



vers le sommet



.be

rapport '09

ANNUEL


Office National des Vacances Annuelles



Sommaire



Le Contrat d'Administration	6
Le Service Personnel & Organisation	8
Les résultats de l'enquête du personnel	11
RIO : le nouveau website interne	12
Javarisk : la gestion des risques	13
Uruk : la force probante	14
Le projet Ambi se poursuit	15
Le Régime	16
Les Finances	16
Le management des plaintes : une première évaluation	18
Les résultats de l'enquête de satisfaction	19
Le Service Etude	19
La liquidation	20
La gestion du temps et de la carrière	23
L'ONVA encourage la créativité	24
Nos priorités pour 2010	25



Introduction

L'année 2009 fut l'année de transition vers de nouveaux projets d'évolution de grande envergure. Notre dernier rapport annuel énumérait les priorités à réaliser pour l'année 2009. Il est donc logique de les retrouver tout le long de ce rapport d'activités et d'effectuer un bilan sur les priorités 2009.

Le Contrat d'Administration

En 2009, un avenant a permis de prolonger d'un an les Contrats d'Administration 2006-2008 de toutes les IPSS. Après une première évaluation semestrielle, une seconde a été effectuée après un an de manière identique.

En 2009, tous les fonctionnaires dirigeants et le Comité de gestion se sont réunis pour élaborer ensemble des objectifs de production et des projets cohérents pour le Contrat d'Administration 2010-2012.

Analyse de risques

L'analyse de risques entamée en 2008 a été suivie de près. En 2009, la deuxième phase qui doit aboutir à un instrument de gestion de risques a démarré. Une planification sur plusieurs années sera possible à partir de 2010 pour une implémentation

complète en 2012. A ce moment-là, la qualité de l'environnement du contrôle sera optimisée.

Ambi

Le projet AMBI était un projet éminent sur la liste des priorités 2009. Déjà débuté en 2008, Ambi est un projet informatique mais également de *Business Process Reengineering* (BPR). Depuis son lancement, les travaux ont considérablement évolué. Début 2010, la nouvelle application sera implémentée au sein de l'ONVA-Régime. Comme prévu dans le planning, l'analyse et le développement de l'ONVA-Caisse ont débuté en 2009. Le projet entier sera achevé en 2012.

Uruk

Dans la liste des priorités pour cette année, il a été annoncé qu'en 2009, les archives « papiers » disparaîtront grâce au système de scannage qui permet de sauvegarder électroniquement les données. Ceci n'a malheureusement pas pu être fait. La condition était que la version électronique des dossiers reçoive une sorte de « label » leur permettant d'avoir la même valeur juridique que la version papier. Ce dossier,

plus complexe que prévu, n'a pu être introduit auprès de l'administration fin 2009.

HRM

En 2009, une nouvelle gestion des Ressources Humaines a été mise en place. L'équipe a été renforcée par deux spécialistes en RH et en Communication. Ensemble, avec le responsable de la formation, ils forment le fer de lance d'une nouvelle gestion du personnel.

Durant l'année, le 1^{er} cycle des cercles de développement a été lancé. S'agissant d'une première, l'ONVA peut en apprendre énormément de cette phase de lancement. Ils deviendront un instrument effectif à partir de 2010.

Fin 2008, nous avons reçu le feu vert pour le plan du personnel 2007. Il fallait encore attendre plusieurs mois pour la commission linguistique. Le recrutement n'a pas toujours été évident. Ceci est dû aux procédures qui sont souvent complexes et les réserves du Selor n'étant pas toujours constituées à temps. L'ONVA a dû faire de son mieux pour parvenir à appliquer son plan.



Notre plan de formation de l'ONVA n'est pas encore développé entièrement, mais quelques étapes importantes vont permettre de le finaliser à court terme. Toutefois, une formation a été organisée pour les cadres moyens – chefs de service et coordinateurs – afin de devenir de vrais coaches pour nos collaborateurs.

Statut ouvrier/employé

Ce qui ressortira à l'issue de la discussion sur le statut ouvriers/employés, aura un impact majeur pour l'organisation de l'ONVA. La difficulté est que, sans anticiper le résultat et même sans pouvoir participer au processus des négociations, l'organisme doit malgré tout se préparer aux conséquences. En 2008, l'ONVA a rédigé un document soutenant cette discussion qui a été actualisée et affinée durant l'année.

La gestion du temps

L'installation d'une base de données neutre sur l'entièreté de la carrière a fait l'objet d'une réflexion profonde et a été discutée avec l'ONSS. La participation de l'ONVA a bien sûr une importance capitale dans le développement de ce concept.

Directives européennes

Les ouvriers doivent pouvoir faire valoir leur droit à 4 semaines de vacances. Ce qui n'est pas le cas pour un certain nombre d'ouvriers qui, durant l'année précédente, n'ont pas travaillé ou ont travaillé dans la fonction publique. Le dossier géré par l'ONVA et qui ne concerne que les ouvriers, est traité par le Conseil National du Travail. Il n'y a pas eu d'évolution en 2009.

Service Etudes

L'ONVA se proposait de constituer, en 2009, une base de données fiable reprenant les données des vacances annuelles. Ceci n'a pu aboutir. De même, l'enquête sociologique qui était prévue n'a toujours pas pu être réalisée. En effet, les frais y afférents étant trop élevés, il a été décidé de la reprendre dans le cadre du nouveau Contrat d'Administration.

Liquidation 2009

La liquidation 2009 était la dernière priorité sur la liste. Ce qui ne signifie pas qu'elle était moins importante, bien au contraire. La liquidation s'est, de

nouveau, déroulée de façon impeccable aussi bien pour l'ONVA-Caisse que pour les caisses spéciales de vacances.

En conclusion

Seules deux des priorités 2009 n'ont pu être réalisées : la mise en place d'une base de données pour des raisons financières et l'enquête sociologique due à un manque d'effectifs en personnel.

Le dossier Uruk, sur lequel nous nous sommes beaucoup penchés, sera terminé d'ici le premier semestre 2010. Les recrutements n'ont pas pu se faire comme prévu, dus principalement à des raisons externes. Ceci rentrera également dans l'ordre en 2010. Le plan de formation n'est pour l'instant pas encore réalisé mais les contours sont déjà clairement visibles. Le report ne signifie certainement pas son abandon.

Le rapport actuel reprend évidemment ses éléments. Vous découvrirez ainsi les projets pour lesquels l'ONVA s'est engagé durant cette année 2009.

Luc Vanneste
Administrateur général

André Gaspard
Administrateur général adjoint

Le Contrat d'Administration

2009, L'ANNÉE DE TRANSITION VERS UN NOUVEAU CONTRAT

L'année 2009 fut l'année de transition pour toutes les institutions publiques de la sécurité sociale. Le Contrat d'Administration 2006-2008 a ainsi été prolongé par un avenant. Les objectifs non réalisés l'année passée ont été actualisés.

L'année 2009 est également l'année de réalisation du Contrat d'Administration

2010-2012 qui est construit autour de la nouvelle vision stratégique de la mission de l'organisme. Cette vision se décline autour de trois axes :

- travailler de manière moins onéreuse et plus flexible qu'aujourd'hui
- jouer un rôle au niveau des vacances annuelles des employés
- exercer un plus grand nombre de missions.

LES SEPT OBJECTIFS STRATÉGIQUES

1. Payer le montant exact des pécules de vacances et dans les temps

7. S'inscrire dans une politique de développement durable

2. Optimiser la qualité

6. Optimiser la gestion des ressources humaines

3. Elargir le champ d'action

5. Optimiser l'informatique

4. Elargir les compétences

1. Payer le montant exact des pécules de vacances et dans les temps est notre mission principale. Cette dernière est détaillée en 14 objectifs de production, eux-mêmes traduits en **objectifs opérationnels**. Ceux-ci résultent de larges discussions entre le management et les différents services lesquelles ont permis de définir des projets d'amélioration et de déterminer également des objectifs stratégiques.
2. Cinq projets ont été déterminés afin **d'optimiser la qualité** de l'organisme : la gestion des coûts, le balanced scorecard, l'analyse des risques, l'investissement sur la communication interne et externe et le nouveau plan comptable.
3. L'ONVA joue un rôle important dans le réseau primaire de la sécurité sociale. Le **champ d'action** peut encore être **élargi** grâce à l'informatique. Ainsi, le service « Régime » renforcera sa fonction de plaque tournante dans le domaine des vacances annuelles.

4. Le statut unique ouvriers/employés, les questions sur la réglementation des vacances annuelles au niveau européen ainsi que le projet Athéna (une base de données relative à la gestion des carrières) sont autant d'opportunités pour diversifier nos missions et ainsi **élargir nos compétences**. L'ONVA a déjà réalisé des enquêtes dans le passé aussi bien auprès des clients, que des caisses spéciales ou bien encore, auprès de son personnel. Elles seront renouvelées régulièrement. Une enquête scientifique de grande envergure sur le comportement des travailleurs en matière de vacances annuelles sera réalisée.
5. Par la nouvelle application du système informatique, les interventions manuelles dans les paiements des pécules seront réduites au maximum. Les missions seront exécutées avec un maximum de souplesse. Des projets **d'optimisation de l'informatique** ont été déterminés tels que la gestion des documents, la gestion du savoir ou bien encore une nouvelle application (Ambi).
6. Tous les collaborateurs de l'ONVA doivent être mus dans leur travail par les mêmes valeurs. L'ONVA évolue vers une **politique moderne de gestion des ressources humaines** articulée autour des mots clés : la confiance, le travail, l'orientation vers des résultats, la polyvalence, le plan de formation et une communication claire. C'est pourquoi la gestion du personnel prend une place importante dans le contrat notamment par le biais de divers projets tels que la gestion et le transfert des connaissances, le télétravail, etc.
7. L'évolution de notre environnement est essentielle non seulement pour l'organisme mais également pour la planète. L'ONVA s'inscrit dans une politique de **développement durable** avec des projets sur l'écologie et l'économie d'énergie.



Le Service Personnel & Organisation

HRM

En 2009, le service des Ressources Humaines a démarré plusieurs projets.

UN NOUVEAU RÈGLEMENT DE TRAVAIL

Un nouveau règlement de travail a été mis en application en début d'année. Le règlement sur les vacances et la récupération des heures prestées a été fortement assoupli et simplifié. Ceci a permis de donner plus de possibilités et de responsabilités aux chefs de services afin d'assurer de façon optimale le bon fonctionnement de leurs services.

LA CONSULTATION DES HEURES

Une adaptation du système de contrôle d'accès et d'enregistrement du temps a été faite pour permettre à chaque membre du personnel de consulter sa propre situation sur le site intranet. Dans une prochaine étape, le chef de service pourra également visualiser la situation de ses collaborateurs. De cette manière, il pourra gérer au mieux son service.

LE TÉLÉTRAVAIL

Les évolutions technologiques récentes permettent désormais de nouvelles méthodes de travail. Durant l'année 2009, quelques collaborateurs ont pu tester le télétravail. Le retour d'expérience et les remarques de ce groupe-pilote ainsi que de leurs chefs hiérarchiques ont permis de corriger et d'améliorer certains points sur la mise en place d'un tel projet. En 2010, le nombre d'utilisateurs sera élargi.

LE PLAN DU PERSONNEL 2010

Le Comité de Gestion a approuvé le plan du personnel 2010 ainsi que son plan d'action. Afin de réaliser les objectifs liés au Contrat d'Administration, un recrutement de deux attachés et de deux assistants administratifs est prévu dans une première phase de transition.

Certains collaborateurs ont réussi les examens de sélection d'accession au niveau B. Dans ce cadre, un nombre d'emplois est prévu et la description des fonctions a été adaptée. Grâce à cette promotion, une nouvelle structure plus claire peut être incluse dans les entités fonctionnelles. Le nombre de personnes de niveau D continue à être réduit.

LE KNOWLEDGE MANAGEMENT

Les lignes directrices pour les projets « knowledge management » et les « mesures de performances » ont été définies.

Concernant le « knowledge Management », certains éléments sont déjà disponibles. Mais compte tenu de la pyramide d'âge et des moyens limités en matière de recrutement, l'implémentation sera généralisée et structurée.

Pour ce qui concerne le projet de « mesure de performances », il se développe en parallèle avec la nouvelle application pour les services de production. Il sera, par ailleurs, appliqué dans tous les autres services. Le but étant de parvenir à une description exacte du besoin en personnel.

LE RECRUTEMENT EN 2009

Après la publication des cadres linguistiques de l'ONVA en janvier 2009, l'exécution du plan d'action 2008 a débuté. Ceci n'a pas été évident dû à un manque de candidats en réserve au sein du Selor. Toutefois, le recrutement statutaire de trois assistants administratifs (via le marché

interne) et d'un attaché a pu être réalisé. Pour les emplois restant vacants, des contractuels ont été engagés : 17 assistants administratifs et 3 attachés. La recherche dans les réserves de candidats disponibles s'est poursuivie. Pour quelques fonctions, une demande sera effectuée auprès du SELOR afin d'organiser une sélection de recrutement. Enfin, un expert technique – assistant social – a été sélectionné et commencera son stage début 2010.

CERCLES DE DÉVELOPPEMENT

2009 fut l'année du nouveau départ pour le processus des Cercles de développement. D'ici la fin janvier 2010 le premier cycle sera terminé. Ce dernier a démarré lentement mais a été accéléré suite à un nombre d'actions ciblées.

Dans un premier temps, une communication interne a été réalisée sur l'intranet (RIO) avec une présentation des principes des Cercles de Développement et des templates téléchargeables.

Dans un second temps, des sessions d'intervision ont permis de solutionner quelques problématiques grâce aux différents thèmes proposés et discutés par les évaluateurs. Par la suite, une analyse qualitative a été effectuée.

A partir de 2010, le cycle se déroulera dans des périodes fixées pour tout l'ONVA.



FORMATION EN 2009

L'accompagnement des participants aux examens d'accèsion s'est particulièrement concentré sur les niveaux D (en début d'année) et les niveaux C (en fin d'année). Les formations certifiées des niveaux C ont débuté et ont été suivies par une grande majorité de nos gestionnaires de dossiers. Les résultats sont encore en attente.

En parallèle, pour maintenir la prévention et la sécurité au sein de notre établissement, les secouristes et les pompiers volontaires de l'ONVA ont suivi des formations complémentaires à la Croix Rouge et chez A-First.

Suite à une enquête de satisfaction réa-

lisée auprès de la clientèle, il a été constaté que certains points pouvaient être améliorés, tel que l'accueil téléphonique. C'est pourquoi, l'ONVA a organisé une formation auprès des membres du personnel répondant régulièrement aux clients par téléphone. Cette formation avait pour but d'augmenter le service rendu à nos clients mais également d'apprendre à gérer le stress qui peut en découler. Près de 180 personnes ont ainsi bénéficié de cette formation.

L'organisation du travail ainsi que le rôle de nos dirigeants évoluent. Ainsi, un « trajet de formation » de coaching des chefs fonctionnels a été organisé pour leur permettre d'accompagner au mieux leurs collaborateurs dans leur fonction et d'avoir un rôle de « super-expert ».





Les résultats de l'enquête du personnel

Une enquête interne a été réalisée afin de mieux connaître son personnel ainsi que sa vision sur l'ONVA et sa place dans l'organisme. Les résultats montrent que **87% des collaborateurs sont généralement satisfaits** de travailler à l'ONVA et que 83% aimeraient y faire toute leur carrière professionnelle.

Il existe une **bonne entente entre les agents** pour la majorité d'entre eux : la communication, le soutien et l'entraide se ressentent entre collègues de même service. Cependant, les échanges et la connaissance avec d'autres services sont moindres. Ces résultats ont permis de prendre des initiatives pour améliorer la communication, la connaissance et la coopération entre les différents services.

D'autres résultats ont permis de prendre conscience de la mise en place d'un programme de coaching pour les chefs fonctionnels. Ceci va leur permettre de

prendre plus en considération leurs collaborateurs.

Plus de **80% du personnel estiment leur travail intéressant**. 60% aimeraient davantage de responsabilité dans leur travail mais le personnel, en général, ne souhaite pas diriger une équipe. **87 % des agents ont pu suivre une formation**, mais près de la moitié d'entre eux estime que les possibilités de formation sont encore trop limitées et que les informations sur celle-ci ne circulent pas assez dans l'établissement.

Bien que 74% des agents estiment que la gestion de l'ONVA est positive, 47% souhaitent tout de même quelques changements.

Cette enquête interne a permis de déterminer quelques points clés d'amélioration à prendre en compte durant l'année tels que la communication, la formation, le coaching, la confiance, l'appréciation et la polyvalence.

BIEN QUE 74% DES AGENTS ESTIMENT QUE LA GESTION DE L'ONVA EST POSITIVE, 47% SOUHAITENT TOUT DE MÊME QUELQUES CHANGEMENTS.

RIO : le nouveau website interne

C'est en janvier 2009 que le nouveau site intranet de l'ONVA a été lancé. Nouveau site, nouvelle fonctionnalité, RIO devient la référence pour le personnel en tant que source d'information.

Depuis son arrivée, le site intranet n'a cessé d'évoluer pour permettre à tout un chacun d'accéder à des informations diversifiées telles que les archives des Moniteurs, les notes au personnel, le Contrat d'Administration, des informations sur l'organisation....

C'est également l'outil indispensable pour développer les connaissances et les rencontres entre les différents services. Ainsi, une présentation des nouveaux arrivants, un reportage sur la journée dans un service, des interviews, des petites annonces de ventes ou de recherches d'objets,... agrémentent le site et encouragent les contacts entre les collaborateurs.

De nouvelles rubriques sont venues se rajouter au fil du temps, comme la « Culture » avec une exposition virtuelle des créations du personnel (poésies, pho-

tos, arts...), ou bien encore « Le bien-être et santé » avec un coach santé.

Des liens utiles permettent au personnel d'avoir accès à n'importe quel instant aux informations liées aux institutions de la sécurité sociale, aux transports (SNCB, Stib, Lijn, Tec, etc.), à la fonction publique (Fedra, FedWeb, etc.),...

Le but est avant tout de transmettre régulièrement des informations de manière efficace afin de répondre aux attentes du personnel, de créer une satisfaction et une adhésion aux différentes actions de l'organisme. Le nouveau site RIO a tout juste un an mais nous lui promettons déjà un bel avenir.

NOUVEAU SITE, NOUVELLE FONCTIONNALITÉ



Javarisk : la gestion des risques

Le projet de gestion des risques, commencé en 2008, s'est poursuivi avec la collaboration du S.P.F. Budget et Contrôle de la gestion. L'objectif est de développer et de mettre en œuvre une méthodologie de gestion des risques via un processus continu au niveau stratégique, opérationnel ainsi que de la gestion des projets. Le projet de Javarisk

permettra de renforcer le niveau de maîtrise de l'organisation.

Une première phase d'analyse de la situation a été implémentée dans l'année. Elle va permettre à l'ONVA d'agir sur son environnement de contrôle en mettant en évidence les besoins d'amélioration de l'organisation.

Une deuxième phase d'analyse des risques va permettre d'identifier les risques et de les analyser afin de les maîtriser. A l'heure actuelle, le service des Ressources Humaines a été choisi pour être le groupe pilote. Une fois le projet testé et réalisé au sein du service, la méthodologie sera implémentée dans les autres services de l'ONVA.



Uruk : la force probante

« Uruk » est une application qui a pour objectif de scanner, gérer et archiver tous les documents et dossiers papier concernant la gestion des créanciers. La conservation des archives sur papier occupe une place importante. L'ONVA a établi un dossier complet et exhaustif en vue de l'obtention de la « force probante » pour cette application.

Le dossier a été soumis pour approbation au Ministre et au Comité de surveillance de la Banque-carrefour de la sécurité sociale.



UN IMPORTANT PROJET DE BUSINESS PROCESS RE-ENGINEERING POUR REDÉVELOPPER ET MODERNISER LES APPLICATIONS INFORMATIQUES

Le projet Ambi se poursuit

Un important projet de Business Process Re-engineering figure dans le Contrat d'Administration de l'ONVA. Il s'agit d'un redéveloppement et d'une modernisation des applications informatiques automatisant la nouvelle gestion administrative. Ce projet se subdivise en deux projets informatiques baptisés « Ambi-Régime » (pour l'activité du Régime des vacances annuelles) et « Ambi-Caisse » (pour l'activité Caisse des vacances annuelles).

AMBI-RÉGIME

Le projet « Ambi-Régime » s'est poursuivi. Toutes les caisses de Vacances, y compris l'ONVA, ont adapté leurs logiciels de gestion afin de communiquer au moyen des nouvelles technologies (web Services et messages au format XML). Un nouveau back-end (un système de gestion de base de données) a été développé pour l'application COVA2 sur le portail de la sécurité sociale. Toutefois, ce changement n'aura aucun impact sur l'assuré social.

Suite à des tests d'utilisation et de communication avec les caisses et la BCSS,

la mise en production du logiciel « Ambi-Régime » version 1.0 aura lieu dès janvier 2010.

AMBI-CAISSE

Un prototype a été développé pour montrer la possibilité de créer et de répartir automatiquement des milliers de tâches entre agents en fonction d'un certain nombre de critères comme les compétences pour accomplir la tâche, l'orientation client, le degré d'urgence de la tâche, etc.

Ce pré-projet a également permis de présenter aux futurs utilisateurs un prototype de portail d'interface. Par la suite, le choix d'un logiciel open source pour la gestion des processus business (BPM) a pu être validé.

Le travail pour « Ambi-Caisse » se poursuivra avec le projet suivant : le travail par dossiers. Ceci introduira pour les agents une nouvelle façon de travailler et la possibilité de voir leurs données via une nouvelle application totalement neuve. Les informations restent à ce stade toujours stockées

dans le système existant qui continue provisoirement à détecter les anomalies dans les flux de données et à calculer les droits de l'assuré social.



Le Régime

L'ONVA-Régime constitue le point de répartition du réseau primaire de la sécurité sociale qui est composé de 11 caisses de vacances spéciales. Sa mission principale est de distribuer les cotisations et les données sociales aux caisses spéciales de vacances et à l'ONVA-Caisse.

En 2009, tous les calculs des pécules de vacances de l'ensemble des caisses de vacances ainsi que leurs paiements ont eu lieu suivant le planning prévu. L'ONVA-Caisse et les autres caisses de vacances ont versé un montant total de **4.526.588.844,67 €** brut à titre de pécule de vacances pour **1.706.731 travailleurs**.

Toutes les caisses de vacances établissent une attestation de vacances. Par la suite, l'ONVA-Régime rassemble toutes les données par travailleur et transmet les attestations de vacances globalisées à la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS) qui les met à la disposition des autres secteurs de la SS. A la date du 31/12/2009, l'ONVA avait transmis **1.746.360 attestations de vacances** pour l'année de vacances 2009. Depuis le mois de février, grâce au projet

E-government, les employeurs peuvent consulter la durée de vacances de leurs travailleurs (donnée provisoire aussi longtemps que toutes les déclarations ONSS ne sont pas rentrées et vérifiées). Depuis le mois de novembre, les nouveaux travailleurs ont la possibilité de communiquer un numéro de compte bancaire à leur caisse de vacances lors de leur première année de travail.

En vue d'assurer un meilleur fonctionnement des caisses de vacances, la législation a été modifiée par la loi du 30 décembre 2009 portant des dispositions diverses. Toute création, suppression d'une caisse spéciale de vacances afférente à une branche d'activité ou à une catégorie de travailleurs, ou encore modification d'une dénomination et/ou compétences de celle-ci, pourront être autorisées par un Arrêté Royal pris à la suite d'une convention collective de travail.

La caisse du secteur du papier a élargi ses compétences à l'ensemble du pays. Installée désormais à Bruxelles, la caisse a déjà modifié sa dénomination.

Les Finances

La crise financière qui s'est manifestée durant le dernier semestre 2008 n'a qu'un impact limité en 2009 pour l'ONVA et le Régime des vacances annuelles. Les placements pour une durée de 6 mois qui rapportaient 5,5% en début octobre n'ont plus qu'un rendement de 3% en début 2009. Cette diminution persiste. Fin 2009, le rendement sur des placements équivalents est aux environs de 1%. L'impact sur les résultats de l'ONVA en 2009 est estimé à une diminution de 20 millions d'euros.



De plus, les premiers signes d'affaiblissement de l'économie sont également perceptibles. L'impact financier négatif est aussi estimé à environ 20 millions d'euros.

L'impact réel de la crise sur les résultats du Régime des vacances annuelles sera plus présent en 2010. Durant cette période, les pécules de vacances seront payés pour les prestations fournies en 2009. De nombreux secteurs d'activités ont fait massivement appel au chômage

économique pour faire face à cette crise. Par conséquent, le Régime des vacances annuelles devra octroyer, pour ces jours, un pécule de vacances en tenant compte du financement limité de l'ONEM. Selon les estimations, l'impact pourrait s'élever à - 170 millions d'euros.

Toutefois, les réserves établies dans les années antérieures permettront de compenser les pertes, et ce pour une période limitée.





Le management des plaintes : une première évaluation

Le management des plaintes doit donner l'occasion à nos interlocuteurs de s'exprimer sur la qualité des services rendus. Ces remarques peuvent être transmises soit par courrier, par mail ou encore par un formulaire en ligne sur notre site internet.

Lancé en septembre 2008, et après une période de rodage, une première évaluation des données a été retranscrite dans un tableau pour le 1er semestre 2009. Le service a reçu durant cette période 33 plaintes, dont 10 « non-fondées ». Pour la plupart des cas, il s'agit de demandes d'informations poussées qui sont trans-

mises par le chemin de "plaintes" et qui seront transférées aux services concernés.

Parmi les 23 plaintes, d'autres sujets concernent le service rendu par téléphone ainsi que des inconvénients dans l'utilisation de l'application COVA2.

Le management des plaintes peut permettre à l'ONVA d'améliorer la qualité de ses services. Une formation a été organisée auprès de son personnel et quelques procédures ont été également corrigées ou rectifiées afin de renforcer la qualité de nos services.

Concernant l'application COVA2, plusieurs propositions ont été formulées et étudiées et sont en attente de réalisation. Quelques suggestions d'utilisateurs externes ont été retenues par le service et ont été mises en production.

Le management des plaintes va ainsi permettre de mesurer la qualité du service rendu et de contrôler la satisfaction de nos clients ponctuellement.



Gestion des plaintes au sujet de nos prestations?



Les résultats de l'enquête de satisfaction

Quelle est la vision des clients de l'ONVA vis-à-vis de son service rendu? Nous avons organisé cette année une enquête auprès de 2000 personnes, clients de l'ONVA et des caisses spéciales de vacances.

Près de **99% de la clientèle sont globalement satisfaits des services** rendus. Environ 95% des participants sont plutôt **satisfaits du délai de paiement**.

Bien que les résultats soient relativement bons, certains critères peuvent encore être améliorés tels que le délai d'attente,

la rapidité et la qualité des réponses par téléphone.

En moyenne, **94% des clients sont satisfaits de l'accueil au guichet et des réponses fournies par courrier et par courriel**.

La clientèle estime que les sites Internets sont forts complets, conviviaux et clairs mais manquent d'attractivité par sa présentation. Notre site actuel existe maintenant depuis plus de 10 ans. Un nouveau projet d'évolution du site est prévu dans le Contrat d'Administration 2010-2012.

Service Etude

OUVRIERS - EMPLOYÉS

Les différents débats sur les statuts des ouvriers et des employés sont attentivement suivis par l'organisme. Afin de faire face à toutes éventuelles évolutions, des alternatives sont étudiées et chiffrées ponctuellement.

DIRECTIVE EUROPÉENNE

Parmi les directives européennes, le point sur les droits des congés reste un élément important. Selon la Commission Européenne, la Belgique n'est pas encore en conformité avec cette directive. Les travailleurs bénéficient de quatre semaines de congés mais ils doivent aussi avoir la possibilité d'exercer ce droit. Ce qui n'est actuellement pas le cas pour certains travailleurs qui n'ont pu travailler l'année précédente ou pour ceux qui ont travaillé dans les administrations publiques.





La liquidation

La liquidation du pécule de vacances 2009 peut cette année encore être considérée comme réussie. Lors de la liquidation, l'ONVA-Caisse a octroyé **2.625.934.911,58 €** de pécule brut, soit **5,71 %** de plus que l'an passé.

- **1.204.343** comptes de vacances (= travailleurs) actifs ont été comptabilisés, soit 10.593 en plus que l'année dernière ;
- **49.689** de ces comptes ont été soldés sans aucun paiement (pécule égal à zéro ou inférieur au seuil d'émission de 10 euros) ;
- Les autres comptes ont pu être soldés par **1.212.047** paiements (un compte pouvant faire l'objet de plusieurs paiements, par exemple s'il fait l'objet de saisies partielles, s'il nous a été retourné une première fois pour adresse ou compte bancaire incorrects ou par suite d'un complément de pécule à payer) ;
- **80,22 %** des paiements ont été effectués par virement bancaire (88,44 % si l'on se base sur les montants payés par virement) ;
- Le pécule net moyen payé en 2006

s'élevait à 1.373 euros, à 1.471 euros en 2007, à 1.499 en 2008, et est passé cette année à **1.571 €**, soit 4,8 % d'augmentation par rapport à l'an passé.

DMFA

Le nombre de paiements partiels a diminué en 2009. Ceci peut s'expliquer par des corrections des déclarations plus rapides depuis l'arrivée de la DmfA, ainsi que par l'augmentation de la qualité de celle-ci. Concernant la vitesse de rentrée et la qualité des attestations DmfA, le déroulement s'est très bien passé dans son ensemble, malgré quelques cas de doubles déclarations. Toutefois, très peu de déclarations manquantes sont encore à signaler.

LES ATTESTATIONS D'ASSIMILATIONS

Aucun gros problème n'a été constaté en ce qui concerne les mutations. En ce qui concerne les consultations, la situation est un peu moins favorable : des messages d'erreur empêchent toujours la consultation de certaines attestations A052 (environ 20 % des cas). Et la consultation des A044 (attestations des accidents de travail) n'a toujours pas été développée par


le secteur responsable. Par contre, une piste existante permettrait aux caisses de vacances de recevoir les dates de début et de fin d'incapacité de travail en matière de soin de santé : l'attestation A020 (déjà développée par le secteur des mutualités, notamment à destination de l'INASTI et du secteur des allocations familiales).

L'ÉVOLUTION DES JOURS ASSIMILÉS

En pourcentage, les jours de grèves ont le plus augmenté (+ 338 % en 2008 rapport à 2007). Mais en chiffres absolus, en 2008, ce sont la maladie et le chômage économique (surtout à partir du quatrième trimestre pour ce dernier) qui ont progressé : 764.039 jours de maladie en plus en 2008 par rapport à 2007, et 356.072 jours de chômage économique en plus en 2008 par rapport à 2007

LE PROJET SEPA

Le SEPA amène à adapter des applications de l'ONVA au nouveau format européen des comptes bancaires. Il s'agissait de la plus grosse adaptation de cette liquidation et celle-ci a demandé beaucoup de travail tant à la comptabilité qu'aux services in-



formatiques. Mais globalement, ce projet peut être qualifié de réussite : les pécules de vacances 2009 ont pu être payés sans problème majeur via le nouveau format et l'utilisation du nouveau formulaire L75 (demande de paiement du pécule de vacances par virement) n'a pas semblé provoquer de grosses difficultés chez notre clientèle.

E-GOVERNMENT :

COVA1

La liste complète des travailleurs par employeur qui ont reçu un pécule de vacances d'une caisse de vacances a été rendue accessible aux employeurs à partir de début juillet. Pour la première fois cette année, une liste « partielle » (reprenant uniquement les travailleurs dont le pécule de vacances avait déjà été calculé) était consultable dès le début du mois de juin.

Et pour la première fois aussi cette année, dès le mois de février, une attestation provisoire de vacances a été rendue consultable par les employeurs ou leur mandataire. Malheureusement, par manque de moyens, l'ONVA-Caisse n'a pas pu encore s'inscrire dans ce nouveau service.

D'autre part, la date de paiement des pécules de vacances 2009 a été rendue consultable par les employeurs dès la fin du mois de mars.

COVA2

Cette application permet au travailleur de consulter toutes les informations relatives à son compte de vacances et permet même de modifier quelques données : la langue et l'adresse de correspondance ainsi que le numéro de compte bancaire. On constate une augmentation progressive de l'utilisation de cette application par les travailleurs, sans qu'on puisse cependant encore parler de succès massif.

	2006	2007	2008	2009
■ Nombre d'appels ACD entrants mai	68.087	71.896	62.357	55.707
■ Nombre d'appels ACD répondus mai	51.633	50.966	51.661	49.880
■ Nombre d'appels ACD entrants juin	63.543	83.860	73.106	73.521
■ Nombre d'appels ACD répondus juin	50.595	62.964	61.059	63.784

APPEL ACD

Les services de call center (ACD) ont dépassé l'objectif du Contrat d'Administration qui était de répondre à au moins 80 % des appels entrants: **plus de 89 %** des appels ont pu recevoir une réponse en mai et plus de 86 % en juin. Les questions les plus fréquentes ont trait comme chaque année à la date du paiement du pécule de vacances, à son montant ainsi qu'à la communication d'un changement de compte bancaire.

LES PAIEMENTS

Les frais d'émission de chèques, pris en principe en charge par l'ONVA, ont été retirés par erreur du pécule de vacances sur les chèques émis le 8 juin. Les frais ont pu être remboursés par virement pour

les personnes ayant communiqué leur compte bancaire (le montant de l'émission étant trop minime pour être émis par chèque). Par la suite, de nombreux travailleurs concernés nous ont communiqué leur compte bancaire.

Nous avons par ailleurs constaté que de nombreux virements de pécule de vacances sont revenus à l'ONVA suite à des changements de comptes bancaires des travailleurs au courant de l'année. Ce phénomène était particulièrement plus important cette année. Ceci peut être la conséquence de la crise bancaire où certains travailleurs ont décidé de changer de banque par peur, sans pour autant en aviser les organismes de paiement.



La gestion du temps et de la carrière

Un groupe de travail, composé de l'ONSS et de différentes institutions publiques de la sécurité sociale (IPSS), réfléchit depuis quelques mois à une nouvelle banque de données dédiée à l'enregistrement et l'actualisation de la carrière des travailleurs. Ce « Programme Athéna » a pour but d'améliorer, de moderniser et de simplifier les procédures administratives des citoyens, des entreprises et des politiques, et les transmissions de données aux IPSS.

En effet, actuellement, de nombreux projets d'E-government ont vu le jour durant ces vingt dernières années. La DmfA particulièrement, créée en 2003, a permis aux entreprises de déclarer en une seule fois pour l'ensemble de la sécurité sociale les données concernant le salaire et le temps de travail de leurs collaborateurs. Une grande partie des informations nécessaires pour les IPSS est reprise dans cette DmfA, mais d'autres informations plus spécifiques à un secteur doivent encore être fournies par des déclarations ad-hoc.

Certaines des informations transmises via ces différents flux sont incomplètes ou

présentent des anomalies. La structure de la DmfA ainsi que la méthode d'approche ne correspondent pas forcément à celles de certaines IPSS.

Afin de garantir une qualité optimale de la base de données des carrières, certains points peuvent donc encore être améliorés. C'est pourquoi un nouvel accord de collaboration en rapport avec la gestion des anomalies au sein de la sécurité sociale et entre toutes les parties concernées est recherché pour :

- gérer un ensemble d'anomalies plus important ;
- avoir, pour chaque type d'anomalie, un

accord clair sur les responsabilités de chacun et sur la manière dont l'anomalie est communiquée, en fonction de l'impact qu'elle a ou non pour les différents acteurs concernés.

L'ONVA a été reconnu dans ce projet Athéna en tant qu'institution capable de participer à la mise à jour des données (correction des anomalies). Ce projet de gestion du temps, de la carrière du citoyen devient ainsi de jour en jour plus concret. C'est pourquoi notre organisme y participe activement avec un maximum de créativité. L'ONVA a l'expertise et l'expérience nécessaires pour y arriver.

UNE NOUVELLE BANQUE DE DONNÉES POUR AMÉLIORER, MODERNISER ET SIMPLIFIER LES PROCÉDURES ADMINISTRATIVES.



L'ONVA encourage la créativité

Durant cette année, l'ONVA a offert à différents talents artistiques l'opportunité de venir exposer leurs créations dans notre bâtiment. Ceci implique aussi bien la mise à disposition d'un espace d'exposition que le support logistique permettant la réalisation de leur travail. La confrontation entre les créations des artistes et les collaborateurs a certainement créé une interaction. Frank Depoortere et Estelle Jozwicki nous ont surpris avec leurs réalisations dans notre établissement pendant que le travail d'interstice collectif pouvait être admiré dans un local mis à leur disposition. Mais il y a aussi du talent créatif parmi les membres du personnel. C'est ainsi qu'on a pu contempler le travail d'Eric Van Vaerenbergh dans la cafétéria.



Nos priorités pour 2010

1. MISSION DE BASE

Payer correctement et à temps les congés annuels des ouvriers ainsi que redistribuer les données aux diverses caisses spéciales de vacances sont nos objectifs principaux. Chaque année, l'ONVA parvient à les réaliser de manière plus ou moins correcte. Chacun de nous souhaite qu'il en soit de même en 2010, mais il faudra travailler beaucoup et avec rigueur. Des mesures nécessaires doivent également être réfléchies afin de garantir le même succès dans les années à venir.

2. DÉFIS FONDAMENTAUX

La Belgique doit appliquer la directive européenne vis-à-vis des droits aux congés. En effet, tous les travailleurs obtiennent en principe quatre semaines de congés, mais dans les faits, certaines catégories ne peuvent en bénéficier. C'est ainsi le cas pour les travailleurs qui n'ont pu effectuer le nombre de mois minimum de prestations de travail au cours de l'année précédente, ou encore pour ceux ayant travaillé dans une administration publique. La commission européenne formule également des remarques sur le Régime de vacances du travailleur en situation de maladie.

L'ONVA a pris l'initiative d'élaborer quelques propositions de solution mais nous ne pouvons résoudre ce problème seuls. Les partenaires sociaux ainsi que les responsables politiques devront apporter la solution afin d'être en conformité avec les directives européennes.

Chacun est bien conscient que les problèmes européens doivent être abordés de manière plus globale. Ainsi, la question sur le statut ouvrier et employé devra être

solutionnée en une seule fois. Les vacances annuelles ne seront sans doute pas la seule problématique, ni la plus difficile, mais nous prenons conscience que notre organisme est bel et bien concerné et que ceci aura un impact sur notre avenir.

L'institution a donc élaboré un argumentaire dans lequel l'ONVA conserve un rôle important. Il pourrait s'agir d'une généralisation du système actuel des ouvriers, d'une solution mixte ou même d'une approche tout à fait nouvelle.

Ces dossiers font partie de nos priorités absolues. L'ONVA est prêt à participer à toute initiative et affinera régulièrement ses propositions.



3. MODERNISER

L'ONVA doit poursuivre ses projets de modernisation afin de continuer à travailler de manière efficiente, flexible, et ceci avec le moindre coût.

Ce processus de modernisation est le fil conducteur du prochain Contrat d'Administration qui entrera dans sa phase de réalisation à partir de 2010. Les projets qui y sont inscrits sont axés sur l'avenir. A la date d'échéance du prochain Contrat d'Administration, l'organisme devra avoir subi une évolution. Mais une gestion moderne ne peut être réalisée qu'avec des outils nous permettant d'assurer un bon suivi. C'est pourquoi un balanced scorecard a été introduit en 2009. Son utilisation en tant que réel instrument de gestion ne sera effective qu'en 2010. Un projet d'analyse des risques a aussi été lancé en 2009, mais l'accent a été mis, pour l'instant, sur la préparation du projet qui sera prioritaire en 2010.

4. AMBI : UN PROJET INFORMATIQUE ET DE BRP

C'est en 2008 qu'a été lancé un ambitieux projet informatique qui doit déboucher aussi sur une étude approfondie des procédures de travail : Ambi. Les phases de réalisations du projet se déroulent comme prévu jusqu'à présent.

Bien que le projet ne sera finalisé qu'en 2012, l'année 2010 sera une année marquante. En effet, le passage au nouveau système d'exploitation pour l'ONVA-Régime est prévu en début d'année. Pour ce qui est de l'ONVA-Caisse, tout est mis en œuvre pour que ce grand projet soit réalisé dans les délais.

Ce projet a été conçu de manière à ce que les dossiers puissent être traités aussi bien partiellement qu'intégralement par nos collaborateurs, et quasiment sans efforts supplémentaires.

5. LA POLITIQUE DU PERSONNEL : TRANSPARENCE, FORMATION ET RESPONSABILITÉ

Jusqu'à présent, la politique du personnel était centrée sur l'aspect administratif. Dès 2010, le suivi de la carrière de nos collaborateurs, ainsi qu'une formation systématique et une communication transparente seront des points essentiels de notre nouvelle politique du personnel.

Les Cercles de développement seront en pleine phase d'implémentation et un plan de formation cohérent sera réalisé. Le coaching pour les chefs de service sera l'élément central de ce plan.

Le vieillissement de la pyramide des âges nous amènera également à porter une attention particulière au transfert des connaissances. Enfin, d'autres projets tels que la mesure de la charge de travail ainsi que la possibilité de travailler chez soi par le télétravail, sont amenés à être réalisés durant cette année 2010.



6. LA CORRECTION DES DONNÉES DMFA

L'ONVA collabore activement au groupe de projet sur le développement d'une banque de données neutre liées à l'ensemble de la carrière du travailleur (Diogène), et ceci sous l'impulsion de l'ONSS. Grâce à la solide expérience acquise en matière de détection et de correction des nombreux flux de données qui alimentent la sécurité sociale, l'ONVA pourra apporter sa collaboration au service de ce nouveau projet.

7. LA DURABILITÉ

L'ONVA s'inscrit dans une logique de durabilité. Des efforts ont déjà été faits dans ce sens mais il reste encore du chemin à parcourir. Une partie du bâtiment, plus ancienne, sera pourvue de double vitrage en 2010. Le comité de gestion se penchera sur la nécessité ou non d'un réaménagement en profondeur, ou voire, à terme, d'un déménagement.

8. SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE

Avec l'avance des nouvelles technologies, certaines procédures pourraient être simplifiées par une simple modification de la loi.

En effet, actuellement, 20% des paiements de l'ONVA sont encore émis par chèque circulaire. Ce système de paiement, très ancien mais également onéreux, pourrait disparaître par une évolution de la loi. Une période de transition sera forcément nécessaire afin d'éviter que les ouvriers ne perçoivent pas leur pécule dans l'année.

Pour ce qui est des saisies sur les pécules de vacances effectuées par les contributions, elles sont, à l'heure actuelle, effectuées via des lettres recommandées qui doivent être introduites dans notre système informatique. L'idée serait de les remplacer par un flux électronique afin de permettre aux caisses de traiter automatiquement les saisies et de les traiter ainsi plus rapidement et à moindre frais.

L'ONVA veut tenter les négociations sur ce sujet auprès du SPF Finances pour une fin favorable.



Office National des Vacances Annuelles
Rue des Champs Elysées 12
1050 BRUXELLES

Tél. 02 627 91 11

Fax 02 648 79 44

E-mail : onva@onva.fgov.be

Site Internet : www.onva.fgov.be