

L'OCASC 2019 en 10 chiffres

- I. **259** membres du personnel représentant **230** équivalents à temps plein
- II. Un budget annuel de **38** millions d'euros dont plus de **80** % de ressources propres
- III. **25** assistantes sociales, disponibles à **36** endroits différents, dans les bureaux régionaux du Service social et des unités, pour de l'assistance et des conseils professionnels au profit des membres du personnel et des familles.
- IV. **6** centres de vacances en Belgique et **1** en CRETE adaptés aux besoins sociaux du personnel du Département et réalisant un chiffre d'affaires de plus de **3,8** millions d'euro
- V. **8** crèches officiellement reconnues pouvant accueillir **317** enfants âgés de 0 à 3.
- VI. **3230** logements réparti sur **63** complexes en Belgique, mis à la disposition des membres du personnel de La Défense, avec l'aide de **37** gérants
- VII. **40** nouveaux logements prévus pour 2021 près du quartier d'Evere (commune de Zaventem)
- VIII. **Plus de 19.000 affiliés** à l'assurance hospitalisation **DKV** dont **18.556** émanant de militaires pensionnés
- IX. **156.951** visiteurs pour un total de **22.252** clients inscrits dans le webshop représentant plus de **2** millions de pages visités
- X. **133.199** utilisateurs du site web visitant **827.008** pages

Plus d' info : www.cdsca-ocasc.be ou Service INFOCOM : 02/264 60 60

Présentation de l'Office



L'Office Central d'Action Sociale et Culturelle (OCASC) du Ministère de la Défense est un organisme public autonome (parastatal de type B), créé par la loi du 10 avril 1973.

Cet organisme à vocation sociale ainsi que son personnel sont placés sous la tutelle directe du Ministre de la Défense et font, de par la nature même de leur action, partie intégrante du Département.

L'OCASC a été créé pour répondre non seulement aux attentes et aux besoins individuels et collectifs du personnel de la Défense et du personnel pensionné de la Défense ainsi que de leur famille (les ayants-droits), d'une part, mais également et d'autre part, de l'état-major et des unités aussi bien en Belgique qu'à l'étranger.

L'OCASC s'efforce donc d'offrir en tout temps et tous lieux, suivant les besoins, une gamme variée de biens et de services sociaux et culturels de qualité.

La politique de l'organisme est assurée par un comité de gestion composé de quatorze personnes représentant paritairement l'autorité du Département et les organisations syndicales reconnues. Elle a pour objectif unique et commun: la recherche du bien-être de ses ayants-droits.

Le Ministre de la Défense et le Ministre des Finances sont chacun représentés par un commissaire de gouvernement et disposent d'un droit de veto.

La composition actuelle peut être consultée dans la rubrique correspondante sur le site web sous « Qui sommes nous ? »

Les tâches fondamentales de l'OCASC sont définies par son cadre légal (article 3 § 1) qui stipule que: "*L'Office Central a pour mission de répondre aux besoins sociaux et culturels du personnel du Ministère de la Défense*".

Les missions sont déterminées par le Ministre de la Défense conformément à l'Arrêté Royal du 10 janvier 1978.

En évolution permanente, elles sont notamment fonction des besoins du Département, des souhaits particuliers du personnel et des pensionnés de la Défense ainsi que de leur famille.

Pour y répondre au mieux, l'OCASC a l'avantage de bénéficier d'une structure souple grâce à sa personnalité juridique distincte ainsi qu'à son personnel civil et militaire disponible en permanence et dont le maître mot est « **Servir** ».

Une importante faculté d'adaptation est bien évidemment indispensable tant pour répondre aux besoins qu'impliquent les missions très diverses et souvent imprévisibles d'un Département en constante restructuration que pour donner satisfaction aux familles ou aux unités et Détachements divers en opération ou en exercice aussi bien en Belgique qu'à l'étranger.

Organisation

L'A.R. du 10 janvier 1978 qui déterminait les missions et les bénéficiaires de l'OCASC ainsi que réglant son organisation et son fonctionnement a été revu au 31 octobre 2019.

Ce nouvel Arrêté Royal énumère in extenso dans son article premier les bénéficiaires et dans son art. 2 les secteurs d'activités. Les autres articles règlent son organisation et son fonctionnement ainsi que sa gestion financière .

Parmi les bénéficiaires 2 nouvelles catégories apparaissent : les vétérans ainsi que les militaires avec un contrat de durée limitée (BDL)

Les missions ont également été revues :

- L'aide sociale
- Le soutien familial (crèches)
- Le logement
- Les avantages sociaux, culturels et promotionnels
- Les vacances
- Les activités commerciales
- L'assurance hospitalisation

Le Comité de Gestion a finalisé la révision au début de 2017 et le dossier a été approuvé par la suite par les différentes instances intervenantes (Inspection des Finances , Ministre de la Défense , Ministre du Budget , Ministre de la Fonction Publique, syndicats, Conseil d'Etat...) pour finalement recevoir la signature du Roi au 31 octobre 2019 avec publication au Moniteur Belge le 27 novembre 2019

Pour accomplir ses missions actuelles, les directions opérationnelles sont appuyées par des services administratifs et logistiques de l'organisme:

- Human Resources
- Budget et Finances

- Audit interne
- Logistique (achats – gestion de véhicules)
- Juridique et Marchés Publics
- Travaux et Entretien immobiliers
- Logements & Service de synthèse (Quality Control Logements)
- Informatique
- Communication et Relations Publiques (y compris la Gestion des Plaintes)

ORGANIGRAMME: <http://www.cdsca-ocasc.be/fr/organigramme>

Par ailleurs et dans l'intérêt des ayants-droits, l'OCASC entretient des liens étroits avec des organismes sociaux des pays de l'OTAN. Des rencontres semestrielles sont organisées dans ce but au sein du Comité de Liaison International Militaire et Social (CLIMS).

L'administration centrale de l'OCASC est installée depuis décembre 2001 au Quartier Reine Astrid (Bloc F) à Neder-over-Heembeek. Des antennes de l'Office ou des personnes de contact existent également sur l'ensemble du territoire afin de répondre au mieux aux différents besoins des ayants-droits. Signalons également qu'une présence régulière de l'organisme existe encore toujours auprès de nos Anciens qui sont restés en RFA après le départ de nos troupes de la zone belge dans ce pays.

COMITÉ DE GESTION 2019

En 2019, le comité de gestion a été convoqué 5 fois. Une réunion a été organisée sous forme digitale (procédure électronique datée du 30 juillet 2019).

21 mars 2019

- La composition du Comité de direction a été renouvelée pour une période de 4 ans pour le Président (M. FLORKIN jusqu'au 23 février 2023) et les membres (jusqu'au 1er février 2023). Voir la composition dans la rubrique Qui sommes-nous /Comité de Gestion sur le site de l'OCASC.
- Le bilan 2018 est également accepté à l'unanimité. En conséquence, le solde budgétaire pour 2018 s'élève à 682 972,22 EUR en mali (résultat d'exploitation - 233 549,22 EUR). La trésorerie est tombée à 13,1 millions EUR à la fin de 2018.
- Un montant de 4.747.065,27 euros a été approuvé pour l'isolation de 97 maisons (toits et façades) à WAHA.

16 mai 2019

- La commission accueille M. SIX comme nouveau délégué du CGSP et dit au revoir à M. LAUWEREINS comme délégué SLFP
- Le comité émet un avis favorable pour la préfiguration du budget 2020
- Le comité de gestion approuve également le renouvellement du bail du centre de vacances en CRETE pour une période de 5 ans. Cela implique une légère augmentation des prix de +/- 5%.

30 juillet 2019

Compte tenu du délai de plus de 4 mois entre la réunion de mai et septembre, le Président, M. F. FLORKIN, a accepté de demander exceptionnellement l'approbation par mail des membres du Comité de direction pour 2 missions > 144.000 EUR. L'approbation a été donnée à l'unanimité (1 membre absent) pour un dossier plus petit pour travaux à la toiture de logements à BRASSCHAAT (<250.000 euros) et surtout pour un projet de plus de 4,5 millions d'euros pour la rénovation et l'isolation de l'extérieur de 4 bâtiments de 14 appartements à Neder-over-Heembeek.



19 septembre 2019

- Un deuxième amendement au budget 2020 est approuvé, comprenant une réduction des dépenses d'investissement de plus de 2,1 millions en raison du report de certains travaux immobiliers importants à Neder-Over-Heembeek et Waha (pour des travaux d'isolation) et pour la construction de 40 logements à EVERE.
- Le budget initial pour 2020, après ajustement, est adopté par voie électronique le 20 septembre 2020. Les chiffres des ventes de biens immobiliers ont été ajustés à un niveau plus réaliste et, d'autre part, un certain nombre de dépenses pour les travaux d'isolation ont été réparties sur plusieurs années. Par conséquent, une dérogation a dû être demandée pour présenter un budget qui ne pouvait pas être en équilibre.
- Un contrat d'assurance incendie de 4 ans pour les logements de l'OCASC a été attribué aux Assurances Fédérales pour un montant annuel de plus de 150.000EUR.
- Le comité de gestion prend note des retards dans la construction de 40 logements à EVERE en raison d'une livraison incorrecte des fenêtres et de problèmes liés à l'installation de fosses septiques.
- Un groupe de travail Benefits@Defence a été créé au sein du ministère de la défense dans le cadre de l'augmentation de l'attractivité de la profession au sein de la Défense. M. BAERTSOEN y représentera l'OCASC. Toute nouvelle mission nécessitera des ressources budgétaires supplémentaires
- L'éventuel déménagement du bureau central de l'OCASC est également expliqué, ainsi que la nouvelle demande de FEDASIL pour la location de centres de vacances de l'OCASC. Les centres de SENONCHAMPS et de SPA-VECQUETERRE seront loués à FEDASIL pour une période de +/- 6 mois.

28 novembre 2019

- Le Président souhaite la bienvenue au LtCol VAN CLOOSTER en tant que nouveau délégué de la DG H&WB.
- Le plan du personnel 2020 est approuvé. Le coût total de ce PP 2020 s'élève à 15.556.171 euros. Onze recrutements à temps plein sont prévus ainsi que 4 statutarisations, de sorte que l'OCASC comptera 245 unités à temps plein à la fin de 2020.
- Le nouvel AR déterminant les missions et les bénéficiaires de l'OCASC a été approuvé le 31 octobre 2019 et publié au Moniteur belge le 27 novembre, ce qui est célébré par une petite réception.

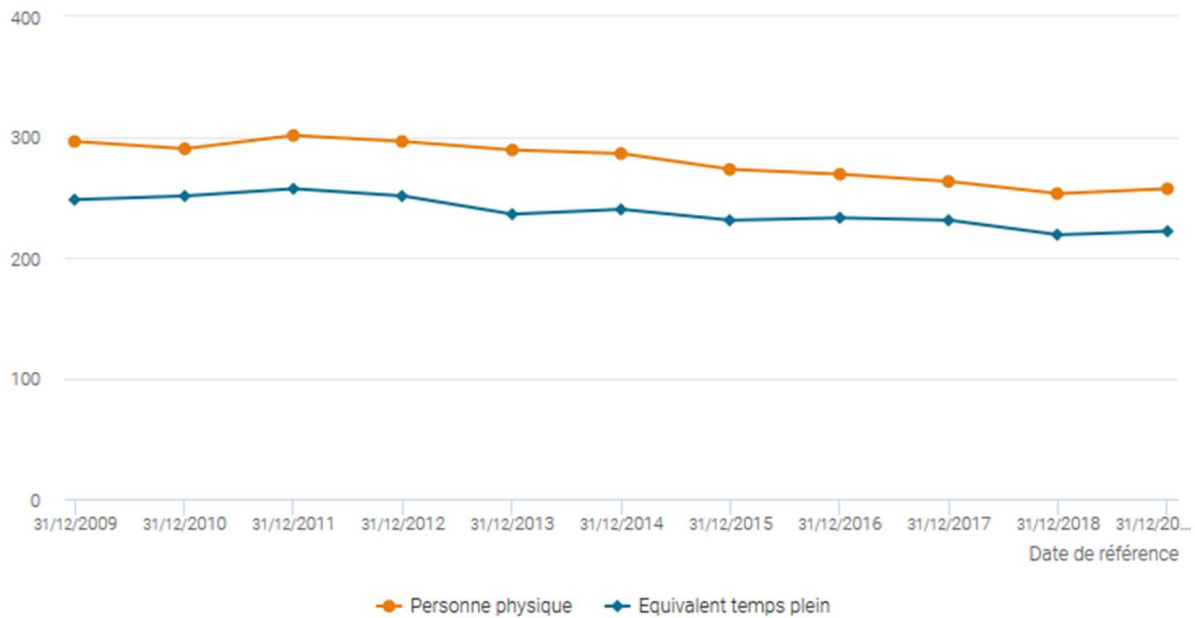
- Le comité de gestion examine également la possibilité de créer une nouvelle crèche à FLORENNES. Un budget supplémentaire de 650 000 euros serait nécessaire.

L'OCASC en bref et en chiffres

Le personnel (situation au 31 décembre 2019)

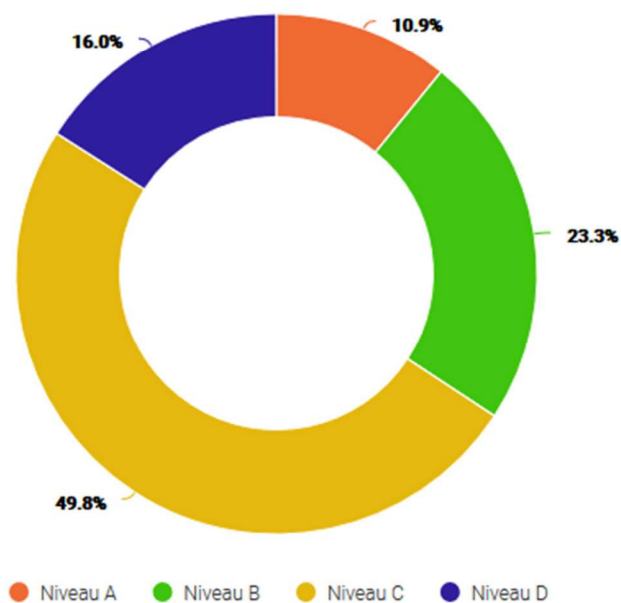
Evolution des effectifs et des équivalents temps plein

i Appuyer sur les points pour avoir plus de détails



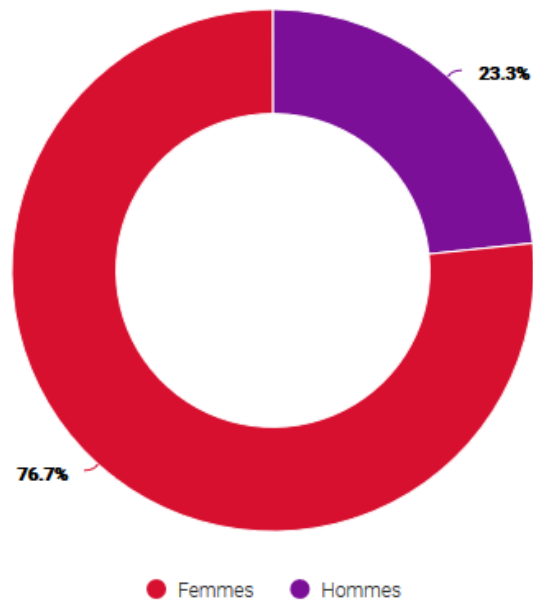
Répartition par niveau

i Quand vous choisissez un sous répertoire, que vous générez le graphique, vous pouvez sélectionner une zone du graphique pour effectuer un drilldown



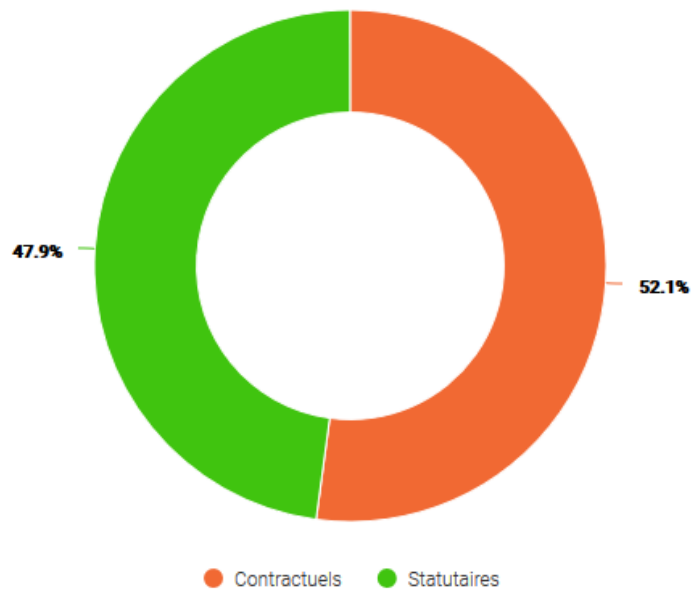
Répartition hommes-femmes

i Quand vous choisissez un sous répertoire, que vous générez le graphique, vous pouvez sélectionner une zone du graphique pour effectuer un drilldown



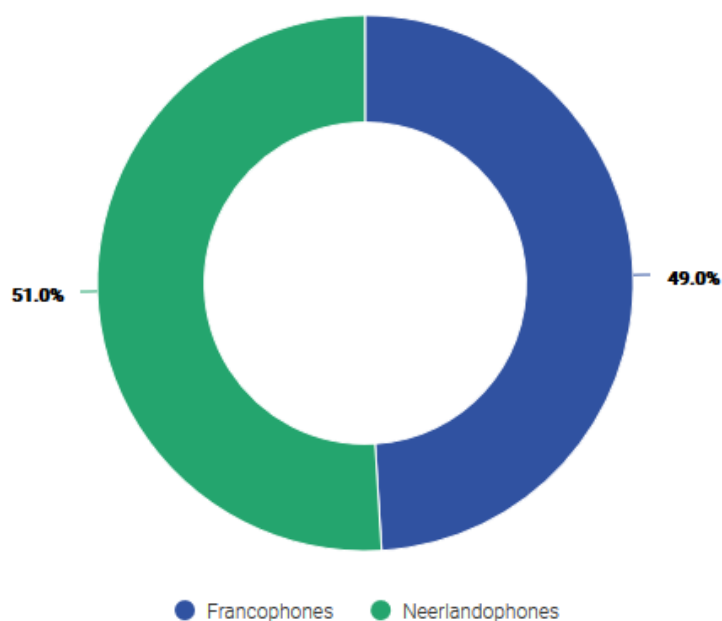
Répartition par statut

i Quand vous choisissez un sous répertoire, que vous générez le graphique, vous pouvez sélectionner une zone du graphique pour effectuer un drilldown

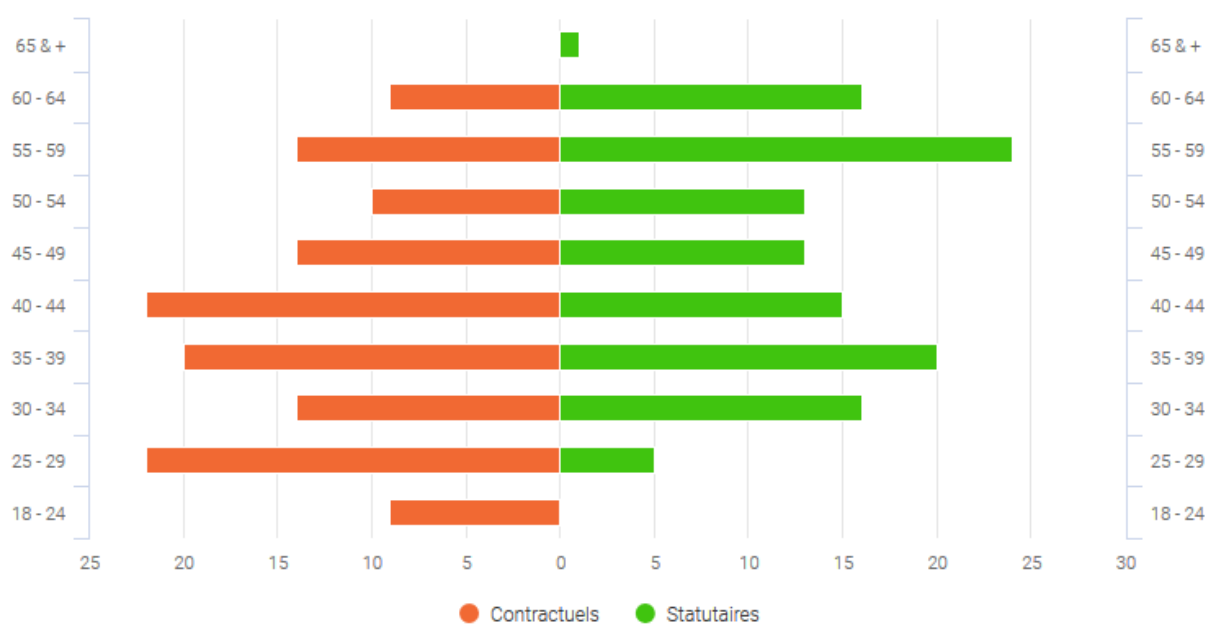


Répartition par rôle linguistique

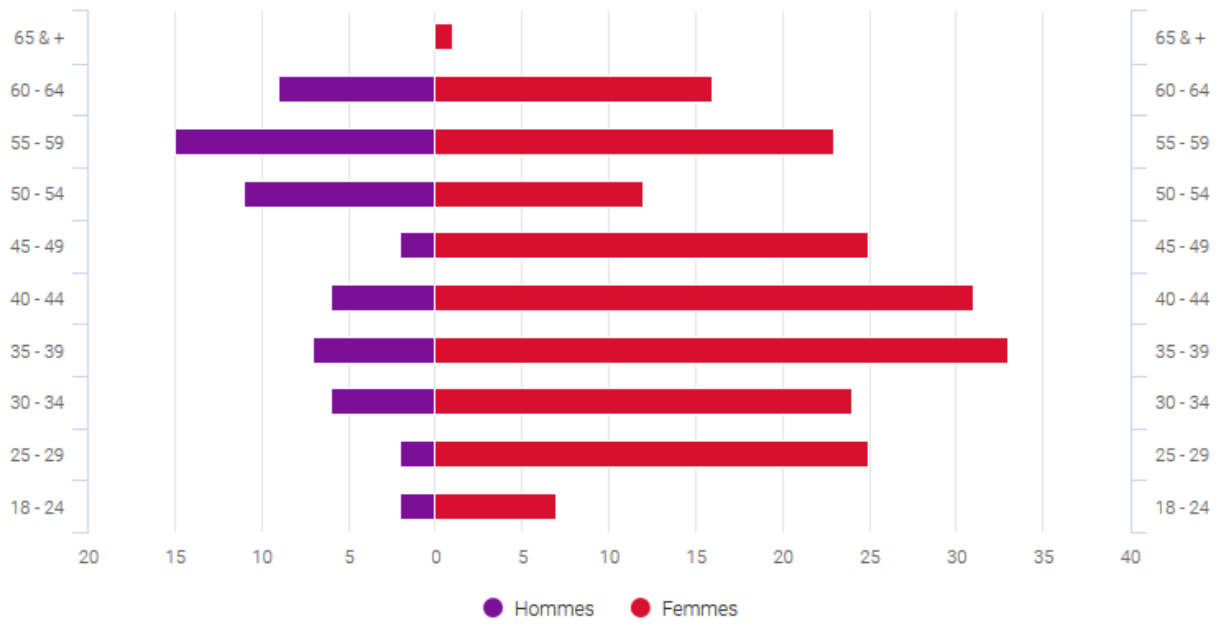
i Quand vous choisissez un sous répertoire, que vous générez le graphique, vous pouvez sélectionner une zone du graphique pour effectuer un drilldown



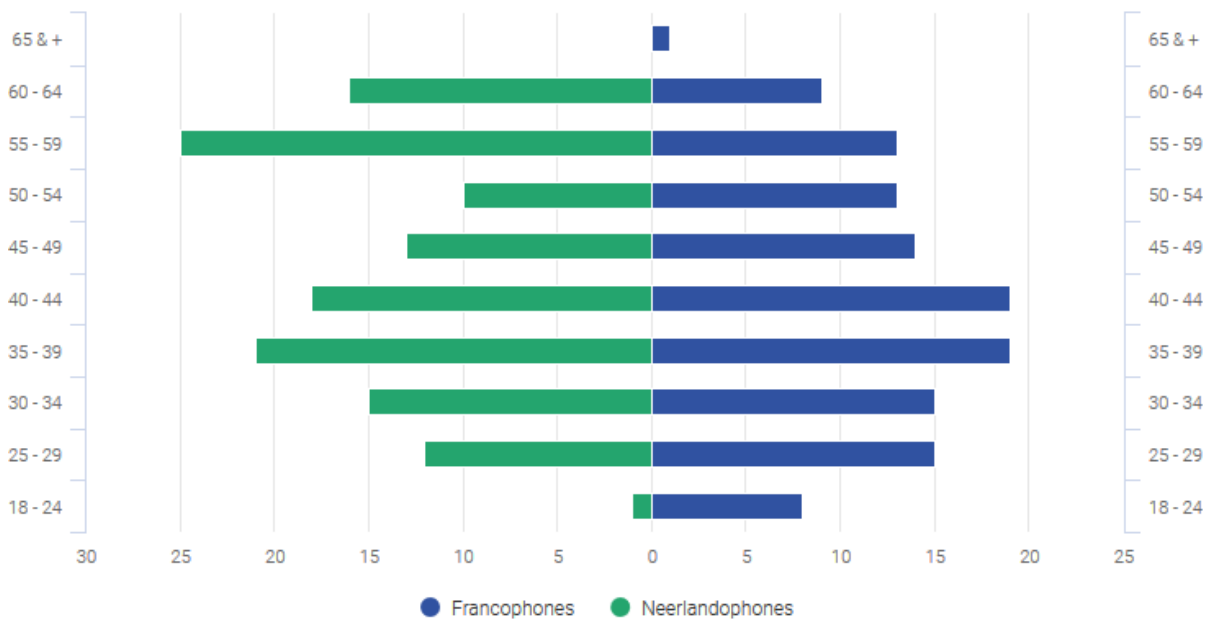
Pyramide des âges répartie par statut



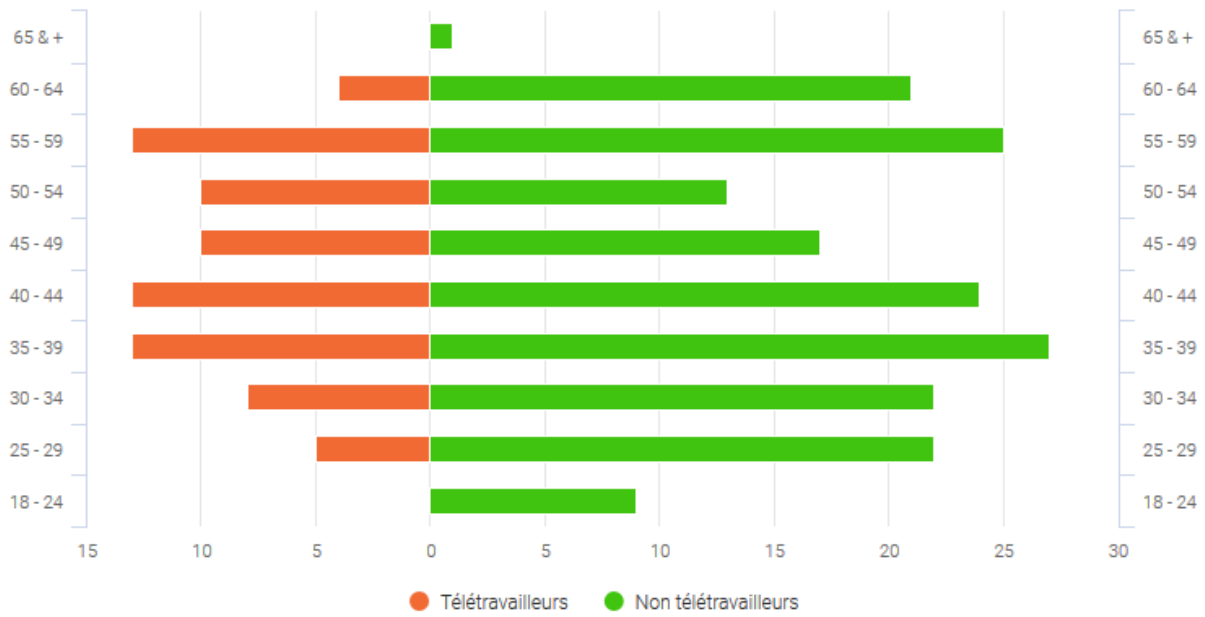
Pyramide des âges répartie par genre



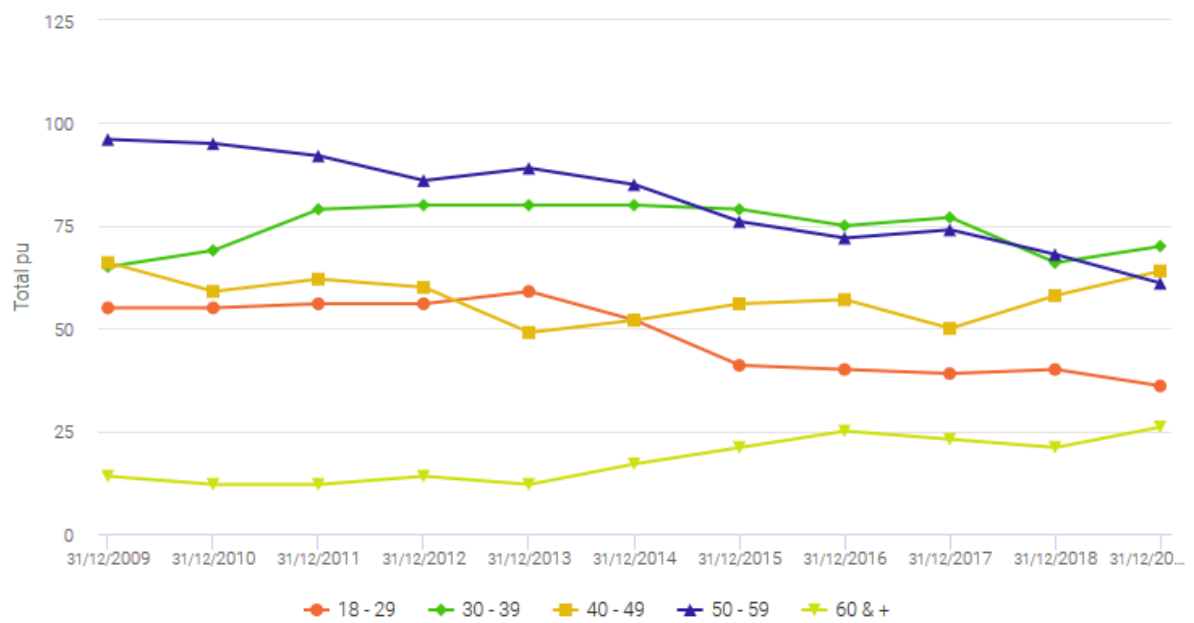
Pyramide des âges répartie par rôle linguistique



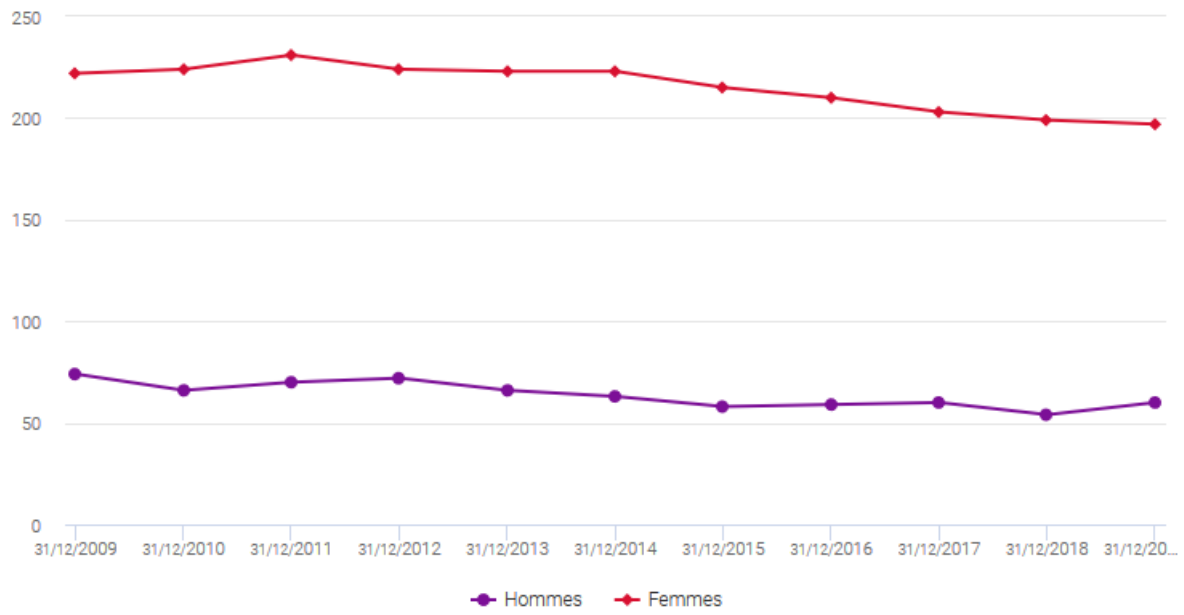
Pyramide des âges répartie par télétravail ou non



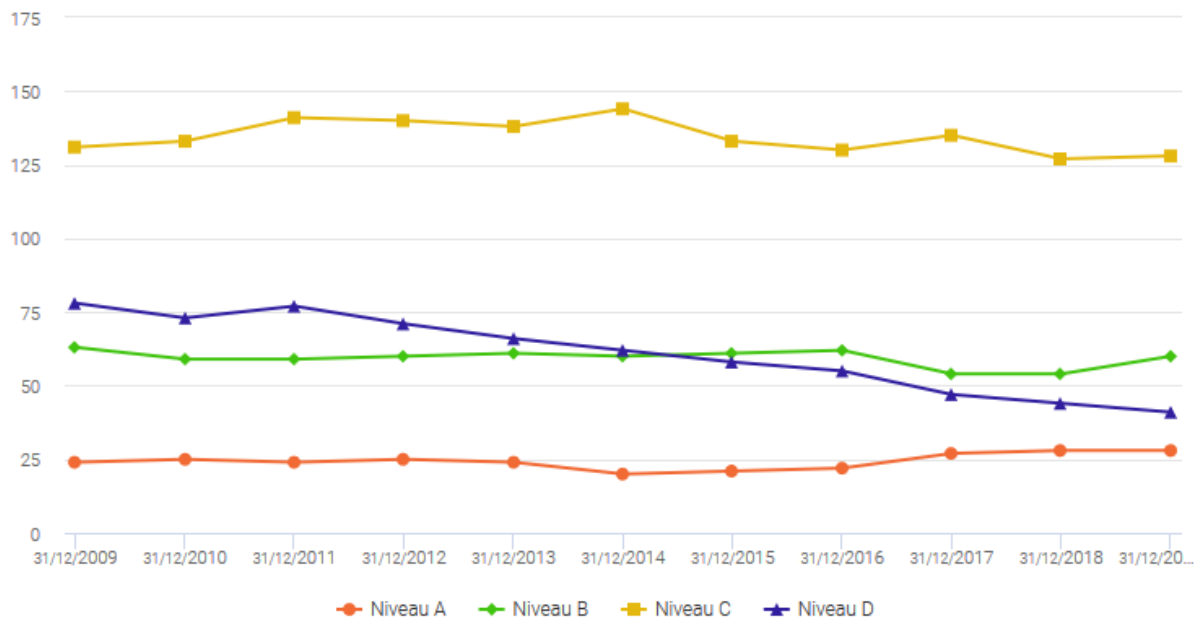
Evolution de la répartition par tranche d'âge



Evolution de la répartition par genre



Evolution de la répartition par statut



	BIL 2018	BIL 2019	
Subside MDN	5.669.000,00	5.669.000,00	Toelage MLV
<i>Loyers Logements</i>	<i>18.522.228,04</i>	<i>18.646.626,90</i>	<i>Huren Huisvesting</i>
<i>Vacances</i>	<i>3.646.172,26</i>	<i>3.748.387,08</i>	<i>Vakanties</i>
<i>Biens & Services</i>	<i>19.636,67</i>	<i>86.086,12</i>	<i>Goederen & Diensten</i>
<i>Assurance Hospitalisation Pensionnés</i>	<i>3.547.115,39</i>	<i>4.199.054,49</i>	<i>Hospitalisatie Verzekering Gepensioneerden</i>
<i>Maisons d'enfants</i>	<i>874.605,33</i>	<i>924.170,04</i>	<i>Kinderdagverblijven</i>
<i>Autres (OCASC)</i>	<i>696.485,58</i>	<i>559.651,30</i>	<i>Andere (CDSCA)</i>
TOT Rec Propres	27.306.243,27	28.163.975,93	TOT Eigen Ontvangst
TOT RECETTES EXPLOITATION	32.975.243,27	33.832.975,93	TOT EXPLOIT ONTVANGSTEN
Personnel	14.586.747,93	15.054.868,13	Personeel
<i>Biens & Services</i>	<i>32.357,29</i>	<i>86.040,62</i>	<i>Goederen & Diensten</i>
<i>Assurance Hospitalisation Pensionnés</i>	<i>3.497.259,02</i>	<i>4.322.377,47</i>	<i>Hospitalisatie Verzekering Gepensioneerden</i>
<i>Vacances</i>	<i>2.506.256,61</i>	<i>2.611.775,50</i>	<i>Vakanties</i>
TOT Achats Revente	6.035.872,92	7.020.193,59	TOT Ankopen Wederverkoop
<i>Entretiens</i>	<i>461.075,11</i>	<i>515.647,04</i>	<i>Onderhoud</i>
<i>Rénovation LOG/VAC</i>	<i>4.864.417,72</i>	<i>4.588.315,09</i>	<i>Renovatie LOG/VAC</i>
<i>Matériel</i>	<i>443.312,13</i>	<i>448.029,86</i>	<i>Materiaal</i>
<i>Fonctionnement</i>	<i>894.726,57</i>	<i>696.077,50</i>	<i>Werking</i>
<i>Energie</i>	<i>495.854,66</i>	<i>523.927,22</i>	<i>Energie</i>
<i>Frais financiers</i>	<i>619.375,70</i>	<i>608.185,83</i>	<i>Financiële kosten</i>
<i>Taxes</i>	<i>1.950.791,77</i>	<i>2.248.187,35</i>	<i>Taksen</i>
TOT Frais Exploitation	9.729.553,66	9.628.369,89	TOT Exploitatiekosten
TOT DEP EXPLOITATION	30.352.174,51	31.703.431,61	TOT EXPLOIT UITGAVEN
RES BUDG EXPLOITATION	2.623.068,76	2.129.544,32	BUDG RES EXPLOITATIE
<i>Non Budgetaire</i>	<i>2.856.618,29</i>	<i>1.359.041,52</i>	<i>Niet-Budgetair</i>
Résultat exploitation	-233.549,53	770.502,80	Exploitatieresultaat
Ventes Biens	934.400,00	1.692.470,00	Verkoop eigendommen
Remboursements prêts sociaux	235.892,08	188.174,35	Terugbetaling Sociale leningen
TOT RECETTES PATRIM	1.170.292,08	1.880.644,35	TOT PATRIM ONTVANGST.
Nouvelles constructions			Nieuwbouw
Investissements immobiliers	3.065.027,35	4.676.868,96	Onroerende investeringen
Investissements matériel	139.635,44	245.030,52	Investeringen materiaal
Octroi Prêts sociaux	173.760,81	75.893,35	Toekenning Soc leningen
Emprunts Etat (capital)	1.097.910,46	1.120.489,60	Staatsleningen (Kapitaal)
TOT DEPENSES PATRIM	4.476.334,06	6.118.282,43	TOT PATRIM UITGAVEN
RESULTAT PATRIMONIAL	-3.306.041,98	-4.237.638,08	PATRIMONIAAL RESULTAAT
RESULTAT BUDGETAIRE	-682.973,22	-2.108.093,76	BUDGETTAIR RESULTAAT

Données 2019	Administration Administration	Logements Huisvesting	Vacances Vakanties	Ass. Hosp. Pens Biens / Goederen	TOT Moy propres TOT Eigen mid	Service Social Sociale Dienst	Crèches Kinderdagverblijf	TOTA(A)I	Gegevens 2019
Subside MDN			158.000,00		158.000,00	2.560.000,00	2.951.000,00	5.669.000,00	Toelage MLV
Rec. Fonctionnelles	18.652.879,27	3.748.387,08	3.748.387,08	4.199.054,49	26.600.320,84	1.843,03	924.170,04	27.524.490,88	Fonctionele ontvangsten
Autres	58.715,25	34.316,74	34.316,74		93.031,99	1.843,03	354.468,03	639.485,05	Andere
TOT Rec Propres	18.711.594,52	3.782.703,82	3.782.703,82	4.199.054,49	26.693.352,83	1.843,03	1.278.638,07	28.163.975,93	TOT Eigen Ontvangst
TOT RECETTES EXPLOITATION	190.142,00	18.711.594,52	3.940.703,82	4.199.054,49	26.851.352,83	2.561.843,03	4.229.638,07	33.832.975,93	TOT EXPLOIT ONTVANGSTEN
Personeel	3.872.120,52	1.571.763,08	1.647.555,87		3.219.318,95	3.314.985,17	4.648.443,49	15.054.868,13	Personeel
Achats Revente	86.040,62		2.611.775,50	4.322.377,47	6.934.152,97			7.020.193,59	TOT Ankopen Wederverk
Entretiens	10.981,46		476.999,53		476.999,53	11.644,41	16.021,64	515.647,04	Onderhoud
Rénovation LOG/VAC	2.085,60	4.419.839,35	166.390,14		4.586.229,49			4.588.315,09	Renovatie LOG/VAC
Matériel	99.958,01	3.473,37	122.546,92		126.020,29	61.329,68	160.721,88	448.029,86	Materiaal
Fonctionnement	509.331,86	13.549,44	91.784,68		105.334,12	41.783,69	39.627,83	696.077,50	Werking
Energie	7.362,51	199.205,88	307.969,21		507.175,09	9.389,62		523.927,22	Energie
Frais financiers	20.655,52	586.765,37	503,78		587.269,15		261,16	608.185,83	Financiële kosten
Taxes	30.510,20	2.133.449,65	80.655,92		2.214.105,57	60,65	3.510,93	2.248.187,35	Taksen
TOT Frais Exploitation	680.885,16	7.356.283,06	1.246.850,18	0,00	8.603.133,24	124.208,05	220.143,44	9.628.369,89	TOT Exploitatiekosten
TOT DEP EXPLOITATION	4.639.046,30	8.928.046,14	5.506.181,55	4.322.377,47	18.756.605,16	3.439.193,22	4.868.586,93	31.703.431,61	TOT EXPLOIT UITGAVEN
RES BUDG EXPLOITATION	-4.448.904,30	9.783.548,38	-1.565.477,73	-123.322,98	8.094.747,67	-877.350,19	-638.948,86	2.129.544,32	BUDG RES EXPLOITATIE
Non Budgetaire	-152.990,78	1.612.922,34	-9.091,15		1.603.831,19	-378.330,66	286.531,77	1.359.041,52	Niet-Budgetair
Charges réparties	-2.611.084,00	1.033.045,00	382.462,00		1.415.507,00	493.713,00	701.864,00	0,00	Verdeelde lasten
Résultat exploitation	-1.684.829,52	7.137.581,04	-1.938.848,58	-123.322,98	5.075.409,48	-992.732,53	-1.627.344,63	770.502,80	Exploitatieresultaat
Ventes Biens		1.691.370,00	1.100,00		1.692.470,00	188.174,35		1.692.470,00	Verkoop eigendommen
Remb. prêts sociaux					0,00	188.174,35		188.174,35	Terugbet Soc leningen
TOT RECETTES PATRIM	0,00	1.691.370,00	1.100,00	0,00	1.692.470,00	188.174,35	0,00	1.880.644,35	TOT PATRIM ONTVANGST.
Nouvelles constructions					0,00			0,00	Nieuwbouw
Invest immobiliers		4.519.615,30	157.253,66		4.676.868,96			4.676.868,96	Onroerende investeringen
Invest matériel	179.156,70		46.193,83		46.193,83	2.280,05	17.399,94	245.030,52	Invest materiaal
Octroi Prêts sociaux					1.120.489,60	75.893,35		75.893,35	Toekenning Soc leningen
Emprunts Etat (capital)		1.120.489,60			1.120.489,60			1.120.489,60	Staatsleningen (Kapitaal)
TOT DEPENSES PATRIM	179.156,70	5.640.104,90	203.447,49	0,00	5.843.552,39	78.173,40	17.399,94	6.118.282,43	TOT PATRIM UITGAVEN
RESULTAT PATRIMONIAL	-179.156,70	-3.948.734,90	-202.347,49	0,00	-4.151.082,39	110.000,95	-17.399,94	-4.237.638,08	PATRIMONIAAL RESULTAAT
RESULTAT BUDGETAIRE	-2.016.977,00	4.801.768,48	-2.150.287,22	-123.322,98	2.528.158,28	-1.261.062,24	-1.358.212,80	-2.108.093,76	BUDGETTAIR RESULTAAT

Service d'information et de communication (INFOCOM)

1. Présentation

Les tâches du service d'information et de communication sont très diverses :

- Service clientèle de l'OCASC : répondre (par téléphone et par e-mail) aux questions générales sur les services de l'OCASC et aux questions spécifiques sur les avantages de la boutique en ligne de l'OCASC.
- Organiser des événements au profit du personnel de la Défense et participer à des événements de la Défense pour promouvoir les services de l'OCASC.
- Suivi des demandes de parrainage pour des événements organisés par la Défense ou pour des organisations caritatives associées à la Défense.
- Achat et distribution de cadeaux d'affaires et de gadgets.
- Coordination (du concept au contenu) et distribution des documents/publications imprimés de l'OCASC.
- Gestion de l'intranet, du site web, de la boutique en ligne et de la diffusion des newsletters numériques.
- Suivi des réponses aux questions parlementaires et plaintes.
- Traductions (outils et révision)
- Gestion du service d'assurance hospitalisation (DKV)

Concrètement, le service a été structuré en 2 équipes en 2019 :

- 1 Équipe de relations avec la clientèle : un service d'assistance commun qui peut à tout moment fournir des informations de base aux clients de la boutique en ligne et de la DKV ou transférer d'autres questions pour information au service compétent. Cette équipe est également responsable du suivi administratif des plaintes, des dossiers de parrainage, des cadeaux d'affaires/gadgets et des événements.
- 1 Équipe de communication : 2 webmasters (1N + 1F) qui assurent ensemble la gestion du site web, de l'intranet, de la boutique en ligne, des bulletins d'information (e-mailings) et des publications (mise en page).

2. Personnel

Fin 2019, le service était composé de 3 agents administratifs (3 de niveau C), 2 webmasters (niveau C) et 1 coordinateur d'équipe (niveau A). Le service est supervisé par le directeur de l'information et de la communication (niveau A).

Pour remplacer le militaire qui gérait les dossiers DKV, un gestionnaire de dossiers statutaire niveau C a été engagée et l'équipe de communication (Internet, intranet, boutiques en ligne, bulletins électroniques, etc.) a été renforcée par un webmaster niveau C supplémentaire francophone.

	NIV A	NIV B	NIV C	NIV D	TOTAL
PERSONNEL STATUTAIRE	2		4		6
PERSONNEL CONTRACTUEL	0	0	1	0	1
TOTAL GENERAL					7

N.B. Un membre du personnel de niveau C fait partie de la réserve active de la Défense et prend chaque année un "congé pour mission" de six mois pour travailler comme officier de liaison à Potsdam. L'agent de niveau B occupant le poste de traducteur à l'OCASC et est en congé de longue durée depuis août 2018.

3. ACTIVITES 2019

WEBSHOP : voir rubrique correspondante

SITE WEB OCASC : le look 2019

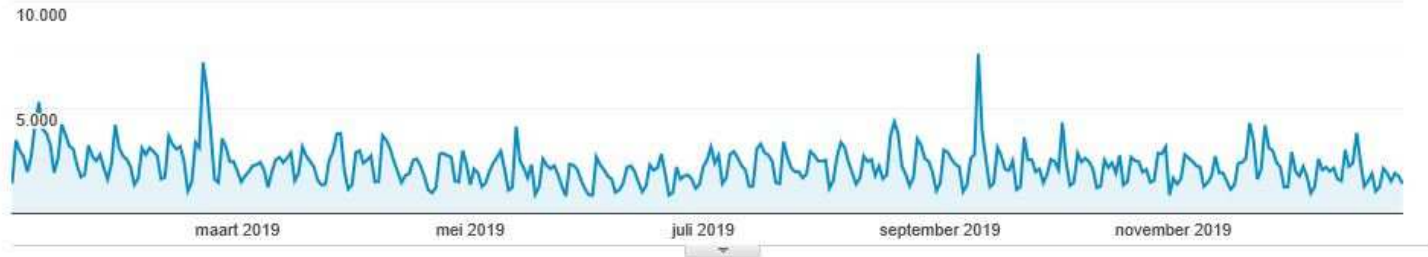


- Le nombre de visiteurs du site web s'est élevé à **133.199**
- Le nombre de pages visitées se chiffre en 2019 à un peu plus que **827.000**.

Paginaweergaven vs. Selecteer een statistiek

Per uur Dag Week Maand

Paginaweergaven



Paginaweergaven

827.008



Unieke paginaweergaves

603.256



Gem. tijd op pagina

00:01:10



Bouncepercentage

25,27%

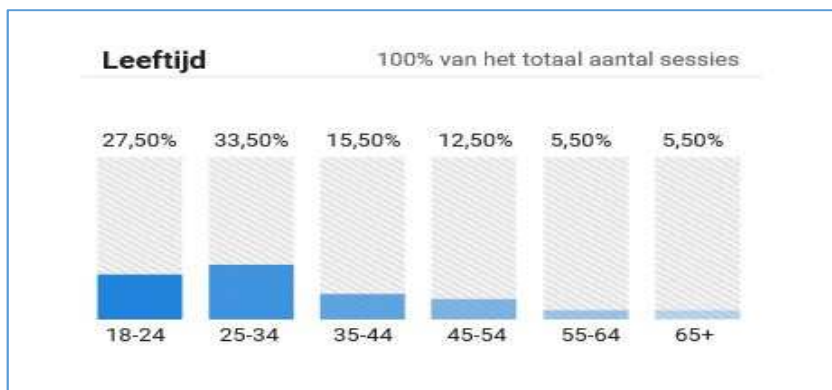


Uitstappercentage

26,36%



Nombre de pages visitées + Age des visiteurs

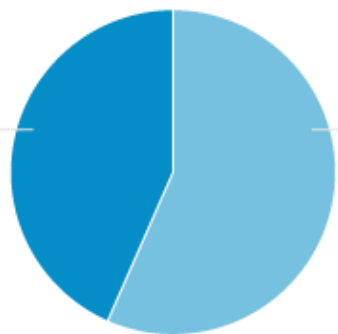


<input type="checkbox"/>	Catégorie d'appareil ?	Acquisition			Comportement	
		Utilisateurs ? ↓	Nouveaux utilisateurs ?	Sessions ?	Taux de rebond ?	Pages/session ?
<input type="checkbox"/>		133 199 % du total: 100,00 % (133 199)	124 500 % du total: 100,07 % (124 414)	219 448 % du total: 100,00 % (219 448)	25,27 % Valeur moy. pour la vue: 25,27 % (0,00 %)	3,77 Valeur moy. pour la vue: 3,77 (0,00 %)
<input type="checkbox"/>	1. desktop	83 021 (62,90 %)	76 753 (61,65 %)	138 119 (62,94 %)	21,25 %	4,06
<input type="checkbox"/>	2. mobile	40 363 (30,58 %)	39 542 (31,76 %)	67 134 (30,59 %)	33,43 %	3,10
<input type="checkbox"/>	3. tablet	8 614 (6,53 %)	8 205 (6,59 %)	14 195 (6,47 %)	25,78 %	4,08

Sexe

100 % du nombre total de sessions

45,85 %
Féminin

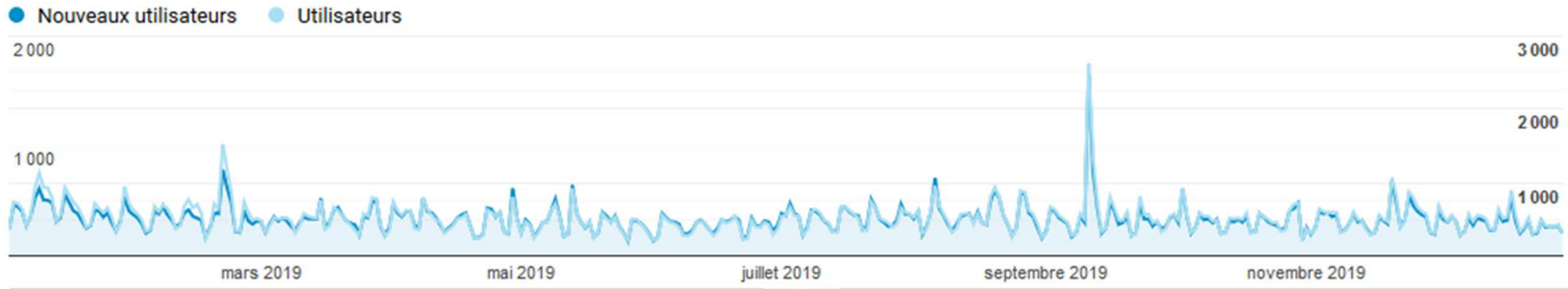


54,15 %
Masculin

Vue d'ensemble

Nouveaux utilisateurs par rapport à Utilisateurs

Toutes les heures Jour Semaine Mois



Utilisateurs
133 199



Nouveaux utilisateurs
124 414



Sessions
219 448



Nombre de sessions par utilisateur
1,65



Pages vues
827 008



Pages/session
3,77



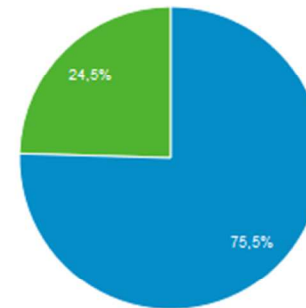
Durée moyenne des sessions
00:03:16













Taux de rebond
25,27 %



■ New Visitor ■ Returning Visitor



Langue	Utilisateurs	% Utilisateurs
1. nl-be	36 389	 27,36 %
2. fr-be	29 877	 22,46 %
3. nl-nl	15 170	 11,41 %
4. fr-fr	14 666	 11,03 %
5. en-be	9 545	 7,18 %
6. fr	9 140	 6,87 %
7. nl	7 821	 5,88 %
8. en-us	7 156	 5,38 %
9. en-gb	1 109	 0,83 %
10. es-es	532	 0,40 %

<input type="checkbox"/>	Infos sur l'appareil mobile ?	Acquisition			Comportement		
		Utilisateurs ? ↓	Nouveaux utilisateurs ?	Sessions ?	Taux de rebond ?	Pages/session ?	Durée moyenne des sessions ?
		48 782 % du total: 36,62 % (133 199)	47 747 % du total: 38,38 % (124 414)	81 329 % du total: 37,06 % (219 448)	32,10 % Valeur moy. pour la vue: 25,27 % (27,00 %)	3,27 Valeur moy. pour la vue: 3,77 (-13,13 %)	00:02:40 Valeur moy. pour la vue: 00:03:16 (-18,33 %)
<input type="checkbox"/>	1. Apple iPhone	14 188 (28,77 %)	13 826 (28,96 %)	21 317 (26,21 %)	39,16 %	2,58	00:01:55
<input type="checkbox"/>	2. Apple iPad	5 253 (10,65 %)	5 040 (10,56 %)	8 299 (10,20 %)	27,12 %	3,72	00:03:28
<input type="checkbox"/>	3. Samsung SM-G950F Galaxy S8	1 268 (2,57 %)	1 235 (2,59 %)	2 442 (3,00 %)	31,41 %	3,28	00:02:32
<input type="checkbox"/>	4. Huawei ANE-LX1 P20 Lite	1 225 (2,48 %)	1 203 (2,52 %)	2 061 (2,53 %)	28,68 %	3,37	00:02:34
<input type="checkbox"/>	5. (not set)	1 064 (2,16 %)	1 029 (2,16 %)	1 784 (2,19 %)	31,61 %	3,13	00:02:42
<input type="checkbox"/>	6. Samsung SM-G930F Galaxy S7	958 (1,94 %)	932 (1,95 %)	1 742 (2,14 %)	30,14 %	3,38	00:02:28
<input type="checkbox"/>	7. Samsung SM-A520F Galaxy A5 (2017)	952 (1,93 %)	918 (1,92 %)	1 683 (2,07 %)	29,41 %	3,45	00:02:52
<input type="checkbox"/>	8. Samsung SM-G960F Galaxy S9	692 (1,40 %)	672 (1,41 %)	1 271 (1,56 %)	34,15 %	3,25	00:02:17
<input type="checkbox"/>	9. Huawei VNS-L31 P9 Lite	612 (1,24 %)	587 (1,23 %)	970 (1,19 %)	26,08 %	3,65	00:02:52
<input type="checkbox"/>	10. Samsung SM-T580 Galaxy Tab A 10.1	583 (1,18 %)	559 (1,17 %)	1 149 (1,41 %)	25,59 %	4,38	00:04:02

INTRANET

L'intranet a été renové avec de diverses nouvelles rubriques et un nouveau lay-out

CDSCA OCASC INTRANET OCASC N/F

HOMEPAGE Services OCASC

Organisation
service personnel DS-H
Charte graphique
Nouveaux arrivants & partants
notes de service OCASC
Prévention & Bien-être
Intégrité
Info syndicale
CCB
ASI
Répertoire téléphone & VoIP
Liens
FAQ's
contact webmaster

SITE INTERNET
 WEBSHOP OCASC
soins de santé

CORONA covid-19

DKV

Menu Mess NOH

Bienvenu

NOUVEAU - INFO:

*** Les dernières infos CORONA sont à consulter via le lien dans la colonne gauche ***

Chers collègues,

UPDATE 18 MARS 2020

Le Conseil de Direction a pris ce matin [une série de mesures supplémentaires](#) pour tenter de limiter au maximum la propagation du virus.
Vous trouverez, en annexe, un résumé de ce nouveau plan d'action.
Les informations seront mises à jour selon l'évolution de la situation.

Vous trouverez sur Intranet un résumé des informations disponibles.
Pour toutes vos questions, vous pouvez vous adresser à : covid19@ocasc.be

Votre bien-être est notre préoccupation.

Je vous souhaite à tous beaucoup de force dans cette période difficile. Je compte sur vous pour continuer à soutenir vos collègues. En tant qu'équipe, nous allons traverser cette épreuve ensemble.

En espérant vous voir bientôt.

Luc Oplieger

*** PLUS D'INFORMATIONS CORONA VIA LE MENU GAUCHE !!! ***

Publications

Comme chaque année, la brochure VACANCES - HIVER et ETE du service Vacances a été coordonnée, éditée, imprimée et commercialisée (mailings et présentoirs). Au total, 15 000 exemplaires de la brochure d'hiver 2019-2020 et 22 000 brochures des vacances d'été 2020 sont concernés. Une brochure de bienvenue et des bons de réduction pour l'hôtel club en Crète furent également imprimés.

CDSca STELT VOOR VAKANTIES ZOMER 2020
L'OCASC PRÉSENTE VACANCES ÉTÉ 2020

KRETA À LA CARTE
CRÈTE À LA CARTE
NIEUW GROEPSREIS BRAZILIE
NOUVEAU VOYAGE DE GROUPE BRÉSIL

CDSca STELT VOOR VAKANTIES ZOMER 2020
L'OCASC PRÉSENTE VACANCES ÉTÉ 2020

KRETA À LA CARTE
CRÈTE À LA CARTE
NIEUW GROEPSREIS BRAZILIE
NOUVEAU VOYAGE DE GROUPE BRÉSIL

CDSca OCASC
www.cdsca-ocasc.be

OCASC
OCASC

.be

En concertation avec le Service du Logement et le service prépresse de Fedopress, 2 nouvelles affiches ont été développées pour la promotion du logement du CDSCA.

Pour le Service social, des impressions des dépliants "Vergoedingspensioen/Pension de réparation" et des impressions des dépliants "Sociale Dienst/Service social" ainsi qu'une affiche avec la répartition géographique des services ont été réalisées.

En outre, le service INFOCOM a fait imprimer des cartes de visite pour des dizaines de membres du personnel.

Lors du lancement de la nouvelle boutique en ligne, un nouveau dépliant a été conçu et des affiches ont été distribuées. Dans le même temps, un gadget (couverture de webcam) a été acheté comme outil promotionnel supplémentaire et distribué lors de divers événements.

Activités de relations publiques

Avec son stand d'information, le service INFOCOM a participé à diverses portes ouvertes et manifestations de la Défense. Comme chaque année, elle a participé aux journées "Open Campus Days" de Saffraanberg et de l'École royale militaire de Bruxelles. En 2019, ils ont également été présents aux AirDays à Beauvechain, aux Journées de l'Aviation à Florennes, à la MESA (à Houffalize) et aux 4 jours de l'YSER (à Coxyde), au championnat national militaire de Cross Country à Schaffen, à la fête de St-Nicolas du 10W, à Wings & Wheels à Ursel, ...



Le directeur a participé à la réunion du CLIMS à Maleme (KRETA) afin d'améliorer la communication internationale sur l'offre de vacances de l'OCASC, notamment par le biais d'un nouveau site web à développer.

Une délégation ministérielle chinoise a également été reçue et informée du fonctionnement de l'OCASC, avec une attention particulière pour le statut des vétérans (de guerre).

En juin et en octobre également, deux séances d'information ont été organisées à l'intention des nouveaux membres du personnel de l'OCASC.

Le service d'information et de communication était également présent lors des réunions d'information annuelles "Préparation à la retraite" destinées aux futurs retraités de la Défense. Ces séances d'information sont organisées chaque année par le service social de l'OCASC. Le service INFOCOM y donne un briefing d'information sur le service DKV d'assurance hospitalisation. Pendant les pauses, de plus amples informations sont données sur les différents services de l'OCASC.

SPONSORING

L'OCASC a parrainé divers concerts de gala et de bienfaisance des musiques militaires, des portes ouvertes, des bals et d'autres événements culturels ou sportifs de la Défense pour un montant total de 5 000 €.

Cela s'est fait par l'achat de billets d'entrée ou d'espaces publicitaires dans les brochures du programme. Quelques exemples : AirForce Galabal, la Marche de l'Yser & la MESA (avec des vols en hélicoptère), la pièce de théâtre "De Grootte Rappel" à Bourg-Leopold dans le cadre de la commémoration 40-45, les concerts de bienfaisance des commandos provinciaux du Limbourg, de la Flandre orientale et occidentale, le Bal des officiers et le concert SERVIO.



Le 26 septembre 2019, dans le cadre de la journée EDWARD (European Day Without a RoadDeath), quelque 5 000 bracelets fluo de sécurité ont été distribués à l'entrée des différentes casernes au personnel de la Défense qui est venu travailler ce jour-là à pied (et/ou par les transports publics). Ce projet s'inscrit dans le cadre d'une grande campagne de sécurité routière au sein de la Défense.

Ce projet est dirigé par la Military Initiative on Road Safety – MIRS et peut compter sur la coopération du département Bien-être/Prévention du personnel et est soutenu financièrement par l'OCASC par l'achat des bracelets fluorescents !

Cadeaux d'affaires et gadgets + Concours

Le service d'information et de communication a acheté divers cadeaux/gadgets promotionnels d'une valeur totale de 8000 € : 5000 covers de webcam pour la campagne de promotion accompagnant le lancement de la nouvelle boutique en ligne, des stylos à pointe USB, des sets de fiches multiples pour PC/GSM, de nouveaux stylos en bambou écologiques, des jeux de mikado pour les enfants, des bougies parfumées pour la période de Noël, des rafraîchisseurs d'air pour les voitures, ...

Ceux-ci ont été distribués à l'occasion des activités susmentionnées.

Conformément à la pratique annuelle, les unités ont également pu faire appel au département de l'information et de la communication pour faire don de prix de tombola pour des activités internes ou pour la décoration des fêtes de corps.

L'OCASC à votre service! CDSCA tot uw dienst!

- Logements Huisvesting
- Vacances Vakanties
- Avantages Voordelen
- Assurances Verzekeringen
- Service Social Sociale Dienst
- Crèches Kinderdagverblijven

www.cdsc-ocasc.be
www.cdsc-ocasc-shop.be

DEFENSIE
LA DEFENSE

Le service d'information et de communication a pu offrir au personnel de la Défense de nombreux billets par le biais de concours en ligne. Ceci en collaboration avec des partenaires de la boutique en ligne (par exemple ETHIAS) ou des organisations militaires. Des billets ont été distribués pour le Brussels Summer Festival, diverses compétitions de cyclocross (HEVERLEE), de handball et de volley-ball (via ETHIAS), le concert de gala du Service Médical, pour le spectacle "De Grootte Rappel",...

4. Plans d'action 2020

Le développement d'un nouveau site web est prévu pour 2020. Le site web actuel développé à la FEDICT ne répond plus aux normes d'utilisation sur des tablettes et des smartphones.

Divers services ont également demandé que des modules supplémentaires soient développées.

En février 2020, un événement familial sera à nouveau organisé: "Defence@Plopsa Indoor" à Hasselt. Au cours de cet événement, les membres du personnel de la Défense et les membres de leur famille pourront visiter Plopsa Indoor à des tarifs préférentiels lors d'une soirée d'ouverture exclusive.

De plus, les jeunes visiteurs seront choyés avec de nombreux gadgets. L'occasion sera mise à profit pour promouvoir les différents services du CDSCA avec les brochures d'accompagnement.

LE SERVICE SOCIAL

a. Présentation du service :

En tant qu'équipe de professionnels nous offrons de l'aide sociale et de l'information adaptées à notre clientèle.

Nous voulons être reconnu comme l'interlocuteur privilégié et la référence en matière sociale sur base d'une aide et d'une expertise de qualité en phase avec l'évolution de la Société et respectant les valeurs suivantes :

Centré sur la personne.- Disponibilité –Transparence – Confidentialité- Autonomie

Sociale Dienst Defensie - Service Social Défense (SSD)

SSD BRUGGE | Kwartier LTZ Billet
Brieversweg 63B - 8310 Sint-Kruis
02/441.30.34 ssdbrugge@cdsca.be

SSD LEOPOLDSBURG | Kamp Beverlo
Leopold II laan 2/nl - 3970 Leopoldsburg
02/442.45.65 ssdleopoldsburg@cdsca.be

SSD PEUTIE | Kwartier-Quartier Maj, Housiau
Martelarenstraat 181 - 1800 Peutie
02/441.01.24 ssdpeutie@cdsca.be
ssdpeutie@ocasc.be

SSD NAMUR | Quartier Slt Thibaut
Rue Joseph Durieux 80 - 5020 Namur
02/442.09.74 ssdnamur@ocasc.be

SSD MARCHÉ | Camp Roi Albert
Chaussée de Liège 65 - 6900 Marche
02/442.26.12 ssdmarche@ocasc.be

SSD DIRECTION-DIRECTIE
Rue Bruyn 1 - Bruynstraat
1120 Neder-Over-Heembeek
02/443.25.06 ssd@cdsca.be
ssd@ocasc.be

www.cdsca-ocasc.be

b. Personnel

	NIV A	NIV B	NIV C	NIV D	TOTAL
PERSONNEL CIVIL	8	23	3	0	34
PERSONNEL CONTRACTUEL		2	2	0	4
	OFFR	OOFFR	CPL/SDT		
PERSONNEL MILITAIRE	0	0	0		0
TOTAL					38

c. Budget – Affectation des moyens (en milliers d’euros)

Jaar	Subsidie Defensie	Personeelskosten
2019	2.560,00	3.314,99
2018	2.558,90	2.964,50
2017	2.451,00	2.848,50
2016	2.428,00	2.758,90
2015	2.410,90	2.731,20
2014	3.322,10	2.043,50
2013	3.478,80	2.778,90
2012	3.361,80	2.700,70
2011	3.878,20	3.056,40
2010	3.605,10	2.721,50

4. Activités 2019

1) Soutien administratif

La clientèle pouvait s'adresser au Service Social pour obtenir un large éventail de renseignements et de conseils.

Le premier souci des assistants sociaux consistait à fournir des informations fiables et d'actualité.

Souvent, l'on renvoie également à et collabore avec d'autres services au sein de et extérieurs à la Défense tels que DGHR, SdPSP, les CPAS,...

Bon nombre de questions se rapportaient aux pensions de retraite et de survie, aux pensions de réparation, aux cas de décès, aux maladies et à l'invalidité, aux cas de divorce, de cohabitation, de handicap,...

2) Conseils juridiques

En 2019, le Service Social comptait 1 juriste francophone et 1 juriste néerlandophone organisant des jours d'audience à Leopoldsborg, Bruges, Neder-Over-Heembeek, Namur, Liège et Marche-en-Famenne.

Ces juristes ont en premier lieu prodigué des conseils juridiques portant sur des sujets tels que le mariage, la cohabitation légale et de fait, le divorce, le droit successoral et le règlement de l'héritage, les dispositions légales à suivre en cas de difficultés financières,... Pour plaider devant un tribunal il fallait faire appel à son propre avocat.

Consultations	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Français	138	96	112	126	100	60
Néerlandais	312	173	89	99	82	105
Total	450	269	201	225	182	165

3) Accompagnement en cas de maladie, d'accident ou de décès

Dans certains cas, notamment lors d'un accident grave ou d'un décès survenu pendant une mission à l'étranger, l'on a fait intervenir le Service Social pour apporter de mauvaises nouvelles au partenaire ou à la famille de la victime.

En plus, on s'est préoccupé d'accueillir la victime ainsi que sa famille, de fournir de l'aide lors du règlement de toutes sortes de questions administratives (par ex. les demandes de pensions de survie et de réparation, les frais funéraires, les Fonds militaires,...) et d'assurer le suivi psychosocial (e.a. accompagnement en cas de deuil).

4) Avis aux autorités (militaires)

En 2016, le personnel de la Défense pouvait faire appel au Service Social pour l'obtention d'un rapport social, adressé à l'attention des autorités (militaires), dans le cadre des événements suivants:

- a) Mutation pour des motifs sociaux;
- b) Octroi de facilités de service pour des motifs sociaux;
- c) Octroi d'un logement dans le quartier militaire pour des motifs sociaux;
- d) Exonération du paiement des frais de consommation dans un logement faisant du quartier militaire pour des motifs sociaux;
- e) Exemption de participation à une mission à l'étranger (Ops) pour des motifs sociaux;
- f) Rapatriement/débarquement pour des motifs sociaux;
- g) Demande de remboursement de frais exceptionnels en raison d'un rappel urgent de l'étranger pour des motifs familiaux ou sociaux impérieux;

Nombre d'avis donnés	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Mutation	218	167	140	136	129	123
Octroi/prolongement de facilités de service	56	53	65	52	49	30
Logement	56	77	46	35	41	32
Ops	20	22	8	10	12	5
Exonération frais de formation	1	1		1	1	
Total	351	320	259	234	232	190

5) Soutien financier

En 2016 aussi le Service Social a disposé des moyens nécessaires à l'octroi d'une aide financière concrète sous la forme d'un don, d'un prêt social ou d'un acompte.

Le principe de base appliqué fut celui d'uniquement accéder à une demande d'aide financière en cas de 'détresse financière' résultant d'une situation temporaire, imprévue et/ou exceptionnelle.

En outre, l'on a maintenu le système d'octroi des prêts pour des garanties locatives et/ou l'aménagement de l'intérieur sur une base forfaitaire (= octroi automatique fondé sur des critères immuables).

Ensuite, l'on a pu continuer à faire appel au Service Social pour le lancement d'un accompagnement budgétaire, d'une gestion budgétaire ou d'un arbitrage budgétaire (uniquement dans la Région de Bruxelles-Capitale et en Wallonie).

Nombre d'interventions	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Prêt social	103	97	83	64	52	80
Dons	31	18	22	16	18	36
Avances	21	18	18	12	15	10
Garanti locative	52	46	44	39	37	
Prêt ménager	37	31	35	30	20	
Total	244	210	202	161	142	126

Montants	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Prêt social	€ 102.047	€ 73.052	€ 70.149	€ 50.542	€ 57.603	€ 77.728
Avances	€ 29.361	€ 23.698	€ 29.796	€ 20.216	€ 18.077	€ 15.887
Dons	€ 11.569	€ 4.321	€ 9.218	€ 6.881	€ 17.986	€ 8.854
Garanti locative	€ 56.231	€ 47.027	€ 46.342	€ 38.954	€ 41.663	
Prêt ménager	€ 114.615	€ 97.342	€ 108.155	€ 105.702	€ 68.703	
Total	€ 313.823	€ 245.441	€ 263.660	€ 222.295	€ 204.032	€ 102.469

6) Préparation à la pension

L'initiative visant à organiser des sessions d'information au profit des membres du personnel de la Défense ayant atteint l'âge de la retraite a été prolongée en 2019.

Les journées de l'information ont été organisées à Zeebrugges, Leopoldsborg, Peutie, Marche-en-Famenne et Florennes et étalées sur deux jours, de mars à mai. Citons parmi les sujets abordés: les pensions, la succession, le testament, la sexualité et l'alimentation saine.

Nombre d'invitations envoyées					
Catégorie	2015	2016	2017	2018	2019
Civil	545	521	492	88	103
Militaire	1697	1758	2216	1779	1693
Total	2242	2279	2708	1867	1796

Nombre de participants individuels					
	2015	2016	2017	2018	2019
Mil/Civ	786	949	1578	1340	1389
Partenaire	182	209	308	247	233
Total	968	1158	1886	1587	1622

Nombre total de participants (militaires+civils+partenaires)					
Place	2015	2016	2017	2018	2019
Jour 1	923	1117	1837	1552	1600
Florennes	110	138	181	183	196
Leopoldsborg	157	157	417	415	415
Marche	201	200	347	281	301
Peutie F	97	123	199	160	163
Peutie N	161	270	363	235	259
Zeebrugge	197	229	330	278	266
Jour 2	906	980	1672	1430	1466
Florennes	110	116	171	166	185
Leopoldsborg	157	132	396	395	397
Marche	201	155	334	270	252
Peutie F	96	113	176	142	142
Peutie N	162	248	289	195	227
Zeebrugge	180	216	306	262	263
Eindtotaal	1829	2097	3509	2982	3066

VACANCES CDSCA 2019

1.Présentation

La direction des vacances est gérée et subdivisée en départements internes et externes. Les services internes sont situés à Neder-Over-Heembeek et comprennent les services administratifs (réservations, facturation, gestion,...).

Les services externes comprennent quatre centres de vacances en Belgique (Spa et Senonchamps dans les Ardennes, Koksijde et Lombardsijde sur la côte), et les deux clubs de vacances (Middelkerke à la côte belge et l'hôtel Castro à Maleme en Crète).

La mission de ces différents services est d'organiser, d'encourager et de faciliter les déplacements en Belgique et à l'étranger des membres du personnel actif et les retraités de la Défense. Les membres de la Police Intégrée sont également ayants droit. Une attention particulière est également accordée à la valeur ajoutée culturelle des voyages de groupe (Pérou, Pologne, Irlande, Écosse, etc.).

Il existe également une offre de vacances pour les jeunes tant en été (par exemple, voyage de groupe CANADA, cours de langue et de poney Belgique, camp CLIMS, Italie,...) qu'en hiver (ski et snowboard).

La direction s'efforce de maintenir en permanence le caractère social des séjours dans les centres en Belgique et à l'étranger.



2. Le personnel

Services centraux

AS IS 01/01/20 statutaires		
	FYS- PHYS	VTE-ETP
A5		
A4		
A3		
A2/1		
B		
C	4	380
D	1	100
TOT	5	480

AS IS 01/01/20 Contractuels		
	FYS- PHYS	VTE-ETP
A5		
A4		
A3		
A2/1	1	100
B		
C	1	100
D		
TOT	2	200

Services Extérieurs

AS IS 01/01/20 statutaires		
	FYS- PHYS	VTE-ETP
A5		
A4		
A3		
A2/1		
B	3	284
C		
D	2	200
TOT	5	484

AS IS 01/01/20 Contractuels		
	FYS- PHYS	VTE-ETP
A5		
A4		
A3		
A2/1		
B	1	100
C	7	558
D	17	1445
TOT	25	2103

3. Budget

Le secteur des vacances a réalisé un chiffre d'affaires de plus de 3,7 millions d'euros, ce qui représente une légère augmentation de 125 millions des recettes d'exploitation.

4. Activités 2019

Le produit phare de l'été est resté les vacances en club à l'hôtel Castro à Maleme, en Crète. 2019 a poursuivi la tendance des ventes positives (+ 5 % par rapport à 2018). Entretemps, le contrat a été prolongé de cinq ans avec le propriétaire de l'hôtel pour la période 2020-2024. Une nouvelle piscine sera construite d'ici l'année prochaine.

Pour les autres produits (avec les propres centres de vacances à Middelkerke, Spa, Senonchamps, Wilskerke, Koksijde et Lombardsijde), il y a eu une consolidation.

Fin 2019, Senonchamps et Spa Vecqueterre ont également été loués à Fedasil.

Pour les jeunes, il y a eu de nouveaux voyages de groupe aux États-Unis. Ceci en plus des stages linguistiques et sportifs habituels à Durbuy, Hoves et De Panne.

Pour les adultes, il y a eu la découverte culturelle du Japon avec un voyage de groupe. Un voyage à Varsovie était au programme et, en raison du grand succès rencontré, deux voyages de groupe sur la côte est des États-Unis ont été organisés.

En raison du succès de Disneyland Paris, cette offre sera permanente pour l'avenir.

Fin 2019, les 3 nouveaux logements ont été ouverts à Spa Cascatelles.

5. Projets 2020

Les prochains nouveaux projets seront élaborés pour 2020 :

- Voyages de groupe pour adultes au Brésil, au Portugal, en Irlande, aux États-Unis et au Maroc
- Voyage en ville Moscou - Saint-Pétersbourg
- Vacances en famille à l'étranger Luchon, Serre Chevalier et Gillette (toutes en France)

LOGEMENTS OCASC

1. Présentation des Services



Le CDSCA gère un patrimoine de 3.230 maisons réparties sur l'ensemble du territoire belge. Les ayants droit de la Défense ont le choix entre pas moins de 63 complexes différents pour louer une maison à proximité de la caserne où ils sont employés. Presque partout, vous pouvez opter pour un appartement ou une maison avec jardin. Le service du logement s'efforce de trouver pour chaque demande le logement adéquat, adapté à la situation familiale de chaque candidat locataire.

Au cours de la dernière décennie, de nouvelles maisons ont été construites à Belgrade, Bourdon, Aye et Bruxelles pour répondre à la demande de logements. En 2017, la construction de 40 nouvelles maisons près de la caserne de Evere a commencé à Zaventem.

Le service des travaux assure l'entretien du patrimoine en effectuant des rénovations approfondies afin de pouvoir offrir une qualité optimale, en utilisant de nouvelles techniques.

Le taux d'occupation actuel des logements disponibles est supérieur à 97 %, dont 70 % sont occupés par des militaires d'active ou autres ayants droit.

Certains sites ont perdu leur attrait principalement en raison de la disparition de quartiers dans la région et ces maisons ont été aliénées.

La Direction du Secteur des Logement de l'OCASC, assistée dans sa mission par la Direction des Travaux, a pour objectif de fournir aux bénéficiaires de l'OCASC la meilleure qualité de logement possible à un prix raisonnable inférieur au prix du marché immobilier local (en moyenne 20%), compte tenu de la situation sociale, en constante évolution.





2. PERSONNEL (service logements & service travaux)

	AS IS 01/01/20			CONTRACTUELS	
	STATUTAIRES				
	FYS-PHYS	VTE-ETP		FYS-PHYS	VTE-ETP
A5			A5		
A4			A4		
A3+	1	100	A3+		
A321	3	300	A321		
B	4	400	B		
C	7	700	C	1	100
D	1	100	D	1	100
TOT	16	1600	TOT	2	200

Pour la gestion journalière et les premiers contacts avec les locataires l'OCASC fait appel à 37 gérants locaux

3. BUDGET (en euro)

				
Gegevens 2019		Logements Huisvesting	Données 2019	
Toelage MLV			Subside MDN	
<i>Functionele ontvangsten</i>		18.652.879,27	<i>Rec. Fonctionnelles</i>	
<i>Andere</i>		58.715,25	<i>Autres</i>	
TOT Eigen Ontvangst		18.711.594,52	TOT Rec Propres	
TOT EXPLOIT ONTVANGSTEN		18.711.594,52	TOT RECETTES EXPLOITATION	
Personeel		1.571.763,08	Personnel	
TOT Ankopen Wederverk			Achats Revente	
<i>Onderhoud</i>			<i>Entretiens</i>	
<i>Renovatie LOG/VAC</i>		4.419.839,35	<i>Rénovation LOG/VAC</i>	
<i>Materiaal</i>		3.473,37	<i>Matériel</i>	
<i>Werking</i>		13.549,44	<i>Fonctionnement</i>	
<i>Energie</i>		199.205,88	<i>Energie</i>	
<i>Financiële kosten</i>		586.765,37	<i>Frais financiers</i>	
<i>Taksen</i>		2.133.449,65	<i>Taxes</i>	
TOT Exploitatiekosten		7.356.283,06	TOT Frais Exploitation	
TOT EXPLOIT UITGAVEN		8.928.046,14	TOT DEP EXPLOITATION	
BUDG RES EXPLOITATIE		9.783.548,38	RES BUDG EXPLOITATION	
<i>Niet-Budgetair</i>		<i>1.612.922,34</i>	<i>Non Budgetaire</i>	
<i>Verdeelde lasten</i>		<i>1.033.045,00</i>	<i>Charges réparties</i>	
Exploitatieresultaat		7.137.581,04	Résultat exploitation	
Verkoop eigendommen		1.691.370,00	Ventes Biens	
Terugbet Soc leningen			Remb prêts sociaux	
TOT PATRIM ONTVANGST.		1.691.370,00	TOT RECETTES PATRIM	
Nieuwbouw			Nouvelles constructions	
Onroerende investeringen		4.519.615,30	Invest immobiliers	
Invest materiaal			Invest matériel	
Toekenning Soc leningen			Octroi Prêts sociaux	
Staatsleningen (Kapitaal)		1.120.489,60	Emprunts Etat (capital)	
TOT PATRIM UITGAVEN		5.640.104,90	TOT DEPENSES PATRIM	
PATRIMONIAAL RESULTAAT		-3.948.734,90	RESULTAT PATRIMONIAL	
BUDGETTAIR RESULTAAT		4.801.768,48	RESULTAT BUDGETAIRE	

4. RAPPORT D'ACTIVITÉ

Nouveau bâtiment à Zaventem (Evere)



Le nouveau projet de construction OASIS à Zaventem est en pleine exécution. Les premiers travaux de terrassement ont été réalisés en septembre 2017. La société KUMPEN a été désignée par le comité de direction le 30 novembre 2017 pour l'exécution de ce marché public d'un montant de 8,2 millions hors TVA. Un montant de 1,4 million a déjà été versé pour ce site en 2018. Fin 2019, un montant total de 4,1 millions a été dépensé pour ce nouveau bâtiment.

La date de fin des travaux est prévue pour la fin de l'année 2020.

Le Service du logement comprend deux départements : un pour l'attribution et un pour la gestion. Dans les complexes ils sont soutenus par les gérants locaux (en moyenne 35 fonctions).

L'attribution d'un logement se fait après un examen approfondi du dossier d'un ayant droit afin de déterminer ses besoins. Dès qu'une personne est locataire, son dossier est suivi par le service de gestion. En 2019 le service a enregistré 171 nouveaux locataires et a les gérants ont dû gérer autant de dossiers in/out

Un nouveau plan de vente 2020-24 a été élaboré en 2019 et approuvé par le comité de direction .En 2019 même des ventes pour un total de presque 1,7 million ont été réalisées dont 6 immeubles à Arlon et des terrains à Vosselaar, Duras et Jodoigne.

La numérisation a également été poursuivie afin de garantir un service optimal aux clients.

En 2019, le services des travaux a poursuivi divers projets d'isolation.. Les secteurs de Lier et Herentals ont été entièrement achevés. Dans le complexe de WAHA, un important projet de rénovation d'un montant total de 5,6 millions (hors TVA) a été lancé, qui devrait assurer une rénovation en profondeur des toits et des façades. Egalement à Neder-Over-Heembeek, d'importants travaux ont commencé sur les immeubles d'habitation pour isoler les façades. Ceci pour un budget total de 5,2 millions d'euros.

5. PROJETS 2020

Le service du Logement souhaite informer de plus en plus les locataires et les preneurs à bail potentiels par voie électronique et rendre les procédures aussi simples que possible pour ses clients. Ce sera une priorité en 2020.

Le services des travaux a pour objectif est de terminer le chantier de construction de Zaventem afin que les locations puissent commencer en 2021. Les projets à Waha et Neder-Over-Heembeek seront également poursuivis.

Fin 2020 au plus tard, tous les travaux d'isolation en Flandre doivent également être terminés. Ces travaux d'adaptation ont été imposés par le gouvernement et nécessitent d'énormes budgets. Le service des travaux essaie de profiter au maximum des subventions prévues afin de réduire la charge budgétaire.

Les crèches

1. PRESENTATION DU SERVICE

Mission

Organiser et gérer des crèches (maisons d'enfants) d'entreprise pour les enfants (de 0 à 3 ans) des membres du personnel de la Défense aux endroits où les besoins sont les plus grands.

Vision

Dans le cadre de la réglementation, imposée d'une part, par les Régions et Communautés, et d'autre part, par les organismes spécialisés (Kind en Gezin en Flandre et à Bruxelles ainsi que l'ONE en Wallonie et à Bruxelles), la Direction des Crèches vise à offrir, au maximum, un encadrement sécurisant, dynamique et de qualité aux enfants qui lui ont été confiés par les parents, tout en essayant de tenir compte de la spécificité du métier de militaire.

Les valeurs privilégiées par la Direction des Crèches sont:

- Un accueil de qualité
- Un projet pédagogique
- Le développement des enfants
- Un soutien aux parents durant leur travail
- Un respect mutuel parents – enfants – personnel des maisons d'enfants



2. PERSONNEL (en nombre de personnes et en temps pleins ETP)

Service Central Crèches - STAT	AS IS 01/01/20	
	FYS-PHYS	VTE-ETP
A5/A4		
A3+	1	100
A321	0	0
B	1	80
C	2	200
D		
TOT	4	380

Services Extérieurs - STAT	AS IS 01/01/20	
	FYS-PHYS	VTE-ETP
A5/A4		
A3+/A321		
B	5	480
C/D		
TOT	5	480

Services Extérieurs - CONTRACTUELS	AS IS 01/01/20	
	FYS-PHYS	VTE-ETP
A		
B	4	350
C	77	6750
D	17	1415
TOT	98	8515

3. BUDGET: (en milliers d'euros)

RECETTES

Année	Subside Défense	Parents	Subsides communautés	Divers	Total
2019	2951	924,2	0	354,4	4229,6
2018	2951,7	874,6	0	300,8	4127,2
2017	2451	886,4	0	223,4	3937,8
2016	2810	875,9	0	319,3	4005,2
2015	2788	795,7	0	189,2	3772,9
2014	3859,1	777,7	0	298,5	4935,5

DEPENSES

Année	Frais de personnels	Nourriture	Divers	Total
2019	4648,4	167,2	70,4	4886
2018	4392,7	151,9	341,1	4885,7
2017	4235,5	157,3	556,0	4948,8
2016	4381,5	143,0	319,3	4843,8
2015	4092,8	155,4	12,4	4260,6
2014	4029,5	190,5	33,9	4253,9

4. BILAN DES ACTIVITES 2019

Taux d'occupation théorique

Le tableau ci-dessous a pour objectif de présenter le nombre théorique d'enfants pouvant être présents dans la maison d'enfants sur base des contrats signés. Les enfants n'étant que très rarement présents tous ensemble (congés, maladies, absences pour mission des parents...), les présences réelles sont donc

Crèche	Capacité	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Beauvechain	24	24	20	20	25	29	22	22	25
Evere	48	36	43	51	45	45	41	44	43
Leopoldsburg	40	34	34	33	41	45	38	36	36
Liège	32	30	24	24	26	24	26	27	25
Marche-en-Famenne	51	29	31	39	38	36	38	43	45
Neder-Over-Heembeek	48	37	37	37	33	37	37	33	39
Peutie	56	31	34	36	38	43	42	42	45
Zeebrugge	18	14	14	13	12	10	15	19	20
Totaux	317	235	237	253	258	269	259	266	278

L'évolution de ces chiffres peut s'expliquer par plusieurs facteurs :

- Diminution du nombre de militaires en activité qui n'est pas compensée par l'augmentation des bénéficiaires venant d'autres institutions.
- Depuis 2017, ouverture des maisons d'enfants au personnel de la Police et à Neder-over-Hembeek, au personnel de Brugmann, réservation de places par la commune de Beauvechain.
- L'augmentation de demandes de congés justifiés suite à l'opération « Vigilant Guardian »

Evolution des projets pédagogiques



- Suite à l'ouverture des maisons d'enfants au personnel de la Police et à Neder-over-Heembeek, au personnel de Brugmann en 2017, la maison d'enfants de Marche-en-Famenne a proposé une convention avec la nouvelle prison de Marche. Certaines crèches ouvrent aussi leurs portes au personnel de la protection civile.
- Depuis 2018, les maisons d'enfants de Marche-en-Famenne et de Peutie ont développé leur projet pédagogique afin de passer en sections semi-verticales, c.à.d. des sections bébés de 3 à +/-15 mois et des sections de moyens-grands de +/- 15 mois jusqu'à l'entrée à l'école maternelle. La maison d'enfants de NOH est passée en sections verticales complètes : de 3 mois à l'entrée à l'école maternelle. Pour ces 3 maisons d'enfants, il a fallu modifier les habitudes des puéricultrices mais aussi adapter les sections afin de pouvoir accueillir différents groupes d'âges. Cette modification de l'organisation permet plus de souplesse dans la gestion des groupes d'enfants mais n'est pas possible dans toutes les crèches, car l'infrastructure pour l'accueil de tels groupes doit être adaptée, ce qui n'est pas partout réalisable.

- En fin d'année 2018, dans le cadre de la communautarisation des allocations familiales, nous avons dû adapter nos programmes informatiques afin de pouvoir envoyer les informations nécessaires à Kind & Gezin pour que ces derniers puissent rembourser aux parents une partie des frais d'accueil dans le cadre du « Groeipakket ». A partir du 1^{er} janvier 2019, le service crèches était pleinement opérationnel et sur l'année 2019, 99% des parents ont reçu leurs allocations dans les temps
- Suite à la découverte d'amiante dans le toit de la maison d'enfants de Leopodsburg, des travaux d'urgence ont été effectués dans cette maison d'enfants. A cette fin, la maison d'enfants a dû fermer 3 semaines durant les grandes vacances pour que les travaux engendrant le plus de poussière et de bruit puissent être effectués. Cependant, suite à un problème avec la firme réalisant ces travaux, le grenier de la crèche n'a pas été correctement désamianté. Le grenier a été condamné et il sera complètement désamianté en juillet 2020 étant donné que les spécialistes nous ont confirmé qu'il n'y avait aucun risque tant pour les enfants, que pour notre personnel ou les parents.
- Il est tenu compte de toutes les missions des militaires, tant en Belgique qu'à l'étranger, ce qui compte tenu de l'opération « Vigilant Guardian » a représenté un nombre important d'absences justifiées des enfants.
- En 2019, en collaboration avec la Défense deux projets de nouvelles crèches ont été élaborés. Il s'agit encore actuellement d'études car il faudra financer ces projets, tant pour la création des infrastructures que pour la gestion journalière de ces nouvelles crèches. Le premier projet est la création d'une nouvelle crèche de 70 places dans le nouveau quartier général d'Evere qui est prévu pour 2024. Cette crèche remplacerait la crèche existante de 48 places dans le quartier. Le second projet est la création d'une crèche de 49 places dans un bâtiment existant sur la base de Florennes. Ceci afin de renforcer la rétention du personnel militaire. La base de Florennes ayant été choisie pour héberger les nouveaux F-35 dans les prochaines années.
- Fin 2019, l'ONE s'est lancé dans une grande réforme qui va toucher les milieux d'accueil de l'OCASC, tant dans l'infrastructure que l'organisation du personnel et la gestion des informations. Une première réunion a eu lieu en novembre 2019.
- Le 23 juin la crèche de Marche a participé au Défi ent'raid qui se veut être une journée se veut sportive et caritative, avec des « filleuls » dont la crèche cette année. Le Camp Roi ALBERT à Marche a été le théâtre d'une journée à la fois sportive, militaire et solidaire ouverte à tous avec plus de 10.000 personnes sont attendues. Cette activité a permis d'encore plus renforcer les liens entre la crèche et le quartier

● Difficultés récurrentes :

- Bien qu'elles doivent répondre aux normes de sécurité (de K&G et de ONE), les infrastructures sont gérées par la Défense et sont par conséquent soumises aux consignes budgétaires qui ne tiennent guère compte des exigences, souvent urgentes, imposées aux maisons d'enfants par les différentes communautés nationales.
- Le service des Crèches de l'OCASC s'efforce également de s'investir au mieux dans les activités de la communauté militaire en étant présent lors des festivités (journées portes ouvertes, marchés de Noël, journées familiales d'information,...) organisées dans certaines garnisons.
- Les normes de l'ONE et de K&G étant de plus en plus sévères (nouveau modèle de règlement d'ordre intérieur et nouveau décret K&G), les maisons d'enfants de l'OCASC sont en évolution continue.
- La gestion du personnel de chaque maison d'enfants reste un défi quotidien. En plus de devoir respecter les normes de personnel minimum par enfant de K&G et de l'ONE, l'OCASC doit respecter les procédures d'engagements du SELOR qui ne sont pas adaptées (en termes de rapidité) aux besoins des maisons d'enfants.

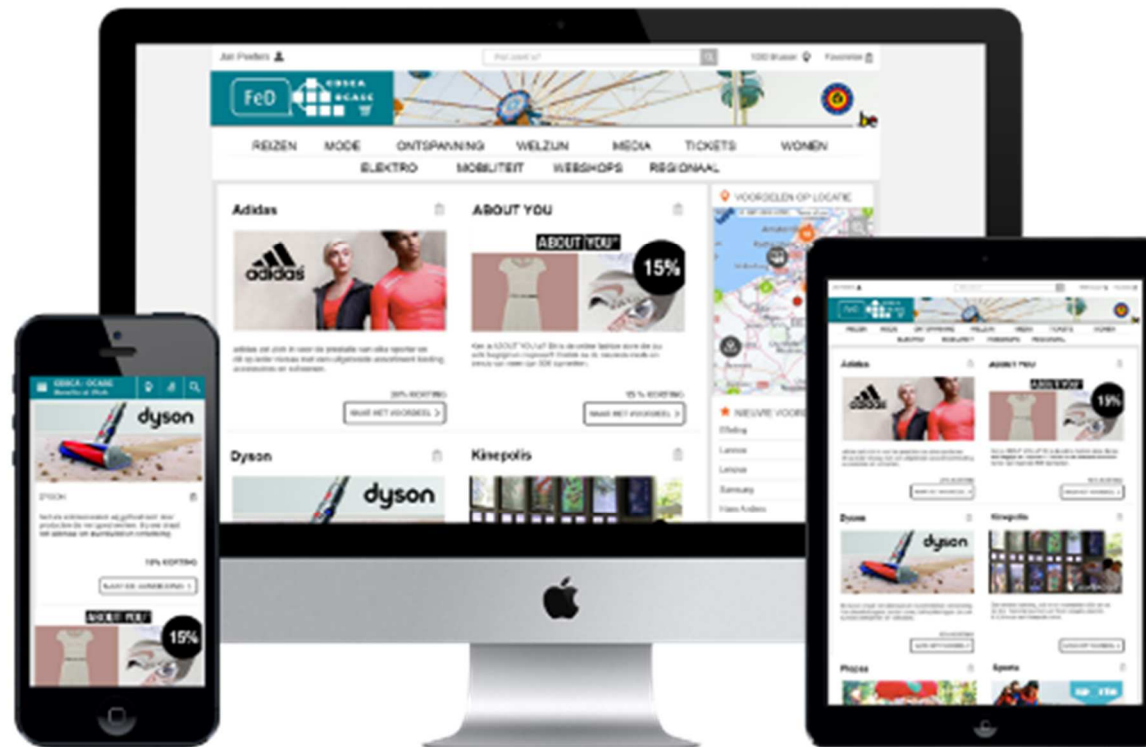
PROJETS 2020 :

Le suivi et la finalisation des projets déjà commencés



LE SHOP EN LIGNE OCASC

Le WEBSHOP a été profondément modifié en 2019. La boutique en ligne existante de Easy Webshop a été supprimée et un webshop sur mesure a été développé par Creative Webshop et mise en service en juillet. Une inscription plus conviviale et un transfert plus facile vers la plateforme d'avantages de CORPORATE BENEFITS (CBB) ont clairement porté leurs fruits : le nombre de visiteurs de la boutique en ligne est passé à plus de 156 000 et le nombre de clients enregistrés de CCB à plus de 22 000.



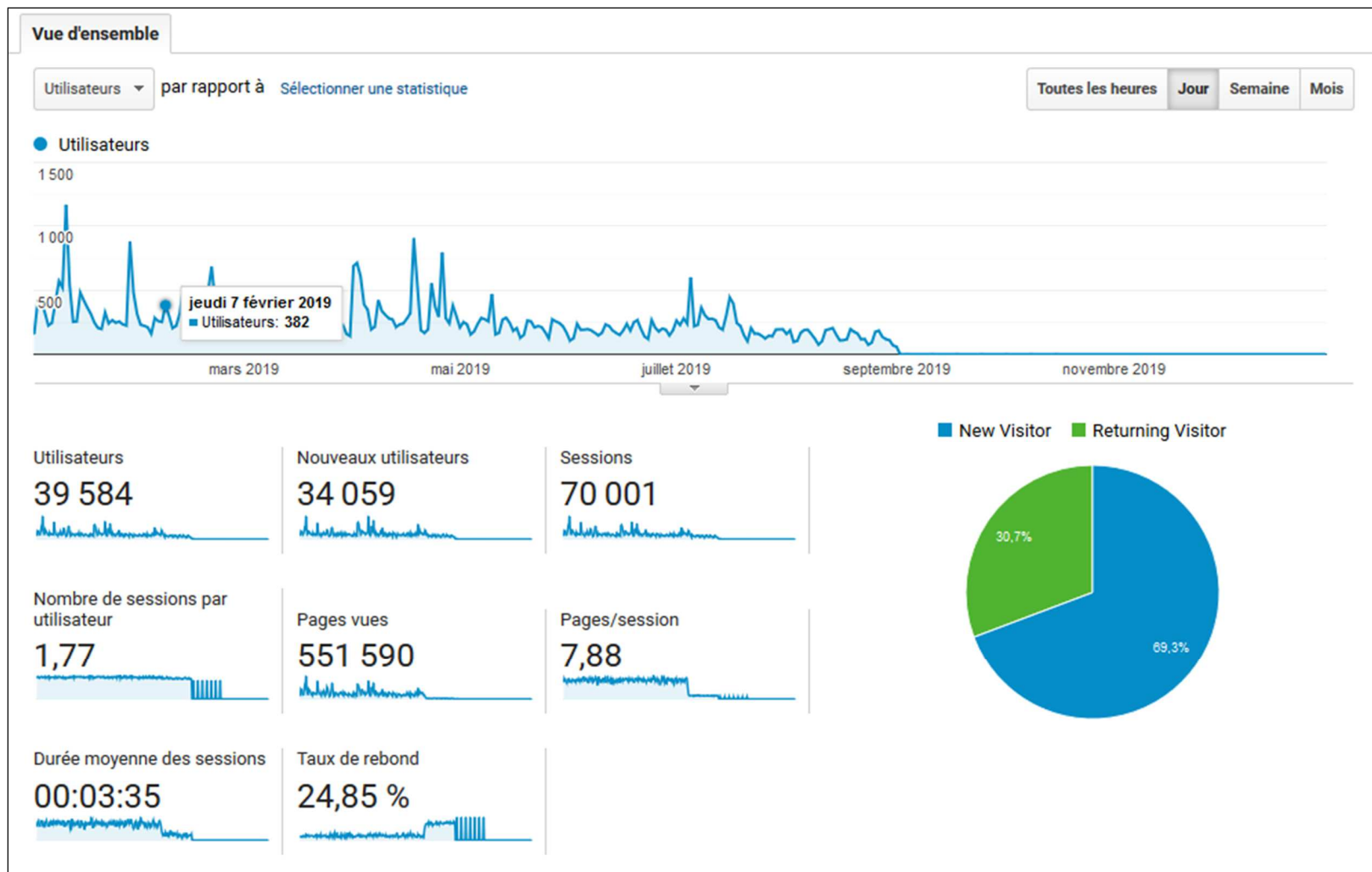
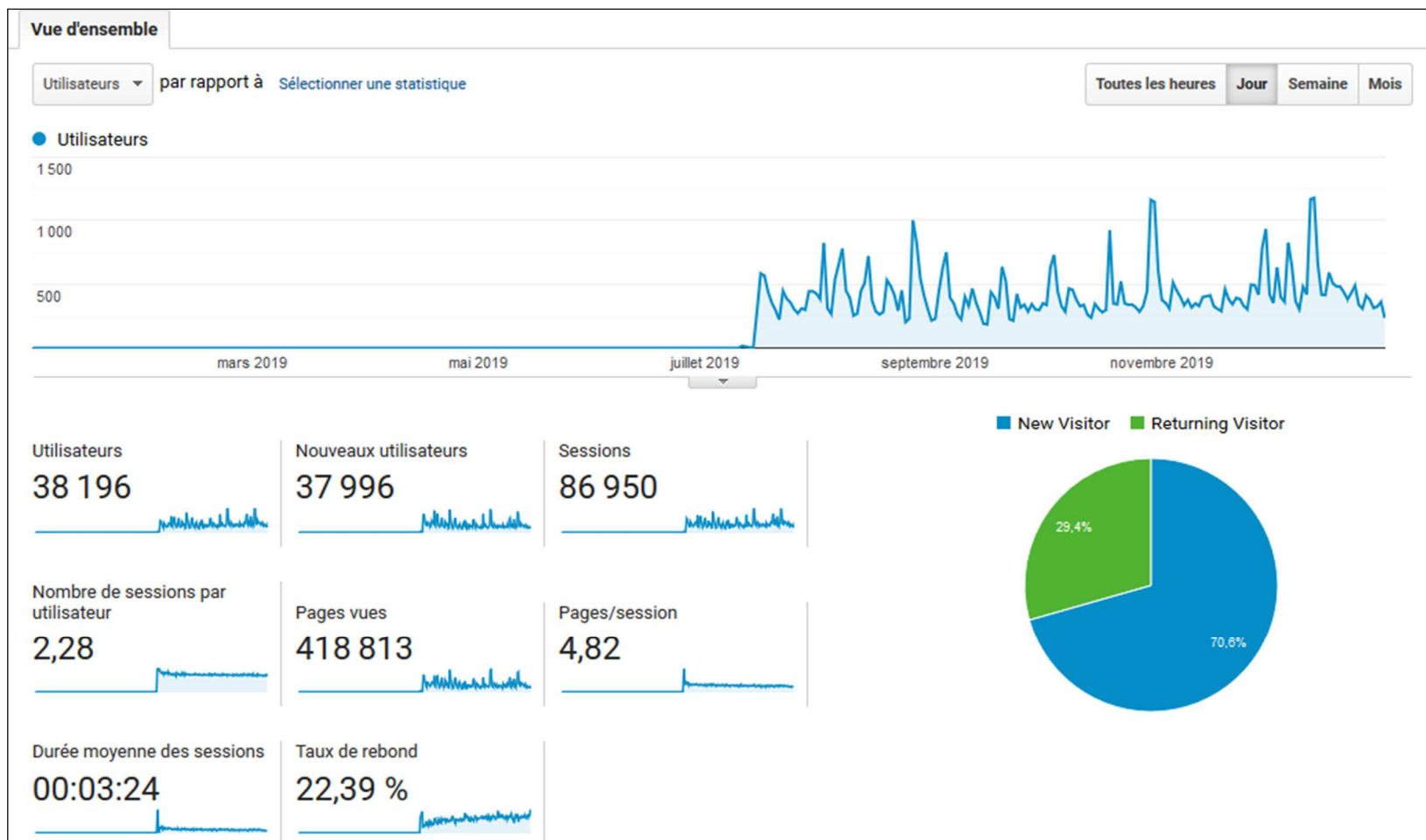


Figure 1 ancien shop EASY WEBSHOP

Figure 2 nouveau shop CREATIVE WEBSHOP



au total, le nombre de pages vues en 2019 a été d'un peu plus de 827 000.

Service Assurance hospitalisation



1. Présentation

Le service Assurance hospitalisation de l'OCASC gère les polices des retraités de la Défense qui étaient déjà affiliés à l'assurance hospitalisation collective de la DKV avant leur retraite. A partir du 1er janvier suivant leur départ à la retraite, la gestion des dossiers est transférée par la Défense à l' OCASC. A partir de ce moment, la prime est entièrement à charge des assurés.

Depuis le 1er janvier 2018, le service est également chargé de gérer les dossiers des membres du personnel en activité et retraités de l'OCASC et du WHI. Pour les membres retraités, la prime pour eux-mêmes et leurs co-assurés est entièrement à charge de l'assuré. Pour les membres actifs du personnel de l'OCASC et du WHI, la prime est entièrement supportée par l'employeur. Tant pour l'OCASC que pour le WHI, il y a une intervention dans les primes des membres de la famille affiliée du personnel actif.

Le service est responsable de la gestion administrative et comptable des affiliations et des résiliations. Ils répondent également aux différentes questions concernant l'affiliation à l'assurance hospitalisation. Les questions spécifiques concernant le remboursement des frais d'hospitalisation sont traitées par la DKV elle-même.



2. Personnel

Le service Assurance hospitalisation fait partie du service Information et Communication depuis le 1er janvier 2018.

Au cours du premier trimestre 2019, le service Assurance hospitalisation a connu une manque de personnel, ce qui a rendu le fonctionnement quotidien du service plus difficile.

Début février, la décision finale fut prise que le 1er caporal-chef, affecté au service en tant qu'assistant administratif, serait réintégré avec effet immédiat aux services de la Défense. Presque au même moment, le membre du personnel de niveau C est parti en "Congé pour mission" pour une période de 6 mois afin de travailler comme officier de liaison pour la Défense belge à Potsdam.

À cette époque, aucun candidat pour la fonction de gestionnaire de dossier de niveau C n'avait pu être engagé via le Selor. La gestion quotidienne du service (suivi financier, résiliations de contrats, affiliations, etc.) a été prise en charge par le coordinateur de l'équipe Information et Communication, qui a dû combiner cette tâche avec d'autres responsabilités au sein de ce service.

A la mi-avril, finalement un membre du personnel de niveau C a pu être recruté via la réserve de recrutement du Selor pour assurer la gestion quotidienne des affiliations et résiliations.

	NIV A	NIV B	NIV C	NIV D	TOTAAL
PERSONNEL STATUTAIRE	1	0	2	0	3
PERSONNEL CONTRACTUEL	0	0	0	0	0
TOTAL GLOBAL					3

N.B. Un membre du personnel de niveau C fait partie de la réserve active de la Défense et prend chaque année un "congé pour mission" de six mois pour travailler comme officier de liaison à Potsdam.

3. Bilan 2019

ANNÉE	FACTUUR PRIMES ANNUELLES
2015	€ 2.035.141,44
2016	€ 2.427.908,62
2017	€ 2.955.352,04
2018	€ 3.514.405,12
2019	€ 4.309.454,02

Les primes annuelles sont calculées sur base des remboursements effectués en regard des primes avec une augmentation maximale de 4,5 % liée à l'indice médical. En 2018, la catégorie de 56 à 64 ans est celle qui a fait l'objet du plus grand nombre de demandes de remboursements de frais médicaux. Cela signifie que le montant des demandes d'indemnisation payées dans cette catégorie d'âge est supérieure au montant des primes reçues. Pour les autres catégories, c'était l'inverse.

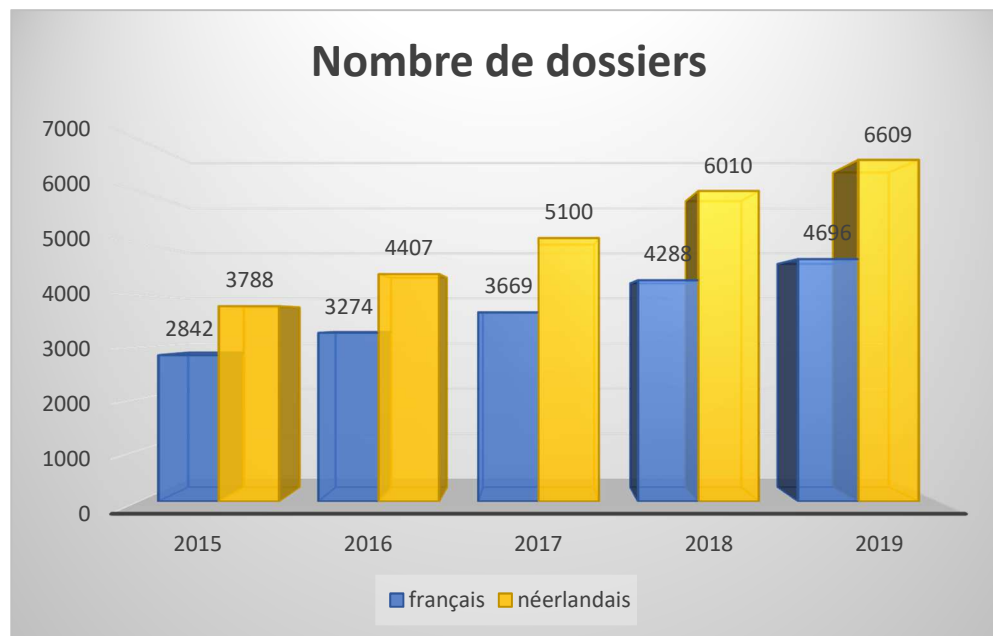
Jusqu'en 2019, l'augmentation des primes a toujours été linéaire (la même pour toutes les catégories). Pour l'année d'assurance 2019, le Ministre de la Défense a décidé que la catégorie qui a réalisé le plus de remboursements supporterait également la plus forte augmentation des primes.

C'est la raison pour laquelle les augmentations de primes sont minimales dans la plupart des catégories (entre 0,80 et 1,82%), et que les augmentations de primes sont les plus importantes dans la catégorie des 56 à 64 ans, soit 13,90%. Cela s'est traduit par un nombre plus élevé de résiliations à propre demande dans cette catégorie d'âge (217 contre 178 en 2018).

4. Activités 2019

En 2019, le nombre de membres du personnel de la Défense qui toucheront une pension de retraite ou d'invalidité continuera d'augmenter. Le service assurance hospitalisation reçoit plus de 1.000 nouveaux dossiers par an.

Début 2019, 1.012 nouveaux dossiers ont été ajoutés. Cela porte le nombre total d'assurés (assuré principal + membres de la famille assurés) à 19.255.



En 2019, l'accent a été mis sur l'efficacité et la digitalisation.

La lettre d'information annuelle, les factures annuelles, les rappels et les lettres de résiliation ne sont plus imprimés et envoyés par l'OCASC lui-même. Les lettres et les factures sont dorénavant envoyées en format PDF à la société JOOS Print, qui imprime les lettres et les envoie par Bpost. En regroupant les envois par cette firme, les frais d'impression et d'expédition ont été fortement réduits

De nombreuses questions générales sur l'affiliation ou la résiliation des contrats sont posées quotidiennement par téléphone ou par e-mail. En publiant les réponses à ces questions fréquentes (FAQ) sous forme de questions-réponses sur le site de l'OCASC, le nombre de questions générales posées par téléphone et par courrier électronique a été réduit de manière significative.

En outre, la correspondance relative à l'assurance hospitalisation a été modernisée.

Nombre d'assurés			
Année	français	néerlandais	Total
2015	5.045	6.556	11.601
2016	5.739	7.500	13.239
2017	6.388	8.603	14.991
2018	7.477	10.067	17.544
2019	8.221	11.034	19.255

Nombre d'assurés par catégorie (principal + membres de la famille)

Militaires à la retraite 18 556
 Personnel actif OCASC 435
 Personnel retraité OCASC 66
 Personnel actif WHI 147

Nombre d'assurés par catégorie (assuré principal + membre de la famille)	
Militaires à la retraite	18.556
Personnel actif OCASC	435
Personnel retraité OCASC	66
Personnel actif WHI	147
Personnel retraité WHI	51

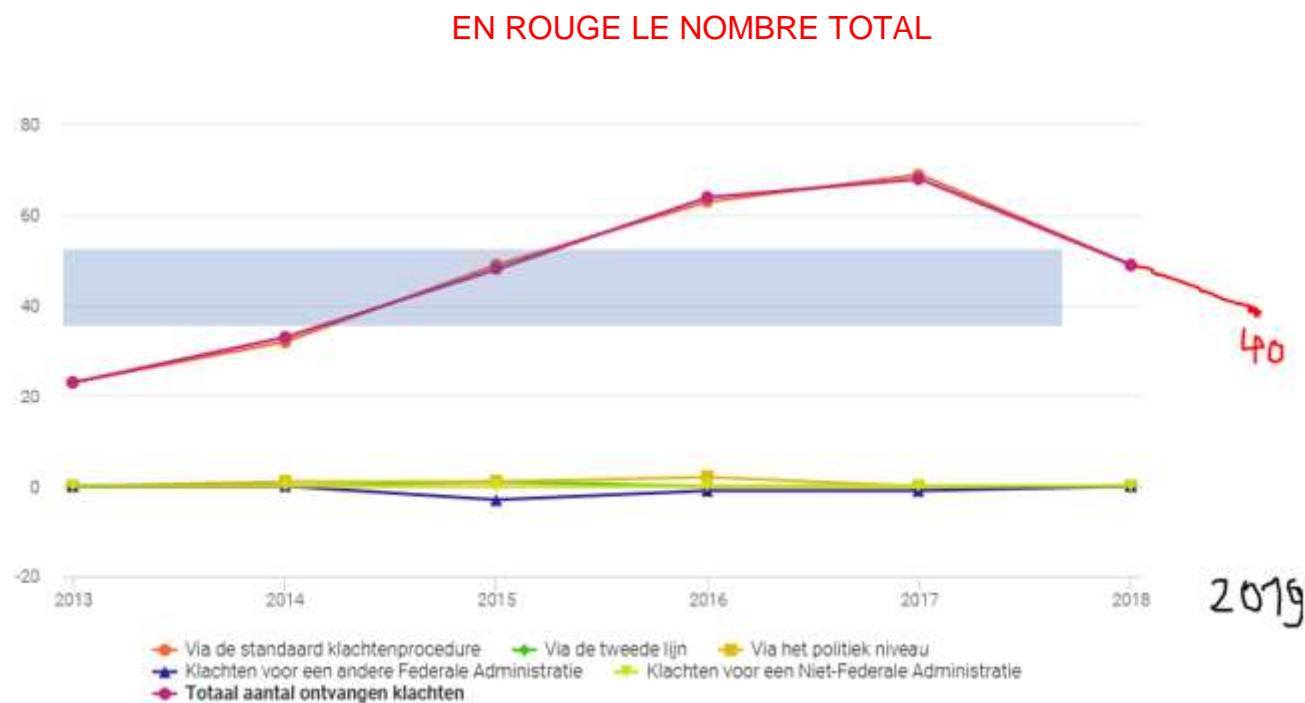


5. Projets 2020

En 2020, des efforts supplémentaires seront déployés pour digitaliser encore plus le service. En collaboration avec le département Informatique, une nouvelle base de données clients est en cours d'élaboration, ce qui permettra d'envoyer automatiquement les factures et la correspondance par courrier électronique. Les procédures de contrôle du paiement des primes annuelles seront également raccourcies, de sorte que des mesures plus rapides pourront être prises si les primes ne sont pas payées à temps.

Gestion des Plaintes 2019

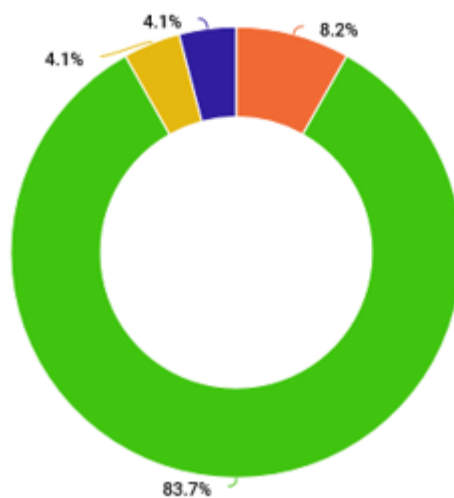
Ci-dessous l'évolution des plaintes en 2019



Le nombre total de plaintes est tombé à 40, dont la plupart (23) concernaient l'état des maisons (problèmes d'humidité et de chauffage, entretien des espaces verts, etc.), 8 plaintes concernaient le service des vacances, 5 plaintes concernaient le fonctionnement de la boutique en ligne, 3 sur la gestion des maisons et 1 à propos du fonctionnement des services sociaux.

En 2018, suite à la dissolution du Service Synthèse, qui continuait à suivre les plaintes relatives aux logements loués en suivi du Gestionnaire des plaintes, la gestion des plaintes a été à nouveau centralisée au point d'entrée, c'est-à-dire par le Gestionnaire des plaintes de l'OCASC, M. BAERTSOEN. En cas de nouveaux litiges, la décision est prise par l'administrateur général.

Répartition par sujet



- Plaintes concernant l'attitude du fonctionnaire
- Plaintes concernant la qualité du produit/service
- Plaintes concernant la procédure suivie
- Plaintes concernant le suivi des plaintes