

INASTI

RENDRE L'AVENIR POSSIBLE

"Pour ce qui est de l'avenir, il ne s'agit pas de le prévoir mais de le rendre possible".

CHIFFRES & TENDANCES

Combien d'indépendants en 2017? Les starters en hausse? On vous dit tout!

QUI SOMMES-NOUS?

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

DÉCOUVREZ LES PROJETS MENÉS EN 2017 !

MyPension, Walina, ECL, ...



SOMMAIRE

ÉDITO

P5

“QUI SOMMES-NOUS?”

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

P6

GESTION FINANCIÈRE GLOBALE

P16

DOSSIER “CHIFFRES ET TENDANCES”

Combien d’indépendants en 2017?
Les starters en hausse? On vous dit tout!

P26

RÉALISATIONS 2017

P36



2017

édito

"Volatility, Uncertainty, Complexity and Ambiguity" ... le monde vit aujourd'hui à l'ère VUCA.

Tout change de plus en plus vite, les nouvelles technologies se succèdent à un rythme effréné : ce qui était à la pointe du progrès hier est totalement désuet aujourd'hui ...

Dans une telle frénésie, reste-t-il un peu d'espace pour la réflexion ou le rêve d'un avenir meilleur? C'est sans doute Antoine de Saint-Exupéry qui répond le mieux à la question lorsqu'il écrit : "Pour ce qui est de l'avenir, il ne s'agit pas de le prévoir mais de le rendre possible".

Cette citation montre clairement le chemin suivi par l'INASTI : créer un contexte favorable, mettre l'accent sur l'environnement et l'état d'esprit plutôt que se focaliser sur l'avenir qui nous échappe dans une large mesure.

Préparer aujourd'hui le futur, c'est prendre un certain nombre d'initiatives et lancer des projets. Pour 2017, nous pouvons citer les exemples suivants:

- la mise en place de la direction Concurrence loyale (ECL);
- le lancement d'une nouvelle phase dans le projet MyPension, qui permet désormais au citoyen d'obtenir en ligne une estimation du montant de sa future pension;
- la création du Comité des Finances et du budget (CFB), qui permet de gérer l'institut de manière plus stricte encore que par le passé;

- la finalisation du projet Walina qui permettra de mener une réflexion sur la future organisation de l'INASTI;
- la préparation de l'intégration d'une partie de la Direction générale Indépendants au sein de l'INASTI;
- la réalisation d'une mesure externe de la satisfaction des clients, dont les résultats sont plus qu'encourageants;
- le lancement de l'INASTI sur les médias sociaux.

Cette énumération ne reprend bien entendu qu'une partie des réalisations de l'INASTI en 2017. Il va de soi que tous les développements informatiques nécessaires à cette modernisation constante ont été poursuivis eux aussi.

Grâce aux efforts d'un personnel compétent, enthousiaste mais aussi particulièrement imprégné des valeurs fondamentales de l'Institut, nous avons une fois de plus réussi, en 2017, à garder le cap et à améliorer sans cesse la qualité du service à nos partenaires mais aussi et surtout aux entrepreneurs indépendants, toujours plus nombreux.

Notre grande richesse humaine, notre culture d'entreprise et nos valeurs nous permettront sans aucun doute de rendre l'avenir possible!

Anne Vanderstappen
Administrateur général

Marc Trifin
Administrateur général adjoint

Philippe Dodrimont
Président



DOSSIER

QUI SOMMES-NOUS?

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

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

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

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

NOS MISSIONS

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

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

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

NOS RESPONSABILITÉS

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

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

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

NOS VALEURS

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

Orienté client

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

Objectif

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

Orienté humain

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

Innovant

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

Efficace

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

Transparent

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

Stimulant

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

NOTRE VISION

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

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

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

CAISSE NATIONALE AUXILIAIRE

La Caisse nationale auxiliaire de l'INASTI (CNH) a pour mission d'affilier d'office les travailleurs indépendants qui n'ont pas choisi de caisse d'assurances sociales dans le délai prévu par la loi. En 2017, les affiliations d'office représentaient 74,36 % du total des affiliations. Il s'agit d'une légère diminution par rapport à 2016.

Ces dossiers demandent une approche personnalisée, une connaissance technique étendue et beaucoup d'empathie de la part de leur gestionnaire.

Une grande partie des affiliés à la CNH ont, en plus de leur activité indépendante, une autre activité rémunératrice ou bénéficient d'une pension. Pour la première fois, le nombre d'affiliés en activité complémentaire a diminué en 2017 et atteint désormais 22,23% du total (30,2% en 2016). Par contre, le nombre d'indépendants actifs après la pension a augmenté pour passer à 29,14 %. Tout comme les années précédentes, le revenu annuel moyen des membres de la CNH se situe bien en dessous de la moyenne nationale : 15 056,01 euros contre 17 905,18 euros.

2017 était l'année des premières régularisations liées au nouveau calcul des cotisations instauré le 1^{er} janvier 2015. Les décomptes ont été établis selon les nouvelles règles et envoyés ensuite aux affiliés, avec de nombreuses demandes d'informations à la clé. Les gestionnaires de dossiers ont rempli le rôle de point de contact quotidien tant pour les indépendants que pour les conseillers professionnels.

En 2017, de nouvelles mesures en faveur des indépendants ont vu le jour (le droit passerelle, l'aide à la maternité). La CNH a veillé à bien informer ses membres et a mis les formulaires de demande appropriés à leur disposition. La CNH a également veillé à ce que ces formulaires soient établis selon le principe Only Once. Ils ont également été placés sur le site Web et ont reçu le label Any Surfer.

La CNH a poursuivi son travail d'harmonisation, voire de renouvellement des procédures. Ce travail est certainement nécessaire en vue de la mise en œuvre progressive d'un système front-office et back-office.

SOCIÉTÉS

La dématérialisation des dossiers existants a été poursuivie en 2017. Cette tâche, qui concerne environ 40.000 dossiers, devrait être finalisée en 2018.

Les collaborateurs du département Sociétés de la Caisse nationale auxiliaire (CNH-SOV) disposent de plusieurs nouvelles fonctionnalités, installées dans l'application informatique en 2017, et qui concernent surtout le suivi des dossiers.

Le service CNH-SOV s'efforce par ailleurs de réagir rapidement en cas d'absence de paiement pour éviter l'accumulation de l'impayé. Citons comme amélioration

technique une meilleure visibilité des années bloquées et la possibilité d'introduire un suivi des dossiers depuis un écran d'accueil.

Enfin, depuis le 1^{er} avril 2017, la CNH utilise une nouvelle application online ("Regsol"), pour la communication de déclarations de créance en cas de faillite. Cette application a nécessité l'adaptation de certains outils mais simplifie grandement le traitement de ces dossiers.



STAGIAIRES

L'INASTI est une institution réputée pour son dynamisme et l'importance qu'elle accorde aux aspects humains. Dans toutes ses activités, l'INASTI mène une politique d'ouverture, rencontre le citoyen lors de manifestations diverses et participe à de nombreuses initiatives, comme la Foire agricole de Libramont ou le salon "Entreprendre".

C'est dans ce même souci de visibilité, de communication ouverte et transparente, de partage, que l'INASTI accueille des étudiants qui viennent effectuer leur stage pratique au sein de l'institution, reconnue comme étant un centre de connaissances et d'expertise en matière de protection sociale des entrepreneurs indépendants.

Ces stagiaires nous apportent très souvent un regard neuf sur notre métier et nous aident ainsi à progresser sans cesse.



GESTION DES PLAINTES

Le système d'enregistrement et de traitement des plaintes de l'INASTI existe depuis 9 ans et s'inscrit au sein du Réseau fédéral de la gestion des plaintes et de l'orientation client.

Chaque année, le service des plaintes transmet un rapport de la gestion des plaintes au réseau fédéral.

Depuis novembre 2017, l'INASTI dispose d'un protocole de collaboration avec les services du Médiateur pension.

Un formulaire de plainte répondant aux normes "Only Once" est en phase d'élaboration pour améliorer encore le service au citoyen.

QUELQUES CHIFFRES DE 2017

Sur un total de 215 plaintes :

- 78 ont concerné une autre institution;
- 41 ont concerné des demandes d'information;
- 5 ont concerné des dossiers de fraude sociale;
- 60 ont concerné des problèmes de communication;
- 22 ont concerné des problèmes d'organisation;
- 5 ont concerné des problèmes techniques;
- 4 ont concerné des problèmes relationnels.

Remarquons que sur ce total, seules 86 plaintes étaient recevables et 34 fondées.

Le service Pensions de l'INASTI a reçu 90 consultations et demandes d'information provenant du Médiateur pensions et 9 plaintes via le Médiateur fédéral. Le service des plaintes en a été informé conformément au protocole de collaboration.



BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Deux ans après l'installation de l'Administration centrale à UP 35 et la mise en place d'une nouvelle culture d'entreprise, la Cellule politique générale et stratégie (PGS) a organisé, en mai 2017, une nouvelle mesure de la satisfaction du personnel de l'INASTI.

Réalisée en collaboration avec le SPF Politique et Support (BOSA), l'enquête était disponible en ligne et sur papier. Après clôture, le système a dénombré 476 questionnaires complétés, ce qui équivaut à un taux de réponse de 63 % et à une augmentation d'un tiers par rapport à la précédente enquête (2014).

Le taux de satisfaction moyen du personnel de l'INASTI s'élevait à 7,12/10 en 2017. Il est plus élevé que celui de 2014, qui s'élevait à 6,7/10.

Sur la base de ces résultats, un nouveau plan d'actions a été mis au point pour 2018. Chaque service a traduit en actions les quelques points d'attention et d'amélioration identifiés.

APPRÉHENDER LE BURN-OUT

Le syndrome d'épuisement professionnel, ou burn-out, devient selon certains auteurs un problème de santé publique. L'INASTI, fort des résultats de l'enquête sur le bien-être au travail ne reste pas les bras croisés!

C'est en 2016 qu'un premier atelier consacré à la prévention du stress et du burn-out a été organisé au sein de l'INASTI.

A l'issue de cet atelier, un groupe de travail "burn-out" a été mis en place. Son travail repose sur trois axes : la prévention du burn-out, l'aide aux personnes en burn-out et leur réintégration au travail.

Les initiatives se concentrent sur les points d'action issus de l'enquête "bien-être au travail". En décembre 2017, deux journées de sensibilisation au burn-out ont ainsi été organisées à l'attention des évaluateurs de l'INASTI, ces derniers constituant le premier groupe à risque identifié.

D'autres actions de prévention et de sensibilisation seront organisées dans les prochaines années en fonction des disponibilités budgétaires.

GDPR

Le nouveau Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD. En anglais : General Data Protection Regulation - GDPR) est entré en vigueur le 27 avril 2016 pour être pleinement d'application le 25 mai 2018.

Il comporte des nouveautés par rapport à l'ancienne réglementation sur la protection de la vie privée et donne plus de droits qu'auparavant aux personnes concernées. L'INASTI a du dès lors s'adapter.

Plusieurs étapes préparatoires ont été franchies en 2017.

UNE COMMUNICATION SUR MESURE

Début 2017, des sessions d'information ont été organisées pour présenter la nouvelle réglementation à la direction, aux cadres moyens et aux personnes clés qui participent au traitement des données au sein de l'INASTI.

Les caisses d'assurances sociales (soit le réseau secondaire de l'INASTI) ont été invitées à participer à une série d'ateliers pour détailler les mesures à prendre pour se conformer au nouveau règlement.

LE GDPR ... BIEN PLUS QU'UNE OBLIGATION LÉGALE

Lors des préparatifs de mise en œuvre, il est vite apparu que le GDPR était bien plus qu'une obligation légale fixant des barrières: il peut servir de levier pour pérenniser l'organisation.

Tout comme Only Once, il sera intégré à la stratégie, aux processus, aux structures et à la culture organisationnelle de l'INASTI.

CONCRÈTEMENT

Le Registre des traitements a été lancé au cours du second semestre 2017. Une équipe a été mise en place pour déterminer les données à caractère personnel à conserver, la provenance de celles-ci et avec qui elles sont partagées. Ensuite, un service pilote s'est attelé à la création d'un registre de traitement des données proprement dit.

En complément de ce Registre des traitements, les données ont été cartographiées en répertoriant tous les échanges de celles-ci à destination et/ou en provenance de l'INASTI et de son réseau secondaire.

Enfin, un "Privacy by design" et un "Privacy by default" ont été déployés dans les projets Sequoia et My Pension. "Privacy by design" signifie que la protection des données est intégrée dès la conception des produits et des services. "Privacy by default" signifie que les paramètres par défaut d'un service ou d'un produit doivent respecter la vie privée. Dans le cadre du RGPD, un processus de "correction des données de carrière d'indépendant" a par ailleurs été mis en place avec la Banque carrefour de la sécurité sociale et Sigedis pour pouvoir mettre en œuvre les droits de l'intéressé.

LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

En 2017, il y a eu 2431 jours de formation.

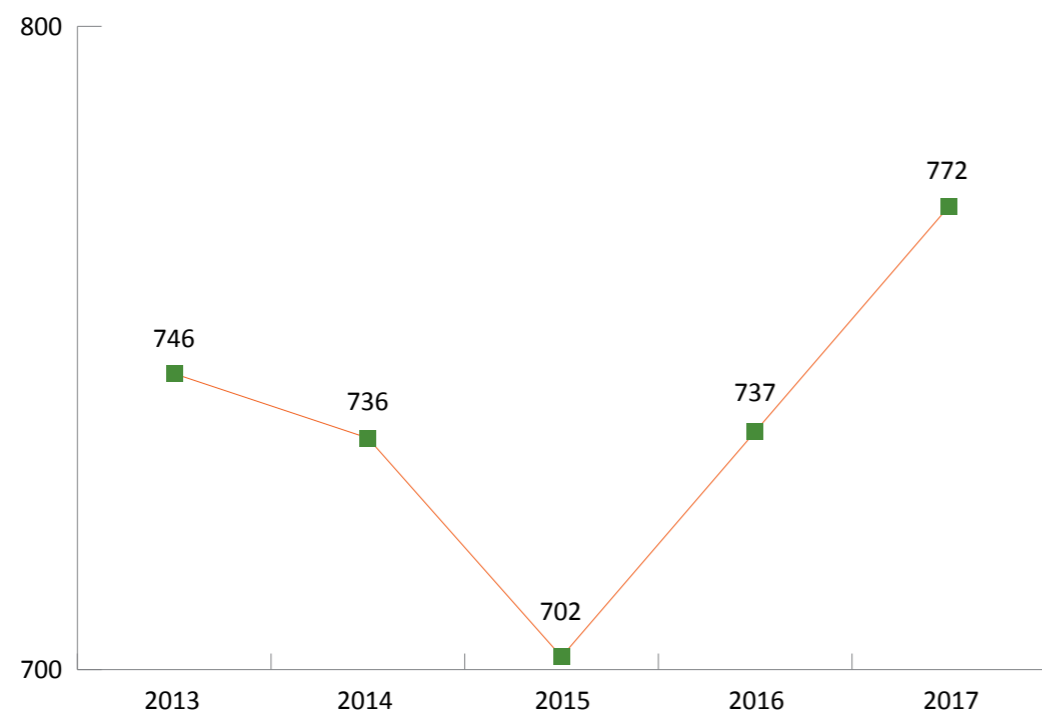
La plupart des actions de formation ont été axées sur le développement des compétences techniques. Elles permettent aux agents d'approfondir leur connaissance de la législation et de la réglementation en matière de statut social et d'utiliser de façon optimale les applications mises à leur disposition.

Les agents de l'INASTI ont aussi la possibilité de suivre des formations à l'Institut de formation de l'Administration fédérale (IFA) et dans d'autres centres de formation reconnus. En 2017, 100 agents se sont inscrits à des formations en matière de langues, de management, d'efficacité personnelle et d'aptitudes PC.

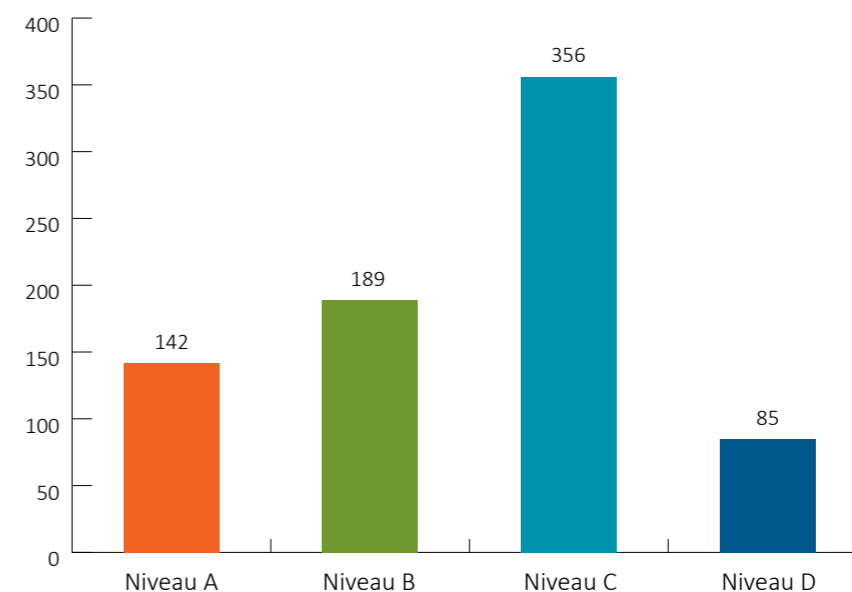
INTÉGRATION DES NOUVEAUX AGENTS

En 2017, l'INASTI a organisé 3 formations communes (formations socle commun) destinées aux nouveaux agents. La formation socle commun comporte 18 jours de formation lors desquels 38 nouveaux agents ont acquis une vue d'ensemble des tâches de l'INASTI et du statut social. De plus, ils ont eu l'occasion de faire connaissance avec le management et les uns avec les autres.

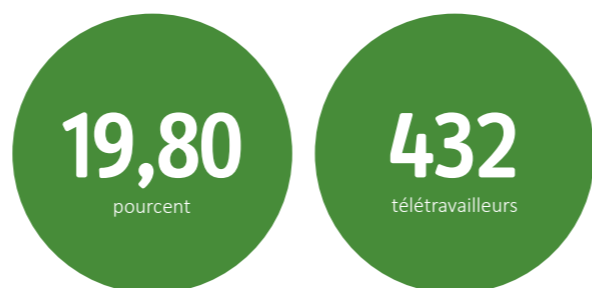
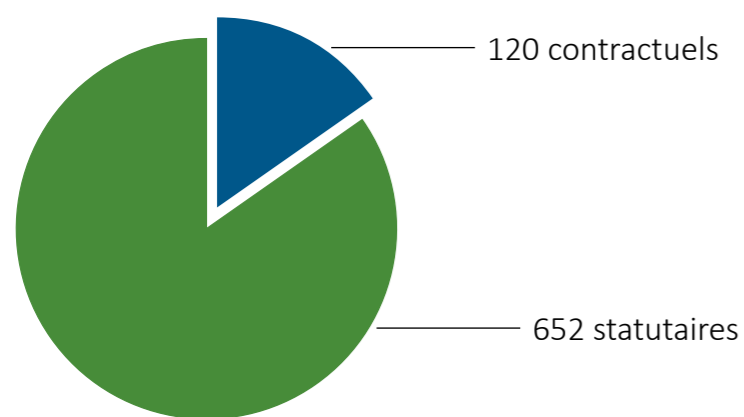
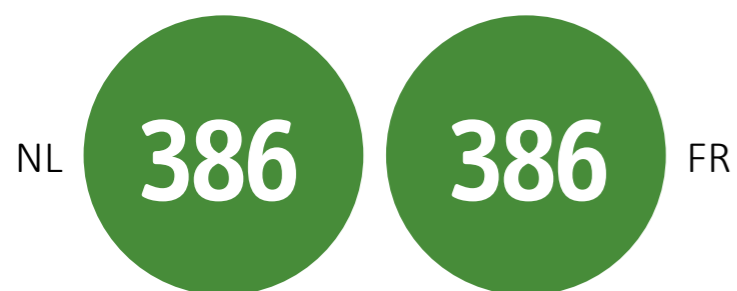
ÉVOLUTION DU NOMBRE D'AGENTS DE 2013 À 2017



RÉPARTITION SELON LE NIVEAU



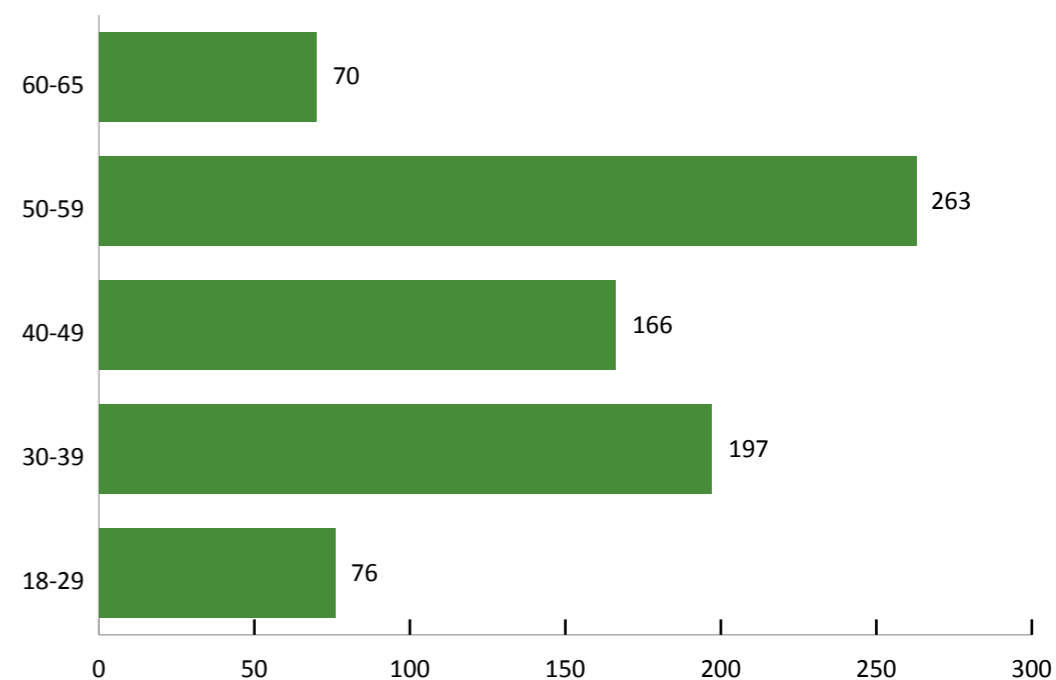
LE PERSONNEL EN QUELQUES CHIFFRES



Le télétravail est en hausse (+70 agents par rapport à 2016).

272 HOMMES 500 FEMMES

RÉPARTITION SELON L'ÂGE





LA GESTION FINANCIÈRE GLOBALE

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

L'exercice 2017 est particulier à plusieurs titres. En effet, une nouvelle loi de financement de la sécurité sociale est entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2017 suite à la 6^{ème} réforme de l'Etat, à la révision de l'objectif budgétaire des soins de santé et au financement des mesures taxshift. Le Gouvernement a continué d'apporter des améliorations significatives au statut social des indépendants après avoir effectué un premier bilan de la réforme du calcul des cotisations sociales. Il a aussi poursuivi ses efforts dans le cadre de la lutte contre la fraude sociale et le dumping social. C'est dans ce cadre qu'il a procédé à la refonte de l'Inspection sociale, qui impacte également l'INASTI.

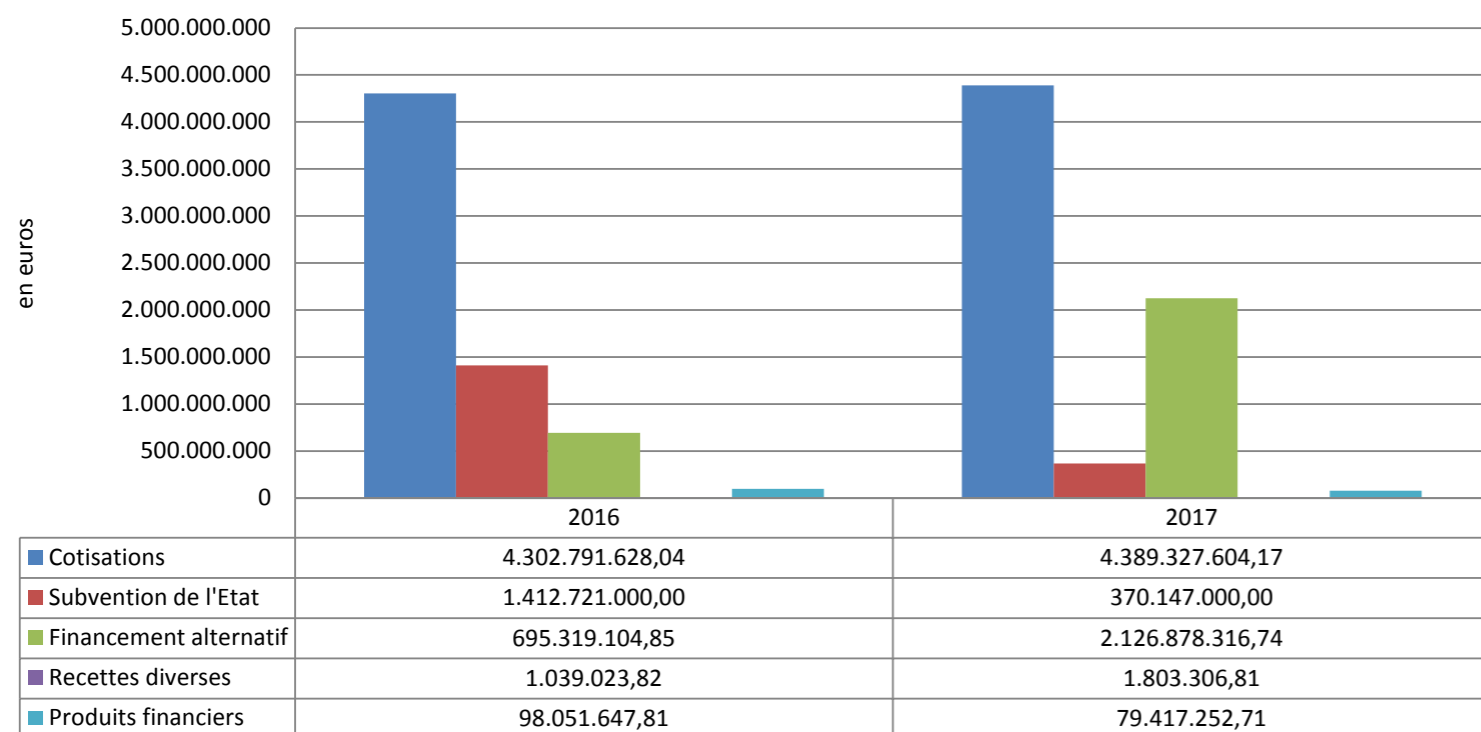
Les incidences des différentes mesures sont renseignées dans les rubriques concernées.

	Résultat comptable 2016 (en milliers d'euros)	Résultat comptable 2017 (en milliers d'euros)	Evolution entre 2016 et 2017 (en milliers d'euros)	Evolution entre 2016 et 2017 (en %)
Recettes				
Cotisations	4.302.791	4.389.328	86.537	2,01
Subvention de l'Etat	1.412.721	370.147	-1.042.574	-73,80
Financement alternatif	695.319	2.126.878	1.431.559	205,89
Produits financiers	98.052	79.417	-18.635	-19,01
Recettes diverses	1.039	1.803	764	73,53
Total des recettes	6.509.922	6.967.573	457.651	7,03
Dépenses				
Prélèvements du statut social	291.093	291.221	128	0,04
Besoins à financer	5.846.253	6.297.500	451.247	7,72
Assurance maladie-invalidité – Compte courant des organismes assureurs (exercices précédents)	51.527	62.205	10.678	20,72
Transfert au Fonds Amiante	106	87	-19	-17,92
Total des dépenses	6.188.979	6.651.013	462.034	7,47
Résultat de la gestion globale	320.943	316.560	-4.383	-1,37
Fonds pour l'avenir des soins de santé	5.101	3.459	-1.642	-32,19
Résultat consolidé de la gestion globale	326.044	320.019	-6.025	-1,85

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

Le résultat positif dégagé en fin d'exercice comptable par le statut social des travailleurs indépendants est transféré au Fonds pour le bien-être des indépendants. En 2017, 316.560 milliers d'euros ont été affectés au Fonds, soit le résultat consolidé de la gestion financière globale de 320.019 milliers d'euros, diminué d'un montant de 3.459 milliers d'euros qui revient au Fonds pour l'avenir des soins de santé. Les recettes globales évoluent sensiblement :

LES RECETTES



Elles se ventilent de la manière suivante :

1 Les recettes de cotisations se sont élevées à 4.389.328 milliers d'euros et comprennent :

- Cotisations sociales des travailleurs indépendants : 4.153.236 milliers d'euros. Il s'agit d'une amélioration de 81.833 milliers d'euros par rapport à 2016.
 - Les mesures taxshift ont comme objectif de réduire les cotisations personnelles des indépendants et de soutenir ainsi leur pouvoir d'achat. Cette diminution est programmée en 3 temps. En 2016, le taux était passé de 22% à 21,5%, en 2017 de 21,5% à 21%. Malgré cette baisse, les enrôlements nets ont augmenté de 4,22% par rapport à 2016.
 - Le taux d'encaissement atteint 97,77%. Ce pourcentage est faible par rapport aux taux enregistrés en 2015 et 2016, qui atteignaient respectivement 101,23% et 99,89%. Le taux de 2017 est impacté par les décomptes finaux 2015 pour lesquels des régularisations importantes ont dû intervenir.
- Depuis 2015, les cotisations sociales sont fonction des revenus présumés de l'année en cours, les paiements trimestriels sont en quelque sorte des provisions ajustables. Le tableau ci-dessous reflète les indépendants, en régime définitif, qui ont introduit une demande pour ajuster leurs cotisations sociales trimestrielles :

Type de demande	2016	2017
Adaptation à la hausse	38.234	43.826
Adaptation à la baisse	25.987	31.911
- Un régime de cotisations sociales avantageux est introduit en 2017 pour les étudiants-indépendants de moins de 25 ans avec maintien des droits en soins de santé.
- Des mesures de crises et des reports de cotisations ont été octroyés aux secteurs touchés par les difficultés économiques suite à l'embargo russe, par les suites du Brussels lockdown de novembre 2015, par les attentats de mars 2016, par les émeutes de novembre 2017 à Bruxelles et par la crise du Fipronil.



- Cotisations à charge des sociétés : 220.835 milliers d'euros. Les recettes progressent toujours, notamment grâce à un nombre croissant de sociétés actives affiliées et un excellent pourcentage d'encaissement de 101,51%. Ce chiffre est cependant légèrement inférieur au taux exceptionnel de 102,03% en 2016.
- Cotisations PMP (cotisations à charge des organismes où siège au moins un mandataire public) : 8.097 milliers d'euros. Ces réalisations sont inférieures à celles de 2016.
- Cotisations P2P (cotisations du deuxième pilier pension) : 7.159 milliers d'euros. Il s'agit d'une baisse par rapport aux réalisations de 2016.
- Cotisations de solidarité, de modération et de consolidation : 1,0 millier d'euros. Le nombre de dossiers de cette cotisation en extinction, diminue au fil des ans.

2 Financement de la sécurité sociale par l'État : 2.497.025 milliers d'euros

Le Gouvernement a mis en place, au 1^{er} janvier 2017, la réforme du financement de la sécurité sociale (loi du 18 avril 2017) qui simplifie également le financement alternatif et rend le système du financement structurel et transparent. La clé de voûte est la dotation d'équilibre, qui assure l'équilibre de la sécurité sociale d'une part et qui responsabilise tous les acteurs d'autre part. La clé de répartition 10%-90% (1/9) en la matière est inscrite dans la loi, ce qui renforce et garantit à long terme le statut social des indépendants.

- Le financement alternatif : 2.126.878 milliers d'euros. Seules deux composantes constituent les recettes du financement alternatif : la TVA et le précompte mobilier. En cas d'insuffisance, les accises tabac constituent une composante de réserve. Le financement alternatif vient en compensation de certaines réductions de charges ou de dépenses introduites par les mesures taxshift.
- La subvention de l'Etat : 370.147 milliers d'euros. L'intervention classique de l'Etat fédéral garantit un financement durable des dépenses de solidarité. Son montant (à indexer) est fixe et indépendant de la conjoncture, il peut cependant évoluer, sous certaines conditions, par la prise en compte d'un coefficient de vieillissement. La subvention de l'Etat est payée selon un calendrier défini, les montants sont fixés dans la loi relative au budget général des dépenses.



- La dotation d'équilibre : 0 euro. Cette dotation transparente et responsabilisante doit garantir l'équilibre du système. Son montant est fixé annuellement par régime de la sécurité sociale, après la prise en compte de facteurs de responsabilisation.

3 Les recettes diverses : 1.803 milliers d'euros

Ces recettes de missions concernent des recettes exceptionnelles émanant des cotisations indues non remboursables (prescrites et créancier introuvable), des amendes administratives infligées au travailleur indépendant en cas d'affiliation tardive ou fictive, des intérêts bancaires perçus par les caisses d'assurances sociales, des recettes provenant des transferts de droits à pension entre régimes belges de pension et institutions de droit international public.

4 Les produits financiers : 79.417 milliers d'euros

Les produits financiers sont dorénavant essentiellement composés du produit de la gestion des deux portefeuilles obligataires démarrés le 12 octobre 2015. Ces portefeuilles sont confiés en gestion discrétionnaire à deux institutions financières. Les recettes économiques d'une période doivent être examinées parallèlement aux dépenses économiques de la même période. Ces dernières figurent dans les charges financières.

LES PRÉLÈVEMENTS DU STATUT SOCIAL EFFECTUÉS SUR LES RECETTES DE LA GESTION FINANCIÈRE GLOBALE SE SONT ÉLEVÉS À 291.221 MILLIERS D'EUROS. ILS CONCERNENT :

1 Les frais d'administration de l'INASTI : 50.065 milliers d'euros

Il s'agit de 50.288 milliers d'euros de dépenses de gestion (soit 37.410 milliers d'euros en frais de personnel et 12.878 milliers d'euros en frais de fonctionnement), diminués de 223 milliers d'euros de recettes de gestion (soit les interventions de tiers dans les frais d'administration de l'INASTI). Ces chiffres intègrent l'impact des 13 personnes qui ont rejoint l'INASTI le 1^{er} juillet 2017 suite au redesign de l'Inspection sociale.

2 Le déficit de la CNH : 10.994 milliers d'euros

Ce déficit correspond à 13.821 milliers d'euros de frais de fonctionnement diminués de 2.827 milliers d'euros de recettes nettes de gestion.

3 Les frais d'administration pour tiers : 28.953 milliers d'euros

Ces frais couvrent les frais des institutions auxquelles l'INASTI fait appel pour exécuter ses missions. Le Service fédéral des Pensions (SFP) est chargé de liquider les pensions aux travailleurs indépendants, l'Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI) se charge, avec les mutualités, du paiement des indemnités d'incapacité de travail ou d'invalidité et la Banque Carrefour de la sécurité sociale (BCSS) gère les flux et l'échange de données au sein du secteur social en général.

4 Les dépenses diverses : 993 milliers d'euros

Ces dépenses se rapportent essentiellement aux frais de contentieux qui découlent de l'exercice des missions qui sont confiées légalement à l'INASTI.

5 Les charges financières : 56.848 milliers d'euros

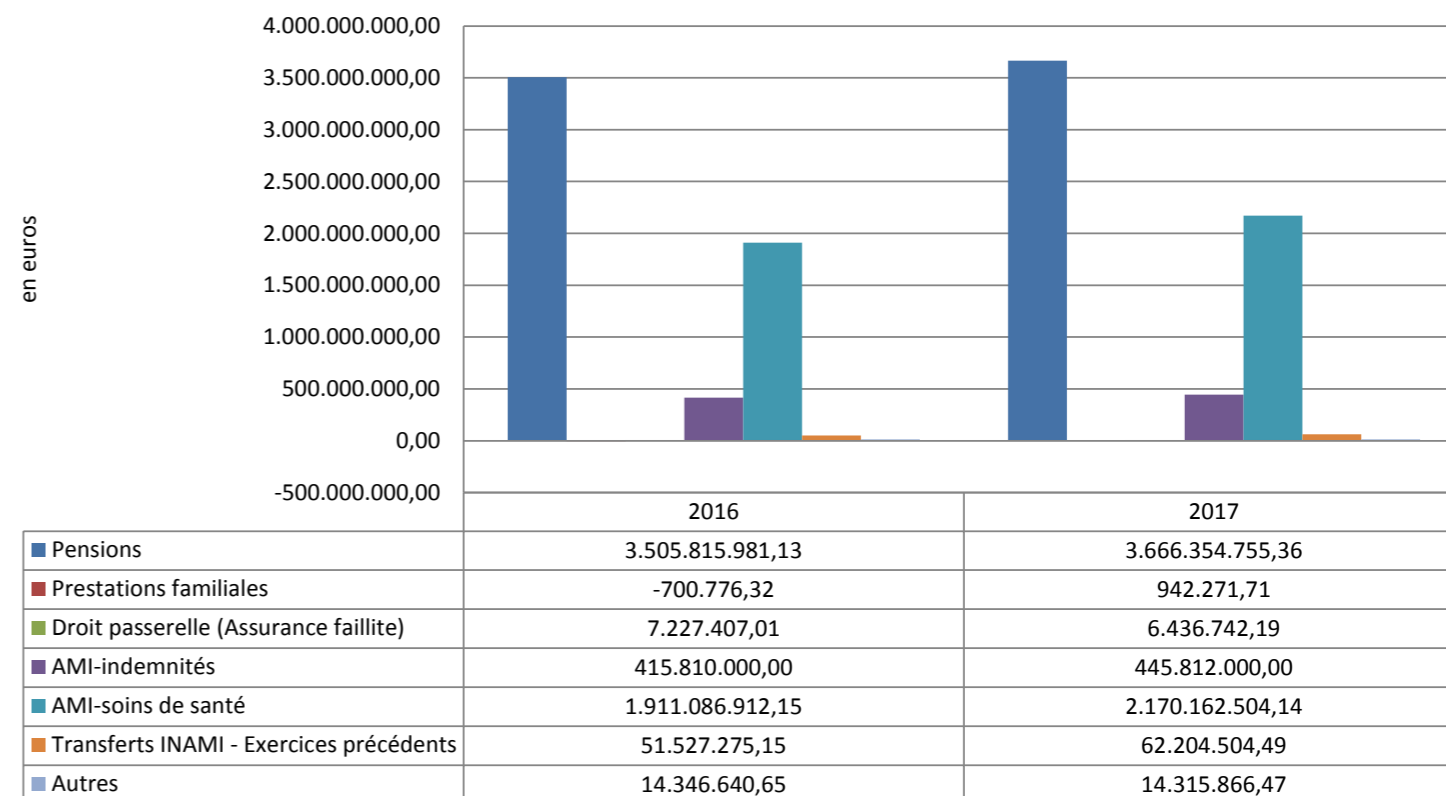
Ces réalisations résultent essentiellement de la gestion discrétionnaire par deux institutions financières des deux portefeuilles obligataires, démarrés en octobre 2015.

6 Le transfert à l'INAMI dans le cadre des carrières mixtes : 143.368 milliers d'euros.



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

LES BESOINS A FINANCER ET DÉCOMPTES INAMI



1 Secteur des pensions: 3.666.355 milliers d'euros

Ces réalisations intègrent non seulement l'impact des mesures prises avant 2017, mais aussi celui des mesures introduites par le Gouvernement au cours de cet exercice. Il s'agit notamment de :

- la suppression de la limitation d'activité autorisée pour ceux qui ont 65 ans ou 45 années de carrière,
- la prise en compte des derniers trimestres supplémentaires prestés dans le calcul de la pension des indépendants,
- l'alignement total de la pension de retraite minimum des indépendants isolés et de la pension de survie minimum sur la pension minimum des salariés,
- l'augmentation de 0,7% au 1^{er} janvier 2017 des pensions minimales pour les carrières complètes,
- l'uniformisation de l'assimilation du service militaire,
- les mesures d'adaptations au bien-être entrées en vigueur le 1^{er} septembre 2017 (+ 1% de la pension de retraite et de survie en cas de carrière complète, + 1,7% de la pension minimum de retraite et de survie en cas de carrière incomplète),
- la possibilité, depuis décembre 2017, pour un indépendant de racheter ses années d'études à l'instar des modalités qui existent pour les salariés et les fonctionnaires.

2 Secteur des prestations familiales: 942 milliers d'euros

Bien que cette compétence ait été transférée aux Communautés le 1^{er} juillet 2014 conformément aux dispositions de la 6^{ème} réforme de l'Etat, des réalisations apparaissent encore en 2017. Il s'agit de la régularisation d'anciens dossiers.

3 Secteur du droit passerelle, soit l'ancienne assurance sociale en cas de faillite : 6.437 milliers d'euros

Le nouveau dispositif de droit passerelle donne désormais droit aux deux volets de couverture (prestations financières alignées sur la pension minimale de l'indépendant qui a une carrière complète et maintien des droits en matière d'assurance maladie-invalidité), dans le cadre de quatre piliers : la faillite, le règlement collectif de dettes, l'interruption forcée et dès 2017, les "difficultés économiques". La perception d'une indemnité avec maintien des droits en matière d'assurance maladie-invalidité doit permettre plus facilement le rebond après une cessation d'activité. Cette indemnité est également adaptée au bien-être.

4 Secteur AMI (indemnités et soins de santé) : 2.615.974 milliers d'euros

Ce montant comprend les besoins du secteur des soins de santé, soit 2.170.162 milliers d'euros, et les besoins du secteur des indemnités, soit 445.812 milliers d'euros. La loi du 18 avril 2017 précitée détermine également le financement du secteur soins de santé par les deux gestions globales et par l'État. Ainsi, le montant de l'intervention limitée du régime indépendant a été fixé de manière forfaitaire pour 2017. Les réalisations 2017 des secteurs indemnités et soins de santé intègrent en outre l'effet de plusieurs mesures prises par le Gouvernement, notamment :

- l'introduction d'un nouvel examen ciblé,
- des mesures en faveur de la réintégration socioprofessionnelle,
- l'extension du système d'activité autorisée des personnes en incapacité de travail et en invalidité,
- des mesures dans le cadre de la lutte contre la fraude sociale,
- des adaptations au bien-être,
- la prolongation du congé de maternité,
- le maintien des droits en matière de soins de santé et indemnités pour les bénéficiaires du droit passerelle.

5 Transfert de droits à pension en faveur des communautés européennes: 1.588 milliers d'euros

Il s'agit du transfert de droits à pension entre le régime belge de pension des travailleurs indépendants et les régimes de pension d'institutions de droit international public (loi du 10 février 2003).

6 Secteur de l'aide à la maternité : 4.740 milliers d'euros

Depuis 2006, l'indépendante peut, après l'accouchement, obtenir gratuitement auprès de sa caisse d'assurances sociales, 105 titres-services pour rétribuer des prestations d'aide dans les tâches ménagères. Le régime prend le financement de la part de l'utilisateur, soit 9,00 euros, totalement à sa charge. Depuis septembre 2017, l'octroi de ces titres-services se fait de manière semi-automatique. A noter que d'autres mesures ont été prises en 2017 pour permettre à l'indépendante de mieux concilier vies professionnelle et privée comme l'extension facultative du congé de maternité de 4 semaines et l'exonération du paiement de cotisations sociales avec maintien des droits pour le trimestre qui suit l'accouchement.

7 L'allocation pour aidant proche (ancien "soins palliatifs") : 1.464 milliers d'euros

L'indépendant qui interrompt temporairement ou partiellement son activité professionnelle indépendante pour prendre soin d'un membre de sa famille jusqu'au 2^{ème} degré, d'un membre de son ménage, ou d'un enfant handicapé de moins de 25 ans peut bénéficier d'une allocation forfaitaire pour soins de proximité, qui correspond au montant de la pension minimum d'un indépendant isolé.

8 Le transfert au Fonds amiante : 87 milliers d'euros

Dans le régime indépendant, ce Fonds indemnise les victimes atteintes d'asbestose. Depuis 2016, le montant de financement est fixé a posteriori et correspond aux indemnités que le Fonds a effectivement versées durant cette année civile. Treize travailleurs indépendants ont été indemnisés.

9 Un montant total de 62.205 milliers d'euros a été versé à l'INAMI, en plus des besoins à transférer, dans le cadre de la clôture du compte courant des organismes assureurs pour les exercices avant 2017

EN RÉSUMÉ

La ventilation des **recettes** se répartit globalement comme suit :

- Cotisations : 63%
- Subvention de l'Etat : 5,31%
- Financement alternatif : 30,53%
- Recettes diverses et produits financiers : 1,16%

La ventilation des **dépenses** se répartit, quant à elle, comme suit :

- Pensions : 55,12%
- Soins de santé et indemnités : 40,27%
- Prélèvements et autres besoins à financer : 4,61%

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

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

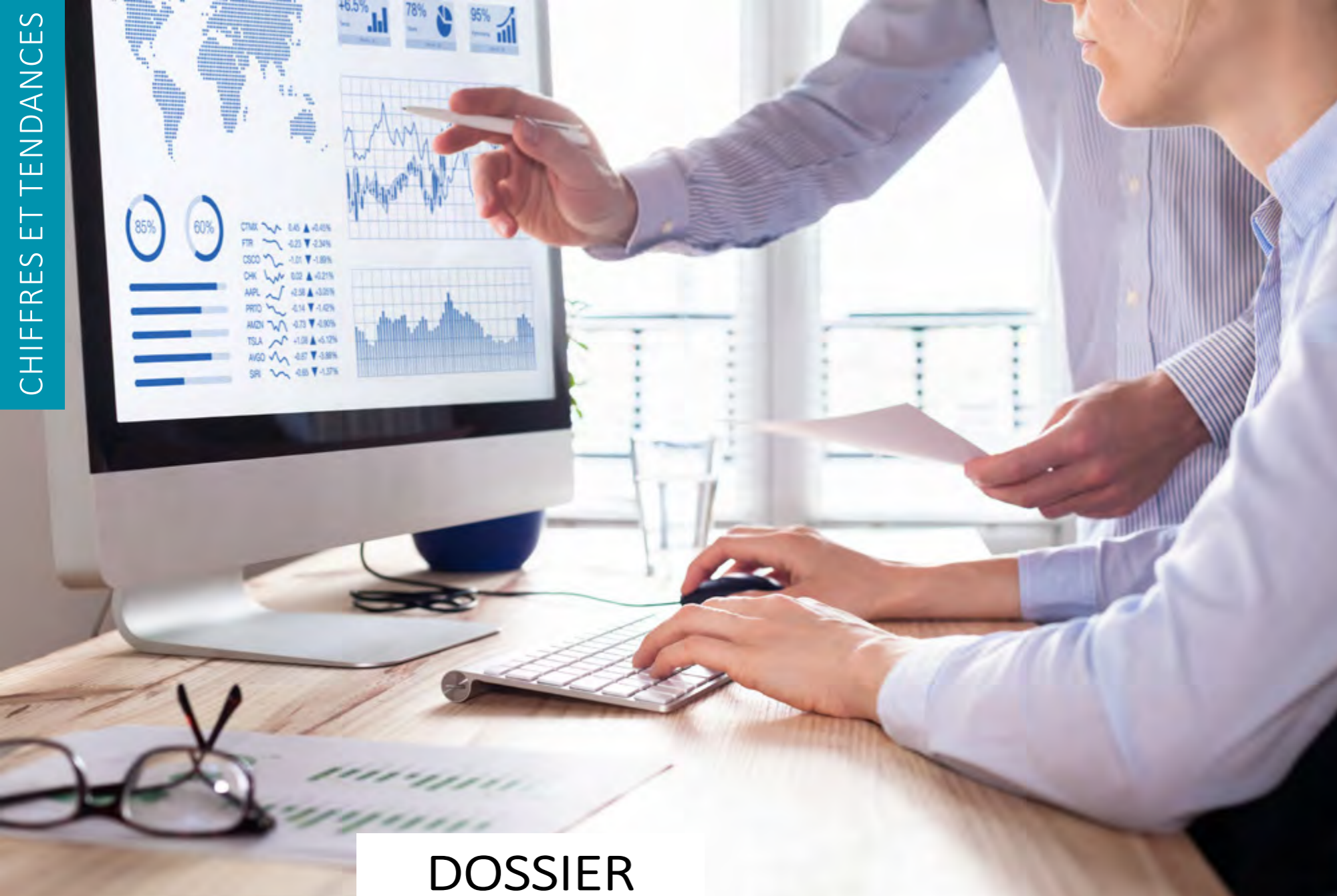
Depuis le 1^{er} janvier 2008, le Fonds appartient à concurrence de 90 % à la gestion financière globale des salariés et à concurrence de 10 % à la gestion financière

globale des indépendants. C'est l'Office national de sécurité sociale (ONSS) qui le gère au nom et pour le compte de ces deux gestions globales, sur la base d'une convention.

Le Fonds pour l'avenir des soins de santé est alimenté par les éventuels excédents annuels en soins de santé des gestions financières globales des travailleurs salariés et/ou des travailleurs indépendants, par des montants attribués légalement, par des montants de référence que l'INAMI reçoit des hôpitaux et par les intérêts obtenus suite au placement des moyens du Fonds.

En 2017, 3.459 milliers d'euros ont été comptabilisés par la gestion financière globale des travailleurs indépendants dans le Fonds pour l'avenir des soins de santé.

Au 31 décembre 2017, les réserves du Fonds pour l'avenir des soins de santé appartenant à la gestion financière globale du statut social des travailleurs indépendants atteignaient 153.052 milliers d'euros.



DOSSIER

CHIFFRES ET TENDANCES

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

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

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

Situation au 31 décembre

Caisse d'assurances sociales	2013	2014	2015	2016	2017
Group S	36.870	36.975	37.031	37.494	38.110
Xerius	115.992	123.693	133.191	143.198	154.379
Zenito	167.896	172.626	177.932	183.614	191.066
Partena	142.119	140.401	139.392	138.068	136.813
Acerta	280.008	280.625	281.688	283.573	286.663
Securex Integrity	113.297	115.634	118.244	122.648	127.760
Incozina	13.054	12.756	12.617	12.563	12.597
Multipen	11.945	11.838	11.849	11.792	11.756
L'Entraide	15.577	15.348	15.307	15.140	15.003
Caisse Wallonne d'Assurances Sociales de l'U.C.M.	90.864	93.095	96.102	98.829	102.301
Caisse nationale auxiliaire	13.479	12.911	12.116	11.603	11.315
TOTAL	1.001.101	1.015.902	1.035.469	1.058.522	1.087.763

L'année 2017 se caractérise une fois de plus par une augmentation du nombre total de travailleurs indépendants affiliés : ils sont au nombre de 1.087.763 (708.203 hommes et 379.560 femmes). Par rapport à 2016, cela représente une progression de 29.241 unités soit + 2,76 %.

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

Répartition par région linguistique et nature de l'activité

Région linguistique Années ⁽¹⁾	Activité principale			Activité complémentaire			Actifs après (l'âge de) la pension			Total	
	H	F	Total	H	F	Total	H	F	Total		
Région de langue néerlandaise	2014	272.291	151.424	423.715	91.684	55.019	146.703	41.945	12.735	54.680	625.098
	2015	276.378	153.891	430.269	91.785	56.874	148.659	43.588	12.991	56.579	635.507
	2016	280.641	156.065	436.706	93.330	59.605	152.935	46.170	13.754	59.924	649.565
	2017	284.402	158.044	442.446	96.907	64.123	161.030	48.960	14.796	63.756	667.232
Région de langue française	2014	117.860	62.664	180.524	41.649	27.438	69.087	19.211	7.330	26.541	276.152
	2015	118.884	63.636	182.520	41.806	28.832	70.638	20.305	7.587	27.892	281.050
	2016	119.613	64.237	183.850	42.566	30.736	73.302	21.533	7.966	29.499	286.651
	2017	119.755	64.746	184.501	44.748	33.486	78.234	23.024	8.511	31.535	294.270
Région bilingue Bruxelles-Capitale	2014	57.239	20.257	77.496	8.605	5.918	14.523	4.782	1.971	6.753	98.772
	2015	59.495	20.877	80.372	8.734	6.081	14.815	5.002	2.106	7.108	102.295
	2016	60.617	21.005	81.622	8.998	6.423	15.421	5.285	2.159	7.444	104.487
	2017	61.677	21.359	83.036	9.513	6.887	16.400	5.600	2.348	7.948	107.384
Région de langue allemande	2014	2.767	1.588	4.355	895	410	1.305	610	227	837	6.497
	2015	2.700	1.578	4.278	862	412	1.274	637	225	862	6.414
	2016	2.664	1.579	4.243	849	427	1.276	668	229	897	6.416
	2017	2.633	1.548	4.181	889	469	1.358	694	242	936	6.475
Le Royaume	2014	450.157	235.933	686.090	142.833	88.785	231.618	66.548	22.263	88.811	1.006.519
	2015	457.457	239.982	697.439	143.187	92.199	235.386	69.532	22.909	92.441	1.025.266
	2016	463.535	242.886	706.421	145.743	97.191	242.934	73.656	24.108	97.764	1.047.119
	2017	468.467	245.697	714.164	152.057	104.965	257.022	78.278	25.897	104.175	1.075.361
Etranger ⁽²⁾	2014	4.420	1.525	5.945	1.879	504	2.383	885	170	1.055	9.383
	2015	5.164	1.770	6.934	1.669	458	2.127	957	185	1.142	10.203
	2016	5.965	2.026	7.991	1.586	515	2.101	1.079	232	1.311	11.403
	2017	6.608	2.169	8.777	1.574	577	2.151	1.219	255	1.474	12.402
Total régime	2014	454.577	237.458	692.035	144.712	89.289	234.001	67.433	22.433	89.866	1.015.902
	2015	462.621	241.752	704.373	144.856	92.657	237.513	70.489	23.094	93.583	1.035.469
	2016	469.500	244.912	714.412	147.329	97.706	245.035	74.735	24.340	99.075	1.058.522
	2017	475.075	247.866	722.941	153.631	105.542	259.173	79.497	26.152	105.649	1.087.763

(1) Situation au 31 décembre

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

Le nombre d'indépendants en activité principale passe de 714.412 à 722.941 unités (ou + 1,19 %).

Cette progression est due autant à l'augmentation du nombre d'activités principales exercées par des hommes (de 469.500 à 475.075 unités ou + 1,19 %), qu'à celle exercée par des femmes (de 244.912 à 247.866 unités ou + 1,21 %).

Le nombre d'indépendants en activité complémentaire a lui aussi augmenté en 2017 : 259.173 contre 245.035 en 2016. Le nombre de titulaires masculins a augmenté et passe de 147.329 à 153.631 (+ 4,28 %) tandis que le nombre de titulaires féminins connaît une augmentation encore plus forte, passant de 97.706 à 105.542 (+ 8,02 %).

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

Répartition par région linguistique et branche d'activité

Région linguistique Années ⁽¹⁾	Branche d'activité							Total	
	Agriculture	Pêche	Industrie	Commerce	Prof.libérales	Services	Divers		
Région de langue néerlandaise	2014	52.441	421	135.548	209.824	163.476	52.693	10.695	625.098
	2015	55.072	433	132.647	208.241	168.213	57.303	13.598	635.507
	2016	57.788	402	142.524	206.941	180.787	52.609	8.514	649.565
	2017	59.894	402	147.956	207.608	190.023	52.818	8.531	667.232
Région de langue française	2014	25.778	108	55.141	88.648	84.321	20.644	1.512	276.152
	2015	26.199	111	56.166	88.158	87.199	21.110	2.107	281.050
	2016	27.267	116	57.448	87.583	91.843	20.872	1.522	286.651
	2017	27.897	131	59.123	88.235	95.727	21.385	1.772	294.270
Région bilingue Bruxelles-Capitale	2014	877	17	27.095	29.110	34.803	5.563	1.307	98.772
	2015	1.319	18	28.727	28.862	36.151	5.620	1.598	102.295
	2016	1.858	14	29.883	28.382	37.584	5.731	1.035	104.487
	2017	2.099	13	31.360	27.897	39.087	5.884	1.044	107.384
Région de langue allemande	2014	1.278	4	1.520	1.650	1.427	587	31	6.497
	2015	1.237	4	1.473	1.613	1.437	596	54	6.414
	2016	1.226	4	1.435	1.608	1.533	583	27	6.416
	2017	1.217	5	1.439	1.634	1.583	572	25	6.475
Le Royaume	2014	80.374	550	219.304	329.232	284.027	79.487	13.545	1.006.519
	2015	83.827	566	219.013	326.874	293.000	84.629	17.357	1.025.266
	2016	88.139	536	231.290	324.514	311.747	79.795	11.098	1.047.119
	2017	91.107	551	239.878	325.374	326.420	80.659	11.372	1.075.361
Etranger ⁽²⁾	2014	257	14	2.211	4.267	1.989	445	200	9.383
	2015	388	17	2.551	4.357	2.179	484	227	10.203
	2016	525	17	2.944	4.534	2.627	542	214	11.403
	2017	642	18	3.430	4.668	2.844	597	203	12.402
Total régime	2014	80.631	564	221.515	333.499	286.016	79.932	13.745	1.015.902
	2015	84.215	583	221.564	331.231	295.179	85.113	17.584	1.035.469
	2016	88.664	553	234.234	329.048	314.374	80.337	11.312	1.058.522
	2017	91.749	569	243.308	330.042	329.264	81.256	11.575	1.087.763

(1) Situation au 31 décembre

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

Les professions libérales continuent leur forte expansion : de 314.374 à 329.264 soit + 4,74 %.

L'industrie a également connu une croissance : de 234.234 à 243.308 soit + 3,87 %.

Le secteur primaire affiche de nouveau une augmentation qui s'élève à 3,48 %. Le secteur de l'agriculture progresse

de 3,48 % (de 88.664 à 91.749) et le secteur de la pêche de 2,89 % (de 553 à 569).

Le secteur des services et le commerce ont connu une augmentation de respectivement + 1,14 % (de 80.337 à 81.256) et + 0,30 % (de 329.048 à 330.042).

EVOLUTION DES STARTERS

Répartition selon la branche d'activité

Année	Agriculture	Pêche	Industrie	Commerce	Professions libérales	Services	Professions diverses	Total général
2013	4.022	32	22.887	28.941	26.243	7.234	1.700	91.059
2014	5.155	19	24.175	29.826	29.471	6.663	1.535	96.844
2015	6.951	19	25.595	29.626	29.052	6.563	5.394	103.200
2016	8.370	41	29.316	31.343	31.688	6.980	1.457	109.195
2017	8.038	45	31.746	31.162	34.696	7.424	1.490	114.601

EVOLUTION DU NOMBRE DE CONJOINTS AIDANTS

Année (situation au 31 décembre)	Mini-statut			Maxi-statut			Total		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
2013	472	7.324	7.796	3.105	21.115	24.220	3.577	28.439	32.016
2014	421	6.310	6.731	3.115	20.645	23.760	3.536	26.955	30.491
2015	350	5.421	5.771	3.176	20.209	23.385	3.526	25.630	29.156
2016	281	4.578	4.859	3.161	19.678	22.839	3.442	24.256	27.698
2017	222	3.877	4.099	3.101	19.068	22.169	3.323	22.945	26.268

Ces dernières années, le nombre de conjoints aidants affiliés a diminué. La tendance se poursuit en 2017.

Au 31 décembre 2017, 26.268 personnes (3.323 hommes et 22.945 femmes) étaient affiliées en qualité de conjoint aidant [mini-statut : 4.099 (222 hommes et 3.877 femmes) ; maxi-statut : 22.169 (3.101 hommes et 19.068 femmes)], ce qui représente un recul de 1.430 unités soit - 5,16 % par rapport à 2016.

Tant le mini-statut que le maxi-statut enregistrent cette tendance à la baisse : - 760 unités ou - 15,64 % pour le mini-statut ; - 670 unités ou - 2,93 % pour le maxi-statut.

EVOLUTION DU NOMBRE D'ASSUJETTIS ET DU NOMBRE DE STARTERS

Répartition selon la nationalité pour la période 2015-2017

Nationalités	Nombre d'assujettis (31 décembre)			Nombre de starters		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Nationalités faisant partie de l'Union européenne						
Belgique	925.294	943.299	967.751	78.380	82.437	86.384
Allemagne	2.561	2.572	2.582	317	307	305
Grèce	1.498	1.570	1.631	242	258	280
Espagne	3.235	3.382	3.557	736	733	764
France	12.440	12.919	13.396	1.934	1.883	2.015
Italie	10.765	10.855	11.055	1.350	1.340	1.494
Pays-Bas	16.255	16.612	16.957	2.066	2.204	2.251
Portugal	4.152	4.564	4.917	1.226	1.223	1.325
Royaume-Uni	2.720	2.690	2.472	319	356	344
Pologne	8.397	8.440	8.351	1.609	1.573	1.441
Bulgarie	5.360	5.363	5.498	2.133	2.256	2.356
Roumanie	20.761	23.450	25.455	7.314	8.843	9.363
Autres Etats membres UE	2.906	3.074	3.210	584	650	672
Sous-total 1.	1.016.344	1.038.790	1.066.832	98.210	104.063	108.994
Nationalités ne faisant pas partie de l'Union européenne						
Maroc	2.614	2.692	2.839	754	734	835
Turquie	2.409	2.491	2.522	650	608	644
Inde	986	1.042	1.040	196	224	213
Chine	1.675	1.846	1.905	285	308	281
Pakistan	962	980	926	270	265	204
Etats-Unis	559	565	538	63	78	79
Autres Etats non-membres UE	9.515	10.115	11.161	2.561	2.915	3.351
Sous-total 2.	18.720	19.731	20.931	4.779	5.132	5.607
Nombre total étrangers	109.770	115.222	120.012	24.609	26.758	28.217
Nationalité non connue						
Non connue	405	1	0	211	0	0
Total général	1.035.469	1.058.522	1.087.763	103.200	109.195	114.601

Au 31 décembre 2017, la Belgique comptait 120.012 travailleurs indépendants et aidants affiliés de nationalité étrangère. Par rapport à 2016, il s'agit d'une augmentation de 4.790 unités ou + 4,16 %. Les nationalités roumaine, néerlandaise et française sont les plus représentées.

Le nombre de Roumains a fortement augmenté par rapport à 2016 (de 23.450 en 2016 à 25.455 en 2017 soit une augmentation de + 8,55 %). Par rapport à l'année précédente, le nombre de Néerlandais a lui aussi connu une augmentation (de 16.612 en 2016 à 16.957 en 2017 soit + 2,08 %). Par rapport à 2016, on note également une augmentation du nombre de Français (de 12.919 à 13.396 ou + 3,69 %).

En 2017, 28.217 étrangers ont débuté une activité. Ils représentent 24,62 % de l'ensemble des starters (114.601 unités), soit presque 1/4 (23,85 % en 2015 et 24,50 % en 2016).

Au sein du groupe de starters non-Belges, la nationalité roumaine se retrouve en 2017 à la 1^{ère} place du classement de la "plus forte représentation de nationalité non-belge" avec un chiffre de 9.363 débutants. Par rap-

port à 2016 (8.843 débutants roumains), cela représente une augmentation de 5,88 %.

Dans le même classement, la Bulgarie occupe la 2^{ème} place (de 2.256 en 2016 à 2.356 en 2017 ou + 4,43 %) et les Pays-Bas la 3^{ème} place (de 2.204 en 2016 à 2.251 en 2017 ou + 2,13 %).

EVOLUTION DES REVENUS MOYENS ⁽¹⁾

Répartition par branche d'activité

Dénombrement au 31 décembre

Année de revenus = année du dénombrement -3

En euros

Années du dénombrement / Années de revenus	Agriculture	Pêche	Industrie	Commerce	Professions libérales	Services	Professions diverses	Total
2013 / 2010	13.408,94	32.589,22	19.065,40	18.316,33	29.448,40	12.352,62	21.941,92	20.528,54
2014 / 2011	13.198,88	32.948,95	19.678,47	18.837,34	29.636,22	12.882,53	15.526,44	20.941,88
2015 / 2012	14.001,04	41.157,24	20.020,76	19.956,15	29.896,84	13.580,16	15.268,60	21.556,25
2016 / 2013	15.074,21	36.230,73	20.137,68	20.613,65	31.094,40	13.436,20	16.727,09	22.450,31
2017 / 2014	14.787,26	37.613,88	20.642,10	21.201,01	32.072,88	14.091,97	17.891,15	23.135,56

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

La moyenne des revenus nets, qui sert de base au calcul des cotisations sociales, a augmenté en 2017. En effet, la moyenne des revenus de référence 2014 (servant au calcul des cotisations provisoires 2017) s'est élevée à 23.135,56 euros, ce qui représente une augmentation de + 3,05 %. A titre de comparaison, la moyenne des revenus de référence 2013 (cotisations provisoires 2016), s'élevait à 22.450,31 euros.

Les écarts entre secteurs restent importants. Les revenus de référence moyens les plus élevés sont ceux du secteur de la pêche (comprenant les compagnies d'armateurs) : 37.613,88 euros.

Le secteur des professions libérales arrive en seconde position avec un revenu de référence moyen de 32.072,88 euros.

Les revenus professionnels moyens pour les autres branches d'activité sont en hausse par rapport à l'année précédente, excepté dans l'agriculture où l'on remarque une légère diminution :

- Agriculture : - 286,95 euros ou - 1,90 %
- Industrie : + 504,42 euros ou + 2,50 %
- Commerce : + 587,36 euros ou + 2,85 %
- Services : + 655,77 euros ou + 4,88 %

EVOLUTION DU NOMBRE DE SOCIÉTÉS ASSUJETTIES

Répartition par caisse d'assurances sociales

Situation au 31 décembre

Caisse d'assurances sociales	2014	2015	2016	2017
Group S	19.606	20.375	20.918	21.568
Xerius	73.059	78.980	85.028	91.611
Zenito	74.468	78.654	82.505	86.532
Partena	51.871	52.838	53.617	54.681
Acerta	110.414	114.016	116.329	118.860
Securex Integrity	51.524	52.737	54.381	55.857
Incozina	4.992	5.092	5.249	5.185
Multipen	5.256	5.487	5.570	5.699
L'Entraide	5.420	5.259	5.359	5.563
Caisse wallonne d'assurances sociales de l'UCM	30.646	31.321	32.108	32.949
Caisse nationale auxiliaire d'assurances sociales pour travailleurs indépendants	59.064	55.983	55.710	55.398
Total	486.320	500.742	516.774	533.903

EVOLUTION DU NOMBRE DE SOCIÉTÉS ASSUJETTIES

Répartition par région

Situation au 31 décembre

Région	2014	2015	2016	2017
Région flamande	299.682	309.958	320.093	330.927
Région wallonne	112.236	114.750	118.377	122.071
Région bruxelloise	73.222	74.848	77.051	79.557
Adresse inconnue	1.180	1.186	1.253	1.348
Total	486.320	500.742	516.774	533.903

En 2 ans, la progression du nombre de sociétés redevables de la cotisation annuelle a augmenté de plus de 30.000 unités (500.742 en 2015 / 516.774 en 2016 / 533.903 en 2017).

NOMBRE D'ÉTUDIANTS-INDÉPENDANTS

Répartition selon l'âge et la branche d'activité

Situation au 31 décembre

AGE (en années)	Agriculture	Pêche	Industrie	Commerce	Professions libérales	Services	Professions diverses	Total
18	13	0	80	80	44	8	3	228
19	28	0	93	178	191	22	21	533
20	39	0	122	232	331	31	44	799
21	54	0	106	285	452	25	68	990
22	79	0	103	261	497	18	58	1.016
23	37	0	82	214	460	20	50	863
24	33	0	74	151	281	7	22	568
25	1	0	2	4	4	0	0	11
TOTAL	284	0	662	1.405	2.260	131	266	5.008

Depuis le 1^{er} janvier 2017, les étudiants qui exercent une activité indépendante peuvent bénéficier d'un nouveau statut d'étudiant-indépendant.

Au 31 décembre 2017, on comptait 5.008 étudiants-indépendants. Le top 3 des branches d'activités les plus représentées au sein de ce groupe est identique à celui

de l'ensemble des assujettis. Les professions libérales sont particulièrement bien représentées avec 2.260 étudiants-indépendants, soit 45,13 %. On retrouve en 2^{ème} position le commerce avec 1.405 unités (28,05 %) et en 3^{ème} position l'industrie avec 662 étudiants-indépendants (13,22 %).

EVOLUTION DU NOMBRE DE SOCIÉTÉS FAILLIES

Répartition par région

Situation au 31 décembre

Région	2014	2015	2016	2017
Région flamande	4.347	3.510	3.594	3.183
Région wallonne	2.249	1.688	1.407	1.445
Région bruxelloise	1.953	1.731	1.594	1.994
Adresse inconnue	3	6	6	0
Total	8.552	6.935	6.601	6.622

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

Evolution du 1.01.2014 au 1.01.2017

Mariés, pension de retraite taux "ménage"			
Années	Hommes	Femmes	Total
1.01.2014	104.343	384	104.727
1.01.2015	102.602	410	103.012
1.01.2016	99.945	421	100.366
1.01.2017	98.308	484	98.792
Mariés, pension de retraite taux "isolé"			
Années	Hommes	Femmes	Total
1.01.2014	75.020	63.175	138.195
1.01.2015	78.960	64.947	143.907
1.01.2016	83.304	66.279	149.583
1.01.2017	88.240	68.740	156.980
Non mariés, pension de retraite taux "isolé"			
Années	Hommes	Femmes	Total
1.01.2014	66.704	50.204	116.908
1.01.2015	69.071	52.279	121.350
1.01.2016	72.603	55.008	127.611
1.01.2017	75.092	57.373	132.465
Pensions de retraite et de survie			
Années	Hommes	Femmes	Total
1.01.2014	5.383	97.689	103.072
1.01.2015	5.594	97.937	103.531
1.01.2016	5.649	97.320	102.969
1.01.2017	5.623	97.356	102.979
Pensions de survie			
Années	Hommes	Femmes	Total
1.01.2014	344	56.402	56.746
1.01.2015	358	54.238	54.596
1.01.2016	361	52.030	52.391
1.01.2017	408	50.010	50.418
Total			
Années	Hommes	Femmes	Total
1.01.2014	251.794	267.854	519.648
1.01.2015	256.585	269.811	526.396
1.01.2016	261.862	271.058	532.920
1.01.2017	267.671	273.963	541.634

Dans le régime des travailleurs indépendants, le nombre total de pensionnés a augmenté, passant de 532.920 en 2016 à 541.634 en 2017 (date du dénombrement = 1^{er} janvier).

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

RÉALISATIONS

2017

MOUSEION	P38
SEQUOIA	P38
MESURE DE LA SATISFACTION DES CLIENTS	P39
WALINA	P40
COMMISSION FINANCES BUDGET	P42
MOTEUR PENSION	P43
CRÉATION DE LA DIRECTION ECL	P44
MYCAREER	P46
ARCHITECTURE REVIEW BOARD	P48
CHANGE MANAGEMENT COMPETENCE CENTER	P50
COMITÉ D'AUDIT ET AUDIT INTERNE	P52

MOUSEION

Avec Mouseion, l'INASTI développe un système unique de rapportage centralisé.

Ce système d'aide à la décision extrait les données des applications de base de l'institution, les intègre et les regroupe dans une vaste banque de données centralisée (le Datawarehouse - DWH). Ces données centralisées sont transformées en informations utiles grâce à l'outil OBIEE (Oracle Business Intelligence Enterprise Edition). On parle aussi, dans ce cadre, de "business intelligence" (BI).

Le projet Mouseion est subdivisé en plusieurs sous-projets ou "trajets". Depuis 2015, plusieurs trajets ont déjà été développés dans le nouveau système. Mouseion s'est notamment focalisé sur les données des pensions, de la Caisse Nationale auxiliaire (aussi bien les entrepreneurs indépendants que les sociétés) et du répertoire des sociétés (RGS). Les aspects "Security & Logging" et le "remake" dans Mouseion des rapports BI développés dans le passé dans d'autres systèmes font aussi partie des trajets importants.

En 2017, le nombre d'utilisateurs de l'application OBIEE a considérablement augmenté et les canaux de diffusion de l'information BI ont été élargis. Beaucoup d'énergie a été consacrée au développement de tableaux de bord. En outre, l'accent est mis sur le peaufinage des trajets déjà en production et la formation continue des (nouveaux) utilisateurs.

Mouseion continue à évoluer en parallèle au projet Sequoia. Ainsi, les premières implémentations en lien avec le Répertoire général des travailleurs indépendants (RGTI) ont eu lieu en 2017. La poursuite des développements concernant le RGTI et la lutte contre la concurrence déloyale seront parmi les thèmes principaux de 2018.

SEQUOIA

La nouvelle application Sequoia est un projet ambitieux d'un point de vue stratégique et informatique : dès 2020, chaque indépendant, chaque entreprise, disposera d'un dossier électronique unique qui contiendra toute l'information concernant son statut social.

2017 a vu les éléments des anciennes applications progressivement intégrés dans la nouvelle application informatique. La démarche suivie repose entièrement sur la méthode "Agile". Celle-ci prévoit que les applications informatiques soient développées pour et avec les utilisateurs finaux afin qu'elles répondent au mieux aux besoins de ceux-ci.

Après le Répertoire général des sociétés (RGS) et l'accès électronique à ses procédures de travail, après les accès aux banques de données externes (ONEm, Sigedis et CPAS), les données Dimona et DmfA ont été intégrées en 2017.

L'ensemble des analyses, tests et préparatifs ont eu lieu en concertation avec nos partenaires, entre autres les Caisses d'assurances sociales.

MESURE DE LA SATISFACTION DES CLIENTS

Dans le contrat d'administration 2016, l'INASTI s'était engagé à mesurer la satisfaction de la clientèle de l'INASTI et de la Caisse nationale auxiliaire. Les indépendants ont été invités à partager leur avis sur nos services via une vaste enquête.

La Cellule Politique Générale et Stratégie (PGS) de l'INASTI a recouru au SPF BOSA pour définir le périmètre de l'enquête, rédiger et programmer les questionnaires. Ce dernier a, en outre, mis gratuitement à disposition un outil informatique pour la réaliser.

La mesure de la satisfaction de la clientèle s'est déroulée du 1^{er} septembre au 8 octobre 2017. Afin d'atteindre un maximum de participants, une campagne de communication multicanale a été mise en place.

L'analyse des résultats a notamment révélé que les répondants voyaient l'INASTI comme une organisation professionnelle, fiable et attentive à sa clientèle. Avec un score moyen de 7,7/10 les services généraux de l'INASTI et la Caisse nationale auxiliaire ont obtenu un résultat clairement positif. Les autres services ont, pour leur part, obtenu un score bon à très bon.

Les sites web de l'INASTI et de la Caisse nationale auxiliaire ont tous deux obtenu un score de plus de 7/10. Plus de 80 % des répondants ont signalé avoir trouvé la réponse à leur question.

Cinq points d'attention ont été identifiés grâce à l'enquête. Ils ont fait l'objet d'un plan d'actions.

WALINA

Le projet Walina - pour Wavre, Libramont et Namur - a pour but de rassembler les services Obligations/Inspection, Caisse nationale auxiliaire, Services généraux et gestion du futur Front office et Pensions de ces trois bureaux régionaux dans quatre coordinations opérationnelles communes.

Ce projet pilote a pour objectif d'être transposé à tout l'INASTI, pour créer, à terme, un service transversal par matière qui fonctionnera comme Back Office et une première ligne commune qui travaillera comme Front office.

En plus d'inspirer notre nouvelle manière de travailler, ce projet permet surtout de répondre avec rapidité, efficacité et uniformité aux questions de nos clients, où que se trouve l'agent (au siège central, dans un bureau régional ou à son domicile).

DES AVANTAGES POUR LES SERVICES OPÉRATIONNELS

La présence d'un seul responsable par matière - le coordinateur - permet de gérer les services de manière uniforme et de traiter missions et dossiers en évitant le double-travail tant en termes de communication que d'interprétation des décisions de l'Administration Centrale. Vous avez dit "simplification administrative"?

Cette synergie renforcée permet en outre de pallier les écueils qui découlent parfois d'absences de longue durée ou de départs à la retraite, en partageant par exemple la charge de travail entre un plus grand nombre d'agents. Les principes de solidarité entre collègues sont donc dynamisés, assouplis et mieux exploités.

UN PROJET PILOTE EN DEUX PHASES

Le travail d'intégration des services, l'uniformisation des procédures mais aussi la préparation de la mise en place d'un Front Office pilote se sont poursuivis en 2017 au sein des trois bureaux régionaux.

Première Phase : l'intégration et l'uniformisation des procédures

L'uniformisation des procédures et des pratiques au sein des trois bureaux a continué en 2017.

Le principal avantage de cette uniformisation constante est de permettre aux trois domaines opérationnels d'appréhender la

gestion des missions de manière plus univoque, quel que soit l'endroit où le personnel est affecté. Les possibilités d'entraide et de répartition de la charge de travail en deviennent plus souples et plus efficaces.

Seconde phase : la mise en place d'un Front Office pilote

Dans la deuxième phase du projet, un Front Office pilote a été mis sur pied dans Walina pour nous renseigner sur la faisabilité, les avantages et les inconvénients de cette nouvelle façon d'accueillir le citoyen.

LES PREMIERS ENSEIGNEMENTS DU PROJET

Les tests et les renseignements pratiques recueillis ont abouti à la rédaction d'un rapport circonstancié en décembre 2017.

L'expérience a montré que le Front Office était davantage confronté à des questions techniques qui nécessitent une expertise pointue plutôt qu'à des questions d'ordre général. Le projet pilote a dès lors été adapté pour en tenir compte dans la pratique quotidienne.

En plus de cette leçon importante, le personnel participant a pu prendre conscience, au travers de divers exercices d'apprentissage et d'une expérience pratique en Front Office avec leurs différents collègues, de la réalité et de la complexité des matières traitées par les autres services... de quoi resserrer les liens et la cohésion dans les équipes.

Le projet pilote a également pu servir de test "grandeur nature" d'un nouveau système de téléphonie: un Call center unifié pour l'ensemble des services. Après quelques adaptations, ce système donne désormais satisfaction et servira de base de travail pour un déploiement plus large au sein de notre institution.

Une réflexion inspirée du projet Walina sera lancée en 2018 pour repenser la relation avec notre client, cette fois dans l'ensemble des bureaux et services de l'INASTI.





COMMISSION FINANCES BUDGET

La 6^{ème} réforme de l'Etat a permis au Gouvernement de revoir le financement de la sécurité sociale, de simplifier le financement alternatif et de rendre le système de financement plus transparent.

Pour y parvenir concrètement la Commission finances budget (CFB) a été mise en place au sein de la Gestion globale des indépendants.

La CFB rassemble des experts-représentants des institutions publiques de sécurité Sociale, du service public fédéral (SPF) Sécurité sociale, du SPF BOSA, du SPF Finances et l'inspecteur des Finances.

La CFB est chargée :

- de suivre le financement de trésorerie des branches de la Gestion globale et des institutions hors Gestion globale, pour lesquelles des cotisations sont prélevées;

- d'assurer le calendrier du paiement des prestations sociales ;
- de suivre l'évolution des prestations sociales, des cotisations sociales et des réductions de cotisations ;
- d'analyser les effets de volume et de prix dans l'évolution des prestations sociales, des cotisations sociales et des réductions de cotisations ;
- de suivre les mesures du Gouvernement à l'aide d'un tableau de bord, tant au niveau réglementaire que budgétaire.

A l'INASTI, la CFB procède à une analyse périodique une fois par trimestre. En cas de risque de dérapage, un avertissement est transmis aux organes compétents.

MOTEUR PENSION

La carrière combinée, qui mêle activités d'indépendant, de salarié voire de fonctionnaire, est de plus en plus répandue. A chaque activité correspond cependant un régime de pension distinct. Ces trois régimes sont gérés par 2 organismes : l'INASTI et le Service fédéral des Pensions.

Il fut un temps où le citoyen, pour connaître sa carrière, sa date de départ à la retraite, l'estimation du futur montant de sa pension ou encore les informations sur l'évolution de son dossier, devait s'adresser à chaque organisme séparément.

Le projet Moteur Pension, lancé en 2013, simplifie les démarches administratives : grâce à la création de deux modules - une banque de données commune aux trois régimes et une interface électronique baptisée My Pension - le citoyen n'a plus qu'un seul interlocuteur!

En corollaire, le travail des agents s'en trouve lui aussi facilité: ils peuvent désormais consulter la carrière globale d'un citoyen, les régimes concernés par les demandes et l'évolution du dossier dans les autres régimes. À terme, ce projet permettra l'introduction automatique dans le programme de calcul des pensions de l'INASTI tant des données "Carrière" que des données "Calcul".

Ce projet de grande envergure a été divisé en plusieurs phases.

- **2014** - La base de données commune a été mise en production. Elle contient les carrières de tous les citoyens quel que soit le secteur dans lequel ils ont travaillé.
- **2015** - Le citoyen peut désormais se connecter (via sa carte d'identité électronique) au site My Pension et consulter l'aperçu de sa carrière ou encore l'état d'avancement de son dossier Pension (s'il a effectué une demande ou si un examen d'office de ses droits est en cours). De même, il peut consulter les courriers que les organismes lui ont envoyés, mettre à jour ses données personnelles (téléphone, email, langue de correspondance, ...) ou demander pro-activement des ajustements de carrière.
- **2016** - Le citoyen connaît, toujours grâce au site My Pension, la date à laquelle il pourra partir au plus tôt à la pension et ce, dans chaque régime. Cette date est calculée en extrapolant la carrière déjà prestée.
- **2017** - Depuis le 20 novembre, le citoyen a accès aux montants de sa pension de retraite à plusieurs dates de prise de cours possibles (âge légal, 1^{ère} date de prise de cours possible et 1^{ère} date de prise de cours commune). Il peut également connaître les montants auxquels il aurait droit à la date de consultation. Le cap du million de visiteurs uniques a déjà été dépassé!
- **2018** - Le citoyen pourra choisir des dates de début autres que celles présentes depuis novembre 2017: sa carrière sera alors extrapolée jusqu'à ces dates et une simulation des montants correspondants de sa pension lui sera proposée. La nouvelle réglementation concernant l'unité de carrière va être elle aussi implémentée dans My Pension.

Dans un avenir plus ou moins proche, le citoyen pourra simuler la suite de sa carrière et mesurer l'impact de cette simulation sur la date de début de sa pension et le montant de celle-ci (ex. : je suis actuellement salarié mais j'envisage, dans quelques mois/années de m'installer comme indépendant).

Enfin, le Moteur Pension permettra de calculer les dossiers Pensions et de notifier par un seul document le montant obtenu quel que soit le régime dans lequel le pensionné a travaillé.

Si l'étude d'un dossier de pension nécessite des renseignements venant du citoyen, les questions ne lui seront plus posées qu'une seule fois et les réponses seront envoyées à tous les organismes intéressés, principe Only Once oblige. S'il le désire, le citoyen pourra opter pour un questionnaire électronique.



CRÉATION DE LA DIRECTION ECL

La fraude sociale et le dumping social prennent de plus en plus d'ampleur. Non seulement ils privent l'Etat de recettes mais en plus ils confrontent les entrepreneurs qui respectent les règles à une concurrence déloyale. Pour contrer ces phénomènes, les services de lutte contre la fraude sociale ont été renforcés dès 2016.

Suite à ce renforcement, et à la refonte des services d'inspection, une soixantaine de personnes devraient rejoindre l'INASTI entre 2016 et 2019 pour assurer la concurrence loyale entre indépendants. De nouveaux agents, certes, mais aussi des inspecteurs et contrôleurs issus de l'Inspection sociale du Service public fédéral Sécurité sociale.

LES NOUVEAUX DÉFIS DE L'INASTI

Jadis l'accent était davantage mis sur la prévention que sur la répression. Désormais, l'institut doit concilier les 2 aspects: être plus actif sur le volet répressif, sans toutefois oublier le volet préventif.

Les services d'inspection de l'INASTI comptaient près d'une cinquantaine de contrôleurs et d'inspecteurs. L'arrivée en peu de temps d'un grand nombre de personnes venant d'horizons différents, avec des cultures de travail différentes, implique des enjeux humains, logistiques, budgétaires et informatiques considérables.

LA CRÉATION DE LA NOUVELLE DIRECTION CONCURRENCE LOYALE (ECL)

C'est en 2017 que l'INASTI a créé la direction Concurrence Loyale (ECL).

Celle-ci regroupe des agents arrivés dans le cadre du renforcement des services d'inspection et de leur refonte ainsi que des agents provenant de services existants de l'INASTI (par exemple, de certains agents du service obligations).

Sa mission est claire : garantir une concurrence loyale entre les indépendants grâce à l'inspection en tant que telle mais aussi au travail des services centralisés. Fin 2017, la direction comptait environ 110 personnes.

Concrètement la direction comporte :

- les contrôleurs et les inspecteurs de terrain, basés dans les différents bureaux régionaux;
- les agents chargés de suivre les dossiers à l'administration centrale;
- un service Amende Administrative;
- un secrétariat;
- un service juridique.

La direction n'abandonne évidemment pas les tâches classiques de l'inspection de l'INASTI, qui restent importantes pour le statut social des indépendants. Parallèlement à ces missions historiques, ses activités reposent sur quatre axes : les affiliations fictives, le dumping social, le travail non déclaré et les faux statuts.

Un volet coaching et accompagnement des indépendants s'ajoute à ces axes et contribue à l'équilibre entre prévention et répression.

ECL DANS LE FUTUR

La nouvelle direction ECL doit permettre à l'INASTI de devenir petit à petit le pôle "indépendants" de la lutte contre la fraude sociale, tout en gardant ses spécificités.

Comme on le voit, 2017 a été une année charnière avec beaucoup de changements internes et externes. Les nouvelles tâches ont naturellement été traduites dans un avenant au contrat d'administration 2016-2018 et dans le plan d'action de lutte contre la fraude 2018.

Pour ECL, nul doute que le futur sera lui aussi riche de nouveaux défis: la poursuite de la refonte, la consolidation de la nouvelle structure, les nouvelles législations à venir,



MYCAREER

Le 29 août 2017, l'Office National de Sécurité Sociale (ONSS) et Sigedis ont lancé mycareer.be.

Ce service en ligne convivial permet au citoyen de consulter ses données individuelles de carrière - y compris les périodes de chômage et de maladie répertoriées dans l'ensemble des statuts professionnels (salarie, fonctionnaire et indépendant). Aucune interprétation n'y est faite quant à la constitution de droits déterminés.

Mycareer diffère donc de MyPension.be (qui met l'accent sur les droits à la pension constitués) puisqu'il aborde les événements de la carrière de manière totalement neutre.

L'outil permet au citoyen non seulement de consulter ses données individuelles mais aussi de poser des questions pour clarifier les données, les corriger ou en ajouter. Toutes les demandes concernant les données de carrière comme indépendant (activité principale, complémentaire, de conjoint aidant, etc.) sont traitées par l'INASTI. En effet, l'INASTI fait partie du Contact center qui regroupe les agents des différentes institutions de la sécurité sociale.

L'INASTI met tout en œuvre pour traiter le jour même les demandes et plaintes que l'ONSS lui transmet par le biais d'un dossier de contact. L'indépendant reçoit une réponse claire à sa question par le biais d'une attestation de carrière.

De juin à décembre 2017, l'INASTI a traité 298 demandes au total.

Avec Mycareer, l'INASTI dispose d'un outil qui permet au citoyen d'exercer deux droits fondamentaux prévus par le Règlement général sur la protection des données: le droit de consulter ses données personnelles (droit à l'information) et le droit de faire compléter ou corriger celles-ci. Le citoyen bénéficie ainsi d'une plus grande maîtrise de ses données personnelles.

L'offre de service et le fonctionnement de Mycareer font l'objet d'un suivi périodique par le biais de statistiques et d'un groupe de travail réunissant des représentants de toutes les institutions concernées.



ARB

ARCHITECTURE REVIEW BOARD

Comment pouvons-nous faire en sorte que tous les problèmes, idées et propositions d'amélioration qui existent au sein de l'INASTI remontent à la surface ? Comment faire pour que cela soit fait d'une manière qui permette aux bonnes personnes d'obtenir -et de conserver -, dans les temps, un aperçu complet de tout ce qui se passe ? Et puis, comment pouvons-nous ensuite passer à des réalisations concrètes sur cette base ?

Début 2017, nous avons essayé de répondre à ces questions en instaurant l'Architecture Review Board (ARB).

L'ARB est un organe consultatif qui s'est fixé les objectifs suivants :

Capter

Les propositions portant sur le changement et l'amélioration sont centralisées. Ainsi, nous veillons à ne pas perdre de précieuses idées.

Consolider

Les propositions sont également regroupées, de manière à ce que toutes les parties restent informées. De cette manière, nous évitons les conflits, la perte de valeur et le travail inutile ou le double travail au sein de l'organisation.

Détecter, contrôler et gérer

Via l'ARB, nous souhaitons détecter, dans les temps, les changements éventuels et y faire face, ensuite, de manière contrôlée.

Communiquer

Nous souhaitons promouvoir et améliorer la communication entre les différents intervenants : les collaborateurs provenant du business, les architectes, les analystes, les responsables opérationnels et tous les autres intéressés.

Documenter

Il est important que les avis et décisions soient documentés de manière formelle et accessible. Cela améliore la transparence et la compréhension dans la prise de décision.

Evaluer et conseiller

Chaque changement important, comme une nouvelle manière de travailler, une nouvelle technologie ou une nouvelle application informatique, a généralement un impact important sur l'organisation. Et ce tant pour les personnes que pour le cadre financier et technologique. C'est pourquoi il est fondamental que les choix soient faits de manière raisonnée et étayée.

L'ARB se réunit toutes les deux semaines et discute des nouvelles propositions pour aboutir ensuite, avec les demandeurs, à un avis étayé que nous pouvons présenter et défendre face au management.

En un peu plus d'un an d'existence, ce processus a permis de traiter de très nombreux sujets, notamment :

- le GDPR (General Data Protection Regulation);
- l'audit de sécurité et les recommandations qui s'y rapportent;
- l'achat de diverses applications informatiques qui améliorent le fonctionnement interne de l'INASTI ;
- l'impact de nouvelles initiatives législatives et/ou techniques sur l'organisation et son paysage technique.

L'impact positif de l'ARB dépend entièrement de la collaboration active des agents de l'INASTI. Les collaborateurs sont donc invités à faire appel à l'ARB pour parler de leurs idées ou de leurs problèmes. Ainsi tout est mis en œuvre pour rendre l'avenir possible à l'INASTI - et même l'améliorer !

CHANGE MANAGEMENT COMPETENCE CENTER



L'évolution rapide des défis à relever par l'INASTI pour améliorer constamment son fonctionnement, pour le rendre toujours plus performant et centré sur les besoins concrets des indépendants, demande d'opérer des transitions complexes avec flexibilité et rapidité.

L'idée de fonder un centre d'expertise interne pour accompagner les changements tout en facilitant le travail des agents remonte à 2016.

Les premières démarches du management en la matière ont débouché sur la mise en place, en 2017, d'un Change Management Competence Center.

Un des principaux objectifs de celui-ci était d'optimiser la communication top-down, bottom-up et transversale entre l'Administration Centrale et les Bureaux Régionaux. Cela s'est concrétisé par l'établissement, la mise en œuvre et le suivi d'une série d'actions de "Business Process Improvement" avec la participation active des Bureaux régionaux.

Le projet a également abouti à l'élaboration d'un plan d'actions au niveau organisationnel. Celui-ci contient des objectifs d'amélioration dans les domaines de la communication (contenu, stratégies de communication, canaux de communication), de la gestion des connaissances, de la stratégie de formation, de la gestion et de la bonne gouvernance.

Le Centre a également offert un accompagnement pour la mise en place de différents projets en cours comme Walina, la nouvelle direction Concurrence Loyale (ECL), Sequoia (Build 4) ou encore Mouseion. Cet accompagnement, organisé en concertation avec les services concernés, a été axé sur la gestion du changement et la préparation des agents à l'intégration de nouveaux processus.

Grâce à ces expériences, les différents services évoluent vers une culture de gestion intégrée et durable du changement.

COMITÉ D'AUDIT ET AUDIT INTERNE

En 2017, le service Audit interne et le Comité d'audit ont poursuivi leur contribution à la réalisation des objectifs de l'INASTI avec en point de mire une amélioration permanente du service aux entrepreneurs indépendants.

Le plan d'audit prévu a été totalement réalisé suite à la mise en œuvre de 4 audits : les premiers examens des droits à pension, le traitement des demandes d'assimilation de périodes de maladie, la perception des cotisations des personnes physiques affiliées à la CNH et la révision d'une décision de pension. Les résultats de ces audits et l'avis du Comité d'audit ont été présentés au Conseil d'administration.

La mise en œuvre des recommandations issues des audits a fait l'objet d'un suivi attentif qui a permis au Comité d'audit de constater la volonté d'y donner suite. Le nombre de risques moyens et majeurs ne cesse d'ailleurs de diminuer.

L'attention s'est tout particulièrement portée sur le développement de la maîtrise de l'organisation. Le Conseil de direction a repris les principaux risques liés à chacune des tâches clés dans un tableau global qui couvre l'ensemble de l'INASTI. Son évolution est évaluée chaque semestre pour suivre au plus près la gestion des risques.

Le Comité d'audit a également souligné que les différents acteurs du contrôle pourraient être mieux synchronisés pour obtenir une sphère d'audit soumise à un contrôle plus efficient et plus global. La mission des réviseurs d'entreprises pourrait aussi être redéfinie plus en détails.

La méthodologie du service Audit interne et du Comité d'audit a par ailleurs été explicitée à plusieurs reprises au sein du Comité d'audit commun des IPSS.



RÉDACTEUR GÉNÉRAL

Floriane De Muyter
Thierry Elsoucht

RÉDACTION FINALE

Katleen Van Muylers
Shavawn Somers
Sofie Jacobs

GRAPHIC DESIGN

Stephanie Ansenne

ONT COLLABORÉ À CE RAPPORT ANNUEL

Annelies Zegels, Erwin Tavernier, Fabienne Dewandeleer, Frieda Olbrechts, Godelieve Vande Moortel, Greet De Cat, Guy Wetz, Hans van Genechten, Hedwig Billiet, Hilde Wyckers, Julie Devlaminck, Katelijne Minnaert, Laurent Tenteniez, Leentje Motte, Marc Trifin, Marie Tesseur, Marina Geeraert, Muriel Galerin, Nathalie Catoire, Pascale Van Glabeke, Paul Verelst, Peter Arryn, Philippe Etienne, Quentin Lequeu, Rachid El Ouriaghli, Ria Vandenberghe, Sacha Bourque, Sinda Schelfhout, Stephan De Rouck, Thomas Van Den Eynde, Vicky Leyn.

PHOTOGRAPHIES

© INASTI © GETTY IMAGES

EDITEUR RESPONSABLE

Anne Vanderstappen

ADRESSE

35 quai de Willebroeck
1000 Bruxelles

TÉLÉPHONE

+32 546 42 11

E-MAIL

info@rsvz-inasti.fgov.be

WEBSITE

www.inasti.be

DÉPÔT LÉGAL

D/2018/1683/7



