoordigers van de werknemers en  
werkgevers, aangeduid door het beheerscomité:*

Thierry MERCHIERS

Sabine SLEGERS

Jean-François TAMELLINI

*Le président du Comité de gestion*

*De voorzitter van het beheerscomité*

A. CLAUWAERT

*L'administration générale*

*De algemene administratie*

L'Administratrice générale adjointe

De adjunct-administrateur-generaal

Jocelyne JULEMONT