



FOD Beleid & Ondersteuning

SPF Stratégie & Appui



2021

Stratégie et Appui
en chiffres



Soutien solide dans nos domaines clés

2021 a été une année pleine de défis pour le SPF BOSA. Malgré la crise persistante du coronavirus, nos clients ont pu continuer à compter sur un soutien solide dans nos domaines clés : travailler dans la fonction publique, administration numérique, budget et comptabilité, marchés publics et soutien stratégique.

L'année 2021 est l'année du lancement de la campagne travaillerpour.be, qui met en avant les nombreux atouts de l'administration fédérale en tant qu'**employeur attractif**. Grâce à une réglementation adaptée, nous veillons à ce que les nouveaux collaborateurs puissent commencer à travailler plus rapidement et qu'ils puissent compter sur un traitement rapide de leur dossier de personnel. En effet, de plus en plus de clients confient leur administration du personnel à notre SPF.

Notre soutien en matière de **facturation électronique** a également le vent en poupe et contribue à une diminution constante du délai de paiement des

factures des services publics fédéraux. Nous avons renforcé le contrôle et la transparence de ces délais de paiement et avons également travaillé sur un **budget clairement expliqué**.

Nous sommes dans le cockpit de la **numérisation** au sein de l'administration : en témoignent les près de 250 millions d'authentifications sécurisées (notamment via itsme et eID) dans les applications publiques en 2021. Nous jouons également le rôle de pionnier en matière d'inclusion numérique par le biais de la création d'un centre d'expertise pour le design inclusif.

Enfin, nos clients ont pu compter sur un **soutien stratégique** solide et sur une série de nouveaux **contrats-cadres** qui ont facilité le maintien des niveaux de service, même en cette période difficile de coronavirus.

Pour nous, membres du comité de direction, 2021 a été l'année où, en tant qu'équipe solide, nous avons pris la direction de ce service public aux multiples facettes. Avec les collaborateurs du SPF BOSA, nous voulons donner à nos clients, partenaires et décideurs politiques le meilleur soutien dans nos domaines clés.

Et le soutien commence par une bonne information. Ce rapport annuel en est la parfaite illustration. Vous y découvrirez un certain nombre de chiffres et de réalisations marquants dans nos domaines clés pour 2021. À titre d'inspiration et parce que nous sommes fiers de ce que nous faisons jour après jour.

Nous vous souhaitons bonne lecture,

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

Le comité de direction du SPF BOSA



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

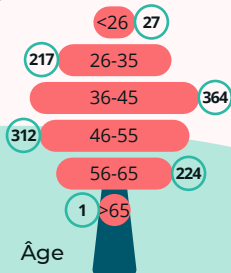
Le comité de direction du SPF BOSA

SPF BOSA en chiffres

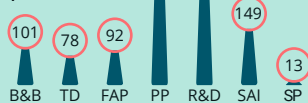
€157.783.000
budget de
fonctionnement

468 hommes
677 femmes

Personnel



Répartition par DG



1.145
collaborateurs

156
nouveaux
employés

Absentéisme

3.6%
SPF BOSA

5.9%
moyenne
fédérale

Télétravail Formation

98.6%
des collaborateurs
travaillent à domicile

2764.5
jours de formation au
total suivis par les
collaborateurs de BOSA

Communication

Contactcenter

Nombre de questions posées par e-mail et par téléphone



Médias sociaux

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

+1.545 followers sur LinkedIn; pour atteindre un total de **3.382**

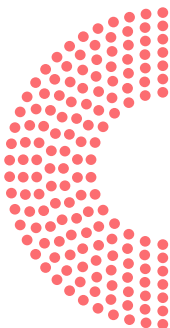
+264 followers sur Twitter; portant le total à **848**

Plaintes

1.578 plaintes en 2021 dont 105 recevables.



Questions parlementaires



253 questions en 2021

133 questions orales

120 questions écrites

Bibliothèque BOSA

Dans le [catalogue](#) :

- **+ - 13.000** livres
- **+ - 64.000** articles
- **280** e-books
- **150** abonnements (papier + en ligne)



En 2021:

4.748 utilisateurs

440 prêts

1.158 nouvelles acquisitions

SPF BOSA : Stratégie & Appui



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



Les **valeurs** sur lesquelles reposent notre organisation sont :



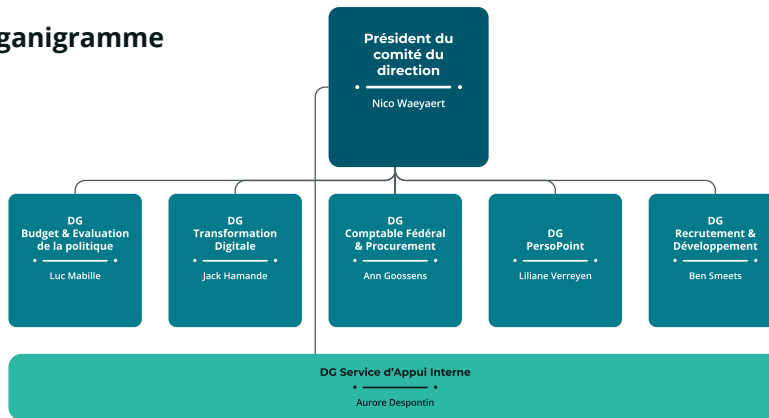
- la collaboration
- l'orientation client
- le respect
- la responsabilité



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



Organigramme

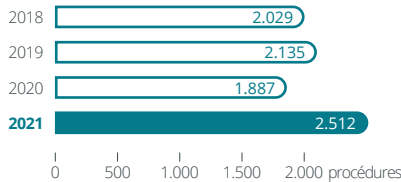


Travailler dans la fonction publique

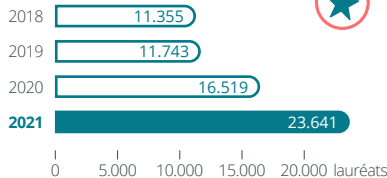
Attirer et sélectionner les talents



Nombre de procédures de sélection effectuées



Nombre de lauréats

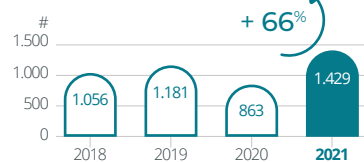


Développer les connaissances et les compétences

Apprentissage classique et webinaires

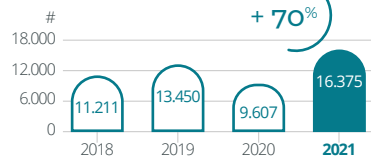


Nombre de sessions de formation



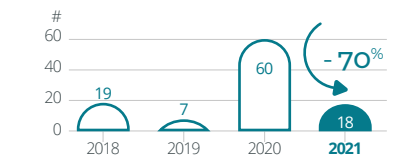
L'offre de formations en présentiel était **plus diverse** que les années précédentes : **318 formations différentes** en 2021 contre 276 en 2020 et 307 en 2019.

Nombre d'inscriptions

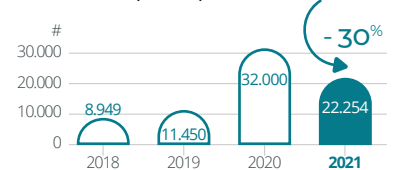


Apprentissage en ligne

Nombre de solutions d'apprentissage créées en ligne



Nombre de participations



En 2021, le nombre de participations a doublé par rapport à 2019 mais il y a eu 30% de participations en moins qu'en 2020 (année lors de laquelle il y a eu une très forte augmentation).



Travailler dans la fonction publique

Accompagner et mobiliser les talents

174 séances d'accompagnement de carrière

161 coachings individuels, dont environ 60 concernaient le stress et le burn-out

86 séances de coaching en groupe



Épreuves de sélection et solutions d'apprentissage digitales

Les efforts se sont poursuivis pour adapter les screening et les formations aux circonstances : par exemple, **12.081 entretiens** ont été organisés en ligne. En outre, **95 %** des formations ont été proposées entièrement sous forme de **webinaires**, et **251 solutions d'apprentissage** sont désormais disponibles sur l'eCampus.



Outil de carrière interactif

Le centre de carrière a développé un outil interactif pour aider les fonctionnaires à s'orienter parmi les nombreuses possibilités de carrière que l'administration fédérale a à offrir. Grâce à l'outil « **Parcours de carrière** », les (futurs) fonctionnaires fédéraux peuvent facilement découvrir leurs nombreuses possibilités.



Bien-être au travail

12 organisations nouvellement affiliées au Service interne commun pour la prévention et la protection au travail (**Empreva**)

23.695 consultations médicales dont **11.707 consultations pour des vaccinations**, entre autres dans le cadre de la campagne nationale de vaccination contre le COVID-19



Doublment des dossiers du personnel **x2**

PersoPoint a accueilli **10 nouvelles organisations** et gère **39.285 dossiers de personnel**. **10.195** sont payés par le nouveau moteur de paie PersoPay.

PersoPoint 2.0

Une nouvelle étude de cas **PersoPoint 2.0** a été réalisée et jette les bases d'une plus grande automatisation de bout en bout dans le domaine des RH et de l'amélioration des services de PersoPoint.

87 visites d'organisations

521 activités de prévention dans le cadre d'analyses de risques

9 organisations fédérales où une analyse des risques psychosociaux a été effectuée

64 interventions sur l'aspect psychosocial



Administration numérique

Intégrateur de services fédéraux

943,5 millions de messages ont été échangés sur les plateformes de l'intégrateur de services fédéraux de manière uniforme, sécurisée et fluide, contre 442,2 millions en 2020, soit une **augmentation de 113.4%**.

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 2021, l'intégrateur de services fédéraux a mis à la disposition de ses partenaires **un catalogue de 400 services différents** à cette fin. **200 services publics** l'ont utilisé **via 500 applications**.

Federal Authentication Service (FAS)

Le Federal Authentication Service (FAS) permet aux citoyens de s'authentifier et d'accéder ainsi à des applications gouvernementales en ligne sécurisées.

Le FAS a traité près de **250 millions d'authentifications** contre seulement 134 millions en 2021, soit **une croissance de 85%**. **44,93%** de toutes les authentifications ont été faites via **itsme®**, l'**eID** a un part de **26%**.



Digital Open

Le réseau Digital Open a organisé **6 Master Classes** sur l'**human centered design**, avec des sessions sur la manière d'aborder un brainstorming inclusif, l'élaboration d'un roadmap, etc. **270 collaborateurs** se sont inscrits, et **56 projets fédéraux** utilisent cette approche centrée sur l'humain.

Pour en savoir plus, consultez le **rapport d'activité 2021** du réseau Digital Open.

eBox



À la fin de l'année 2021, eBox comptait **3,28 millions d'activations**, soit plus du **double** qu'en 2020. My eBox, le portail de l'administration fédérale, a été utilisé dans plus de la moitié des cas pour consulter des messages. Mon Profil Citoyen du Gouvernement flamand et Doccle représentent chacun 22%.

Le **nombre d'organisations** qui envoient des documents via eBox a également fortement augmenté : de 96 organisations en 2020 à **278** en janvier 2022. Toutes ces organisations ont envoyé ensemble plus de **74 millions de messages**, soit presque le double par rapport à 2020.

Budget & comptabilité

Transparence budgétaire

En 2021, le SPF BOSA a fait un premier pas vers une plus grande transparence budgétaire.



La communication vers le grand public a fait l'objet d'une mise à jour approfondie et l'exercice budgétaire 2022 a été publié dans **un format visuel clair**.

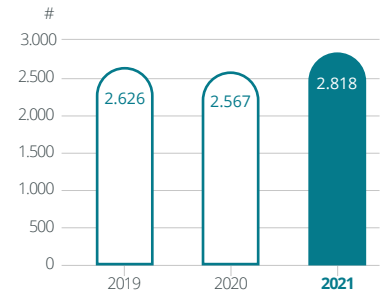


Contrôle administratif et budgétaire

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

2.818 dossiers traités, dont **2.206 dossiers budgétaires** et **612 dossiers médicaux**.

Nombre de dossiers traités



Recovery and Resilience Facility (RRF)



Dans le cadre du « **Plan de relance et de résilience** » de l'Union européenne après la crise du COVID (RRF), le SPF BOSA soutient le gouvernement et les ministres compétents dans le suivi et le rapportage des projets RRF.

À cette fin, nous construisons un **nouvel outil de rapportage RRF**.

Budget & comptabilité

FEDCOM : plateforme pour la comptabilité publique fédérale

3.958 utilisateurs de FEDCOM dans **26 organisations fédérales**.

En 2021, l'application compte au total **456.300 fournisseurs actifs** et **328.465 clients**.

FEDCOM est utilisé 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 2021, **25.430 fournisseurs** et **26.265 clients** ont été ajoutés.

E-facturation

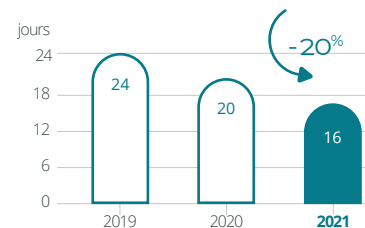
La **plateforme Mercurius** supporte la facturation électronique. La plateforme reçoit les factures adressées aux autorités publiques belges et les met à disposition de leurs destinataires.

En **2021** la plateforme Mercurius a traité **1,03 million de factures électroniques**, soit **une augmentation de 78%** par rapport à 2020.

La plateforme Mercurius est utilisée par plus de **2.370 instances publiques** et les factures électroniques qui y transitent proviennent de **36.000 fournisseurs**.

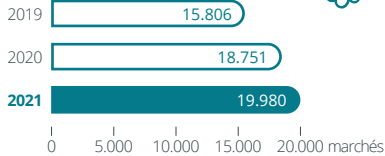
Délai de paiement des factures

L'**utilisation croissante** de la **facturation électronique** permet également à l'administration fédérale de **payer** ses fournisseurs toujours **plus rapidement**. Les services publics fédéraux ont payé leurs factures en moyenne après **16 jours**.



Marchés publics

e-procurement



19.980 marchés via e-Procurement dont **96,7%** avec des documents électroniques.



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** ont proposé **14 contrats communs** en 2021. Les **participants** à la CSFA ont soumis **27 propositions** au secrétariat. **19 contrats communs** ont été attribués.



La centrale de marchés pour les services fédéraux (FORCMS)

FORCMS a conclu **35 nouveaux contrats-cadres** dans ces domaines :

- Fournitures informatiques
- Achat, location, entretien d'appareils multifonctions et d'imprimantes et services connexes
- Matériels et produits de protection COVID19
- Livraison de fournitures de bureau dont une partie avec labels durables



Soutien aux marchés publics



2.658 conseils juridiques à des organisations publiques fédérales



34 formations pour plus de **500** participants

Soutien stratégique

Les plans stratégiques et opérationnels



Après une évaluation approfondie de l'approche autour de la première génération de contrats d'administration

et des concertations avec le collège des présidents, un [nouveau cadre réglementaire](#) a été élaboré. Celui-ci introduit les plans stratégiques et opérationnels au sein des organisations fédérales.

Les plans stratégiques et opérationnels remplacent les contrats d'administration et visent à améliorer le partenariat entre les autorités politiques et les administrations.



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 [54 organisations fédérales](#) en 2021, ce qui représente un effectif de **54.263 ETP** et a suivi un [crédit de personnel](#) de **€ 3,485 milliards**.

Le crédit personnel qui a été effectivement dépensé :



Gov Buys Innovation

Le plateforme [Government Buys Innovation](#) veut promouvoir l'innovation au sein des services publics. Vous y trouverez des défis pour appliquer des solutions innovantes avant qu'elles ne soient développées à plus grande échelle. Les entreprises peuvent proposer leurs propres innovations si elles pensent pouvoir résoudre un problème.

3 expériences passées et **5 défis lancés** :

Des expériences : [PersoPoint](#) et [Autorité de protection des données](#)

Consultation de marché : [Challenge HR Tools](#), [Musée des sciences naturelles](#) et [BOSA Future proof skills](#). Cette dernière étude de marché est devenue un projet pilote en 2022.



BOSA a remporté la **médaille d'argent** dans la catégorie Innovation aux **prix EPSA** avec Gov Buys Innovation.

Colophon

Contact

SPF Stratégie et Appui
Boulevard Simon Bolivar 30, bte 1
1000 Bruxelles
www.bosa.belgium.be
info@bosa.fgov.be
+32 (0)2 740 74 74

Rédaction finale et mise en page

Equipe Communication du
SPF Stratégie et Appui

Images :

- 01 : Aurélien Romain
- 03 : SPF BOSA
- 14 : Frank Toussaint

Éditeur responsable

Nico Waeyaert
Président
SPF Stratégie et Appui

Édition

Avril 2022
Dépôt légal : D/2022/7737/1

