

RAPPORT ANNUEL 2021



Centrale Dienst voor Sociale
en Culturele Actie van Defensie
Office Central d'Action Sociale
et Culturelle de la Défense



Actief
voor
jou!

Actif
pour
toi!

-  Réductions shop en ligne
-  Service social
-  Assurance hospitalisation
-  Logements
-  Crèches
-  Vacances

www.cdsca-ocasc-website.be



Table des matières

Préface	5
Préface du Président du Comité de gestion	5
Préface de l'Administrateur général	7
Comité de gestion	9
Services de l'Administrateur général	11
Service Information et Communication	11
Service d'assurance hospitalisation	18
Service Audit Interne	22
Service interne pour la prévention et la protection au travail	24
Direction Commerciale	27
Service Finances: comptabilité et Budget	27
Service Juridique	30
Service Vacances	32
Service Logistique	34
Service Logements	36
Direction Sociale	39
Service Ressources Humaines	39
Service Social	42
Crèches	49



Le rapport annuel 2021 présenté par l'OCASC est, comme pour toutes les organisations, un instrument qui permet de faire le point sur les réalisations de l'année écoulée. Il permet de mesurer la situation de l'organisation et, sur cette base, de donner de nouvelles orientations pour l'avenir ou d'ajuster les objectifs existants si nécessaire.

C'est un moment important où les réalisations peuvent être comparées à des objectifs prédéterminés. Dans les pages suivantes, ceci est expliqué en

détail pour les différents services de l'OCASC avec les chiffres nécessaires.

Bien que les chiffres soient absolument essentiels dans un rapport annuel et requièrent beaucoup d'attention, il ne faut pas négliger les efforts de tant de personnes qui tentent de réaliser ces objectifs. Ce n'est pas toujours possible, mais cela permet toujours d'adapter l'organisation si nécessaire.

L'un des objectifs très importants atteints en 2021 est la rédaction d'un nouvel accord de gestion entre la Défense et l'OCASC. L'accord existant, datant de 2006, n'était plus adapté à l'évolution des organisations concernées ni au nouvel arrêté royal de 2019. L'importance de cet accord, ratifié par le ministre de la Défense, ne peut être négligée. Non seulement il fixe les obligations mutuelles, mais il détermine également les ressources que le ministère de la Défense est prêt à mettre à disposition.

Le premier ajustement du budget du ministère de la Défense pour 2022 a

confirmé le rétablissement de la subvention au niveau de 2015, comme le prévoit l'accord. L'augmentation substantielle de la subvention permettra l'OCASC de mieux répondre aux besoins actuels et futurs du personnel de la Défense dans les années à venir.

Les défis restent importants, mais nous envisageons l'avenir avec enthousiasme.

François Florkin
Président du comité de gestion de
l'OCASC

L'année 2021 a été chargée en événements



Un des événements le plus important a été la fin des travaux du tout nouveau complexe de 40 logements à Evere. C'est en juillet 2021 que les premiers locataires ont pu déménager dans leur nouvelle habitation.

C'est la mise en œuvre d'un plan de vente qui a permis à l'OCASC de financer la construction ces nouveaux logements. En 2021, ce sont pour presque deux millions de biens qui ont été vendus dans différentes régions, principalement à Arlon.

La diminution du subside alloué à l'OCASC par la Défense depuis 2015 a eu pour conséquence que le montant était insuffisant pour couvrir les dépenses budgétaires du service social et des crèches.

L'OCASC était ainsi obligé depuis cette date de financer par ses propres moyens ces deux services. Le montant cumulé s'élève à plus de 12 millions, montant qui aurait dû être consacré à la rénovation des logements mis à disposition de la communauté militaire.

La priorité était de rédiger une nouvelle lettre de mission pour l'OCASC. Afin de réaffirmer notre volonté de servir la communauté militaire, et restaurer progressivement un équilibre financier qui permettait à l'OCASC de poursuivre l'ensemble de ses missions sur le long terme.

Cette lettre de mission, signée en juin 2021 est importante à plusieurs titres:

- Elle réaffirme les liens étroits entre la Défense et l'OCASC.
- Elle pose les bases d'un mode de travail et de synergies à mettre en œuvre.
- Elle prévoit le rapportage, la communication et le financement.

L'année 2021 a été également marquée par une des plus grande catastrophe naturelle que le pays ait connues. Dans l'urgence, l'OCASC a accueilli dans son centre de vacances de Vecquetterre les personnes sinistrées. Le service social s'est mobilisé pour contacter et aider ces

personnes à surmonter cette épreuve. Des logements ont le plus rapidement possible été mis à leur disposition par le service logement et le service travaux.

Au plan international, le retrait précipité des troupes américaines en Afghanistan a déclenché une autre catastrophe. L'OCASC s'est vu confier la mission d'accueillir les familles des anciens collaborateurs de la Défense rapatriés lors de l'opération Red Kite. Vingt-trois familles ont dû être accueillies.

En septembre, une vaste enquête de satisfaction a été réalisée en collaboration avec la défense. Les résultats ont été présentés au comité de gestion et un plan d'action par service est en cours d'élaboration. C'est en améliorant de façon continue ses services que l'OCASC contribuera à rendre le Département de la Défense attractif pour les nouvelles recrues. Depuis le début de l'année 2021, l'OCASC est également présente sur différents réseaux sociaux, ce qui nous rapproche encore davantage de notre public cible.

L'année 2021 a donc été une année charnière pour l'ensemble de l'organisation. L'OCASC a réaffirmé ses liens avec la Défense et a prouvé

sa capacité à réagir de façon agile aux défis qui lui ont été confiés.

Décembre 2021 a été marqué par le départ à la pension de Luc Oplieger, qui a assumé le rôle de fonctionnaire dirigeant de l'OCASC pendant plus de sept années.

D'autres défis importants attendent encore l'OCASC: les objectifs et ambitions climatiques de l'Europe vont directement impacter son patrimoine immobilier: dans les 10 prochaines années, il faudra rénover et isoler l'ensemble des logements mais aussi le déménagement des services centraux à Evere, la rénovation et la mise en service du Club Prince Albert, ...

Après une année passée à l'OCASC, je suis confiante dans le fait que, grâce à tous, l'OCASC est une organisation solide, agile et résiliente.

Aline DEWORME
Administrateur général

COMITE DE GESTION 2021

En 2021, le comité de gestion s'est réuni 6 fois. Cinq réunions ont eu lieu par vidéoconférence Zoom, en raison de la crise du COVID. Une réunion (16 septembre) s'est tenue physiquement, exceptionnellement au quartier Reine Elisabeth à EVERE avec une visite du nouveau complexe de logement OASIS.

18 mars 2021

- La composition du Comité de gestion a été modifiée du côté des syndicats VSOA-SLFP: M. Chris HUYBRECHTS a été remplacé par M. Dimitry MODAERT.
- Le budget 2020 a également été approuvé à l'unanimité. En conséquence, le solde budgétaire pour 2020 s'élève à 3.470.565,84 € (le résultat de fonctionnement fait apparaître un bonus de 1.448.005,45 €). La signature par le collège des Commissaires a eu lieu le 15 mars 2021.

Le soutien financier et logistique de la Défense s'est élevé à 5.856.000 €. Cette subventionne couvre que 2/3 des coûts du service social et des crèches, de sorte que l'OCASC a dû financer 2,2 millions par an avec ses propres moyens.

En termes d'actifs immobiliers, la vente de terrains et de maisons a représenté 725.000 € contre 1.691.370 € en 2019.

L'entretien et la rénovation des résidences ont nécessité des investissements de 3,5 millions d'euros et le nouveau projet OASIS de 4 millions d'euros pour un montant de 7,5 millions d'euros (4.588.315 € en 2019 et 4.864.418 € en 2018).

Le flux de trésorerie en 2020 a diminué de 4,8 millions pour atteindre 9,8 millions d'euros (contre 14,4 millions en 2018) et 13,1 millions en 2019.

- La mise en œuvre du plan du personnel 2020 montre une différence de près de 30 ETP en moins à la fin de l'année 2020 par rapport aux chiffres prévus (215,80 contre 245). Les dépenses de personnel sont restées inférieures de plus de 1,2 M € aux dépenses prévues (14.691.709 € au lieu de 15.927.912 €).
- Une première version de la lettre de mission a été soumise pour commentaires. Un plan stratégique devra ensuite définir plus en détail les projets les plus importants. Les objectifs pour chaque domaine d'activité sont maintenant présentés en 8 fiches.

22 avril 2021

Une réunion technique (ZOOM) a été consacrée à l'élaboration de la nouvelle lettre de mission:

- synergies entre ministère de la Défense et l'OCASC;
- des actions concrètes via le plan stratégique;
- budget supplémentaire pour les nouvelles initiatives;
- budget supplémentaire pour l'entretien des logements;
- meilleure communication via les canaux de l'OCASC et de la Défense;
- une enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires;
- éventuelles suggestions retenues par le groupe de travail Benefits@Defence

06 mai 2021

- La révision de la lettre de mission a été reportée à une réunion supplémentaire en juin 2021.
- M. MORENVILLE est nommé Vice-Président.
- La préfiguration du budget 2022 est approuvée.
- Le projet du nouveau bâtiment OASIS est dans sa phase finale. L'achèvement est annoncé pour la fin du mois de juin. Les 40 nouveaux logements suscitent un grand intérêt (31 logements ont déjà été attribués).

SESSION SUPPLEMENTAIRE 21 JUIN 2021

Cette session supplémentaire (réunion zoom) a été convoquée afin de finaliser le nouvel accord de gestion avant les vacances avec un avis favorable du comité de gestion. Après accord mutuel entre l'OCASC et le ministère de la Défense, le dossier pourrait être soumis au ministre de la Défense avant les vacances parlementaires. Au sein de la Défense un "point de contact" sera désigné pour effectuer les tâches liées aux demandes de soutien de l'OCASC.

Sur le plan budgétaire, il s'agira de revenir à un niveau de subvention permettant de couvrir l'intégralité des frais de personnel du secteur social et des crèches, afin que des revenus locatifs suffisants puissent être investis dans l'entretien et la rénovation des logements.

Le Comité de gestion approuve à l'unanimité le projet de lettre de mission, qui doit maintenant encore être approuvé par le ministre de la Défense.

16 septembre 2021

- Cette réunion se tient à nouveau physiquement dans le quartier Reine Elisabeth à EVERE en prévision d'une visite du projet de construction OASIS récemment achevé à Zaventem (adjacent au quartier EVERE).
- Un deuxième amendement au budget 2021 a été approuvé. En raison de la situation de CORONA (surtout dans le secteur des vacances), il y a une variation du résultat d'exploitation de 360.000 €. Dans le même contexte, on constate une différence dans les dépenses budgétaires de -159.500 €, de sorte que le résultat de fonctionnement diminue de 75.656 €.
- Le budget initial 2022 est approuvé à l'unanimité. Le résultat d'exploitation (+19.448 €) devrait être à l'équilibre en 2021 également. Cette situation est maintenue en 2022-2026. Le résultat budgétaire (+104.085) devrait également être en équilibre en 2022, malgré les importants investissements immobiliers et grâce à la vente de biens immobiliers.
- Le Comité de gestion prend note des résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès du personnel de la Défense et des bénéficiaires de l'OCASC. Cela montre un niveau de satisfaction élevé à l'égard des services offerts, de 4 sur 5 en moyenne et même de 5 sur 5 pour l'assurance hospitalisation de la DKV.

25 novembre 2021

- Le Président souhaite la bienvenue à Mme Lina SEGERS en remplacement de M. VERHELST (représentant du syndicat des services publics CSC).
- Le conseil d'administration émet un avis favorable sur la proposition de promouvoir M. MOREELS comme nouveau conseiller général du secteur commercial en remplacement de M. OPLIEGER.
- Le plan du personnel 2022 est approuvé. Le coût total de ce PP2022 est de 16.264.240 €. Le plan d'action coûterait 933.500 € pour, entre autres, dix recrutements statutaires à temps plein ainsi que quatre recrutements statutaires, afin qu'à la fin de 2022, l'OCASC dispose de 241,85 unités à temps plein, y compris les agents contractuels.
- Le comité de gestion est également informé de la feuille de route du plan stratégique qui est approuvé à l'unanimité.
- Une nouvelle décision de délégation (AM) est approuvée.
- Le projet Club Prince Albert est proposé, dans le cadre duquel l'OCASC fournira le service hôtelier en coopération avec la Défense qui couvrira les coûts d'investissement.
- FEDASIL réserve le centre de vacances LOMBARDSIJDE jusqu'aux vacances de Pâques.
- Après le succès des chèques sport et culture (via EDENRED), le ministère de la Défense va étudier la possibilité de les prolonger en 2022.
- Nous faisons nos adieux à M. OPLIEGER après 43 ans de service à l'OCASC.

Le service Information & Communication (DE-R)

1. Présentation

Le département de l'information et de la communication a un très large éventail de tâches.

- la gestion de l'intranet, du site web et de la boutique en ligne et la diffusion des lettres d'information numériques.
- gérer les canaux de médias sociaux de l'OCASC.
- la coordination et la distribution des publications imprimées et numériques de l'OCASC.
- la prospection, la négociation et la gestion des avantages (webshop) OCASC.
- répondre (par téléphone et par e-mail) aux questions générales sur les services fournis par l'OCASC et aux questions spécifiques sur les avantages de la boutique en ligne de l'OCASC (service clientèle de l'OCASC).
- l'organisation d'événements pour le personnel de la Défense et la participation à des événements de la Défense pour promouvoir les services de l'OCASC.
- suivi des demandes de sponsoring pour les événements de la Défense ou pour les organisations caritatives liées à la Défense.
- l'achat et la distribution de cadeaux de relation et de gadgets.
- le suivi des réponses aux questions parlementaires et aux plaintes.
- la révision des traductions.
- la gestion du service d'assurance hospitalisation (DKV).

2. Personnel

Le service est composé de 2 équipes:

- Équipe chargée des relations avec la clientèle : un service d'assistance commun qui fournit des informations et de l'aide aux clients pour la boutique en ligne et l'assurance hospitalisation ou qui redirige vers le bon service pour des informations sur les autres services de l'OCASC. Cette équipe est également chargée du suivi administratif des plaintes, des dossiers de sponsoring, des cadeaux de relation et des événements. L'équipe est composée de 2 contractuels de niveau C et est supervisée par le coordinateur d'équipe de niveau A. 1 contractuel de niveau C et le coordinateur d'équipe de niveau A sont également chargés de la gestion des dossiers d'assurance hospitalisation. L'équipe chargée des relations avec la clientèle gère également les canaux de médias sociaux de l'OCASC.
- Equipe Communication : 2 webmasters (1N + 1F) et le coordinateur de l'équipe niveau A qui gèrent ensemble le site web, l'intranet, le webshop, les newsletters et les publications (mise en page).

À la tête du service se trouve le directeur de l'information et de la communication (niveau A)

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

3. Activités 2021

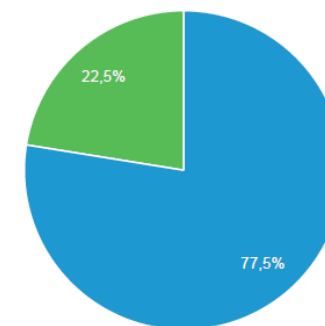
Site web

Le site web de l'OCASC a de plus en plus de succès. Fin 2021, le site web comptait 129 297 utilisateurs (+3,8% par rapport à 2020) et plus de 1 000 000 de pages vues (+42% par rapport à 2020). En 2021, ce sont surtout de nouveaux visiteurs qui se sont rendus sur le site Web de l'OCASC.

Bulletin d'information

Le nombre d'abonnés au bulletin d'information de l'OCASC ne cesse de croître. Fin 2021, le bulletin d'information de l'OCASC comptait 27 704 abonnés, soit une augmentation de 20 % par rapport au nombre d'abonnés en 2020. En 2021, nous avons envoyé 16 bulletins d'information avec des offres de la boutique en ligne ou des informations générales de l'OCASC. Nous avons également envoyé 5 newsletters avec des informations de la Division Vacances (offres, début des réservations, fermeture par Corona,...).

■ New Visitor ■ Returning Visitor



Bulletin d'information interne

A la demande du nouvel Administrateur général de l'OCASC, plus d'efforts sont mis dans la communication interne. Un bulletin d'information est régulièrement envoyé au personnel du OCASC pour l'informer des activités de l'OCASC (par exemple, l'accueil de réfugiés afghans dans nos centres de vacances dans le cadre de Red Kite), des nouvelles initiatives de différents services (par exemple, les changements apportés à H2U par le service du personnel) ou de la participation à des initiatives du gouvernement fédéral. Ces bulletins d'information sont envoyés aux membres du personnel de l'OCASC via le mailbox professionnel, mais sont également envoyés via une diffusion externe aux adresses électroniques privées des membres du personnel qui se sont inscrits à cette fin.

Un bulletin d'information distinct sera lancé par le groupe de travail NWOW pour tenir le personnel informé des nouvelles concernant le nouvel environnement de travail et le déménagement prévu du siège de l'OCASC à Evere fin 2025/début 2026.

Médias sociaux

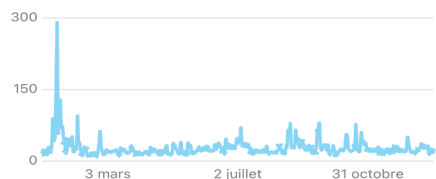
Depuis janvier 2021, l'OCASC est présent sur différents canaux de médias sociaux. La page Facebook qui ne servait qu'à diffuser les messages du service Vacances jusqu'à fin 2020, a été transformée en page générale de l'OCASC. Depuis, l'OCASC a également une page Instagram, un compte LinkedIn et une chaîne Youtube.

Une campagne visant à faire connaître nos chaînes a été lancée par le biais d'un bulletin d'information, via l'intranet de la Défense et par une campagne d'affichage dans les écoles militaires. Le lien vers les différents canaux a également été ajouté à la signature électronique du personnel de l'OCASC.

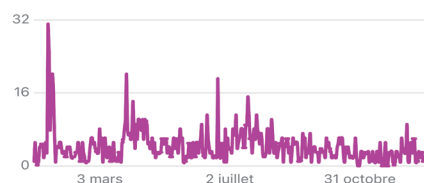


Les pages Facebook et Instagram de l'OCASC connaissent un grand succès, terminant respectivement à 2 702 et 469 followers à la fin de 2021. La page Facebook a été visitée 10 200 fois et la page Instagram 1 600 fois.

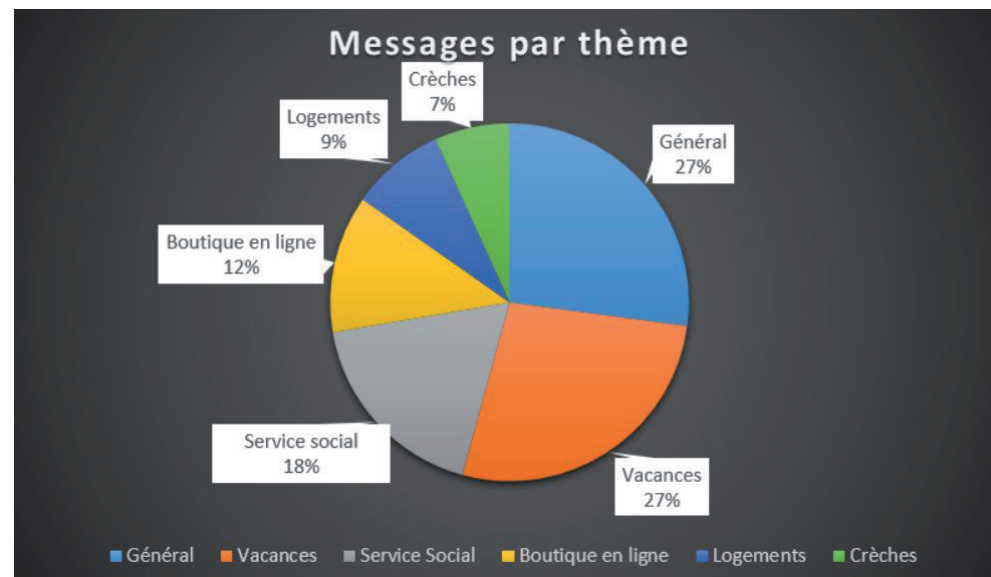
Visites de la Page Facebook
10,2 K
 ↑ 175 % au cours des 365 derniers jours



Visites de profil Instagram
1,6 K
 ↑ 3,2 K % au cours des 365 derniers jours



Au départ, la plupart des messages concernaient des offres de vacances, mais au fil de l'année, d'autres services ont trouvé leur place sur les canaux de médias sociaux de la OCASC.



Statistieken

1 januari - 31 december 2021

Trends **Inhoud** Doelgroep

Beste prestaties

Sorteren op **Vind-ik-leuks en re...**

Plak eens een gezicht bij de welbekende stemmen van onze dienst Vakanties Buiten...
 Bericht • 24 augustus 2021
 Bereik: 5.308 | **Reacties**: 304 | Opmerkingen: 89 | Deelacties: 8

#dagvandeanimator
 29/07 Dag van de Animator !
 Bericht • 28 juli 2021
 Bereik: 4.674 | **Reacties**: 205 | Opmerkingen: 10 | Deelacties: 9

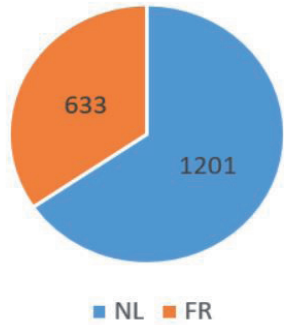
Getroffen door het noodweer van de afgelopen dagen ? Vraag hulp aan CDSCA
 Bericht • 19 juli 2021
 Bereik: 10,28K | **Reacties**: 195 | Opmerkingen: 10 | Deelacties: 76

Nous avons également donné un aperçu des coulisses de l'OCASC en mettant occasionnellement en avant le personnel de certains services clients de l'OCASC. L'article «Behind the scenes : les «vacances à l'étranger» a connu un grand succès sur Facebook et Instagram. Les clients apprécient de pouvoir enfin mettre un visage sur les employés de l'OCASC qui sont chargés de traiter chaque jour leurs demandes de réservation pour un séjour à l'étranger.

La page LinkedIn de l'OCASC a moins de succès pour l'instant, avec 138 abonnés. L'OCASC a 56 followers sur Youtube, mais faute d'une équipe audiovisuelle, aucune vidéo n'a encore été réalisée pour être postée sur Youtube.

Imprimés

Scans du code QR Vacances 2022



En raison de la crise corona en cours, il a été difficile pour le Service Vacances d'obtenir des informations correctes sur les prix, les périodes et les conseils de voyage de la part de ses différents partenaires en 2021. Il a donc été décidé de publier les produits de vacances pour la saison 2022 sur le site web de l'OCASC plutôt que dans une brochure de vacances. De cette façon, les informations pouvaient toujours être mises à jour. Afin d'informer les clients du département des vacances, une carte postale a été envoyée indiquant que les produits vacances seraient disponibles sur le site web de l'OCASC. Nous avons envoyé 6 786 cartes postales aux bénéficiaires de l'OCASC qui avaient réservé une ou plusieurs vacances au cours des dernières années. Sur la carte postale figurait un code QR que les clients pouvaient scanner et ainsi arriver directement sur les pages de vacances du site web de l'OCASC. Les codes QR ont été scannés 1 834 fois au total. Tout au long de l'année, les offres de vacances sont promues par des bulletins d'information et des messages sur les canaux de médias sociaux de la OCASC.

Un code QR qui renvoie à des informations supplémentaires sur le site web est désormais ajouté à tous les documents imprimés de l'OCASC. En utilisant la plateforme de génération de codes QR, le nombre de scans peut être contrôlé.

En 2021, ce sont surtout des dépliants qui ont été imprimés. Notre département a conçu un feuillet général pour l'OCASC. Ici aussi, nous avons utilisé un code QR qui renvoie au site web et aux canaux de médias sociaux.

Nous avons également produit des flyers pour le département des vacances (dépliant Vacances 2022) et le département du service social (dépliant Médiation) et lancé une impression supplémentaire pour les dépliants généraux des crèches et du département du service social.

Une carte a été conçue pour les crèches, indiquant les emplacements et les coordonnées de nos différentes crèches.

CDSCA OCASC **Vakanties Vacances**

Je krijgt rechtstreeks toegang tot onze aanbiedingen door de QR code te scannen met jouw smartphone.

Vous pouvez accéder directement à nos offres en scannant le code QR avec votre smartphone.

www.cdsca-ocasc.be

Kinderdagverblijven bij Defensie
Les crèches de la Défense

SCAN ME

BEAUVECHAIN | Wolfy
Base Lt Col Charles Roman - 1330 Beauvechain
02 442 52 43 wolfy@ocasc.be

EVERE | St Exupery
Quartier Reine Elizabeth
Grootstraat 1 - 1403 Evere
02 441 80 53 stexupery@ocasc.be

LEOPOLDSBURG | Het Beverke
Hrens Boulevardjean 1 - 3200 Leopoldsburg
02 442 45 63 hetbeverke@cdsca.be

LIÈGE | Les P tits Boutis D'choux
Quartier Herl 1 - Jander
Rue St Laurent 79, bloc M - 4000 Liège
02 442 85 72 lespetitboutsdchoux@ocasc.be

MARCHE | Les Gauloisons
Camp Roi Albert
Chaussée de Liège 65 - 6900 Marche
02 442 29 89 lesgauloisons@ocasc.be

NEDER-OVER-HEEMBEEK | Snoopy
Broystraat 1 - 1800 Neder-Over-Heembeek
02 443 25 47 snoopy@cdsca.be

PEUTIE | De Puzzel
Awarler Paj Hoostau
Marsveldstraat 89 - 1800 Peutie
02 441 15 24 depuzzel@cdsca.be

ZEEBRUGGE | Pinguin
Graaf Janotijk 1 - 8390 Zeebrugge
02 443 05 41 pinguin@cdsca.be

www.cdsca-ocasc.be

Follow us on

CDSCA OCASC

OCASC: ACTIF POUR TOI!

- Réductions boutique en ligne
- Assurance hospitalisation
- Logements
- Service social
- Crèches
- Vacances



www.cdsca-ocasc.be

02 443 25 13

info@ocasc.be



Boutique en ligne (WEBSHOP)

Le nombre d'utilisateurs de la plateforme Benefits at Work a continué à augmenter en 2021, tant en termes d'utilisateurs enregistrés (+20% à 32 249) que d'abonnés à la newsletter Benefits at Work (+20% à 23 207).

L'OCASC a également sa propre lettre d'information, en plus du bulletin Benefits at Work. En 2021, nous avons envoyé un total de 10 bulletins d'information contenant des promotions de Benefits at Work, de l'OCASC elle-même ou avec des concours publiés dans la boutique en ligne de l'OCASC. Au 31/12/2021, il y avait 27 704 abonnés, soit 12% de plus qu'en 2020.

Le nombre total de connexions à la boutique en ligne de la OCASC s'élève à 217 174 sessions, soit 22 % de plus qu'en 2020. Cela inclut non seulement les visites sur la plateforme Benefits at Work, mais aussi les visites sur les propres produits de l'OCASC ou les offres de partenaires qui n'étaient pas proposées par Benefits at Work. Les pics ont été enregistrés à l'occasion de la campagne du Museum Pass en mai et en novembre lors du lancement de l'offre de chèques sport et culture EDENRED pour le personnel actif de la Défense.

La plateforme "Benefits at Work" a également connu une forte

augmentation de 55 % du nombre de connexions, pour atteindre un total de 200 683. Les pics ont probablement été enregistrés en juillet et août en raison des attractions touristiques/parcs d'attractions proposés et en novembre suite à la promotion des bons d'achat du Black Friday.

Sur la plateforme Benefits at Work de l'OCASC, on compte 307 offres d'ici à la fin 2021. En outre, l'OCASC propose 36 offres dans sa propre boutique en ligne. Il s'agit d'offres résultant de contrats de la Défense ou d'offres de partenaires qui ne souhaitent pas être sur la plateforme Benefits at Work.

Les critères d'acceptation d'un avantage sont les suivants : l'offre doit être bilingue et l'utilisateur doit pouvoir bénéficier de l'offre par le biais d'un code avantage sur un site web/ une boutique en ligne ou l'avantage doit être disponible dans des magasins répartis dans les deux parties du pays et/ou à Bruxelles, à l'exception des offres culturelles ou sportives. Le service d'assistance doit également être accessible par téléphone en Belgique ou via un formulaire en ligne bilingue.

L'OCASC, à la demande du ministère de la Défense, s'est concentré sur les offres du secteur sportif et culturel en 2021.

Fin mai 2021, l'OCASC a lancé un projet pilote Pass Musées via sa propre boutique en ligne. L'OCASC a acheté

les laissez-passer avec un rabais de volume de 21% et a offert un rabais supplémentaire. Le personnel de la Défense a eu ainsi la possibilité d'acheter ce Pass Musées à moitié prix (29 € au lieu de 58 €). Malgré les restrictions du corona, les 200 Pass Musées ont été vendus en moins de 3 mois.

En concertation avec le ministère de la Défense, l'OCASC a également lancé un projet pilote avec des chèques sport et culture Edenred via sa propre boutique en ligne. 400 membres du personnel actif de la Défense ont pu acquérir un chèque sport et culture d'une valeur de 50 € au prix de 10 €. Ce chèque pouvait être dépensé librement dans la boutique Sport et Culture d'Edenred pour un abonnement à un club de sport, un équipement sportif, des billets pour une activité culturelle, etc. Les 400 chèques ont été vendus en quelques jours. Ce projet a été financé par le budget de l'OCASC. Si le budget de la Défense le permet, ce projet sera étendu à un plus grand groupe de bénéficiaires de la Défense en 2022.

Pour le Bastogne War Museum, une réduction supplémentaire a été accordée grâce à un achat groupé. Les utilisateurs de la boutique en ligne pouvaient acheter un billet à 9 € au lieu de 14 €.

Une autre réduction à JIMS fitness a été lancée sur la plateforme Benefits at Work fin 2021. Les bénéficiaires de l'OCASC ont droit à une réduction de 20 % sur leur abonnement annuel dans les centres de fitness JIMS.

L'OCASC utilise également sa boutique en ligne pour promouvoir le merchandising des unités, associations, etc. liées à la Défense. Par exemple, en 2021, la vente du livre «75 Years of the Navy», la vente du calendrier de l'association des étudiants de l'Académie royale militaire, ..., ont fait l'objet d'une publicité.

Événements

En raison des mesures prises autour de la crise du COVID, la Défense n'a pas non plus organisé de grandes journées portes ouvertes en 2021. Ici et là, cependant, quelques événements de moindre envergure ont été organisés. Notre service a participé avec le stand d'information de l'OCASC au passage de la Marche Européenne du Souvenir et de l'Amitié (MESA) à Bastogne, au passage de la Marche 4 jours de l'Yser à Ypres, à la journée familiale/portes ouvertes du 15e Wing à Melsbroek, aux portes ouvertes de la caserne de Burcht et aux journées de recrutement à Marche-en-Famenne.

Lors des séances d'information «Préparation à la retraite», organisées par le service social de l'OCASC dans différents endroits en Belgique, notre service fait une présentation sur les services de l'OCASC en général et sur le maintien de l'assurance hospitalisation après la retraite en particulier. Dans les zones d'accueil, notre service était présent avec le stand d'information de l'OCASC pour répondre aux questions des futurs retraités sur la poursuite des services de l'OCASC après leur retraite. (Pour plus d'informations, voir Service Social > 8. Préparation à la pension).

Parrainage

L'OCASC a également sponsorisé plusieurs événements de la Défense (concerts de gala, événements familiaux, etc.) pendant la période de corona, pour un montant total de 2.655 €.

Cadeaux d'affaire et gadgets

Notre service achète chaque année un certain nombre de cadeaux et de gadgets promotionnels. Les gadgets sont principalement utilisés comme cadeaux/prix de tombola lors de concours organisés dans les unités à l'occasion de fêtes d'unité ou d'événements en plein air ou lors de concours organisés dans nos centres de vacances. Les cadeaux de relation sont utilisés pour maintenir les liens avec les clients et les partenaires. En

2021, nous avons distribué 236 cadeaux promotionnels et 1 480 gadgets.

A la demande du service social, notre département a préparé un colis apéritif pour les familles des militaires en opérations. Nous avons préparé un total de 1.080 colis. Les paquets comprenaient des collations, des boissons et des gadgets de l'OCASC.

Enquête

L'OCASC a lancé une enquête de satisfaction en septembre 2021, avec la coopération du ministère de la Défense. L'OCASC a utilisé l'outil Limesurvey. Le ministère de la défense a aidé l'OCASC à élaborer l'enquête avec cet outil.

Avec cette enquête, nous voulions obtenir plus d'informations sur la notoriété de l'OCASC, la satisfaction sur les services de l'OCASC, les raisons de ne pas utiliser les services de l'OCASC et enfin quels services nos bénéficiaires aimeraient se voir offrir à l'avenir.

La durée de l'enquête était de 1 mois (01/09 - 30/09/2021). Un appel à remplir l'enquête a été lancé sur l'Intranet de la Défense et via le bulletin d'information de l'OCASC le 1er septembre 2021. Un rappel pour compléter l'enquête a été lancé le 15/09/2021.

Via l'Intranet de la Défense, 305 personnes ont répondu à l'intégralité de l'enquête ; via le bulletin d'information,

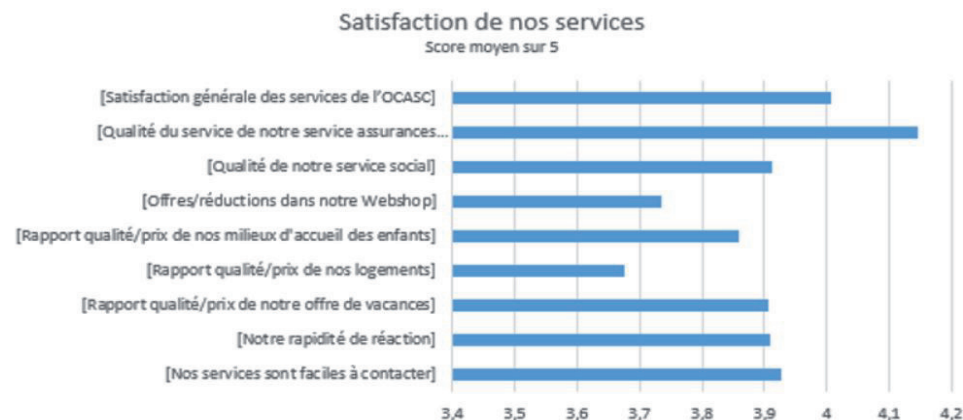
1.764 personnes ont répondu à l'enquête.

L'âge moyen des participants se situe entre 46 et 65 ans. On peut donc se demander si l'on peut en conclure que l'OCASC est généralement moins connu des jeunes de la Défense ou que les moyens de communication utilisés sont moins utilisés par les jeunes de la Défense.

88,5% des répondants avaient déjà utilisé les services de l'OCASC. À la question de savoir pourquoi le répondant n'avait pas (encore) fait appel à l'OCASC, les réponses les plus fréquentes ont été les suivantes : "Les services offerts ne m'intéressent pas"; "Je n'avais jamais entendu parler de l'OCASC avant cette enquête"; "J'ai entendu d'autres personnes parler de mauvaises expériences avec l'OCASC".

Les personnes interrogées utilisent le plus le service de vacances, le web shop et l'assurance hospitalisation. Les répondants donnent de bonnes notes à la qualité du service de l'assurance hospitalisation (note moyenne de 4,14/5), au rapport qualité-prix des crèches (3,86/5) et à l'accessibilité de nos services en général (3,92/5).

Les services qui pourraient intéresser les personnes interrogées à l'avenir sont les suivants : des réductions dans les magasins (en ligne et dans les magasins de sa région), des réductions pour les voyages, des réductions pour les assurances de soins dentaires ou ambulatoires et des réductions pour des activités sportives et culturelles.



Enfin, nous pouvons conclure que les membres actifs et retraités des forces armées préfèrent être informés sur l'OCASC par le biais du bulletin d'information numérique et du site Web de l'OCASC. Les membres actifs du personnel ont également indiqué qu'ils souhaitaient être informés via l'intranet de la Défense.

A la fin de l'enquête, les répondants ont eu la possibilité de formuler des commentaires. En 2022, un plan d'action sera élaboré avec des actions (de communication) à entreprendre en fonction des remarques formulées.

4. Plan d'action 2022

Avantages

Le contrat actuel pour la gestion de la plateforme externe d'avantages sociaux, attribué à Corporate Benefits Benelux par un marché public, expirant le 8 novembre 2022, une étude de marché a été lancée en octobre 2021 en collaboration avec FED+ afin de réexaminer le marché des avantages sociaux. Outre le partenaire actuel, Corporate Benefits Benelux, deux autres partenaires potentiels (Monizze et Edenred) sont envisagés pour le nouveau contrat.

Le marché sera attribué sur la base d'une procédure négociée sans publication préalable, les trois partenaires potentiels identifiés par l'étude préliminaire étant invités à présenter une offre. Le cahier des charges sera établi au premier trimestre 2022 et les négociations pourront commencer..

Communication

À la suite de l'enquête de satisfaction lancée en 2021, un plan de communication et d'action adapté sera élaboré en collaboration avec les différentes directions. Notre département, en collaboration avec les chefs de service, examinera où des initiatives de communication

supplémentaires peuvent être prises et où de nouveaux moyens de communication peuvent être utilisés.

En 2022, le recrutement d'un expert francophone en communication est prévu. Cet expert en communication sera chargé d'élaborer des communications pour les canaux de médias sociaux, le bulletin d'information, l'intranet et le site web de l'OCASC. Il/elle sera également responsable de l'élaboration d'une stratégie de communication plus visuelle (vidéos, photographie,...).

Service d'assurance hospitalisation (DKV)

1. Présentation

Un membre retraité du personnel de la Défense a l'avantage de pouvoir continuer son affiliation à l'assurance collective d'hospitalisation du Ministère de la Défense après sa retraite dans les mêmes conditions et tarifs que pendant son service actif. A partir du 1er janvier suivant la date de leur départ à la retraite, la gestion de la police d'assurance est transférée par la Défense à l'OCASC. L'affiliation du membre du personnel retraité à la police de groupe sera alors automatiquement maintenue, mais à partir de ce moment, la prime pour lui et les membres de sa famille affiliés sera entièrement à sa charge. Cependant, les primes via cette assurance hospitalisation collective sont beaucoup moins élevées qu'une police individuelle avec la même couverture. En 2021, la prime pour un assuré de 56 à 64 ans via la police de groupe était considérablement moins chère qu'une police individuelle avec la même couverture auprès de la DKV.

Lorsqu'un membre actif des forces armées décède, les membres de la famille qui étaient déjà affiliés à l'assurance hospitalisation collective avant le décès peuvent rester affiliés après le décès à condition de payer eux-mêmes la totalité de la prime. L'OCASC reprend la gestion de ces contrats à partir du 1er janvier suivant la date du décès de l'assuré principal.

Le département gère également les polices des membres actifs et retraités du personnel de l'OCASC et du WHI. Pour les fonctionnaires retraités, la prime pour eux-mêmes et les membres de leur famille affiliée est entièrement à charge de l'assuré. Pour les membres actifs du personnel de l'OCASC et du WHI, la prime est entièrement à la charge de l'employeur. L'OCASC et le WHI prévoient toutes deux une intervention dans les primes pour les membres de la famille affiliés des membres du personnel.

Le service est chargé de la gestion administrative et comptable des adhésions et des résiliations. Il répond également aux questions relatives à l'affiliation à l'assurance hospitalisation collective du Ministère de la Défense. Comme les questions relatives à l'adhésion sont traitées par l'OCASC et non par la DKV elle-même, un meilleur service peut être organisé. En effet, le personnel de

l'OCASC a une meilleure connaissance du monde militaire que le personnel de la DKV. Si le service est contacté par un assuré parce qu'il a des difficultés à payer les primes, il est conseillé à l'assuré de contacter le service social de l'OCASC pour une éventuelle aide ou orientation.

Seules les questions concernant le remboursement des frais d'hospitalisation et le remboursement lui-même sont traitées par la DKV.

2. Personnel

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

Au 01/01/2021, le Service de l'Assurance Hospitalisation employait 1 agent statutaire de niveau A (chef de service) et 2 agents statutaires de niveau C (gestionnaires de dossiers). En raison de l'augmentation annuelle du nombre de dossiers et de la charge de travail associée, un gestionnaire de dossier contractuel de niveau C a été recruté en mars 2021.

Le 01/07/2021, 1 membre du personnel statutaire de niveau C a opté pour un poste dans un autre ministère par le biais de la mobilité. Depuis le 01/10/2021, l'autre membre du personnel statutaire de niveau C remplit à plein temps la fonction de chauffeur-secrétaire de l'Administrateur général de l'OCASC. En conséquence, il ne reste plus qu'un seul gestionnaire de dossiers et le chef de service est également impliqué dans la gestion quotidienne des dossiers d'assurance hospitalisation. Pendant les périodes de pointe (envoi des factures annuelles, rappels de paiement, annulations, etc.), le collaborateur du service clientèle (helpdesk) de l'OCASC intervient pour répondre aux questions générales sur l'assurance hospitalisation.

3. Activités 2021

Nouveaux dossiers

En janvier 2021, l'OCASC a repris la gestion de 1.216 polices d'assurance hospitalisation du Ministère de la Défense. Cela concerne un total de 3.790 personnes assurées (personnel de la Défense retraité et membres de leur famille affiliés). A la fin de l'année 2021, le compteur s'élevait à un total de 24.173 assurés, dont 14.061 sont des assurés principaux et 10.112 des membres de famille.

CLIENTELE	Dossiers actif 2021						
	Assuré principal			Membre de la famille			TOTAL GENERAL
	FR	NL	TOTAL	FR	NL	TOTAL	
Retraités de la Défense	5.631	8.032	13.663	4.316	5.443	9.759	23.422
OCASC actifs	106	101	207	122	116	238	445
OCASC retraités	19	34	53	9	20	29	82
WHI actifs	48	49	97	44	29	73	170
Retraités WHI	24	17	41	9	4	13	54
TOTAL GENERAL	5.828	8.233	14.061	4.500	5.612	10.112	24.173

Primes

Les primes sont calculées en fonction de l'âge de l'assuré au 1er janvier de l'année d'assurance. Les primes sont réparties en différentes catégories d'âge. Chaque année, il y a une légère augmentation des primes ; cette augmentation est liée à l'indice santé et peut s'élever à un maximum de 4,5 %. En 2021, les primes ont augmenté en moyenne de 0,98 %.

En 2021, le nombre total de primes s'est élevé à 5.362.673,19 €. Pour les membres actifs du personnel de l'OCASC, la prime du membre du personnel est entièrement payée par l'OCASC et il y a une intervention dans les primes pour les membres de la famille affiliés. Le

total des primes pour le personnel de l'OCASC s'est élevé à 54.518,37 €, dont 46.035,14 € pour le compte de l'OCASC.

CLIENTELE	Prime totale 2021 (in euro)		
	Factures	Notes de crédit	TOTAL GENERAL
Défense retraités	5.334.581,64	-99.671,08	5.234.910,56
OCASC actifs	54.518,37	0,00	54.518,37
OCASC retraités	28.681,82	-556,80	28.125,02
WHI actifs	22.685,24	838,80	21.846,44
WHI retraités	24.488,64	-1.215,84	23.272,80
TOTAL GENERAL	5.464.955,71	-100.604,92	5.362.673,19

Pour les membres du personnel retraités, les primes sont collectées par le biais d'une facture. Les assurés retraités ont la possibilité de payer leur prime en plusieurs fois à

condition de verser un acompte de 25% avant la date d'échéance mentionnée sur la facture. Le solde peut être payé en plusieurs versements, mais doit être payé

en totalité avant le 31 octobre de l'année d'assurance en cours.

Changements

Au cours de l'année 2021, 837 contrats ont été annulés. 194 contrats ont été résiliés en raison du non-paiement de la prime pour l'année d'assurance 2021, malgré l'envoi d'un rappel de paiement.

Malgré la possibilité de payer la prime en plusieurs fois, 19 contrats ont tout de même été annulés en raison du paiement incomplet de la prime 2021. Ces assurés ont également reçu plusieurs fois des rappels leur demandant de payer leur solde. Ces contrats ont été transmis au service juridique de l'OCASC pour l'ouverture d'un dossier de créances irrécouvrables.

Les autres cessations d'affiliation de l'assuré principal ont eu lieu à la demande de l'assuré principal lui-même ou parce que l'assuré principal ne remplissait plus les conditions d'affiliation, par exemple lors d'un déménagement à l'étranger. En effet, l'affiliation n'est possible que si l'assuré principal a sa résidence principale en Belgique ou dans un pays voisin de la Belgique et reste affilié à un organisme d'assurance maladie belge. Lorsque le contrat de l'assuré principal est résilié, le contrat des membres de la famille affiliés l'est aussi automatiquement.

Avec les membres de la famille, il s'agit principalement d'arrêts de

contrats pour des enfants qui ne sont plus à charge. Un enfant ne peut rester affilié que s'il a droit aux allocations familiales ou s'il est fiscalement dépendant de l'un des deux parents et a sa résidence principale chez l'un des deux parents. Il est de la responsabilité de l'assuré principal d'informer l'OCASC de tout changement dans sa situation familiale. Chaque année, une lettre est envoyée aux assurés principaux ayant un enfant de plus de 25 ans, leur demandant de fournir la preuve que leur enfant est toujours fiscalement à charge, c'est-à-dire en nous envoyant une preuve d'inscription dans une université ou une école supérieure ou d'inscription en tant

que demandeur d'emploi. Sur les 141 assurés, 40 ont déclaré que leur enfant de plus de 25 ans n'était plus à charge, et 49 ont annulé les contrats pour les enfants de plus de 25 ans parce que l'assuré principal n'a pas répondu.

CLIENTELE	Contrats arrêtés 2021						
	Assuré principal			Membre de la famille			TOTAL GENERAL
	FR	NL	TOTAL	FR	NL	TOTAL	
Défense retraités	140	118	258	265	288	553	811
OCASC actifs	1	3	4	3	6	9	13
OCASC retraités	2	1	3	0	2	2	5
WHI actifs	1	2	3	2	0	2	5
WHI retraités	1	1	2	1	0	1	3
TOTAL GENERAL	145	125	270	271	296	567	837

Réalisations

Si un assuré souhaite apporter une modification à son contrat (par exemple : changement d'adresse, rattachement d'un membre de la famille, résiliation du contrat, etc.), il doit le faire en remplissant un formulaire de modification. Afin d'améliorer le service à la clientèle, un formulaire de modification en ligne a été mis au point. Le traitement des demandes est ainsi beaucoup plus rapide et l'assuré reçoit généralement une réponse à sa demande de modification dans un délai d'un jour ouvrable. Via le formulaire en ligne, le demandeur doit également accepter immédiatement les conditions que la modification demandée entraînera pour lui ou pour ses co-assurés. Cela permet d'informer à l'avance l'assuré des conséquences de ces changements et de réduire les discussions par la suite (DKV-1 du plan stratégique 2021-2026).

Points problématiques

En 2021, pour la première fois, nous avons remarqué que davantage d'assurés retraités avaient des difficultés financières en raison de la crise sanitaire du Covid-19. Malgré la possibilité de payer les primes en plusieurs fois, le service a été contacté, plus que les autres années, avec une demande de report de

paiement. Le suivi individuel de ces dossiers a entraîné une charge de travail plus importante.

Chaque année, au début de l'année, lors de l'envoi de la facture annuelle, les principaux assurés sont invités à transmettre en temps utile les modifications de leur situation administrative. Néanmoins, de nombreux assurés oublient de transmettre ces changements (à temps). En particulier en cas de changement d'adresse, cela peut avoir des conséquences importantes. Si la facture ne peut être envoyée à l'adresse correcte, l'assuré ne peut pas payer la ou les primes (à temps) et le contrat est résilié. Un lien permanent entre la base de données «Assurance» et le registre national pourrait constituer une solution à cet égard (Project DKV-2 du plan stratégique 2021-2026).

4. Plan d'action 2022

Afin de faciliter le paiement de la facture annuelle, un code QR sera ajouté à la facture annuelle 2022. L'assuré pourra ainsi payer sa facture via son application bancaire sans avoir à saisir lui-même tous les détails du paiement.

Service Audit Interne (DE-A)

1. Présentation

Définition

L'audit interne est une activité indépendante et objective de soutien à l'administration générale qui donne une assurance sur le degré de maîtrise des procédures internes et qui apporte des conseils en vue de renforcer les processus.

Objectifs et Responsabilité

L'activité d'audit interne aide l'organisation à atteindre ses objectifs:

- en évaluant le management des risques par une analyse systématique et méthodique des processus des différents services;
- en conseillant la direction en matière d'organisation et de fonctionnement.

L'objectif est de vérifier que les procédures comportent les sécurités suffisantes afin que les informations soient correctes, les opérations régulières, les organisations efficaces et les structures claires et bien adaptées.

Afin de pouvoir réaliser sa mission, l'audit interne a pour responsabilité:

- l'élaboration et la mise en place des procédures de vérification et d'analyse de risques et de dysfonctionnements pour l'ensemble des secteurs opérationnels ou services administratifs de soutien afin d'évaluer leur capacité à accomplir leur mission;
- la mise en œuvre d'un plan d'audit global annuel à soumettre au Conseil de Direction avant la fin de l'année précédente reprenant la nature et la localisation des différents contrôles;
- la communication d'un rapport annuel au Comité de Gestion (1ère réunion de l'année suivante).

2. Personnel

	NIV A	NIV B	NIV C	NIV D	TOTAL
PERSONNEL STATUTAIRE	1	0	0	0	1
PERSONNEL CONTRACTUEL	0	0	0	0	0
TOTAL GENERAL					1

3. Activités 2021

Un plan d'audit annuel un peu ambitieux a été établi et approuvé par la direction (annexe1). Les processus visés étaient:

- Gestion de la caisse et suivi des recommandations des audits antérieurs (caisse centrale, centres de vacances, services régionaux, maisons d'enfants)
- Gestion des plaintes (services logement et travaux)
- Gestion des frais de représentation et gestion des missions à l'étranger (service du personnel)
- Gestion de l'attribution des places dans les crèches (service crèches / maisons d'enfants)
- Gestion de l'attribution des séjours de vacances (service vacances)
- Gestion des mesures de sécurité corona virus dans les centres de vacances et les services régionaux (service prévention)
- Les différents avantages/interventions possibles en matière de personnel, de la petite enfance et de rénovations (demande du Fonctionnaire dirigeant)
- Etat des lieux de la dernière lettre de mission (demande du fonctionnaire dirigeant)

- 3 audits reportés soit par manque de temps, soit à cause de l'inaccessibilité des lieux à cause de la pandémie du Corona virus : Gestion des frais de représentation (Service du personnel), gestion de l'attribution des séjours de vacances (service vacances, gestion de la caisse et suivi des recommandations (maisons d'enfants)
- Un audit (mission de conseil) confié par le fonctionnaire dirigeant au directeur des Maisons d'enfants (Avantages/interventions possibles en matière de personnel, de la petite enfance et de rénovations)
- 5 rapports d'audit diffusés 2021
- 2 projets de rapports encore dans les services avant validation
- Un projet de rapport en cours de finalisation

4. Plan d'action 2022

Pour l'année 2022, un plan d'audit a été réalisé et approuvé par le Conseil de direction. Il comprend 6 processus:

- Gestion de la caisse centrale
- Gestion des demandes de travaux/réparations par les locataires
- Gestion de l'attribution des logements
- Gestion des cartes de crédit et des frais de représentation
- Procédure dans le cadre de non-respect des clauses contractuelles du bail par les locataires
- Gestion du recrutement

Service interne pour la prévention et la protection au travail (DE-P)

1. Présentation

Le Service interne pour la prévention et la protection au travail (SIPPT) est un service légalement obligatoire au sein d'une entreprise belge. Ce département veille à l'application des dispositions légales et réglementaires relatives au bien-être des employeurs dans l'exécution de leur travail. Le service interne est dirigé par un conseiller en prévention.

Le terme "bien-être" est utilisé à la place de l'ancien terme "sécurité et santé".

Le bien-être est beaucoup plus large et comprend les domaines suivants:

- la sécurité du travail
- la protection de la santé des employeurs au travail
- la charge psychosociale causée par le travail
- l'ergonomie
- l'hygiène de travail
- l'embellissement des lieux de travail
- les mesures environnementales

Le service interne a un certain nombre de tâches légalement définies, qui peuvent être trouvées dans le CODEX. Si le service ne peut pas remplir toutes ses missions, il doit faire appel à un service externe de prévention et de protection au travail.

Le service interne a des tâches dans les domaines suivants:

- **analyse des risques:** détecter les dangers, évaluer les analyses de risques, enquêter sur les accidents du travail, identifier les causes des maladies professionnelles et des tensions psychosociales.
- **conseils:** en rapport avec l'organisation du lieu de travail, le poste de travail, les facteurs environnementaux, l'utilisation des agents, les équipements de travail, l'hygiène, la formation et l'accueil des employeurs.
- **administration:** rédaction des rapports mensuels, des rapports annuels, du plan global de prévention, des rapports de commissionnement.
- **tâches spécifiques:** élaboration de procédures d'urgence internes, organisation des premiers secours, coordination des travaux pour les tiers.

Outre les tâches et missions statutaires, chaque conseiller en prévention peut également effectuer des tâches et missions déléguées. La formation des services d'urgence internes en est un exemple.

Le SIPPT de l'OCASC fait partie du Service Interne commun pour la Prévention et la Protection au travail EMPREVA.

2. Personnel

PERSONNEL STATUTAIRE	NIV A	NIV B	NIV C	NIV D	TOTAL
	0	1	0	0	1
PERSONNEL CONTRACTUEL	NIV A	NIV B	NIV C	NIV D	TOTAL
	0	0	0	0	0
TOTAL GENERAL					1

3. Activités 2021

Pour le SIPPT, l'année 2021 a de nouveau été principalement une année COVID. De nombreuses actions, des analyses de risques et la diffusion d'informations ont été dominées par Corona. Cela signifie également que d'autres projets ont dû être annulés ou reportés par nécessité, car ils ne pouvaient pas être réalisés dans le cadre des mesures sanitaires en vigueur.

Néanmoins, le SIPPT, en collaboration avec EMPREVA, a fait tout son possible pour permettre aux opérations "normales" de se dérouler autant que possible. Ainsi, il y avait:

- 219 consultations médicales et opérations ont été effectuées sur le personnel de l'OCASC;
- 19 interventions de nature psychosociale ont été réalisées;
- 21 inspections réglementaires ont été effectuées;
- 54 actions de prévention collective ont été entreprises (visites de sites, réunions, analyses de risques, etc.).

Il y a également eu une collaboration sur 6 processus de réintégration.

4. Plan d'action 2022

ACTIONS	TIMING par priorité	Responsable de l'exécution
Assurer le suivi des mesures Covid et ajuster les procédures. Assister les services en cas de questions et/ou de problèmes	Jan-déc	DE-P
Actualisation et uniformisation du dossier de prévention pour les services régionaux	Mars-nov	DE-P+DC-V+DC-C
Visite des services régionaux en coopération avec DS-H. Informer et répondre aux questions	Jan-déc	DE-P + DS-H
Formation des coachs en burn-out : étudier les possibilités	Maart-juin	DE-P+DS-S
Révision du plan d'urgence crèche de Liège après la vente du quartier	Jan-fév	DE-P + MIL
Ergonomie dans les crèches	Jan-déc	DE-P + DC-V + Emp
Elaboration de la procédure de la cellule de crise	Jan-fév	DE-P + AG
Recrutement interne Assistant de prévention FR	Jan-déc	DE-P
Développement de l'offre de formation : Le bien-être des directeurs	Jan-déc	DE-P + DS-H
Recrutement interne d'une personne de confiance supplémentaire	Jan-déc	DE-P
Evaluation de la collaboration avec Empreva	Mars et oct	DE-P
Formation lutte contre l'incendie	Jan-déc	DE-P + MIL
Suivi du projet déménagement vers Evere	Jan-déc	DE-P + gr de trav NWOW
Formation en secourisme	Mars - juin	DE-P
Formation aux premiers secours pour les employés de NOH	Mars - juin	DE-P
Mise à jour de la page Intranet SIPT	Jan-déc	DE-P
Élaboration d'une politique d'accueil	Sep-déc	DE-P + DS-H + INFOCOM
Développer une vision politique par rapport à culture de la prévention	Jan-déc	AG
Tournées de services internes et externes	oct	DE-P
Élaborer un plan d'action annuel et un plan d'action global	fév	DE-P
Établir le rapport annuel	Jan-déc	DE-P + DS-H
Formation du personnel du SIPT	Jan-déc	DE-P
Rédaction des rapports de mise en service	Jan-déc	DE-P
Rédaction de conseils sur la procédure d'achat	Jan-déc	DE-P
Suivi des plans d'action pour le bien-être psychosocial	Jan-déc	DE-P –DS-H –AG - Empreva

Service Finances: comptabilité et Budget (DC-F)

1. Présentation

Le service finance gère les Recettes et les Dépenses de l'institution. Les tâches principales sont les suivantes:

- L'encodage des factures d'achat et de vente
- La gestion de la Trésorerie
- L'élaboration du Budget
- Etablir la clôture mensuelle
- Etablir les comptes annuels
- Présenter les différentes données financières au Comité de Gestion
- Conseiller et donner de l'information aux différents services
- Répondre aux demandes de nos clients

2. Personnel

PERSONNEL STATUTAIRE	NIV A	NIV B	NIV C	NIV D	TOTAL
	1	3	2	0	6
PERSONNEL CONTRACTUEL	NIV A	NIV B	NIV C	NIV D	TOTAL
	0	0	0	1	1
TOTAL GENERAL					7

3. Activités 2021

Un grand objectif en 2021 et qui reste notre cheval de bataille pour les années à venir est l'amélioration des processus déjà en place.

Un grand défi, que nous avons commencé en 2020, était de continuer dans la voie de la digitalisation des différents documents et la simplification de certaines procédures.

Tous ces changements sont liés aux évolutions technologiques, aux nouvelles façons de travailler, etc. Nous évoluons avec le temps mais tous ces changements sont réalisés en gardant nos clients au centre de nos attentions.

4. Plan d'action 2022

Pour l'année à venir nous voulons continuer à améliorer le service, tant au niveau des procédures que de la qualité du service rendu. Nous voulons satisfaire aux demandes de nos clients mais également encore améliorer l'information transmise aux services internes à l'OCASC.

Nous allons également travailler à la diminution de notre dette clients en améliorant le suivi de ceux-ci.

Au niveau des fournisseurs, nous avons comme objectif de respecter le délai de paiements. Ce respect du timing ne peut se faire qu'en améliorant nos procédures mises en place ainsi que continuer à entretenir une bonne communication avec les autres services en interne.

Un défi important pour 2022 et pour les années à venir est le financement de nos investissements. Nous devons sans cesse trouver les meilleures solutions pour optimiser nos ressources financières.

Bilan 2021

Les résultats définitifs du **Bilan 2021** sont les suivants:

- Résultat Exploitation: Mali 632.584,57 EUR
- Résultat Budgétaire: Mali 5.832.729,36 EUR

Contexte financier

Le **subside** (6.156.000 EUR) alloué par la Défense en 2021 est de 2,2 millions inférieur au déficit d'exploitation des Crèches et du Service Social. Ce manque a dû être comblé par les moyens propres de l'organisme provenant du secteur des Logements.

Les **ventes immobilières** de terrains et logements réalisées en 2021 ont atteint **1.866.516 EUR**.

Les **dépenses immobilières** pour les logements existants se sont élevées en 2021 à **14,2 miljoen EUR**.

Ce montant inclut les investissements et les dépenses courantes de rénovation et d'isolation.

La **trésorerie** a diminué durant l'année de 5,7 millions pour atteindre fin 2021 le montant de 4,1 millions.

Ce montant est supérieur au déficit budgétaire vu les variations en fin d'exercice pour les dettes et les créances.

Résultat exploitation 2021

Les **budgetaire exploitatieontvangsten** (inclusief subsidie) bedroegen **35,1 miljoen voor 2021**.

- De **recettes fonctionnelles** liées à l'activité statutaire ont augmenté de 1,6 millions par rapport à 2020 pour s'élever à **28,3 millions**. L'évolution diffère selon les activités:
 - augmentation (+ 0,6 million) pour l'Assurance Hospitalisation;
 - augmentation (+0,2 million) pour les Logements;
 - augmentation (+ 0,1 million) pour les Crèches suite à la diminution de l'impact de la crise covid-19 et grâce aux interventions de l'ONE et K&G;
 - augmentation (+0.7 millions) des réservations pour les Vacances également suite à la reprise des activités d'après covid-19.

Les **dépenses budgétaires d'exploitation** s'élèvent à **31,9 millions pour 2021**, soit une augmentation de 3 millions par rapport à 2020.

Cette **augmentation des dépenses** sont le résultat de:

- augmentation (+0,8 million) des couts du secteur vacances;
- augmentation (+ 0,4 million) pour l'Assurance Hospitalisation;
- augmentation (+ 0,1 million) des frais de fonctionnement;
- augmentation (+0,2 million) des frais de personnel du fait de l'augmentation des charges patronales;
- augmentation (+1,4 millions) des Impôts & Taxes résultant du paiement des précomptes immobiliers de deux années (2020 & 2021) pour la Flandre.

Le mali d'exploitation pour 2021 s'élève à 632.584,57 EUR.

Ce mali tient compte des charges non budgétaires.

BILAN 2021 – Données par secteur

Données 2021	Administration	Logements	Vacances	Ass. Hosp. Pens. / Biens	TOT Moy propres	Service social	Crèches	TOTAL
Subside MDN			166.000,00		166.000,00	2.744.000,00	3.246.000,00	6.156.000,00
<i>Recettes Fonctionnelles</i>		18.747.697,39	3.254.815,34	5.283.055,21	27.285.567,94		831.548,01	28.117.115,95
<i>Autres</i>	192.933,67	64.251,08	28.782,60	199.330,92	286.364,60	1.228,14	391.461,41	871.987,82
TOT Recettes Propres	192.933,67	18.811.948,47	3.283.597,94	5.476.386,13	27.571.932,54	1.228,14	1.223.009,42	28.989.103,77
TOT RECETTES EXPLOITATION	192.933,67	18.811.948,47	3.449.597,94	5.476.386,13	27.737.932,54	2.745.228,14	4.469.009,42	35.145.103,77
Personnel	3.799.366,78	1.739.728,51	1.670.903,05	154.197,88	3.564.829,44	3.052.649,12	4.496.088,20	14.912.933,54
Achats Revente			2.032.814,26	5.318.542,09	7.351.356,35			7.351.356,35
<i>Entretiens</i>	3.064,67		522.475,11		522.475,11	6.889,35	6.392,97	538.822,10
<i>Rénovation LOG/VAC</i>		4.181.727,54	114.129,26		4.295.856,80			4.295.856,80
<i>Matériel</i>	94.713,17	8.840,47	124.391,05		133.231,52	34.417,27	138.280,21	400.642,17
<i>Fonctionnement</i>	513.608,80	205.284,36	80.253,59		285.537,95	32.573,17	26.848,06	858.567,98
<i>Energie</i>	8.581,55	225.770,97	330.928,07		556.699,04	2.367,43		567.648,02
<i>Frais financiers</i>	32.065,13	541.361,12	559,21		541.920,33	142,50	313,65	574.441,61
<i>Taxes</i>	25.124,37	2.319.319,31	15.610,20		2.334.929,51	96,42	3.409,71	2.363.560,01
TOT Frais Exploitation	677.157,69	7.482.303,77	1.188.346,49	0,00	8.670.650,26	76.486,14	175.244,60	9.599.538,69
TOT DEPENSES EXPLOIT	4.476.524,47	9.222.032,28	4.892.063,80	5.472.739,97	19.586.836,05	3.129.135,26	4.671.332,80	31.863.828,58
RES BUDG EXPLOITATION	-4.283.590,80	9.589.916,19	-1.442.465,86	3.646,16	8.151.096,49	-383.907,12	-202.323,38	3.281.275,19
<i>Non Budgétaire</i>	454.434,46	3.121.033,61	322.297,96	22.492,55	3.465.824,12	-16.892,83	10.494,01	3.913.859,76
<i>Charges réparties</i>	-2.911.708,00	1.134.927,00	358.033,00	264.707,00	1.757.667,00	463.421,00	690.620,00	0,00
Résultat exploitation	-1.826.317,26	5.333.955,58	-2.122.796,82	-283.553,39	2.927.605,37	-830.435,29	-903.437,39	-632.584,57
Ventes Biens		1.866.516,80			1.866.516,80			1.866.516,80
Remb prêts sociaux					0,00	98.454,60		98.454,60
TOT RECETTES PATRIM.	0,00	1.866.516,80	0,00	0,00	1.866.516,80	98.454,60	0,00	1.964.971,40
Nouvelles constructions					0,00			0,00
Invest immobiliers		9.730.524,19			9.730.524,19			9.730.524,19
Invest matériel					17.065,18			142.476,66
Octroi Prêts sociaux	116.837,17		17.065,18		0,00	43.189,19	8.574,31	43.189,19
Emprunts Etat (capital)		1.162.785,91			1.162.785,91			1.162.785,91
TOT DEPENSES PATRIM	116.837,17	10.893.310,10	17.065,18	0,00	10.910.375,28	43.189,19	8.574,31	11.078.975,95
RESULTAT PATRIMONIAL	-116.837,17	-9.026.793,30	-17.065,18	0,00	-9.043.858,48	55.265,41	-8.574,31	-9.114.004,55
RESULTAT BUDGETAIRE	-1.488.719,97	-571.804,11	-1.817.564,04	-261.060,84	-2.650.428,99	-792.062,71	-901.517,69	-5.832.729,36

Service Juridique (DC-J)

1. Présentation

Le service juridique – cellule contentieux, prend connaissance des dossiers qui lui sont transmis par les autres services de l'OCASC pour lesquels aucune solution n'a été trouvée et pour lesquels une procédure judiciaire peut être nécessaire pour parvenir au résultat souhaité. Ces dossiers peuvent concerner des factures impayées, des arriérés de loyer, des locataires décédés, des locataires dont le bail est résilié, des prêts non remboursés, etc. Les gestionnaires de la cellule contentieux tentent une dernière fois de trouver une solution à l'amiable, puis engagent une procédure judiciaire. Ils assurent le suivi de tout et sont le point de contact unique jusqu'à ce que le résultat souhaité soit atteint.

Le Service Juridique – cellule assurances, prend connaissance de tous les dossiers de sinistres qui lui sont transmis dans le cadre de l'assurance incendie, de l'assurance automobile et de diverses assurances spécifiques telles que celles des crèches, etc. Le gestionnaire des assurances gère et renouvelle les polices, traite les dossiers de sinistres jusqu'à ce que la victime, dans la plupart des cas l'OCASC lui-même, ait reçu l'indemnisation à laquelle il a droit. En outre, le gestionnaire d'assurance s'occupe également de la communication externe avec le courtier et les assureurs,

Le service juridique - cellule marchés publics, prend note de tous les besoins des autres services de l'OCASC qui doivent être satisfaits par l'achat d'un ouvrage, d'une fourniture ou d'un service d'un montant > 8 500 €. Les gestionnaires traitent les dossiers d'achat présentés depuis l'accord budgétaire préalable jusqu'à l'attribution du marché et donc le choix de l'entreprise qui répondra au besoin.

Le juriste du service juridique prend note de toutes les questions juridiques qui se posent au sein du service juridique lui-même et de celles qui lui sont soumises par les autres services.

2. Personnel

PERSONNEL STATUTAIRE	NIV A	NIV B	NIV C	NIV D	TOTAL
	1	3	3	0	7
PERSONNEL CONTRACTUEL	NIV A	NIV B	NIV C	NIV D	TOTAL
	0	1	1	0	2
TOTAL GENERAL					9

Deux membres du personnel ont été promus du niveau C au niveau B en 2021, ce qui met leur niveau administratif en conformité avec le travail qu'ils effectuent depuis plusieurs années. En outre, un membre du personnel est absent à long terme pour cause de maladie (0,5 ETP). Le travail de ce membre du personnel est réparti entre deux autres collègues. La charge de travail de ces collègues a donc quelque peu augmenté. Par conséquent, il n'y a plus de marge et personne ne peut être absente du service (que ce soit pour une courte ou une longue période).

3. Activités 2021

Au 31/12/2021, la cellule contentieux a traité 313 dossiers pour un solde global de 916 901,69 € à cette date, dont 67 dossiers ouverts en 2021. En 2021, 69 dossiers ont été clôturés et 23 dossiers, avec une dette totale restante de 52 257,82 €, ont été considérés par le Comité de gestion comme irrécupérables.

En 2021, la cellule assurance a traité +/- 60 dossiers pour une valeur totale d'environ 100.000 €.

La cellule des marchés publics a lancé 56 marchés publics. Des contrats d'un montant total de 5 487 065,64 € ont été attribués.

4. Plan d'action 2022

Améliorer la coopération avec les autres services et élaborer une procédure plus claire pour la transmission des dossiers au service juridique (DC-J-6 du plan stratégique 2021-2026).

Poursuite du renouvellement des contrats d'assurance très anciens par la voie des marchés publics (DC-J-4 du plan stratégique 2021-2026).

Une nouvelle vision et une nouvelle organisation de l'ensemble de la (des) procédure(s) d'achat, de l'évaluation des besoins à la facturation, au sein de la CDSCA est nécessaire, entre autres, pour réduire le risque d'achats illégaux et pour pouvoir travailler plus efficacement et répondre aux besoins. De même, le suivi de l'exécution des marchés publics doit être amélioré. Un cahier de route doit être établie (DC-J-5 du plan stratégique 2021-2026).

Service Commercial Vacances (DC-V)

1. Présentation

La Division Vacances est gérée et divisée en services internes et externes. Les services internes sont situés à Neder-Over-Heembeek et comprennent les services administratifs (réservations, facturation, gestion, ...). Les services externes comprennent 4 centres de vacances en Belgique (Spa et Senonchamps dans les Ardennes, Koksijde et Lombardsijde/Wilskerke à la côte) et deux hôtels de vacances (Mess Continental à Middelkerke et Castro Beach hotel à Maleme, Crète). Ces différents services ont pour mission d'organiser, d'encourager et de faciliter les voyages en Belgique et à l'étranger des membres actifs et



retraités du département de la DEFENSE. Les membres du personnel de la police intégrée ont également droit aux services de vacances de l'OCASC. Une attention particulière est également accordée à la valeur ajoutée culturelle du voyage grâce à l'offre de voyages en groupe (Italie, Portugal, Roumanie, ...). Il existe également une offre de vacances pour les jeunes, tant en été (États-Unis, camp CLIMS Autriche, Pony club Hoves, ...) qu'en hiver (cours de ski). La direction s'efforce de maintenir constamment le caractère social des séjours dans les centres en Belgique et à l'étranger.



2. Personnel

PERSONNEL STATUTAIRE	NIV A	NIV B	NIV C	NIV D	TOTAL
	0	4	4	1	9
PERSONNEL CONTRACTUEL	NIV A	NIV B	NIV C	NIV D	TOTAL
	1	1	5	11	18
TOTAL GENERAL					27

3. Budget

Le secteur des vacances prévoyait un chiffre d'affaires de 3,51 millions d'euros pour l'année 2021.

4. Activités 2021

Le chiffre d'affaires réalisé a atteint 3,33 millions d'euros, soit une augmentation de 30 % par rapport à 2020.

Malgré les mesures du COVID, les réservations pour nos propres centres belges ont été importantes. Les voyages de groupe pour les jeunes et les adultes à l'étranger ont été annulés par le COVID. Les échanges de CLIMS ont été limités au strict minimum. Les vacances de notre club en Crète ont pu avoir lieu, mais avec beaucoup de tracas administratifs pour notre personnel et nos clients. Toutefois, l'intérêt a été moindre que lors des années "normales" précédentes (- 15 %). En revanche, la période DISNEY (Paris) en novembre a été un grand succès. Fin août, nos centres de vacances de Spa et Lombardsijde ont été ouverts pour accueillir des familles afghanes (Red Kite). Il existait également une coopération (octobre 2021 à février 2022) à Lombardsijde avec Fedasil pour l'accueil des demandeurs d'asile réguliers. Un accord de coopération est en cours d'élaboration avec la Défense pour la gestion du Club Prince Albert à Bruxelles. En bref, ce fut une année très difficile au cours de laquelle beaucoup de temps et d'énergie ont été dépensés simplement pour faire respecter toutes les règles du COVID.

5. Plan d'action 2022

Une année sans restriction COVID serait idéale. Nous allons essayer de remettre au programme les voyages qui ont été annulés par le COVID. Poursuite du développement du projet du Club Prince Albert (exploitation en 2025 au plus tôt) et augmentation du niveau de confort de nos propres centres belges.

Service Commercial Logistique (DC-L)

1. Présentation

Le Service Logistique est responsable, au sein de l'OCASC, d'une prestation de services logistiques de qualité. Il assure un support direct ou indirect à l'ensemble du personnel de l'OCASC. Dans des cas exceptionnels, il peut aussi prêter des services pour des personnes extérieures (p.ex. le président du CG, les commissaires du gouvernement, les délégués du SELOR).

Cette prestation de services est assurée par différentes équipes:

- Service Achats: il est chargé d'assurer le support nécessaire pour les achats de fournitures et de services pour les différents services de l'OCASC. Il s'occupe également du catering et de l'inventaire du mobilier.
- Service Technique / Transport: il est responsable de la gestion et du suivi du parc automobile du siège central, du transport de personnes et de travaux divers pour les différents services de l'OCASC.
- Service Secrétariat: il est chargé d'assurer le support administratif nécessaire pour le traitement du courrier entrant et sortant non-numérique, la réalisation d'imprimés et de la gestion de l'économat.
- Accueil: DC-L est responsable de l'accueil des visiteurs et de la réception des colis.

2. Personnel

Pas de changement pour 2021

PERSONNEL STATUTAIRE	NIV A	NIV B	NIV C	NIV D	TOTAL
	1	1	3	4	9
PERSONNEL CONTRACTUEL	NIV A	NIV B	NIV C	NIV D	TOTAL
	0	0	0	1	1
ALGEMEEN TOTAAL					10

Il n'y a eu aucun changement de personnel en 2021 et aucun changement n'est prévu pour 2022.

Le personnel est réparti comme suit:

- Chef de service: 1 niveau A
- Service achats: 1 niveau B, 2 niveaux C et 1 niveau D
- Lay-out: 1 niveau D
- Chauffeurs: 1 niveau C et 1 niveau D
- Secrétariat: 1 niveau D
- Accueil: 1 niveau D contractuel

Le personnel est assez polyvalent et volontaire dans la mesure de ses moyens.

3. Activités 2021

Les activités sont celles décrites ci-dessus:

- Le projet concernant le renouvellement de notre parc automobile via un marché de leasing en collaboration avec la Défense et d'autres SPF a d'abord été reporté, ensuite annulé par le politique. Il s'agit de véhicules pour nos OR's, nos centres de vacances et la direction. Nous devons faire un marché public à lots cette année, étalé sur 4 ans. Ce marché concerne l'achat de 11 (+ 3 en option) véhicules (Projet DC-L-4 du plan stratégique 2021-2026).
- Externalisation et numérisation du courrier sortant - pour une procédure efficace et en adéquation avec la NWOW (Projet DC-L-1 du plan stratégique 2021-2026).
- Externalisation et numérisation du courrier entrant - pour une procédure efficace et en adéquation avec la NWOW (Projet DC-L-1 du plan stratégique 2021-2026).

- Les contacts avec les Archives de l'Etat et une société spécialisée dans l'archivage seront maintenus/pris afin de ne pas avoir plus de 3 mètres d'archives physiques/personne (quantité maximale accordée pour rester dans la philosophie de la NWOW) lors de notre déménagement à Evere. Les Archives de l'Etat vont nous aider à les classer et dater leur délai de conservation. La société spécialisée conservera nos archives (Projet DC-L-2 du plan stratégique 2021-2026).

Malgré la bonne volonté des membres du personnel de DC-L, le remplacement progressif du personnel qui part à la pension par du personnel plus jeune et plus qualifié dans les années à venir permettra d'évoluer plus aisément vers le NWOW.

4. Plan d'action 2022

- Un marché public pour l'achat de véhicules sera lancé en 2022. Il s'étale sur 4 ans et tient compte des législations régionales concernant l'achat de véhicules propres. Le renouvellement se fera progressivement, de façon à ce que l'ensemble du parc automobile de l'OCASC soit conforme à la législation à l'issue des 4 ans (projet DC-L-4 du plan stratégique 2021-2026).
- Suite à la demande de la Défense de récupérer le couloir du C-1, DC-L organisera le déménagement du bloc C vers le bloc F. Le projet sera établi dans la philosophie de la NWOW (60% de places/clean desk) et en collaboration DE-P et DG-C..

Nous avons déjà bien évolué vers des procédures « sans-papiers », notamment au service achats pour lesquels plus aucun document papier n'est utilisé. Nous continuerons dans cette voie avec le courrier en 2022 et toute autre matière nous permettant d'évoluer vers le NWOW et ainsi être prêts pour le déménagement à Evere. Tout cela se fera avec l'aide de l'informatique et en fonction des moyens qui seront à la disposition de DC-L (personnel, soutien du CoDir).

Le travail au sein du groupe de travail NWOW permettra certainement de dégager des procédures supplémentaires efficaces.

Service Logements (DI-L)

1. Présentation

L'OCASC gère un patrimoine de 3 240 maisons dans toute la Belgique. Les bénéficiaires de la Défense ont le choix entre pas moins de 61 complexes différents pour louer une maison à proximité de la caserne où ils sont employés. Le service du logement s'efforce de trouver pour chaque demande un logement adéquat, adapté à la situation familiale de chaque candidat-locataire.

La demande a augmenté dans certaines régions, de nouveaux logements ont donc été construits à Belgrade, Bourdon, Aye et Bruxelles. En juillet 2021, 40 nouveaux appartements supplémentaires ont été mis en service à Zaventem (Evere).

Le taux d'occupation des logements disponibles était de plus de 97%.

Dans les régions où la demande est en baisse depuis des années, les maisons ont été vendues pour permettre d'investir dans d'autres complexes.

Le Service Travaux assure l'entretien du patrimoine en effectuant des

rénovations profondes afin d'offrir une qualité optimale, en utilisant les nouvelles techniques.

2. Personnel

PERSONNEL STATUTAIRE	NIV A	NIV B	NIV C	NIV D	TOTAL
	2	1	3	1	7
PERSONNEL CONTRACTUEL	NIV A	NIV B	NIV C	NIV D	TOTAL
	0	0	1	0	1
TOTAL GENERAL					8

Pour l'attribution des candidats et la gestion quotidienne des locataires, l'OCASC emploie 32 gérants locaux.



3. Activités 2021

En 2021, 497 demandeurs ont déposé une demande de logement auprès de l'OCASC:

- 201 d'entre eux sont devenus locataires chez nous
- 185 locataires sont partis

Le nouveau projet de construction à Zaventem qui a débuté en 2017 a été achevé, avec un certain retard, en juin 2021. À la fin de l'année 2021, la quasi-totalité des 40 appartements avait été louée. Il s'agit d'appartements de 2 à 4 chambres.

Notre ministre de la Défense, Mme Ludivine Dedonder, a visité le site OASIS à Zaventem en septembre 2021.



Le service logement comprend quatre départements : le département des attributions pour les demandeurs, le département de la gestion pour les locataires, le département des ventes et le département des plaintes. Dans les complexes d'habitations, ils sont assistés par 32 gérants locaux qui sont le premier point de contact pour les locataires.

Les logements sont attribués après un examen approfondi du dossier du bénéficiaire afin de déterminer ses besoins. Le service de gestion assure le suivi du dossier à partir du moment où le candidat devient locataire. Le revenu locatif total en 2021 s'est élevé à plus de 18,5 millions d'euros.

En 2021, le service logement est passé à un service presque entièrement numérique. La crise Covid a donc également généré des effets positifs ici, car elle permet de fournir nos services plus rapidement.

Cependant, en raison d'un important manque de personnel, le service logement a traversé une période difficile en 2021. Par conséquent, les services ne pouvaient pas être fournis à un rythme normal. La mise en service des 40 appartements de Zaventem a nécessité beaucoup de temps et d'énergie supplémentaires.

Les inondations de la mi-juillet 2021 vont créer une énorme charge de travail supplémentaire. Le service logement et le service vacances, ainsi que le service social, ont supporté cette crise. Cela montre qu'une cellule de crise est une nécessité absolue et doit être prévue à l'avenir à l'OCASC.

Le plan de vente de 2019 a subi d'importants retards en raison de la crise de Covid19 en 2020. En 2021, elle a rattrapé son retard et 11 ventes ont été réalisées. Elles étaient situées à Wegnez, Arlon, Florennes, Vielsalm, Zonhoven, Gavere et Bastogne. 5 ventes étaient en phase finale et seront achevées en 2022.

Le chantier de Waha, où les toitures et les façades seront profondément rénovées pour 1,4 million d'euros, a bien avancé en 2021 et sera achevé en 2022. Le grand projet d'investissement à Neder-Over-Heembeek a également bien progressé après les retards liés à Covid en 2021, de sorte qu'il pourra également être achevé en 2022. Ici, 700.000 euros ont été investis pour isoler les façades, ce qui donnera également aux bâtiments un tout nouveau look.



4. Plan d'action 2022

Le service logement veut se concentrer encore davantage sur la numérisation et l'information des clients par voie numérique. Les travaux à ce sujet se poursuivront en 2022.

Si les procédures peuvent être simplifiées, elles le seront. En 2022, il est prévu d'analyser les procédures actuelles et d'en dresser la carte.

Un nouveau plan de vente sera élaboré pour compléter le plan existant et permettre un investissement plus important.

Des investissements devront également être réalisés afin d'atteindre les objectifs de l'accord sur le climat en 2030 et 2050.

Il existe une coopération avec la VEB pour élaborer un plan directeur énergétique pour l'ensemble du patrimoine de l'OCASC. L'objectif est de commencer à le faire en 2022. Cela permettra de clarifier les besoins du patrimoine afin de réaliser des investissements ciblés pour éviter les rénovations inutiles et faire ce qui est nécessaire pour atteindre les objectifs stricts.

Service Ressources Humaines (DS-H)

1. Présentation

Le service des ressources humaines veut contribuer à créer, mettre en œuvre et garantir les conditions et les politiques d'un environnement de travail stimulant et sain dans un monde en constante évolution. Le bon fonctionnement de l'OCASC et la coopération entre les différents services et entre les employés eux-mêmes sont facilités.

Le service des ressources humaines est responsable de l'attraction durable, de l'affectation, de la motivation, de la rémunération et du développement du personnel afin d'accomplir les tâches de l'OCASC dans son ensemble et des différents services séparément de manière efficace et efficiente dans le cadre des ressources disponibles. Le point de départ du service des ressources humaines est une politique efficace, efficiente, orientée vers le client et transparente pour déployer, motiver, développer et retenir les personnes ayant les bonnes compétences au bon endroit. En outre, nous voulons garantir un traitement correct des dossiers et des salaires.

En outre, le département des ressources humaines soutient et conseille les différents départements, la direction et les membres du personnel sur les questions de RH et ce, conformément à la politique stratégique de la CDSCA et en tenant compte de la réglementation en constante évolution.

2. Personnel

PERSONNEL STATUTAIR	NIV A	NIV B	NIV C	NIV D	TOTAL
	1	3	4	0	8
CONTRACTUEEL PERSONEEL	NIV A	NIV B	NIV C	NIV D	TOTAL
	0	0	0	0	0
TOTAL GENERAL					9

Au 31 décembre 2021, le service compte 8 employés (780 ETP) : 1 adjoint A2 (100 ETP), 3 employés de niveau B (280 ETP) et 4 employés de niveau C (400 ETP).

Le 1er novembre 2021, un membre du personnel a passé une procédure de sélection via Selor et a été transféré d'un poste contractuel à un poste statutaire. Par conséquent, l'ensemble du service est désormais composé de personnel statutaire. Le 1er mai 2021, l'adjoint a été promu au niveau A2. Cette personne a donc repris la fonction de responsable du service, suite à la promotion au poste de conseiller général du précédent responsable en 2020. Le 1er octobre 2021, un agent de niveau B a réussi la procédure de promotion au niveau A1 (dossier toujours en cours). Cette personne est devenue le nouvel adjoint. En outre, un membre du personnel de niveau C a pris sa retraite le 30 avril.

Afin de faire face à ces départs et de pouvoir redistribuer les tâches au sein du service, deux recrutements supplémentaires ont été nécessaires : 1 niveau C au 1er mai 2021 (via une sélection par Selor) et 1 niveau C au 1er novembre 2021 (via une mutation interne) ont renforcé le service.

1 agent de niveau C est toujours en absence de longue durée pour cause de maladie. En outre, un membre du personnel de niveau B a annoncé son départ de la CDSCA au début de 2022. Il s'agit d'un expert en calcul des salaires pour les membres du personnel statutaire ayant une longue expérience dans ce domaine au sein de l'OCASC. Compte tenu des délais de préavis très courts pour le personnel statutaire, son départ soudain entraînera une perte de connaissances et d'expérience. Le service tentera de compenser cette situation par un échange interne de connaissances et une redistribution des tâches. Cependant, afin de pouvoir effectuer toutes les tâches de manière appropriée et en temps voulu, nous devons renforcer le service. Cela sera réalisé par une mutation interne et, idéalement, par un recrutement supplémentaire (si cela est autorisé).

3. Activités 2021



En 2021, dans le cadre de la numérisation et de l'optimisation des processus, notre service - en collaboration avec le service informatique - a étendu le fonctionnement du programme interne H2U. Dans ce système, chaque membre du personnel a accès à son dossier de formation, ses évaluations, ses diplômes, ses données personnelles, etc. Tout cela peut être modifié par le membre du personnel lui-même dans le programme. Cela signifie une grande simplification administrative, tant pour les membres du personnel eux-mêmes que pour le service des ressources humaines.

Les notes de frais et les demandes de formation peuvent être soumises dans ce système. Cela signifie que le travail peut être effectué sans papier.

L'intention est de développer davantage H2U afin que tous les types de demandes puissent être effectués de la même manière et que les membres du personnel puissent consulter leur dossier personnel complet (DS-H-6 du plan stratégique 2021-2026)

Comme chaque année, la mise en œuvre et le suivi du plan de personnel constituent une tâche importante pour le service des ressources humaines. Tout au long de l'année, des procédures de sélection (contractuelles et statutaires) ont été organisées afin d'effectuer les recrutements prévus dans le plan de personnel ou de répondre à des départs ou des besoins inattendus.

Le service se prépare également à la mise en œuvre d'un nouveau système d'évaluation appelé Symphony. En 2021, il s'agissait principalement d'assurer le suivi de la nouvelle réglementation et de veiller à ce que le service des ressources humaines comprenne bien l'intention et l'esprit du nouveau système afin de guider correctement les évaluateurs. Ce travail se poursuivra en 2022 (mise en œuvre de la réglementation modifiée).

Comme déjà mentionné, l'un des objectifs du service des ressources humaines est de développer une unité de paie unique (au lieu de traiter séparément les dossiers contractuels et statutaires). En 2021, les premières mesures ont été prises par le biais de formations internes et d'échanges d'informations. Le départ planifié d'un employé et le manque de temps rendent ce défi plus important que prévu. Nous nous engageons à guider et à former en profondeur le personnel actuel du service afin de rendre la transition aussi harmonieuse que possible (DS-H-3, 4, 5 & 6 du plan stratégique 2021-2026).

4. Plan d'action 2022

À l'avenir, le service souhaite se concentrer davantage sur le recensement et l'optimisation de ses processus (simplification administrative de diverses procédures, numérisation, etc.) et sur le développement d'un NWoW (travail sans papier, travail flexible, télétravail, travail différent, travail axé sur les résultats, etc.) Maintenant que nous pouvons espérer laisser progressivement la période Covid derrière nous et dans la perspective d'un NWoW, nous allons

travailler ensemble avec la direction sur un nouvel arrangement de télétravail plus étendu basé sur le nouvel AR que le SPF BOSA est en train de finaliser. A un stade ultérieur, le système de pointeuse sera également examiné (DS-H-7 du Plan stratégique 2021-2026).

En outre, en partie à cause de divers mouvements de personnel, nous voulons continuer à travailler sur une redistribution des tâches au sein du service : 1 cellule paie et échange des connaissances existantes au sein du service afin de pouvoir continuer à fournir un service continu. Une bonne supervision et une formation approfondie de nos propres employés sont cruciales à cet égard.

Le développement de la paie à 1 cellule est le projet le plus important du service RH pour 2022. Le départ d'un membre du personnel et la maladie inattendue d'un autre membre du personnel impliquent de donner la priorité à cette question. Pouvoir payer correctement les salaires constitue la base de la motivation du capital humain de l'ensemble de l'OCASC et implique qu'un échange intensif de connaissances entre tous les employés est nécessaire. Un renforcement du service sera nécessaire pour garantir un bon suivi des dossiers.

En redistribuant ces tâches, nous assurons un meilleur suivi et un meilleur service en ayant plusieurs personnes connaissant les carrières et les dossiers administratifs du personnel statutaire et contractuel. De plus, de cette manière, chaque membre du personnel aura une connaissance plus large et une vision plus complète des tâches du service (DS-H-3, 5 & 6 du Plan stratégique 2021-2026).

Compte tenu du départ prévu d'un collaborateur expérimenté au début de l'année prochaine, il sera examiné si certaines tâches spécifiques peuvent être externalisées (par exemple, la gestion du DMFA, de l'ONSS, du BV...).

En 2022, le nouveau système d'évaluation Symphonie entrera également en vigueur. En premier lieu, le département des ressources humaines devra s'y familiariser (via les règlements et les formations du Service public fédéral Stratégie & Appui (SPF BOSA)). Ensuite, les évaluateurs et les employés seront guidés par notre service pour se familiariser avec le nouveau système.

De plus, les systèmes (au sein de H2U) et les formulaires existants devront être adaptés. Tout cela nécessitera un sérieux investissement en temps de la part du service RH. Nous examinerons également s'il est opportun de passer à Crescendo (nouveau projet DS-H-10).

Des travaux seront également menés pour poursuivre l'expansion de H2U. Différents types de congés spéciaux peuvent être demandés (p.e. interruption de carrière pour assistance médicale, travail à mi-temps à partir de 55 ans, etc.). Cela nécessitera à nouveau un investissement important en temps (conception de la procédure, test du système, traitement du retour d'information, etc.) et une bonne coopération avec le service informatique.

Enfin, nous souhaitons également développer une procédure d'accueil des nouveaux arrivants qui tienne davantage compte du travail à distance et de ses conséquences. L'intégration des nouveaux arrivants dans leur service et dans l'ensemble de l'organisation sera examinée. Si nécessaire, des ajustements seront apportés à la procédure d'accueil. Il s'agit là d'un autre projet mené en coopération avec d'autres services (le Service Information & Communication et le Service Prévention) et les chefs de service.

Service Social (DS-S)

1. Présentation

Mission (A.R. 31/10/2019)

Fournir de l'aide et des informations sous forme d'assistance administrative, de conseils juridiques, de soutien psychosocial, financier et d'avis aux autorités.

Les bénéficiaires peuvent contacter les services sociaux (SSD), à tout moment et de quelque manière que ce soit, directement ou par le biais d'un intermédiaire.

Ces aides ne peuvent être, effectivement, accordées qu'avec le consentement des bénéficiaires.

Vision

Nous voulons être reconnus comme le point de contact et de référence dans le domaine social, sur base d'une assistance et d'une expertise de qualité, répondant à un environnement en pleine mutation.

Nos actions s'adressent tant au personnel qu'à leur famille et aux autorités de la Défense.

Valeurs

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

Tâches actuelles

1. Soutien psychosocial
2. Soutien administratif
3. Conseils juridiques
4. Aide financière (information et conseils, guidance budgétaire, gestion budgétaire, médiation de dettes, assistance en cas de règlement collectif de dettes, interventions financières)
5. Avis aux autorités militaires (OSCA-SPS-SSDAVS-001)
6. Prévention désertion (DGHR-SPS-CARDI-005)
7. Accompagnement en cas d'accident & décès (ACOT-SPS-DOCREP-ONXQ-001)
8. Préparation à la retraite

2. Personnel

PERSONNEL STATUTAIRE	NIV A	NIV B	NIV C	NIV D	TOTAL
	7	19	3	0	28
PERSONNEL CONTRACTUEL	NIV A	NIV B	NIV C	NIV D	TOTAL
	0	2	2	0	4
TOTAL GENERAL					32

Travailleurs sociaux	22
Secrétariat	6
Coordinateurs d'équipe	5
Juriste	1
Directeur	1
Total	33

Situation au 31/12/2021

En 2021, 2 assistants sociaux ont quitté le service pour mise à la pension. Leur remplacement via un nouveau recrutement n'a pas été prévu.

3. Activités 2021

1. Soutien psychosocial

La clientèle pouvait s'adresser au service social pour des questions et difficultés rencontrées tant au niveau personnel que familial et professionnel.

L'aide consistait en un entretien unique, une guidance de courte durée et/ou une orientation vers des instances spécialisées internes ou externes à la Défense.

Une attention particulière a été accordée aux partenaires et parents du personnel en mission à l'étranger.

Pendant le lock-down, un colis apéro qu'ils ont pu déguster en contact avec le militaire en mission, leur a été offert.

Au total, avec la collaboration du service Infocom, 1080 colis ont été envoyés, ce qui a été particulièrement apprécié tant des unités que des familles.

2. 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 mises à jour.

Souvent notre service a collaboré avec d'autres services internes à la Défense comme DGHR ou orienté vers des services externes à la Défense comme le Service fédéral des pensions, CPAS...

La majorité des questions concernait le statut du personnel, les pensions de retraite et de survie, les pensions de réparation, les décès, les maladies, les invalidités, les divorces, les cohabitations, les aspects financiers ...

Par ailleurs, il a été accordé une attention particulière à l'aide offerte par le service social lors des inondations dans la région de Liège en juillet 2021.

Concrètement, le service social a contacté les bénéficiaires sinistrés afin, d'une part, de leur apporter un soutien psychosocial. D'autre part, en collaboration avec le service vacances et logements, leur proposer un hébergement d'urgence.

Fin 2021, une dizaine de famille occupait toujours un des logements mis à leur disposition.

Ayant Droit	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
Oui	10	10	10	11	9
Non	3	4	2	2	2
TOTAL	13	14	12	13	11
Implantation	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
Saive	1	1	1	1	1
Rocourt	1	1	1	2	2
Eupen	2	2	2	2	2
Stembert	3	3	3	3	3
Bourdon	0	1	1	1	1
Spa	1	2	2	2	1
Elsenborn	0	1	1	1	1
TOTAL	8	11	11	12	11
Lombardsijde	1	0	0	0	0
Spa	4	3	1	1	0
TOTAL	5	3	1	1	0
TOTAL GENERAL	13	14	12	13	11

Enfin, dans le cadre de l'opération "Red Kite", toujours en collaboration avec le service vacances, le service sociale est intervenu dans l'accueil et l'hébergement des familles afghanes.

Red-kite	Nombre de familles	Nombre de personnes
Lombardsijde	11	46
Spa	13	74
TOTAL	24	120

3. Conseils juridiques

En 2021 le Service Social comptait 1 juriste francophone et 1 juriste néerlandophone avec des permanences à Peutie, Neder-Over-Heembeek, Namur, Mons, Marche-en-Famenne, Amay, Florennes, Leopoldsburg et Brugge.

Ces juristes ont donné des avis juridiques de 1ère ligne sur des sujets tels que le mariage, la cohabitation légale et de fait, le divorce, le droit successoral, l'administration de biens et/ou de la personne, le bail à loyer, les dispositions légales en cas de difficultés financières ...

Nombre de consultations	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Français	138	96	112	126	100	60	94	109
Néerlandais	312	173	89	99	82	105	71	94
Total	450	269	201	225	182	165	165	203

4. Soutien financier

Egalement en 2021, le Service Social a disposé des moyens nécessaires à l'octroi d'aides financières concrètes tels que des dons, prêts sociaux ou avances.

Le principe de base appliqué à l'octroi d'une aide financière est le besoin financier résultant d'une situation temporaire, imprévisible et/ou exceptionnelle.

De plus il a été fait appel au Service Social (uniquement en région de Bruxelles-Capitale et en Wallonie) pour la mise en place d'une guidance budgétaire, d'une gestion budgétaire ou d'une médiation de dettes.

Montants octroyés (en €)	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Prêt social	83.212	49.827	55.852	44.697	52.192	63.276	49.501	39.417
Avance	23.601	17.974	21.245	13.372	10.189	13.887	5.022	3.771
Don	11.569	2.620	6.740	4.695	12.722	6.848	5.902	845
Garantie locative	56.231	47.027	45.117	38.954	38.721	/	/	/
Prêt ménager	114.615	94.342	108.155	105.702	68.703	/	/	/
Total	289.228	211.791	237.109	207.420	182.526	84.010	60.425	44.033

5. Avis aux autorités militaires

En 2021 le personnel de la Défense pouvait faire appel au Service Social pour obtenir un rapport social adressé aux autorités (militaires) dans le cadre de:

- Mutation pour raisons sociales (mutation à sa propre demande; annulation d'une désignation d'office; désignation ou prolongation d'une désignation dans un régime de travail spécifique; débarquement)
- Attribution ou prolongation de facilités de service pour raisons sociales
- Attribution ou prolongation d'un logement dans un quartier militaire pour raisons sociales
- Exonération des coûts de consommation dans un logement au quartier militaire pour raisons sociales
- Exemption de mission à l'étranger pour raisons sociales
- Rapatriement pour raisons sociales
- Demande de remboursement de frais exceptionnels suite à un rappel d'urgence de l'étranger pour raisons impérieuses familiales ou sociales
- Exemption partielle ou totale de remboursement des frais de formation et des traitements perçus en cours de formation

Nombre d'avis donnés	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Mutations	218	167	140	136	129	123	72	53
Mutation pour raisons sociales	1		71	102	92	82	39	36
Désignation / prolongation d'une désignation dans un régime de travail spécifique	1		11	9	16	25	21	11
Annulation d'une désignation d'office	/	/	19	23	18	15	10	6
Mutation unité/fonction spécifique	95	88	13	/	/	/	/	/
Débarquement pour raisons sociales	/	/	/	2	3	1	2	/
Mutation	120	78	26	/	/	/	/	/
Mutation après examen/concours	1	1	/	/	/	/	/	/
Logement	56	77	46	35	41	31	32	45
Attribution /prolongation d'un logement dans un quartier militaire	53	77	46	35	40	30	32	44
Exonération des coûts de consommation dans un logement au quartier militaire	3	/	/	/	1	1	/	1
Attribution/ prolongation de facilités de service	56	53	65	52	49	30	18	23
Ops	20	22	8	10	12	5	3	4
Exemption de mission à l'étranger	14	18	7	9	12	5	3	4
Remboursement de frais exceptionnels suite à un rappel de l'étranger	1	/	1	/	/	/	/	/
Rapatriement/débarquement	5	4	/	1	/	/	/	/
Exemption des frais de formation	1	1	/	1	1	/	1	/
Total	351	320	259	234	232	189	126	125

6. Prévention de la désertion

Les assistants sociaux ont joué un rôle actif dans la réintégration du personnel militaire en absence illégale ou considéré comme déserteur.

Pour chaque message émis par l'autorité militaire, l'intéressé a reçu un contact personnel (téléphone, visite à domicile, e-mail, lettre).

ANNEE	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de messages absences illégales/désertions	70	58	63	60	68	101	53	69

7. Accompagnement en cas d'accident & décès

Le Service Social a été prévenu de chaque évènement grave (accident ou décès) impliquant un membre du personnel de la Défense.

En fonction de la situation, l'intéressé lui-même ou sa famille a été contacté et une aide adaptée a été proposée: annonce mauvaise nouvelle, accueil de 1ère ligne, aide administrative et soutien psychosocial (e.a. accompagnement du deuil).

ANNEE	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de messages événement grave	24	58	53	81	71	48	94	100
Accident	9	32	30	55	44	35	69	82
Décès	15	26	23	26	27	13	25	18
Total	24	58	53	81	71	48	94	100

En outre, le Service Social a été prévenu des accidents de travail impliquant un membre du personnel de la Défense. A chaque message, l'intéressé a été contacté (e-mail ou lettre) et informé de ses droits (demande de pension de réparation, droit aux soins médicaux ...).

Nombre de messages accident de travail	2018	2019	2020	2021
	1.376	1.911	1.518	1.499

8. Préparation à la pension

En raison de la COVID-19, des webinaires ont été organisés les 04&05/05/2021 (NL) et 18&19/05/2021 (FR) pour le personnel partant à la pension entre le 01/07 et le 01/12/2021.

Pour le personnel partant à la pension entre le 01/01 et 01/06/2022, des sessions d'information ont, à nouveau, été organisées en présentiel à Leopoldsborg (06-07/10/2021), Peutie (NL- 12-13/10/2021), Zeebrugge (19-20/10/2021) , Marche-en-Famenne (14-15/10/2021), Florennes (21-22/10/2021) et Peutie (FR – 27-29/10/2021).

Aussi bien lors des webinaires que lors des sessions en présentiel, différents thèmes ont été abordés comme les pensions, l'assurance hospitalisation, la succession, la fiscalité, l'emploi du temps et la santé.

Nombre d'invitations envoyées journées pensionnés	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Personnel militaire	1.697	1.757	2.216	1.779	1.693	1.652	1.885
Personnel civil	545	523	492	89	103	114	91
Total	2.242	2.280	2.708	1.868	1.796	1.766	1.976

Nombre participants journées pensionnés	2015	2016	2017	2018	2019	2020	05/2021	10/2021
Jour 1	924	1.115	1.843	1.552	1.599	Webinars	Webinars	383
Jour 2	907	978	1.677	1.430	1.465			313
Total	1.831	2.093	3.520	2.982	3.064	Pas de data	437	696

4. Plan d'action 2022

1. Offrir une médiation familiale gratuite aux bénéficiaires

Le projet pilote, pour lequel un médiateur familial a été formé et mis en place en Flandre occidentale et orientale, a été évalué avec succès.

Pour cette raison, le projet sera étendu en 2022 à d'autres régions où le Service Social est actif (DS-S-1 du plan stratégique 2021-2026).

2. Renforcer et optimiser le soutien aux familles des militaires en opération

Diverses initiatives seront développées en 2022 (DS-S-2 du plan stratégique 2021-2026):

- La création et la distribution de cartes postales (électroniques) au personnel en mission à l'étranger
- La création et la distribution de brochures informatives (électroniques) au personnel en mission à l'étranger
- La création et le développement d'un portail web pour les partenaires et familles du personnel en mission à l'étranger

3. Collaboration renforcée avec la Défense

- Collaboration à la création d'un guide du militaire blessé et de sa famille.

4. Désignation d'un nouveau chef de service

Suite au départ du Directeur du Service Social le 01/01/2022 (reprise nouvelle fonction), une promotion interne sera organisée afin de désigner un nouveau chef de service.

Crèches et soutien aux familles (DS-C)

1. Présentation

"Pour que papa et maman travaillent l'esprit tranquille"

Tel est le slogan de notre Service Crèches (et soutien aux familles - DS-C) qui gère 8 crèches à travers la Belgique (voir nouvelle carte Hellen), et développe, en collaboration avec la Défense, divers projets pour les prochaines années.

Notre mission est d'organiser et gérer des crèches 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. Nous voulons coller au plus près au travail spécifique des militaires et leur offrir un maximum de possibilités de développer leur carrière au sein de la Défense tout en trouvant un équilibre dans leur vie familiale.

Dans le cadre de la réglementation, imposée d'une part, par les Régions et Communautés, et d'autre part, par les organismes spécialisés (Kind & 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.

Nos valeurs privilégiées sont:

- Un accueil de qualité
- Un projet pédagogique permettant la socialisation des enfants
- Un regard sur le développement individuel de chaque enfant mais aussi en communauté

- Un soutien aux parents durant leur travail
- Un respect mutuel parents – enfants – personnel des crèches



2. Personnel

PERSONNEL STATUTAIRE	NIV A	NIV B	NIV C	NIV D	TOTAAL
	1	7	1	0	9
PERSONNEL CONTRACTUEL	NIV A	NIV B	NIV C	NIV D	TOTAL
	0	5	75	16	96
TOTAL GENERAL					105

3. Activités 2021

Taux d'occupation théorique

Le tableau ci-dessous a pour objectif de présenter le nombre moyen théorique d'enfants pouvant être présents dans la crèche 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 inférieures aux chiffres présentés ci-dessous.

Crèche	Capacité	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Beauvechain	24	20	22	24	20	20	25	29	22	22	25
Evere	48	46	37	36	43	51	45	45	41	44	43
Leopoldsburg	40	31	32	34	34	33	41	45	38	36	36
Liège	32	21	26	30	24	24	26	24	26	27	25
Marche-en-Famenne	51	44	37	29	31	39	38	36	38	43	45
Neder-Over-Heembeek	48	33	29	37	37	37	33	37	37	33	39
Peutie	56	26	26	31	34	36	38	43	42	42	45
Zeebrugge	18	13	15	14	14	13	12	10	15	19	20
Totaux	317	234	224	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 crèches au personnel de la Police et à Neder-over-Heembeek, au personnel de Brugmann, réservation de places par la commune de Beauvechain et au personnel pénitentier à Marche.
- L'augmentation de demandes de congés justifiés lorsque les militaires sont en missions.
- Diminution du nombre de contrats suite à la crise du Covid, mais aussi du nombre de jours par semaine de réservation vu l'augmentation (l'obligation) du télétravail ou suite au chômage corona du conjoint ou la perte d'emploi.

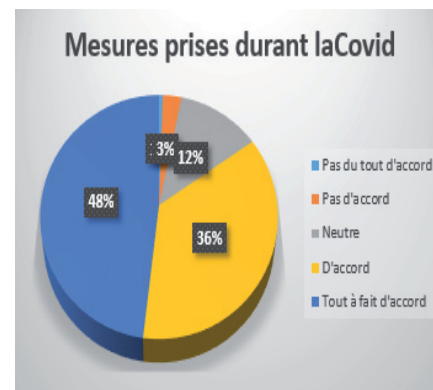
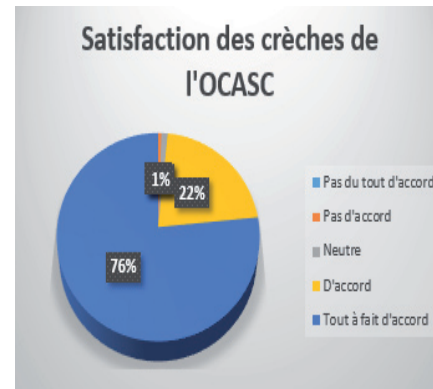
Dans l'ensemble des crèches, les activités habituelles avec les parents ont pour la deuxième année consécutive dû être annulées à cause de la pandémie (goûter de Saint-Nicolas, fête des parents au jardin, fête de départ, goûter d'anniversaire, chasse aux œufs à Pâques...). Nous avons cependant

continué d'organiser les fêtes avec uniquement les enfants.

De nouveau en 2021, à cause de la pandémie et des règles imposées par l'ONE et K&G (port du masque, respect des bulles, enfants malades, risque de contamination, distance imposée avec les parents, impossibilité de manger/discuter/partager ensemble,...), notre personnel a parfois été soumis à un stress important. Il a également eu très difficile à trouver un équilibre entre les règles imposées et les souhaits des parents (difficulté d'appliquer les normes ONE et K&G et d'identifier les symptômes des enfants malades en crèches afin de ne pas faire de prendre de risque à la communauté tout en étant bien conscient des soucis de garde qu'une quarantaine pouvait générer auprès des parents). L'ensemble du personnel des crèches a dû faire preuve d'une grande souplesse face aux changements constants émis par K&G et l'ONE dans les règles à appliquer au sein de nos crèches.

Malgré cela, notre personnel des crèches peut être très fier de lui car nous avons limités à quelques jours sur l'année l'obligation de fermer nos crèches et réussi à maintenir un accueil de qualité tout au long de l'année qui se reflète dans l'enquête de satisfaction qui a été réalisée

auprès des parents durant les mois d'octobre et novembre 2021. Enquête à laquelle 179 parents sur 290 (plus de 60% de taux de réponses) ont participé et dont voici quelques résultats (graphiques).



Ce rapport annuel est aussi l'occasion de remercier l'ensemble du personnel des crèches pour tous les efforts consentis durant cette période et pour saluer leur dévouement aux enfants et à leur crèche, afin que les parents puissent travailler sereinement de chez eux, ou dans leur quartier car de façon générale, la profession de puériculteur/trice n'a pas toujours été reconnue à sa juste valeur, dans la société, alors que les crèches sont toujours restées ouvertes et que le

personnel était en première ligne avec des contacts avec les enfants.

A l'initiative de l'ONE, l'ensemble du personnel de l'OCASC qui n'a pas pu profiter de l'indemnité de télétravail fédérale a reçu un montant unique d'écochèques.

Petit tour d'horizon des principales réalisations de nos crèches durant l'année 2021

À NOH nous avons réalisé un projet de travail en équipe autour des observations sur base du suivi de 3 journées pédagogiques avec un organisme agréé afin de pouvoir introduire cet outil dans notre travail quotidien en 2022. Ces observations ont pour but d'aider le personnel à la réflexion sur divers points de la vie quotidienne à la crèche tels que l'aménagement de l'espace, la situation particulière avec un enfant, l'opportunité d'un jeu à un certain moment....

À Beauvechain notre objectif principal en équipe était le passage des sections horizontales vers des sections verticales. Il s'agissait d'un travail assez long en préparation, même si finalement, la crise sanitaire nous a aidé dans cette transition car elle nous a forcé à accueillir des enfants par bulle d'âges différents. Il n'y a pas eu de réel frein dans la mise en place de cet objectif car il a été réfléchi par l'équipe depuis plusieurs années mais également parce qu'il a été expliqué aux parents et enfants pour éviter des inquiétudes face à ce changement.

À Marche, après une période très calme en début de pandémie, le nombre d'enfant est revenu à la hausse. Le télétravail pour les parents s'est instauré et nous avons assoupli l'obligation de présences pour les enfants vu le contexte de pandémie. Soucieuses des préoccupations environnementales, nous avons récemment décidé de nous tourner vers des pratiques plus écologiques (moins de papier, moins de plastique, réutilisation de sacs, moins de déchets,...).

À Evere il y a une forte augmentation du nombre d'inscription de bébés de sorte que la crèche a dirigé certains parents vers les crèches de NOH et Peutie, le temps qu'une place se libère à Evere. Des parents ont laissé leur enfant plus longtemps en crèche, car ils n'étaient pas certains d'avoir des stages ou avaient des craintes que l'école choisie pour leur enfant ne ferme temporairement.

À Peutie, malgré la crise du Covid, nous avons été agréablement surpris par l'augmentation du nombre d'inscription d'enfants. Nous avons commencé en janvier 2021 avec 26 enfants inscrits et avons terminé l'année en décembre avec 44 enfants inscrits. Les fêtes avec les parents et l'exercice incendie ont dû être postposé en raison du Covid. De nombreux petits travaux ont également été réalisés à la crèche en 2021, tels que le remplacement de la chaudière et de l'adoucisseur d'eau (résolution du problème de légionellose en cours), une porte d'entrée plus sécurisée...

À Liège nous avons connu une diminution du nombre d'inscriptions due à la fermeture de la caserne de Saint-Laurent qui a été vendue fin 2021 à la Province de Liège, ce qui a pour conséquence qu'il n'y a plus qu'un petit détachement de militaires dans la caserne. Pour 2022, nous envisagerons une collaboration avec la Province qui a racheté la caserne.

À Leopoldsborg l'année a recommencé calmement avec une occupation relativement basse à cause de la situation du covid. Cette occupation s'est légèrement améliorée au cours de l'année.

Nous avons également dû exceptionnellement fermer suite au risque d'attentat dans l'affaire Jurgen Conings.

Nous nous sommes également engagés à améliorer notre communication avec les parents. Nous avons recherché de la meilleure manière de tenir les parents informés des activités de leurs enfants et des conseils concernant leur éducation et leur développement. Nous réalisons cela maintenant en donnant une brochure spécifique par section au lieu d'une brochure générale de la crèche.

4. Plan d'action 2022

- Depuis 2018, plusieurs crèches (Marche-en-Famenne, 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. Les crèches de NOH et Beauvechain sont passées en sections verticales complètes : de 3 mois à l'entrée à l'école maternelle. Pour ces milieux d'accueil, il a fallu modifier les habitudes des parents, 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. Le suivi et le développement de ce type d'organisation continuera en 2022.

- Depuis 2019, en collaboration avec la Défense, dans le cadre de la rénovation des quartiers, plusieurs projets de nouvelles ou de rénovations de crèches sont prévus. Ces projets sont en cours de développement et en 2022, nous serons attentifs au suivi de ceux-ci. Le premier projet (DS-C-1 du plan stratégique 2021-2026) est la création d'une nouvelle crèche de 70 places dans le nouveau quartier général d'Evere qui est prévu pour 2025-2026. Cette crèche remplacerait la crèche existante de 48 places dans le quartier. Le service Crèches a rendu la notification de ses besoins aux architectes de la Défense qui lanceront un marché public pour l'ensemble de la réalisation du nouveau quartier d'Evere.

Un second projet est l'étude de l'implantation d'une crèche dans le nouveau projet de « medical hub » à NOH qui remplacera l'actuel hôpital militaire de NOH dans les prochaines (DS-C-2 du plan stratégique 2021-2026).

Des études sont en cours de réalisation pour les crèches de Marche et Leopoldsborg dans le cadre d'un meilleur agencement des quartiers.

La Défense projette aussi de construire un "quartier du futur" dans la région de Charleroi. Dans ce cadre, le service Crèches coopère pleinement afin de trouver des solutions pour la création d'une crèche ouverte à tous dans ce nouveau quartier. De nouvelles pistes sont étudiées avec la Défense pour que la gestion de cette crèche soit réalisée par des intermédiaires publics ou privés de la région.

- Projet 'accueil enfants pour tous' (DS-C-3 du plan stratégique 2021-2026): Après l'analyse des coûts d'une crèche à Florennes, il a été décidé de ne pas construire de crèche à cet endroit. Le service Crèches a mis en place un projet POC (Point of Contact) qui a pour but de recenser toutes les crèches de la région et de créer avec elles un réseau d'information de places libres. Ces informations seront communiquées aux militaires du quartier qui cherchent un milieu d'accueil pour leur enfant par diverses sources d'informations dont une permanence le mercredi matin dans le quartier. Ce projet a été élargi également aux stages pour enfants de 3 à 15 ans.

En 2022, Liège va

- retravailler en équipe la communication avec les parents qui s'est modifiée suite aux mesures Covid. Le but est de voir ce que nous pouvons améliorer par rapport à ce qui est déjà mis en place.
- adapter son projet pédagogique en vue d'améliorer et surtout de relater au mieux notre travail et débiter le nouveau concept de "bilan de fonctionnement" souhaité par l'ONE.
- revoir complètement sa façon de travailler en ce qui concerne son infrastructure suite à la vente de la caserne à la Province. Un POC Province est désigné et c'est via ce POC que toutes les demandes d'interventions pour la crèche devront être faites. De plus, de gros travaux sont prévus dans la rue devant la crèche et dans le bâtiment attenant à la crèche. Il faudra gérer et mettre en place tout le nécessaire pour un accès sécurisé à la crèche ainsi que pour les livraisons.
- étudier la possibilité d'établir une convention avec la Province pour accueillir des enfants de leur personnel qui est mis en place dans les bâtiments de la caserne.

En 2022, Zeebrugge va

- développer ses projets autour de chaque enfant qui lui est confié :
 - les accueillir dans un cadre qui offre la sécurité, permet leur développement et est adapté à leurs besoins
 - les encourager à utiliser tout leur potentiel
 - être ouvert à l'identité culturelle de chacun, dans un esprit de tolérance et de respect mutuel
 - promouvoir la vie de groupe, qui favorise l'écoute, le dialogue et l'entraide
 - s'ouvrir au monde
- recommencer les fêtes et moments de partage avec les parents. C'est en effet le moment idéal pour aborder les parents sous un angle différent, ce qui apporte une nette valeur ajoutée.

- adapter son travail suite à l'augmentation probable d'inscriptions dans les prochaines années dues à la fermeture définitive de la caserne de Sint-Kruis à Bruges et les grands investissements que la base navale réalisera dans les 5 prochaines années.
- suivre de près les grands travaux prévus, comme le nouveau bâtiment DEF dans le quartier et l'expansion du port de Zeebrugge car à terme la crèche pourrait devoir déménager temporairement dans des containers, le temps de la réalisation de ces travaux.
- intégrer le projet "Mentes" de K&G qui vise former les équipes afin d'améliorer la qualité de l'accueil dans les crèches.

En 2022, Beauvechain va

- Continuer à évoluer dans le projet vertical et augmenter la visibilité des activités faites en crèches (suite aux résultats de l'enquête de satisfaction). L'équipe est toujours en réflexion sur l'utilisation des réseaux sociaux mais va de toute manière améliorer l'information transmises aux parents par différentes méthodes. (Cahier de vie, + de photos,..).
- Suivre l'étude sur la rénovation du bâtiment du Mess qui se trouve juste en face de la crèche et qui pourrait entraîner un déménagement temporaire de la crèche dans des containers, le temps de la réalisation de ces travaux.

En 2022, Marche va

- retravailler le projet pédagogique qui est le fruit de plusieurs années d'expérience, de réflexions et de remise en question.
- investir dans un petit jardin herbes aromatiques plus élaboré, ainsi que des plants de fraises pour le bonheur des enfants qui aiment gratter la terre.
- Continuer le développement personnel de ses collaborateurs par exemple en participant à une formation proposée par l'ONE "Chouette on passe à table" afin de rester bien au courant de ce qui est préconisé pour les enfants au niveau alimentation.
- accueillir les parents pour une fête au jardin dans une ambiance familiale différente du quotidien.

En 2022, Evere va

- reprendre ses formations en présentiels et ses activités qui ont été limitées par le Covid comme les promenades en groupe, les fêtes avec les parents, les bricolages et activités de groupes avec les enfants.
- trouver des solutions avec les crèches de NOH et de Peutie pour les nouvelles inscriptions car la crèche est complète en 2022.
- suivre l'évolution de la nouvelle crèche d'Evere et participer activement à son élaboration.
- adapter son projet pédagogique en vue d'améliorer et surtout de relater au mieux notre travail et débiter le nouveau concept de "bilan de fonctionnement" souhaité par l'ONE.

En 2022, NOH va

- reprendre les fêtes avec les enfants et parents, fêtes du jardin, St Nicolas, ainsi que les animations à la crèche : spectacle ONE...
- optimiser les relations avec Fedasil afin que les enfants soient moins perturbés par les activités de Fedasil. L'attention sera également portée, sur une éventuelle participation des enfants hébergés par Fedasil pour qu'ils se rendent compte de la réalité de la crèche.
- suivre le projet de nouveau "medical hub".

En 2022, Peutie va

- Revoir les missions et visions de la crèche en fonction de celles de l'OCASC et elles seront un point de départ pour l'ouverture à de nouveaux clients institutionnels.
- Activer la participation des parents dans la vie de la crèche via les habituelles fêtes de St Nicolas, fête du jardin afin de pouvoir communiquer "autrement" avec eux, mais aussi créer des échanges d'informations "informels" et se baser sur l'enquête de satisfaction pour optimiser la relation avec les parents
- Continuer à assurer en environnement sain et sécurisé pour les enfants accueillis en faisant une étude de risques sur différents endroits (jardin...) et en revoyant les procédures d'évacuation.
- intégrer le projet "Mentes" de K&G qui vise former les équipes afin d'améliorer la qualité de l'accueil dans les crèches.

En 2022, Leopoldsburg va

- de nouveau organiser certaines formations collectives (EHBO et HACCP) et activités (fêtes avec les parents) qui n'ont pas pu avoir lieu ces 2 dernières années.
- renforcer l'esprit de groupe dans la crèche par diverses activités car le Covid a mis à rude épreuve les contacts entre les membres du personnel en 2021.
- adapter le rythme de travail du personnel au nombre d'enfants prévus en 2022 qui va régulièrement augmenter.
- apporter une attention particulière aux soins et à la sécurité tout en offrant des défis et des stimuli aux enfants pour se développer, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur.
- intégrer le projet "Mentes" de K&G qui vise former les équipes afin d'améliorer la qualité de l'accueil dans les crèches.

