



**2022**

**Stratégie et Appui  
en chiffres.**

# Table des matières

<b>Continuer à construire une administration moderne.....</b>	<b>5</b>
<b>SPF BOSA en chiffres.....</b>	<b>7</b>
<b>Personnel</b>	<b>7</b>
<b>Budget de fonctionnement</b>	<b>8</b>
<b>Mobilité</b>	<b>8</b>
<b>Bibliothèque BOSA</b>	<b>8</b>
<b>Communication</b>	<b>9</b>
Contactcenter .....	9
Médias sociaux.....	9
Plaintes .....	9
Questions parlementaires .....	9
<b>SPF BOSA : Stratégie et Appui .....</b>	<b>10</b>
<b>Mission</b>	<b>10</b>
<b>Valeurs</b>	<b>10</b>
<b>Organigramme</b>	<b>11</b>
<b>DG Simplification et Digitalisation</b>	<b>11</b>
<b>Nouveau site web</b>	<b>12</b>
<b>Employeur pionnier '23</b>	<b>12</b>
<b>Travailler dans la fonction publique.....</b>	<b>13</b>
<b>Attirer et sélectionner les talents</b>	<b>13</b>
Nombre de procédures de sélection effectuées .....	13
Nombre de lauréats.....	13
Procédures de sélection plus rapides.....	13
<b>Développer les connaissances et les compétences</b>	<b>14</b>

Apprentissage classique et webinaires.....	14
Apprentissage en ligne.....	15
Epreuves de sélection et solutions d'apprentissage digitales .....	15
Accompagner et mobiliser les talents.....	15
<b>Bien-être au travail</b>	<b>16</b>
<b>Augmentation forte du nombre de dossiers du personnel</b>	<b>16</b>
<b>Administration numérique.....</b>	<b>17</b>
<b>eBox</b>	<b>17</b>
<b>Intégrateur de services fédéraux</b>	<b>17</b>
<b>Service d'authentification fédéral</b>	<b>17</b>
<b>Connectoo</b>	<b>17</b>
<b>Budget et comptabilité.....</b>	<b>18</b>
<b>Budget</b>	<b>18</b>
Transparence budgétaire.....	18
Contrôle administratif et budgétaire .....	18
Spending reviews .....	18
<b>Comptabilité</b>	<b>19</b>
FEDCOM: plateforme pour la comptabilité publique fédérale.....	19
e-facturation .....	19
Délai de paiement des factures .....	19
<b>Marchés publics .....</b>	<b>20</b>
<b>e-Procurement, portail pour les marchés publics</b>	<b>20</b>
<b>Accords-cadres pour les organisations publiques fédérales</b>	<b>20</b>
Concertation des achats fédéraux.....	20
La central de marchés pour les service fédéraux (FORCMS) .....	21
Soutien aux marchés publics .....	21
<b>Soutien stratégique .....</b>	<b>22</b>
<b>Maîtrise de l'organisation</b>	<b>22</b>

<b>Suivi des crédits du personnel</b>	<b>22</b>
<b>Valeurs fédérales et cadre déontologique</b>	<b>22</b>
<b>Colophon .....</b>	<b>24</b>

Mot du comité de direction

# Continuer à construire une administration moderne

Le SPF BOSA travaille chaque jour à la construction d'une **administration moderne** au service des citoyens et des entreprises. Notre ambition, avec nos organisations clientes et nos partenaires, est de continuer à construire une administration innovante, transparente, inclusive, simplifiée et durable.

Nous y parvenons en offrant des services de qualité dans nos **5 domaines clés** :

- travailler dans la fonction publique,
- administration numérique,
- budget et comptabilité,
- marchés publics,
- soutien stratégique.

Qu'est-ce que cela a signifié concrètement pour 2022 ?

Nous avons assuré plus de **transparence budgétaire**, en communiquant encore plus clairement sur le budget et les délais de paiement des organisations publiques.

Nous avons clôturé un **nombre record de sélections** et assuré un **délaï de traitement plus rapide** pour les candidats. Grâce à un éventail plus large et plus diversifié de solutions d'apprentissage en classe et en ligne, nous avons également été en mesure de former davantage de personnes.

Nous avons repris l'**administration du personnel** de pas moins de 16 organisations clientes. Le nombre de dossiers du personnel gérés par notre SPF est ainsi passé à 63 000.

Nous poursuivons la **numérisation de l'administration** : en 2022, il y eu plus de 300 millions d'authentifications sécurisées dans les applications de l'administration et l'eBox compte désormais près de 3 millions d'utilisateurs uniques. Avec le lancement de la formation Connectoo, nous avons également joué un rôle de premier plan dans la réduction de la fracture numérique dans notre pays.

Nous avons soutenu le gouvernement avec notre expertise. Nous avons par exemple élaboré des **spending reviews** pour le nucléaire passif et l'optimisation des institutions scientifiques fédérales.

Nous avons développé une base éthique plus solide pour tous les collaborateurs de l'administration fédérale : un **cadre déontologique renouvelé** a été introduit et, désormais, **5 valeurs fédérales** servent de lignes directrices.

Nous avons lancé un **nouveau site web** afin que nos clients et partenaires aient un aperçu complet de nos produits et services.

Ce ne sont là que quelques-unes de nos réalisations. Dans ce rapport annuel, vous trouverez les principales réalisations dans nos domaines clés. Mais n'oublions pas ce qui se cache derrière toutes ces réalisations : l'engagement et le dévouement de tous nos collaborateurs.

Nous vous souhaitons bonne lecture,

**Nico Waeyaert, Liliane Verreyen, Ben Smeets, Luc Mabilie, Jack Hamande, Ann Goossens et Aurore Despontin.**

L'équipe de direction du SPF BOSA

# SPF BOSA en chiffres

## Personnel

Nombre de collaborateurs : **1.285**

Répartition hommes/femmes :

- **509** hommes
- **776** femmes

Nombre de collaborateurs par DG :

- DG B&EP : **105**
- DG CFP: **89**
- DG SD : **93**
- DG R&D : **352**
- DG PersoPoint : **480**
- DG SAI : **152**
- Services du Président : **14**

Âge

- <26: **41**
- 26-35: **254**
- 36-45: **395**
- 46-55: **348**
- 56-65: **245**
- >65: **2**

Absentéisme

- SPF BOSA : **5,4%**
- Moyenne fédérale : **6,9%**

**160** nouveaux collaborateurs

## Journées de formation

- 2.535 jours de formation au total suivi par 990 collaborateurs de BOSA.

## Télétravail

**98,4%** des collaborateurs télétravaillent

# Budget de fonctionnement

181.887.000€

## Mobilité

- Train: 76%
- Bus, Tram, Metro: 12%
- Voiture: 5,8%
- Vélo: 5,2%
- A pied: 1%

# Bibliothèque BOSA

Dans [le catalogue](#) :

- Environ **13.400** livres
- Environ **55.000** articles
- **440** e-books dans la e-bibliothèque
- **150** abonnements (papier + en ligne)

En 2022 :

- **+ 200** nouveaux clients
- **3.845** clients (total)
- **1200** prêts
- **1.948** nouvelles acquisitions



# Communication

## Contactcenter

Nombre de questions posées par e-mail et par téléphone :

	e-mails	Téléphone	Total
2020	25.193	31.700	56.893
2021	30.508	32.179	62.687
2022	35.711	25.709	61.420

**1 242** demandes individuelles et **393 demandes** au nom d'une organisation via le formulaire web (depuis le lancement du site web de BOSA en juin)

## Médias sociaux

Augmentation du nombre de followers sur [Twitter](#) et [LinkedIn](#)

- **+2.495** followers sur LinkedIn en 2022, pour atteindre un total de **5.877**
- **+162** followers sur Twitter en 2022, pour atteindre un total de **1.010**

## Plaintes

**1.783** plaintes en 2022, dont **92** sont recevables

## Questions parlementaires

- **279** questions en 2022 :
  - **199** questions orales
  - **80** questions écrites

# SPF BOSA : Stratégie et Appui

## Appui

## Mission

La **mission** du SPF BOSA consiste à soutenir ses clients et les responsables politiques dans 5 domaines d'activité :

- Travailler dans la fonction publique
- Administration numérique
- Budget et comptabilité
- Marchés publics
- Soutien stratégique

Les **tâches** du SPF BOSA dans ces domaines d'activité sont, selon leur nature, regroupées autour de 2 piliers :

- la coordination stratégique : soutenir les responsables politiques dans la préparation, l'exécution et l'évaluation de la politique
- les services d'appui : fournir des services et des produits diversifiés alignés sur les besoins et les attentes des clients et des responsables politiques

## Valeurs

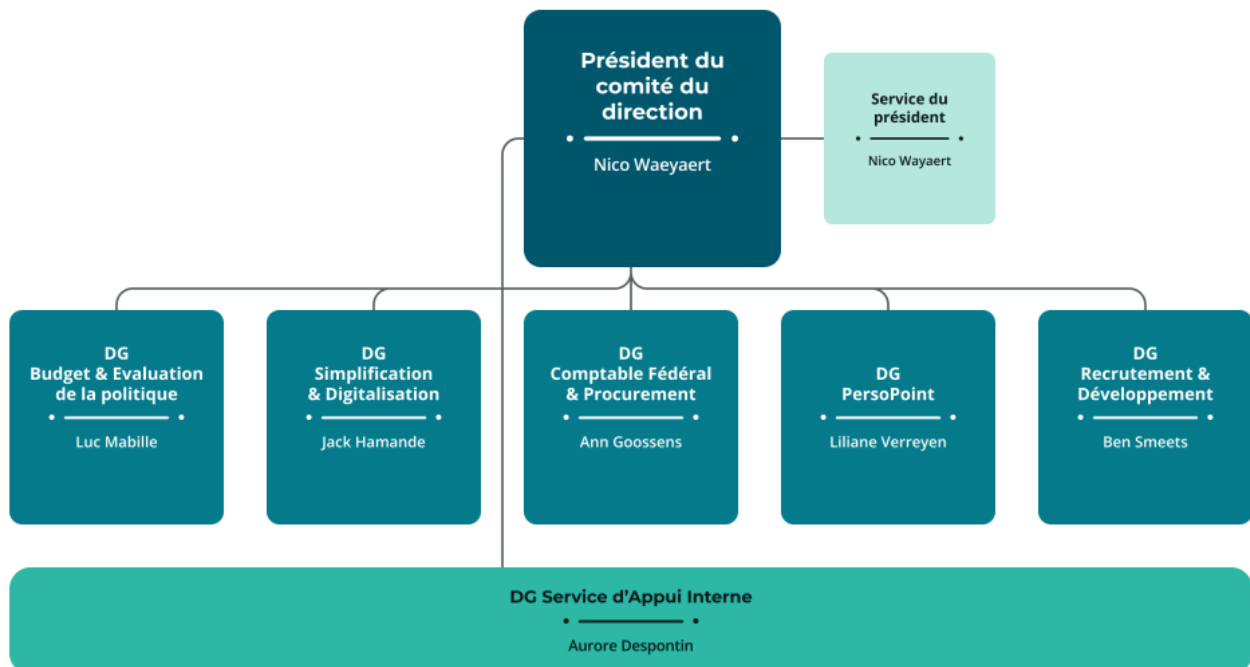
Les valeurs sur lesquelles reposent notre organisation sont :

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

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

# Organigramme

- Président du comité du direction : Nico Waeyaert
  - Service du président : Nico Waeyaert
- DG Budget & Evaluation de la politique : Luc Mabilie
- DG Simplification & Digitalisation : Jack Hamande
- DG Comptable Fédéral et Procurement : Ann Goossens
- DG PersoPoint : Liliane Verreyen
- DG Recrutement & Développement : Ben Smeets
- DG Service d'appui interne : Aurore Despontin



## DG Simplification et Digitalisation

En 2022, l'Agence pour la Simplification Administrative (ASA) a été intégré au SPF BOSA. Une évolution qui est logique étant donné que la mission de l'ASA est de proposer des mesures pour **réduire la complexité administrative** de l'administration fédérale. L'ASA a été fusionné avec la Direction générale de la Transformation numérique pour former la **DG Simplification et Digitalisation**.

# Nouveau site web

Fin juin 2022, notre nouveau site web [www.bosa.belgium.be](http://www.bosa.belgium.be) a été lancé. Ce nouveau site rassemble en un seul endroit des informations qui se trouvaient auparavant sur différents sites web. Nous souhaitons ainsi faciliter la tâche de nos clients et partenaires en leur donnant un aperçu de nos produits et services.

# Employeur pionnier '23

Après un processus d'apprentissage passionnant, le SPF BOSA a reçu le **certificat "Employeur pionnier '23"** en novembre 2022, reconnaissant ainsi nos efforts en matière de travail hybride centré sur l'humain et de mobilité durable.

# Travailler dans la fonction publique

## Attirer et sélectionner les talents

### Nombre de procédures de sélection effectuées

- 2018: 2.029
- 2019: 2.135
- 2020: 1.887
- 2021: 2.512
- 2022: 2.660

### Nombre de lauréats

- 2018: 11.355
- 2019: 11.743
- 2020: 16.519
- 2021: 23.641
- 2022: 23.783

### Procédures de sélection plus rapides

Malgré l'augmentation du nombre de procédures, **la durée moyenne de traitement** des procédures de sélection fédérales a de nouveau **diminué**. Pour les organisations clientes, la durée de traitement est en moyenne de **96 jours calendrier**. Pour les candidats, la durée moyenne de traitement est de **44 jours calendrier**.

Jours calendrier pour les clients :

- 2017: 128
- 2018: 120
- 2019: 109
- 2020: 138
- 2021: 105

- 2022: 96

Jours calendrier pour les candidats :

- 2017: 59
- 2018: 51
- 2019: 52
- 2020: 65
- 2021: 44
- 2022: 44

# Développer les connaissances et les compétences

## Apprentissage classique et webinaires

Nombre de sessions de formation

- 2018 : 1.056
- 2019 : 1.181
- 2020 : 885
- 2021 : 1.458
- 2022 : 1.649 (+13%)

Nombre d'inscriptions

- 2018 : 11.211
- 2019 : 13.450
- 2020 : 9.627
- 2021 : 16.430
- 2022 : 20.870 (+27%)

L'offre de formations en présentiel était **plus diverse** que les années précédentes : **371 formations différentes** en 2022, contre 322 en 2021 et 278 en 2020.

## Apprentissage en ligne

Nombre de formations

- 2018 : 19
- 2019 : 7
- 2020 : 60
- 2021 : 29
- 2022 : 23

Nombre de participations

- 2018 : 8.949
- 2019 : 11.450
- 2020 : 32.281
- 2021 : 22.276
- 2022 : 27.405

Par rapport à 2021, il y a eu 23% de participations en plus

## Epreuves de sélection et solutions d'apprentissage digitales

En 2022, **9532** entretiens de sélection ont eu lieu en ligne. Cela représente **24,3 %** du nombre total d'entretiens.

Par ailleurs en 2022, **75 %** des formations en présentiel étaient proposées sous forme de webinaires, et **289** solutions d'apprentissage sont désormais disponibles sur l'eCampus.

## Accompagner et mobiliser les talents

- **146** séances d'accompagnement de carrière
- **207** coachings individuels, dont **86** concernaient le stress et le burn-out
- **100** séances de coaching en groupe

# Bien-être au travail

- **6 organisations nouvellement affiliées** au Service interne commun pour la prévention et la protection au travail (Empreva)
- **13.043** consultations médicales
- **72** activités de prévention réalisées dans le cadre de visites de lieu de travail
- **263** activités de prévention réalisées dans le cadre d'analyses de risques
- **8** analyses globales des risques psychosociaux
- **2** analyses globales des risques liés au travail sur écran
- **107** demandes d'intervention psychosociale

# Augmentation forte du nombre de dossiers du personnel

PersoPoint a accueilli pas moins de **16** nouvelles organisations dont le SPF Justice, le SPF Finances, le SPP Politique Scientifique et les Etablissements Scientifiques Fédéraux.

PersoPoint gère **63.058** dossiers du personnel, dont **34.078** sont payés par le moteur de paie PersoPay.

- 2018: 5.700
- 2019: 12.700
- 2020: 14.800
- 2021: 39.285 (x2,6)
- 2022: 63.058 (x1,6)



# Administration numérique

## eBox

Fin 2022, eBox comptait plus de **3 millions d'utilisateurs uniques**, soit une croissance de **23 %** par rapport à 2021. Le **nombre d'organisations** qui envoient des documents via eBox a également fortement augmenté : de 278 organisations fin 2021 à **474** fin 2022. Toutes ces organisations ont envoyé ensemble plus de **82,7 millions de messages**, une augmentation de **11 %** par rapport à 2021 (74 millions).

## Intégrateur de services fédéraux

Sur les plateformes de l'Intégrateur de services fédéral, le cap de **1 milliard** de messages échangés a été franchi en 2022. Ces messages permettent aux services publics de tous les niveaux politiques d'utiliser efficacement des données provenant de sources authentiques dans leurs propres applications et processus. En 2022, l'intégrateur de services fédéral a mis à la disposition de ses partenaires **un catalogue de 281 services différents** à cette fin. **680 services publics** l'ont utilisé **via 500 applications**.

## Service d'authentification fédéral (FAS)

Le Federal Authentication Service (FAS) permet aux citoyens de s'authentifier et d'accéder ainsi à des applications publiques en ligne sécurisées. En 2022, le FAS a traité près de **300 millions d'authentifications**, en 2021, elles étaient 250 millions, soit une croissance de 21%.

## Connectoo

Connectoo est une formation gratuite pour tout fonctionnaire qui souhaite contribuer à réduire la fracture numérique dans notre pays. La formation couvre les services numériques essentiels de l'administration fédérale (pensions, finances, santé,...) afin que les fonctionnaires en contact direct avec le public soient au courant des dernières fonctionnalités offertes. Pas moins de **1400** fonctionnaires se sont inscrits à cette formation. **151** personnes ont déjà réussi Connectoo !

# Budget et comptabilité

## Budget

### Transparence budgétaire

En 2022, le SPF BOSA a fait un nouveau pas vers une plus grande transparence budgétaire et a lancé [une plateforme](#) qui permet d'accéder facilement aux budgets des dépenses de diverses organisations fédérales.

### Contrôle administratif et budgétaire

Le SPF BOSA fournit des conseils stratégiques à la secrétaire d'Etat au 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.

2471 **dossiers traités**, dont 1956 dossiers budgétaires et 515 dossiers médicaux.

- 2019: 2.626
- 2020: 2.567
- 2021: 2.818
- 2022: 2.417

### Spending reviews

Les spending reviews sont un outil pour analyser l'efficacité des politiques, mieux aligner les dépenses sur les priorités du gouvernement et mieux contrôler le niveau des dépenses totales. Un groupe de travail de fonctionnaires (parfois complété par des experts externes) analyse les dépenses publiques existantes et propose des options politiques alternatives.

En 2022, ces spending reviews ont été réalisées :

- [Le passif nucléaire](#)
- [BELSPO et FEDWAN](#)

# Comptabilité

## FEDCOM: plateforme pour la comptabilité publique fédérale

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

L'application intègre un système comptable en trois parties : générale, budgétaire et analytique. En 2022, **28.452 fournisseurs** et **29.503 clients** ont été ajoutés.

**3836** utilisateurs de la plateforme dans **20** organisations fédérales. En 2022, l'application compte au total **463.890 fournisseurs actifs** et **325.154 clients**.

## e-facturation

**La plateforme Mercurius** supporte la facturation électronique. La plateforme reçoit les factures adressées aux autorités publiques belges et les met à disposition de leurs destinataires.

En **2022** la plateforme Mercurius a traité **1.432.097 factures électroniques**, soit **une augmentation de 59,4%** par rapport à 2021.

La plateforme Mercurius est utilisée par plus de **2481 instances publiques** et les factures électroniques qui y transitent proviennent de **43.007 fournisseurs**.

## Délai de paiement des factures

En 2022, les services publics fédéraux ont payé leurs factures en moyenne après **22 jours**. Cette augmentation est due au développement important du nombre de factures traitées dans le système de facturation numérique de l'administration.

- 2019: 24
- 2020: 20
- 2021: 16
- 2022: 22

# Marchés publics

## e-Procurement, portail pour les marchés publics

**19.857 marchés** via e-Procurement, dont 96,6% avec des documents électroniques.

- 2019: 15.806
- 2020: 18.751
- 2021: 19.980
- **2022: 19.857**

Le portail [e-Procurement](#) permet aux organisations publiques fédérales, régionales ou locales de gérer et de suivre 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 publiques fédérales

### Concertation des achats fédéraux

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.

Les membres de la Concertation Stratégique des Achats Fédéraux (CSFA) ont proposé **13** contrats communs en 2021. Les participants à la CSFA ont soumis **15** propositions au secrétariat.

**16** contrats communs ont été attribués.

## La central de marchés pour les service fédéraux (FORCMS)

FORCMS a conclu **27 nouveaux contrats-cadres** dans ces domaines :

- assurance omnium pour les véhicules personnels
- achat ou location et maintenance de machine de bureau
- livraison de mobiliers
- livraison de gasoil de chauffage, diesel et essence en vrac
- livraison de cartes à puce pour le prélèvement aux pompes et chargement à des bornes électriques

## Soutien aux marchés publics

**3.500** conseils juridiques à des organisations publiques fédérales et **37** formations pour plus de **460** participants.

# Soutien stratégique

## Maîtrise de l'organisation

De nouveaux arrêtés décrivent et définissent les **15 domaines de gestion**, leurs **schémas d'évaluation** respectifs et leurs **niveaux de maturité** en termes de gestion de l'organisation.

Les organisations peuvent mesurer leur niveau de maturité dans ces différents domaines pour parvenir à **une auto-évaluation** de leur niveau de maturité global. Les domaines et leurs grilles d'évaluation respectives servent de base à la première partie du **rapport annuel** au **Comité d'audit** de l'administration fédérale (CAAF). Ils peuvent également servir de base à d'autres audits.

## Suivi des crédits du personnel

La **plateforme d'information SEPP**, développée pour faciliter l'élaboration des plans de personnel et pour améliorer et harmoniser le suivi des coûts de personnel, a suivi **55 enveloppes de personnel** (15 organisations fédérales) en 2022, ce qui représente un effectif de 54.000 ETP et a suivi un crédit de personnel de € 3,8 milliards. Le crédit personnel qui a été effectivement dépensé:

- 2019: € 3.274.089.536
- 2020: € 3.313.560.976
- 2021: € 3.382.208.775
- 2022: € 3.684.187.411

## Valeurs fédérales et cadre déontologique

Cinq valeurs fédérales, ainsi que [le nouveau cadre déontologique](#), constituent la base éthique pour tous les collaborateurs de l'administration fédérale. Les valeurs fédérales complètent les valeurs spécifiques de chaque organisation.

Les cinq valeurs fédérales sont :

- Intérêt général
- Responsabilité sociale
- Respect
- Confiance
- Professionnalisme

**7 projets d'accompagnement** ont été lancés pour l'intégration des valeurs fédérales au sein des organisations clientes.

# Colophon

## Contact

SPF Stratégie et Appui

Boulevard Simon Bolivar 30, bte 1  
1000 Bruxelles

[www.bosa.belgium.be](http://www.bosa.belgium.be)

[info@bosa.fgov.be](mailto:info@bosa.fgov.be)

+32 (0)2 740 74 74

## Rédaction finale et mise en page

Equipe Communication du SPF Stratégie et Appui

## Editeur responsable

Nico Waeyaert

Président

SPF Stratégie et Appui

## Edition

Mars 2023 - Dépot légal: D/2023/7737/