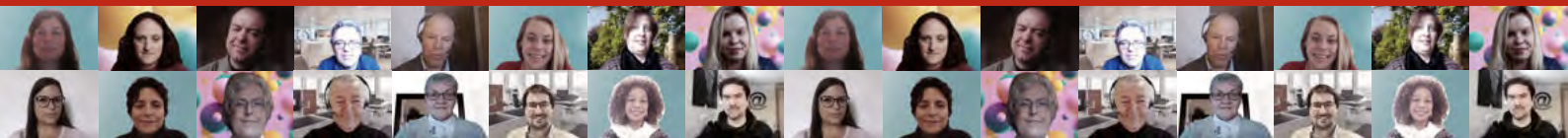


2020

Stratégie et Appui
en chiffres



NOUVELLE RÉALITÉ, NOUVELLES OPPORTUNITÉS

Qui aurait pu imaginer à l'avance que 2020 serait une année exceptionnelle ? Il ne fait aucune doute qu'elle restera à jamais gravée dans l'histoire comme « l'année du coronavirus ». Une année où la sécurité et la santé de nos collaborateurs, de nos clients et de nos fournisseurs ont encore été davantage mises au premier plan. Cette année ne s'est cependant pas limitée à cela.

En effet, la nouvelle réalité offre également des opportunités. Plus que jamais, nous voulons être flexibles et exceller en matière de bonne gouvernance durable. Avec ce rapport annuel, nous poursuivons également notre engagement à assurer la transparence de notre fonctionnement et à communiquer ouvertement à ce sujet.

Le SPF Stratégie et Appui a – comme beaucoup d'autres organisations – relevé les défis auxquels le coronavirus l'a confronté. Nous avons été contraints d'adapter notre **prestation de services**

afin d'assurer la continuité pour nos clients. Et nous avons réussi, comme vous le constaterez dans ce rapport annuel.

En 2020, nous avons également travaillé d'arrache-pied à l'élaboration de **solutions** pour faire face à la pandémie. Qu'il s'agisse d'adapter la réglementation, de soutenir la politique fédérale d'achats, de développer de nouvelles solutions numériques ou de contrôler le budget : nous étions prêts à offrir notre expertise et notre soutien.

Nous avons également pu continuer à exécuter nos missions de base, nos activités et nos services, mais à distance et par voie numérique. En gardant toujours à l'esprit la mission de notre SPF, formulée dans son nom : **stratégie et appui** aux organisations clientes, aux citoyens et aux entreprises et ce, dans les domaines stratégiques qui nous ont été confiés.

L'année 2020 a certainement souligné **l'importance de services publics flexibles, efficaces** mais aussi **humains**. Des aspects dans lesquels le SPF BOSA, en collaboration avec ses clients et partenaires, investit pleinement.

Je suis fier de la manière dont chacun et chacune au sein du SPF BOSA a poursuivi son travail. Ces circonstances difficiles ont fait émerger un grand sens de la solidarité. Nous sommes fiers de ce que nous avons réalisé. Nous vous invitons donc à découvrir dans ce rapport annuel, au travers de nos chiffres clés et de nos réussites les plus marquantes, les résultats de notre travail intensif en 2020.

Bonne lecture !

Ben Smeets

Président par intérim du Comité de direction



BOSA EN CHIFFRES

€152.885.000
BUDGET DE
FONCTIONNEMENT

TÉLÉTRAVAIL

98.5%
des collaborateurs
télétravaillent

25.689
réunions via Teams
(08.2020 - 01.2021)

214
réunions via Teams
par jour

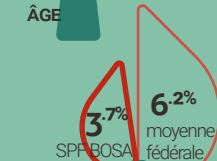
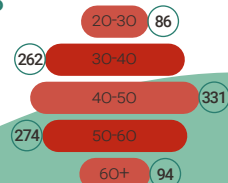
MATÉRIEL DEMANDÉ EN SOUTIEN POUR LE TÉLÉTRAVAIL

- 550 supports pour PC portable
- 550 claviers
- 800 souris

COLLABORATEURS

1.047
COLLABORATEURS

42% hommes
58% femmes







ABSENTÉISME

151 NOUVEAUX
COLLABORATEURS

SPF BOSA : STRATÉGIE & APPUI

Le SA du SPF BOSA signifie Stratégie et Appui. Nous conseillons nos ministres compétents et le gouvernement sur la préparation et la mise en œuvre de la politique. Nous soutenons également les organisations clientes, les citoyens et les entreprises.

Nous réalisons dans **les domaines suivants** :

-  > Ressources humaines
-  > Budget et Comptabilité
-  > Marchés publics
-  > Services digitaux



Les **valeurs** sur lesquelles reposent la mission et la vision de notre organisation sont :

- l'orientation client
- le respect
- la responsabilité
- la collaboration

Nous portons ces valeurs tant en interne que vis-à-vis de nos clients et partenaires.



Contrat d'administration 2021-2023

Le nouveau contrat d'administration énonce **8 objectifs stratégiques** qui font de notre SPF un centre d'expertise avec une valeur ajoutée, fiable, axé sur les résultats, innovant et qui offre des services pertinents. Tout cela en collaboration avec les clients et les partenaires.

Plaintes



909 plaintes en 2020
dont 83 fondées



Questions parlementaires

121 questions en 2020

39 réponses orales

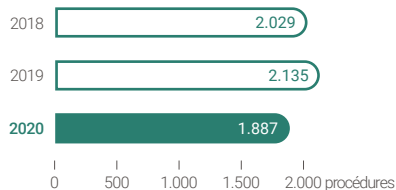
82 réponses écrites

RESSOURCES HUMAINES

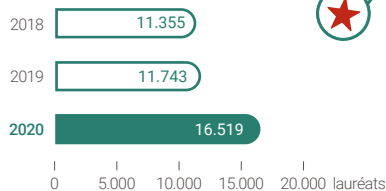
Attirer et recruter les talents



NOMBRE DE PROCÉDURES DE SÉLECTION CLÔTURÉES



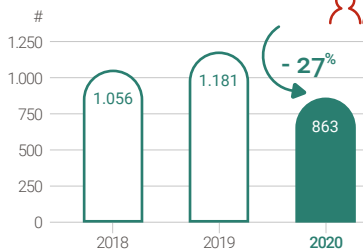
NOMBRE DE LAURÉATS



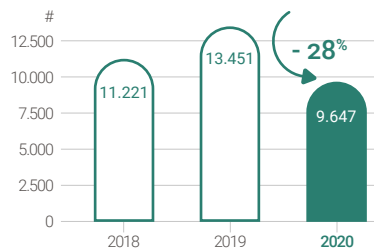
Développement des connaissances et des compétences

APPRENTISSAGE EN CLASSE

Nombre de sessions de formation

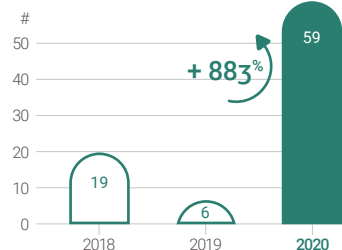


Nombre d'inscriptions



APPRENTISSAGE EN LIGNE

Nombre de solutions d'apprentissage créées en ligne



Nombre d'inscriptions



RESSOURCES HUMAINES

Accompagnement et mobilisation des talents



110
accompagnements de carrière
81
coachings individuels
95
coachings de groupe

Innovation pour une administration tournée vers le futur

Nido, le laboratoire d'innovation du service public, a organisé un **dialogue** sur la pandémie de **COVID-19** et son **impact** sur **l'administration**. Cet événement a été organisé à la demande de l'Observatory for Public Sector Innovation (OPSI) qui est lié à **l'OCDE**.

Plus de **30 orateurs** et quelque **200 fonctionnaires** ont analysé **5 challenges**.



Réseau RH

Le SPF BOSA a mis sur pied un **réseau RH** qui permet aux collaborateurs RH fédéraux d'échanger des idées, de s'inspirer et de collaborer.

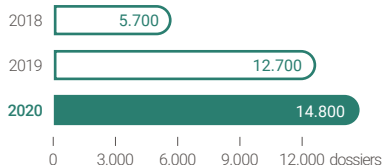


En 2020, **4 activités** ont été organisées. Elles ont attiré **963 participants**. Le réseau compte **846 membres**.



Administration du personnel et des salaires

PersoPoint a accueilli **10 nouvelles organisations** et gère à présent **14.800 dossiers du personnel**.



PersoPay : nouveau moteur salarial

Un nouveau moteur salarial calcule et paie les traitements de **6.700 membres du personnel** qui appartiennent à **12 organisations fédérales**. Ces membres du personnel ont également reçu **une nouvelle fiche de traitement**. A terme, le nouveau moteur salarial paiera le traitement de tous les membres du personnel fédéral.



Pension complémentaire pour les contractuels

Depuis le 1er juillet 2019, une pension complémentaire est constituée pour les membres du personnel contractuel.

Le SPF BOSA s'est chargé de l'attribution du **marché public** à l'assureur, du transfert et de la **vérification** des données d'environ **20.000 membres du personnel** et de **l'établissement d'aperçus de pension** pour les bénéficiaires.



BUDGET & COMPTABILITÉ

Un budget 2021 à part entière

Après avoir travaillé deux ans avec des crédits provisoires, un budget 2021 a été soumis au Parlement mi-novembre, après l'entrée en fonction du Gouvernement.



Ce budget a été voté avant la fin de l'année afin que les services publics fédéraux puissent commencer l'année 2021 avec **un budget à part entière**.



Contrôle administratif et budgétaire

Le SPF BOSA fournit des conseils stratégiques au ministre du Budget sur des dossiers budgétaires des organisations fédérales. Nous le faisons dans le cadre des lois sur la comptabilité publique et de la réglementation sur le contrôle administratif et budgétaire.

2.567 dossiers traités



Contrôle interne

La bonne gouvernance d'une organisation nécessite un **contrôle interne** efficace, qui comprend, entre autres, des outils de gestion des risques, des matrices de risques, une cartographie des risques, ...

Un groupe de travail fédéral a préparé une proposition qui vise à simplifier la réglementation et es rapports liés au contrôle interne. Le collège des présidents a approuvé cette proposition.

Spending reviews



Les Spending reviews sont liés au processus budgétaire. Un groupe de travail composé de fonctionnaires (éventuellement complété par des experts externes) est chargé d'analyser les dépenses publiques existantes et de proposer **des options politiques alternatives**.

Après un an et demi de préparation, le Conseil des ministres a approuvé une note sur la mise en œuvre des spending reviews pour le gouvernement fédéral.

BUDGET & COMPTABILITÉ

FEDCOM

FEDCOM est la plateforme utilisée par les organisations fédérales pour organiser leurs processus comptables et logistiques.

3.904 utilisateurs de la plateforme et **26 organisations fédérales**

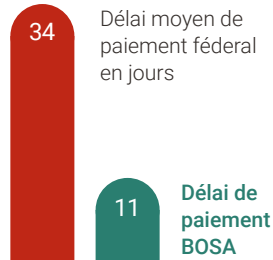
En 2020, l'application compte au total **443.648 fournisseurs actifs** et **357.050 clients**.

23.393 fournisseurs et 29.895 clients ont été ajoutés.

Échéance de paiement des factures

En 2020, les services publics fédéraux ont, en moyenne, payé leurs factures après **34 jours**.

Le SPF BOSA obtient un score supérieur à la moyenne avec un délai de paiement de **11 jours**.

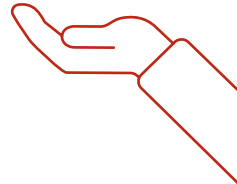


Finance as a service

Le projet Finance as a Service (FAAS) fournit **un paquet standard de gestion financière et comptable** aux organisations fédérales qui n'utilisent pas FEDCOM.

Nous améliorons ainsi les rapports financiers des organisations concernées.

FAAS a été déployé pour la première fois en 2020 à la **Régie des Bâtiments**.



SERVICES DIGITAUX

Hermes : un coup de pouce à la facturation électronique

La **plateforme Hermes** permet aux entreprises belges de passer plus facilement à la **facturation électronique**. Il s'agit d'un lien entre les entreprises qui envoient déjà des factures électroniques structurées et celles qui ne peuvent pas encore les traiter, en convertissant le format xml en format pdf si nécessaire.

Federal Service Platform

Sur la Federal Service Platform, les données électroniques peuvent être échangées en toute sécurité. En 2020 **442.200.000 messages** avec des sources authentiques ont été échangés : une augmentation de **86%** par rapport à 2019.

Les sites web fédéraux sont passés au crible de l'accessibilité

Depuis 2020, tous les services publics doivent disposer d'un site internet accessible. Cela permet non seulement d'aider les 15% de la population qui ont une déficience visuelle, auditive, cognitive ou motrice, mais aussi d'améliorer l'accès pour tous.



Le SPF BOSA a vérifié **139 sites fédéraux** et a envoyé un rapport d'audit.

Des webinaires thématiques ou des coaching individuels sont également proposés aux administrateurs des sites.

ASSISTANT POUR LA RÉDACTION DE LA DÉCLARATION D'ACCESSIBILITÉ

Depuis 2020, un assistant fournit un soutien étape par étape à l'élaboration de la déclaration d'accessibilité (obligatoire) d'un site web.

MonOpinion : participation citoyenne à la Chambre

MonOpinion est une plateforme digitale pour une participation citoyenne.

En 2020, la Chambre des représentants a lancé MonOpinion. Chaque citoyen, dès 16 ans, peut soumettre une pétition via la plateforme. Ceux qui recueillent **25 000 signatures en ligne** peuvent demander à être entendus dans une commission parlementaire.

eBox

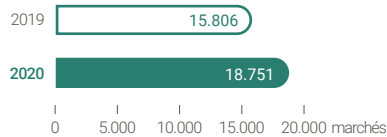
LeBox est une boîte aux lettres électronique sécurisée dans laquelle les citoyens peuvent recevoir, stocker et gérer tous leurs documents officiels.



En 2020, nous avons atteint le cap d'**1.000.000 d'utilisateurs**

MARCHÉS PUBLICS

e-Procurement



18.751 marchés via e-Procurement, dont **96.1%** avec des documents électroniques.

Le portail **e-Procurement** permet aux organisations publiques fédérales, régionales ou locales de gérer et de contrôler leurs marchés publics.



Les entreprises peuvent consulter les marchés publics sur la plateforme, soumettre une offre et suivre leur dossier.



Accords-cadres pour les organisations fédérales

CONCERTATION DES ACHATS FEDERAUX

Le réseau de concertation stratégique des achats fédéraux (CSAF) oriente la politique fédérale en matière d'achats et fixe les priorités pour les accords-cadres communs.

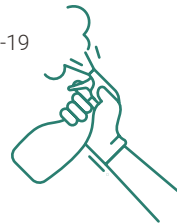
En 2020, le CSAF a proposé **50** contrats communs. **25** contrats communs ont été attribués.



LA CENTRALE DE MARCHÉS POUR LES SERVICES FEDERAUX (FORCMS)

En 2020, **23 nouveaux contrats-cadres** ont été conclus dans ces domaines :

- Appareils mobiles
- Accessoires informatiques
- Matériel de protection COVID-19
- Livraison et installation de racks fixes et mobiles
- Papier d'impression



Soutien aux marchés publics

2.170 conseils juridiques à des organisations publiques fédérales
16 formations pour plus de **200** participants

Prise en charge d'environ un quart de tous les bons de commande du SPF BOSA :

450 dossiers d'une valeur de **61.232.479 euros**,
ou **92%** des crédits d'engagement opérationnels réalisés.



BOSA VS. CORONA

BUDGET & COMPTABILITÉ

Provision Corona

Une provision a été intégrée dans le budget pour couvrir les dépenses relatives à la crise corona et pouvoir libérer rapidement les moyens nécessaires. Finalement, plus de **3.6 milliards d'euros** ont été libérés de cette provision.

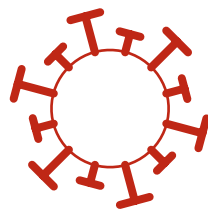
Suivi de l'impact budgétaire des mesures

Le SPF BOSA tient un inventaire des mesures corona prises par le gouvernement afin que celui-ci ait toujours une vue claire et en temps réel de l'impact budgétaire.



MARCHÉS PUBLICS

Le SPF BOSA a adapté **5 contrats-cadres** pour y ajouter des éléments nécessaires à la lutte contre le COVID-19 (écrans en plexi, gel pour les mains, désinfectant, etc.).



RESSOURCES HUMAINES

Réglementation

Le SPF BOSA a élaboré **5 arrêtés royaux** afin de réglementer la situation en période de COVID-19 des fonctionnaires fédéraux (télétravail, dispenses de service, détachements, etc.)

Tests de sélection en ligne

Grâce aux nouvelles règles, les **sélections** et les examens de langue ont pu être organisés **à distance**. Le retard accumulé par les sélections en raison du lockdown a été largement résorbé à la fin de l'année.



- En avril : **48 tests en ligne**
- En décembre : **800 tests en ligne**
- En 2020 : **2.346 tests en ligne**

Offre élargie d'apprentissage en ligne

Le SPF BOSA a considérablement élargi son **offre de formations en ligne** afin que tous les fonctionnaires puissent continuer à suivre les formations. Ce fut d'ailleurs un succès : en mars et avril 2020, le nombre de participants a été **multiplié par cinq** par rapport à 2019.





Les formations les plus demandées en 2020 sont : 'Bien-être au travail', 'Préparation à l'épreuve orale et écrite du Selor', '(Re)connais-toi toi-même' et 'Office 365'.

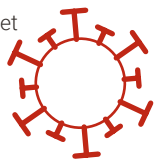
Fin 2020, l'**e-Campus**, la plateforme d'apprentissage en ligne, a compté plus de **32.000 participations** à des solutions d'apprentissage, par près de **11.000 visiteurs uniques**.

Bien-être : prévention et suivi

En plus de ses tâches principales, **Empreva** a élaboré **des mesures et des procédures de prévention** dans le cadre du corona et a **assuré le suivi des cas positifs au COVID-19** sur le lieu de travail des organisations fédérales.

1.155 contacts par le médecin du travail dans le cadre du suivi des patients positifs au COVID-19 sur le lieu de travail

560 rapports sur les cas de COVID et les clusters sur le lieu de travail



SERVICES DIGITAUX

Track and trace

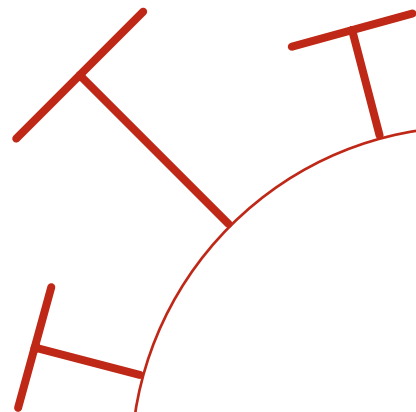
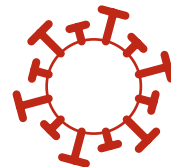
Le SPF BOSA a contribué à un système avec codes QR pour **le suivi et la traçabilité** des livraisons d'équipements de protection individuelle et d'autre matériel au SPF Santé publique.

CSAM

CSAM est le système de gestion des identités et des accès au sein de l'administration.

Le **télétravail obligatoire** et les nombreux services en ligne de l'administration ont entraîné une augmentation du nombre d'authentifications de **86^{-3%}** par rapport à 2019.

134.876.600 authentifications en 2020



COLOPHON

Contact

SPF Stratégie et Appui
Boulevard Simon Bolivar 30, bte 1
1000 Bruxelles

www.bosa.belgium.be

info@bosa.fgov.be

+32 (0)2 740 74 74

Rédaction et mise en page

Équipe Communication

SPF Stratégie et Appui

IMAGES

- SPF BOSA
- Frank Toussaint

Éditeur responsable

Ben Smeets

Président a.i.

SPF Stratégie et Appui

Édition

28 février 2021

Dépot légal : D/2021/7737/3