



*Efficacité et solidarité*

# Rapport Annuel

# '21



ONVA OFFICE NATIONAL DES VACANCES ANNUELLES

.be

# Sommaire

<b>Introduction</b>	<b>4</b>
<b>La solidarité avant tout</b>	<b>6</b>
Le secteur des vacances annuelles solidaire face à la crise du coronavirus	6
Nos collaborateurs toujours en soutien des travailleurs	7
<b>Nos missions</b>	<b>8</b>
<b>La gestion du secteur des vacances annuelles des ouvriers et artistes non indépendants</b>	<b>8</b>
La distribution des données : la clé d'une liquidation réussie	8
Les paiements effectués par l'ensemble des caisses de vacances	10
Une inspection à l'écoute	12
L'évolution de la réglementation pour plus de soutien	13
<b>Le calcul et le paiement des pécules de vacances par l'ONVA-Caisse</b>	<b>13</b>
Une liquidation toujours solidaire	13
<b>Les prêts octroyés aux centres de vacances</b>	<b>14</b>
Quelques chiffres	14
Le tourisme face à la crise	15
<b>Informers nos clients</b>	<b>16</b>
Le service en ligne « Mon compte de vacances »	16
Le service en ligne « Compte de vacances – Employeur »	16
Une plateforme téléphonique plus performante	17
Le Contact center	18
L'eBox	20
Les canaux pour communiquer les numéros de compte en banque	21

<b>Une administration moderne et performante</b>	<b>22</b>
La sécurité de l'information : tous contre le phishing	22
Un système informatique solide et efficace	23
Résultats financiers	24
Le renforcement du contrôle interne	26
L'audit interne	28
<b>Un environnement fantastique où travailler</b>	<b>29</b>
La diversité	29
Des équipes autonomes	30
Le bien-être au travail	30
<b>Travailler dans un environnement durable</b>	<b>32</b>
L'eBox pour un monde paperless	32
Une politique environnementale	33
<b>Quels seront nos défis en 2022?</b>	<b>34</b>

## Efficacité et solidarité

Cette année 2021 a une fois encore été placée sous le signe de la solidarité, plus que jamais au cœur des valeurs de l'ONVA, qui a contribué à la gestion de la crise du coronavirus en assumant son rôle sociétal et en offrant une bouffée d'oxygène à des travailleurs de secteurs parfois très durement touchés par la crise. Les jours de chômage temporaire pour cause de force majeure à la suite du coronavirus ont été assimilés à des prestations effectives et ont été pris en compte dans le calcul du pécule de vacances. Le régime des vacances annuelles a donc bien rempli son rôle en participant de façon solidaire à l'effort collectif, et ce, au détriment de sa propre capacité financière.

Les collaborateurs de l'ONVA ont également démontré une fois de plus leur solidarité, leur professionnalisme, leur engagement et leur efficacité en mettant tout en œuvre pour absorber l'importante charge de travail supplémentaire découlant des assimilations du chômage temporaire afin de payer à temps et correctement les pécules de vacances de 1,2 million d'ouvriers et artistes non indépendants. Et ce, dans un contexte de télétravail généralisé.

Nous avons espéré comme beaucoup d'autres que l'année 2021 allait

sonner la fin de la pandémie, et que nous allions pouvoir retourner à la vie normale. Tout avait commencé à se mettre en place à l'ONVA pour un retour au travail hybride, et des discussions avaient eu lieu dans les différentes équipes pour décider quelles étaient les activités qui devaient avoir nécessairement lieu en présentiel. Mais les différents variants du virus en ont finalement décidé autrement. L'ONVA a donc été contraint de remettre à plus tard ses plans en matière d'après-covid, mais les réflexions et discussions initiées n'auront pas été vaines et seront poursuivies lorsque la situation sanitaire le permettra à nouveau.

Mais même à distance, l'ONVA s'efforce d'être toujours plus proche du citoyen par le biais de nouveaux services téléphoniques tels que l'assistant vocal notamment, qui en combinaison avec l'attestophone, permet d'obtenir à tout moment une réponse rapide aux questions les plus simples et les plus fréquemment posées. Cela permet de libérer du temps pour le traitement des dossiers les plus complexes. Et ce, toujours dans le plus grand respect du règlement général sur la protection des données.

L'ONVA a également tenté d'apporter

sa pierre à l'édifice dans le cadre de la gestion de la crise en assumant son rôle de moteur dans la promotion des vacances annuelles de tous les travailleurs et en recherchant des solutions en vue de soutenir un secteur très durement touché. L'ONVA a ainsi contribué à favoriser la survie et la relance du secteur du tourisme social en proposant des ajustements raisonnables et réalistes dans les plans de remboursement des centres de vacances en difficulté. Cela a permis d'offrir une certaine marge de manœuvre aux acteurs concernés de ce secteur fortement touché par la crise pour continuer à faire face à celle-ci.

En 2021, les projets ont été peu nombreux, mais néanmoins importants. Ainsi, l'ONVA exploite désormais les nouvelles fonctionnalités de l'eBox citoyen, et les personnes qui ont activé leur eBox ne reçoivent plus leurs documents par courrier, ce qui permet, en plus d'offrir un service plus efficace au citoyen, de réduire les frais d'envoi de courriers et de contribuer aux objectifs de développement durable.

Par ailleurs, un projet très important consiste à veiller à la pérennité des applications métiers de l'ONVA en vue d'assurer la continuité des

missions de l'ONVA. Le département informatique s'efforce ainsi d'apporter les développements nécessaires, mais aussi de tenir l'infrastructure informatique à jour et de garantir la sécurité et la protection des données.

La sécurité informatique a d'ailleurs constitué un sujet de préoccupation important en 2021. En effet, l'ONVA n' a jamais été autant confronté aux tentatives de phishing et d'attaque par ransomware. Pas moins de 200 sites frauduleux se faisant passer pour l'ONVA ont ainsi dû être fermés. Mais des audits de sécurité et de nombreuses actions de sensibilisation ont eu lieu afin d'éviter que les citoyens et les collaborateurs de l'ONVA tombent dans le piège.

En outre, une attention particulière a également été accordée au bien-être au travail dans le contexte du télétravail généralisé par le biais d'actions de sensibilisation en matière de lutte contre la sédentarité, ainsi que de prévention du burn-out et des risques psychosociaux.

En bref, comme l'illustre bien le présent rapport annuel, « efficacité » dans le traitement des dossiers des travailleurs et « solidarité » dans les mesures mises en place par les partenaires sociaux et le régime des vacances annuelles ont été les maîtres

mots de cette année 2021 difficile pour bon nombre de nos concitoyens.

Jocelyne Julémont  
Administratrice générale a.i.



# La solidarité avant tout

## Le secteur des vacances annuelles solidaire face à la crise du coronavirus

De nombreux travailleurs ont connu des périodes de chômage temporaire pour force majeure corona depuis mars 2020.

Afin de réduire l'impact socio-économique pour ces travailleurs, les partenaires sociaux et le gouvernement ont décidé d'assimiler ces jours de chômage à des jours de travail effectif pour le calcul des jours de vacances annuelles et du pécule de vacances légal.

Cette mesure a eu un effet sur le montant des pécules de 2021 puisque le calcul du pécule s'effectue l'année suivante et aura également un effet sur le montant des pécules en 2022.

Par ces assimilations exceptionnelles, le secteur des vacances annuelles a consenti un effort financier important afin que la solidarité entre travailleurs et employeurs puisse se réaliser au travers de cette mesure



## Nos collaborateurs toujours en soutien des travailleurs

Le service aux clients occupe une place centrale à l'ONVA.

Cette année encore, l'ONVA a dû traiter un plus grand nombre d'anomalies suite à une nouvelle période d'assimilation des jours de chômage temporaire pour cause de force majeure corona. De nombreuses situations inédites dans les secteurs fortement impactés par cette crise ont dû être analysées afin de prendre des décisions cohérentes pour l'attribution des droits.

Un autre grand défi de cette année a été de répondre aux nombreuses questions posées par les travailleurs, les employeurs et nos différents partenaires, notamment en ce qui concerne les conséquences des différentes mesures prises depuis 2020 pour lutter contre la pandémie.

L'ONVA a pu compter sur des collaborateurs compétents et motivés qui ont toujours été disponibles pour répondre aux nombreuses questions relatives à l'assimilation des jours de chômage corona.

Fort heureusement, la mise en production début 2020 de notre toute nouvelle plateforme téléphonique ([voir « Informer nos clients »](#)), nous a permis d'optimiser cette tâche. C'est ainsi que 30 % des questions posées au contact center ont pu être automatiquement traitées par le système, ce qui a permis aux collaborateurs du contact center d'avoir plus de temps pour répondre à des questions complexes et offrir un service personnalisé et de meilleure qualité aux clients.

Les guichets à Bruxelles sont restés ouverts toute l'année malgré la situation sanitaire. Les réaménagements des guichets réalisés en 2020 ont permis à nos collaborateurs d'accueillir les travailleurs de manière optimale et de garantir une meilleure sécurité pour tous (plexiglas, gel désinfectant et masques à disposition des visiteurs).



# Nos missions

## La gestion du secteur des vacances annuelles des ouvriers et artistes non indépendants

### La distribution des données : la clé d'une liquidation réussie

Le service « Affiliations » constitue le nœud de transmission entre le secteur de la sécurité sociale et le secteur des vacances annuelles.

Le répertoire des employeurs reprend toutes les entreprises affiliées à une caisse de vacances. Le service veille à ce que les données de ce répertoire soient toujours à jour. De cette manière, il alimente les 10 caisses de vacances du secteur avec les informations sur les prestations et les inactivités des travailleurs. Ces données viennent tant de l'Office national de sécurité sociale (ONSS) que des secteurs du chômage, des incapacités de travail, des maladies professionnelles et des accidents de travail.

Veiller à ce que ces données parviennent aux caisses de vacances dans les temps, c'est garantir que celles-ci puissent établir les droits corrects des travailleurs.

Le service transmet également une série de données du secteur des vacances annuelles (durée de vacances, montant du pécule de vacances...) aux autres institutions publiques de sécurité sociale par le biais de la Banque-carrefour de la sécurité sociale (BCSS).





## Les paiements effectués par l'ensemble des caisses de vacances

En 2021, l'ensemble des caisses de vacances, ONVA-Caisse comprise, a octroyé à 1.590.810 ouvriers un pécule de vacances brut d'un montant total de 5.402.906.182,59 euros. Parmi ces bénéficiaires, 72 % relevaient de la compétence de l'ONVA-Caisse, les autres 28 % se répartissant entre les 9 caisses de vacances sectorielles.

Il est à noter que 85 % du pécule de vacances octroyé découlent de prestations effectives. Les 15 % restants concernent des jours assimilés pour cause, par exemple, de maladie, de repos d'accouchement, de chômage économique...

### Répartition entre les différentes caisses de vacances

Caisse de vacances	Nombre de travailleurs	Pécule de vacances jours prestés (€)	Pécule de vacances jours assimilés (€)	Total (€)
Alimentation	123.915	436.476.283,49	44.169.149,36	480.645.432,85
Bâtiment	156.477	546.429.764,63	99.509.861,05	645.939.625,68
Bois	7.095	28.825.420,22	3.382.989,01	32.208.409,23
Métal	124.773	540.557.490,47	96.085.812,83	636.643.303,30
Ports	13.112	81.908.403,37	8.663.204,94	90.571.608,31
Photographie	1.039	7.702.505,68	689.925,43	8.392.431,11
Vacantex	13.808	48.884.849,92	12.464.154,05	61.349.003,97
Non ferreux	4.571	30.094.474,67	2.575.832,35	32.670.307,02
Diamant	487	1.176.298,44	561.997,89	1.738.296,33
ONVA-Caisse	1.145.533	2.871.478.644,26	541.269.120,53	3.412.747.764,79
<b>Total général</b>	<b>1.590.810</b>	<b>4.593.534.135,15</b>	<b>809.372.047,44</b>	<b>5.402.906.182,59</b>

La pandémie de coronavirus a fait baisser le montant total du pécule de vacances octroyé de 36,76 millions d'euros. En outre, le rapport entre le pécule de vacances découlant de jours prestés et le pécule de vacances découlant de jours assimilés a fortement évolué. Par rapport à 2020, la part du pécule de vacances découlant d'assimilations a augmenté de 132,73 %, et est passée de 347,78 millions d'euros à 809,37 millions d'euros. La dépense supplémentaire de 461,62 millions d'euros a été compensée à hauteur de 93,58 millions d'euros par le biais d'une intervention du gouvernement fédéral. Le surcoût restant a été financé à l'aide des réserves constituées au fil des années au sein du régime des vacances annuelles.



## Une inspection à l'écoute

### Une Inspection à l'écoute

Certaines des démarches à entreprendre par les caisses de vacances nécessitent un déplacement et une investigation plus poussée. Pour cela, les caisses font appel aux services des inspecteurs de l'ONVA qui se rendent alors sur le terrain pour rencontrer les travailleurs, les employeurs, les secrétariats sociaux ou les autres institutions partenaires. Ces contrôles ont eu lieu dans le respect des règles sanitaires.

En 2021, ce sont plus de 750 enquêtes qui ont été menées. Elles portaient notamment sur des thématiques telles que les accidents du travail, les récupérations d'indus, les maladies et la recherche d'ayants droit de travailleurs décédés.

Cette année encore, les inspecteurs ont mis l'accent sur la recherche des numéros de compte bancaire pour les travailleurs ayant omis de les communiquer. Il s'agit d'une des nombreuses actions entreprises par l'ONVA pour permettre à tous les travailleurs de percevoir le pécule de vacances auquel ils ont droit.

### Progresser ensemble

Les inspecteurs de l'ONVA ont également procédé au contrôle des caisses de vacances, contribuant ainsi à améliorer la transparence et la qualité du service délivré aux travailleurs. Ils ont contrôlé l'ensemble des caisses de vacances sur base d'une liste de critères établis dans le cadre du contrôle Holidays@Work. Un contrôle qui examine tant l'application des règles d'octroi des droits de vacances que les pratiques comptables d'octroi des pécules.

En 2021, de nouveaux critères ont été ajoutés afin d'augmenter encore le champ du contrôle et l'harmonisation des pratiques des caisses de vacances.

Le département Holidays-Networks assure la coordination du secteur vacances annuelles permettant de délivrer un service égal et de qualité au travailleur.



## L'évolution de la réglementation pour plus de soutien

La crise du coronavirus s'est prolongée durant l'année 2021 et de nombreux travailleurs se sont à nouveau retrouvés en chômage temporaire pour force majeure corona. Un nouvel arrêté royal a dès lors été pris pour permettre aux caisses de vacances d'assimiler ces jours à des jours de travail effectif pour le calcul des jours de vacances annuelles et du pécule de vacances légal de 2022.

Par ailleurs, de nombreux citoyens ont été touchés par des inondations particulièrement graves durant l'été 2021. Un élan de solidarité a été lancé au niveau national pour venir en aide aux sinistrés, et les travailleurs impactés peuvent prétendre à du chômage temporaire pour force majeure. En effet, l'arrêté royal précité a aussi fait en sorte d'assimiler ces jours de chômage suite aux conditions climatiques exceptionnelles des 14 et 15 juillet 2021.

## Le calcul et le paiement des pécules de vacances par l'ONVA-Caisse

### Une liquidation toujours solidaire

Malgré l'augmentation importante du nombre de dossiers liés à l'assimilation du chômage temporaire corona, la liquidation des pécules de vacances 2021 a été une nouvelle fois une réussite pour l'ONVA-Caisse. Les pécules de vacances ont été payés correctement, à temps et sans complément de paiement pour les données rentrées avant la date de paiement.

Au 31 décembre 2021, l'ONVA-Caisse a payé un total de 3.412.747.764,79 euros brut de pécules de vacances pour 1.145.533 travailleurs. On constate une diminution de 6,3 % du nombre de travailleurs par rapport à l'année précédente. Le montant a quant à lui diminué de 52.202.763 euros par rapport à 2020, soit une baisse de 1,5 %.

La distribution automatique des dossiers en fonction des dates de paiement, des compétences des collaborateurs et de leur disponibilité a permis d'exécuter les tâches de manière optimale.

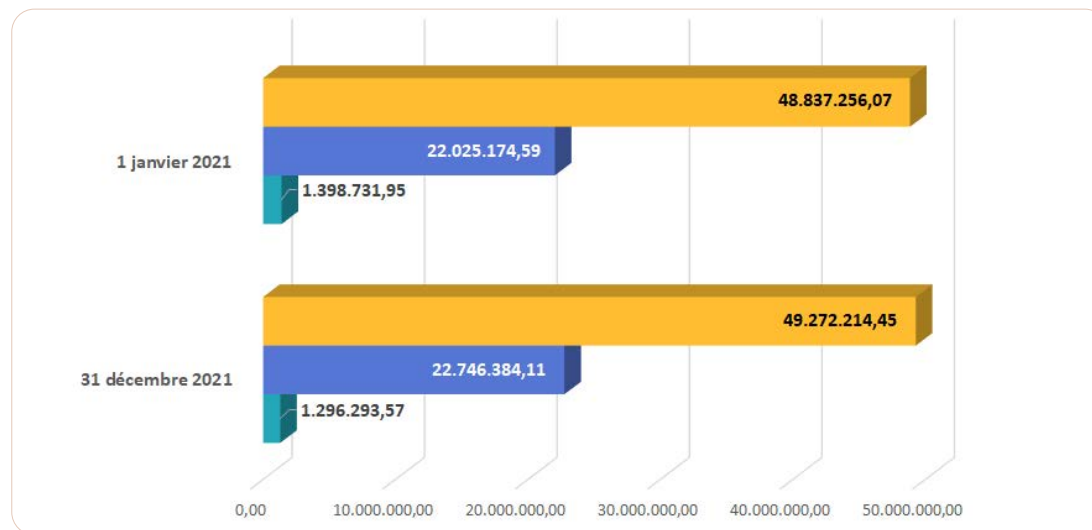
# Les prêts octroyés aux centres de vacances

## Quelques chiffres

En tant que moteur de la promotion des vacances annuelles pour tous les travailleurs, l'ONVA octroie depuis 1965 des prêts à des taux d'intérêt avantageux aux centres de vacances axés sur le tourisme social. Les montants globaux mis à disposition à cet effet et les taux d'intérêt à appliquer doivent être préalablement approuvés par le ministre de tutelle. Les prêts octroyés peuvent être alloués à la réalisation de projets de nouvelle construction, d'extension et/ou de rénovation.

Le montant restant des prêts est composé du montant total des prêts octroyés moins le remboursement des amortissements en capital.

### Opérations effectuées en 2021



	1/1/2021	31/12/2021	Évolution
■ Prêts en cours	48.837.256,07	49.272.214,45	434.958,38
■ Capitaux remboursés	22.025.174,59	22.746.384,11	721.209,52
■ Prêts encore à prélever	1.398.731,95	1.296.293,57	-102.438,38
<b>Montant restant des prêts</b>	<b>26.359.088,51</b>	<b>26.837.688,94</b>	<b>1.156.167,90</b>

- Au cours de l'année 2021, un nouveau prêt pour un montant de 332.520 euros a été octroyé, et 102.438 euros ont été prélevés de façon effective sur des prêts octroyés précédemment.
- Des amortissements en capital ont été réalisés sur les prêts en cours pour un montant de 721.209 euros.

Ces opérations font baisser le solde restant des prêts octroyés de 26.812.081 euros à 26.525.830 euros.

## Le tourisme face à la crise

Depuis que la crise du coronavirus a éclaté en 2020, les secteurs du tourisme, des activités récréatives et de l'Horeca ont été très durement touchés économiquement. Certains centres de vacances rencontrent des difficultés, ou se retrouvent même parfois dans l'impossibilité de respecter leurs obligations de paiement vis-à-vis de l'ONVA. C'est pourquoi un report de paiement de 6 mois sur l'échéance des intérêts du 30/06/2020 et du 31/12/2020 avait, dans un premier temps, été octroyé aux centres de vacances qui en avaient fait la demande. La crise du coronavirus s'étant prolongée, différentes mesures ayant un impact sur les centres de vacances ont également été prises en 2021. Il a été décidé de revoir les plans de remboursement des prêts pour lesquels cela était possible. Les remboursements de capital ont ainsi pu être étalés sur la durée restante des prêts, ce qui a offert aux centres de vacances concernés la marge de manœuvre nécessaire pour continuer à faire face à cette crise.

# Informer nos clients

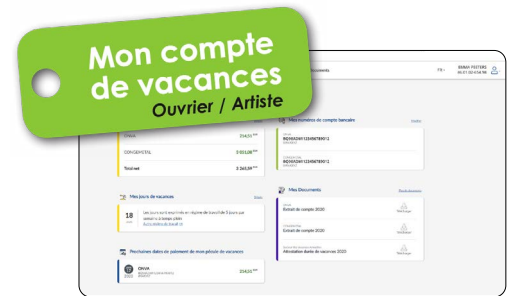
## Le service en ligne « Mon compte de vacances »

Le service en ligne « Mon compte de vacances » est une application intuitive et conviviale permettant à un travailleur de visualiser, en un seul coup d'œil, les informations concernant ses vacances annuelles comme la durée de ses vacances, le montant de son pécule de vacances et la date de paiement de son pécule de vacances. Le service en ligne permet également au travailleur de retrouver facilement ses correspondances avec les différentes caisses de vacances et de communiquer son numéro de compte bancaire.

Un service sûr grâce aux méthodes de connexion sécurisées, et disponible sur PC, tablette et smartphone.

Durant l'année 2021, nos équipes ont encore amélioré la convivialité de ce service afin de le rendre toujours plus intuitif et facile à utiliser.

En 2021, plus de 643.000 travailleurs ont utilisé la plateforme, contre 640.000 en 2020 et 470.000 en 2019.



## Le service en ligne « Compte de vacances – Employeur »



Les employeurs et les secrétariats sociaux disposent également d'un service en ligne convivial pour retrouver facilement les informations liées aux vacances annuelles de leurs travailleurs.

En 2021, plus de 9.800 entreprises ont régulièrement utilisé le service en ligne « Compte de vacances – Employeur ».



## Une plateforme téléphonique plus performante

Depuis fin 2020, l'ONVA dispose d'une nouvelle plateforme de contact center.

Outre la mise en relation classique avec un collaborateur de l'ONVA, deux services automatiques sont également proposés :

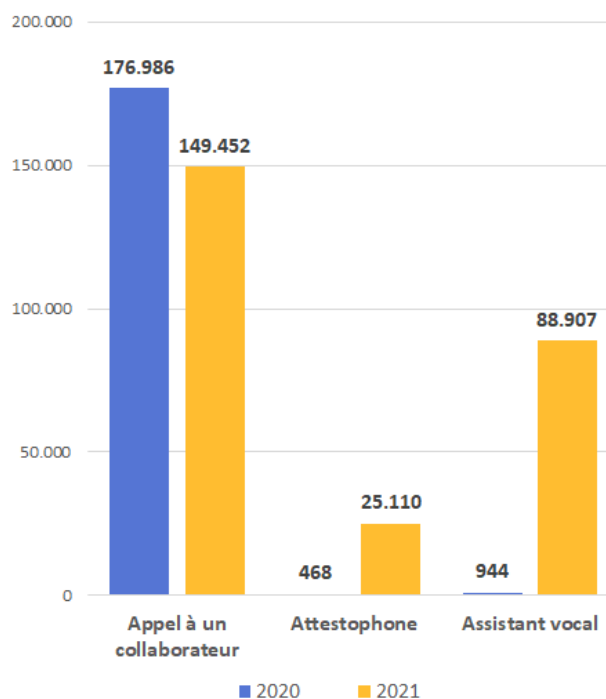
- **L'attestophone** : ce service permet au citoyen de demander l'envoi par la poste d'une attestation de vacances ou d'un duplicata de son extrait de compte. Ce système a été modernisé.
- **Un nouvel assistant vocal** : il a été développé afin de répondre automatiquement, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, aux questions relatives à la durée de vacances totale et à la date de paiement.

Si le travailleur n'est pas connu dans les bases de données, il en est directement averti.

Depuis le lancement de la nouvelle plateforme, l'ONVA dispose désormais des statistiques pour chacun des services proposés.

En 2021, 88.907 appels ont pu être traités automatiquement par l'assistant vocal et 25.110 attestations ou extraits de compte ont pu être délivrées par le biais de l'attestophone. Les collaborateurs ont ainsi reçu 27.518 appels téléphoniques en moins qu'en 2020, ce qui leur a permis d'avoir plus de temps pour répondre à des questions complexes et offrir un service personnalisé et de meilleure qualité aux clients.

### Les appels téléphoniques reçus par service du contact center



## Le Contact center

Tout comme les années précédentes, nos collaborateurs ont répondu avec enthousiasme à de nombreux appels téléphoniques en 2021. Nous mettons tout en œuvre pour informer nos concitoyens rapidement et de manière optimale. Au total, 97,2 % des appels entrants ont reçu une réponse, ce qui représente une amélioration de 1,6 point par rapport à 2020. La durée d'attente moyenne avant d'obtenir une réponse à un appel a baissé de 51 à 32 secondes.

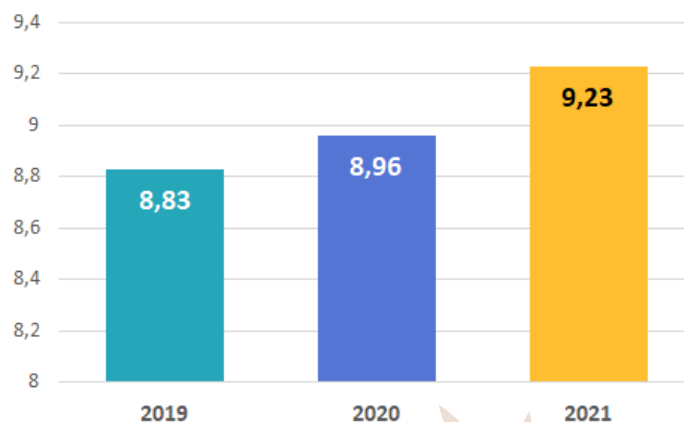
### Un bon score de satisfaction

Chaque année, une enquête de satisfaction est réalisée durant les mois de mai et juin auprès des clients qui ont contacté le contact center. Les notes attribuées cette année démontrent la hausse de satisfaction vis-à-vis de nos services :

- 50,82 %, soit la moitié du panel, ont attribué un score parfait de 10/10 contre 39,21 % en 2020.
- 27,87 % des participants ont attribué un score de 9/10 ou 9,5/10 contre 25,54 % l'année précédente.

Les citoyens sont donc, en toute grande majorité, de plus en plus satisfaits de nos services. En effet, le score de satisfaction moyen pour cette année est de 9,23/10. Il s'agit du score le plus élevé obtenu depuis la mise en place de cette enquête de satisfaction en 2013.

Score moyen de satisfaction du contact center



## Une grande variété de questions

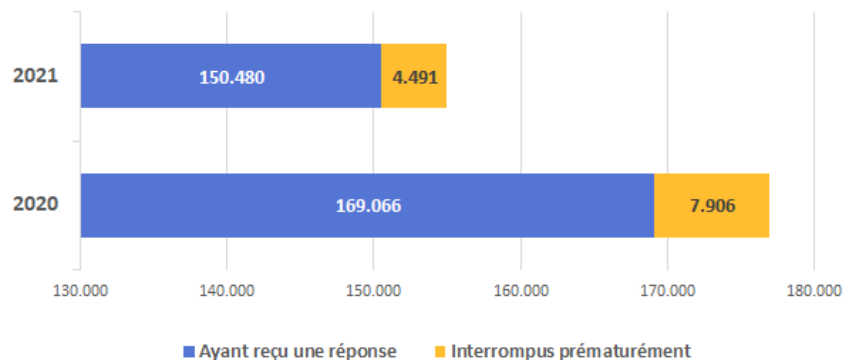
Bien que l'objet des appels soit très diversifié, nous constatons une tendance dans les sujets les plus abordés.

La majorité des appels concernent les questions relatives aux paiements du pécule de vacances (43 %).

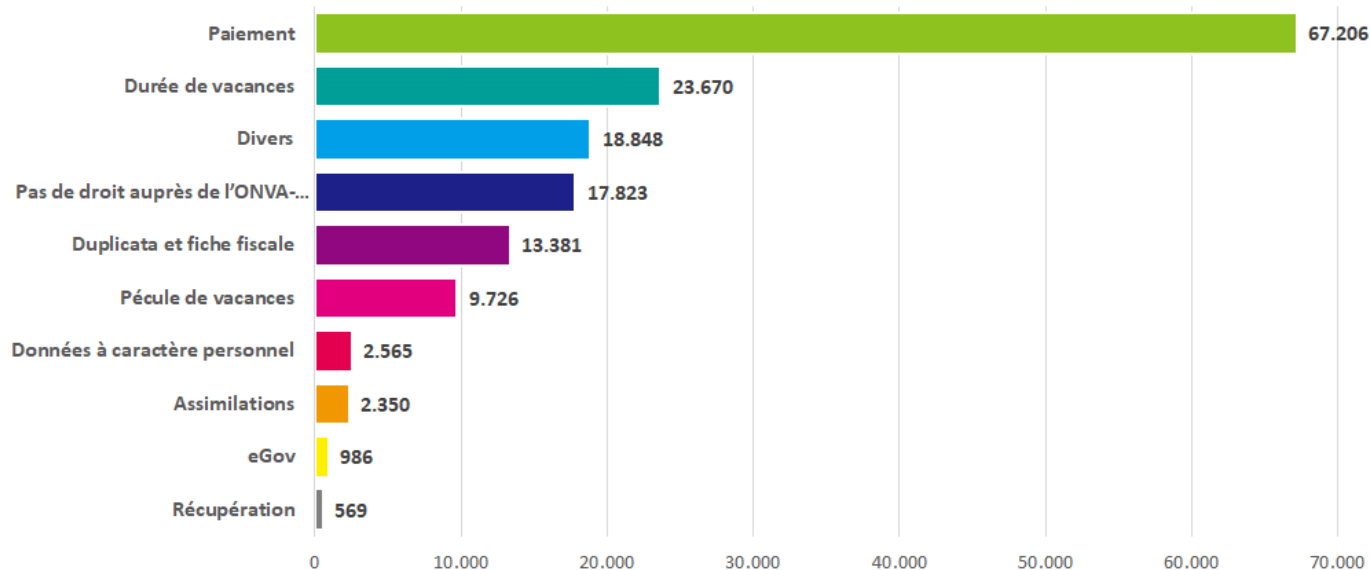
La deuxième catégorie de sujets la plus importante concerne les questions relatives au nombre de jours de vacances telles que le solde restant ou les différentes manières de prendre ses congés (15 %).

Parmi les appels, 11 % des questions ont trait à des dossiers pour lesquels l'ONVA-Caisse n'est pas compétente. Mais nos collaborateurs du contact center informent du mieux possible ces citoyens ou les redirigent vers l'institution ou l'organisation compétente.

## Statistiques des appels téléphoniques



## Motif de l'appel à un collaborateur





## L'eBox

L'ONVA souhaite augmenter encore davantage la proximité avec ses clients et améliorer la qualité des services en s'appropriant les évolutions technologiques, politiques, etc.

Depuis avril 2021, l'ONVA utilise les nouvelles fonctionnalités de l'eBox Citoyen. Une fois que le travailleur a activé son eBox, les documents tels que les fiches fiscales, les extraits de compte ou l'attestation de vacances globalisée ne lui sont plus envoyés par courrier postal, mais uniquement via l'eBox.

Avec l'eBox et le service « Mon compte de vacances » dont il est question ci-dessus, nous voulons faciliter la vie de nos clients en leur permettant de consulter de manière sécurisée leurs documents, n'importe où, à n'importe quel moment et sur n'importe quel appareil (PC, smartphone, tablette). Un moyen de communication d'autant plus propice dans un contexte de crise sanitaire – telle que la crise du coronavirus.

Au mois d'avril 2021, 15,66 % des travailleurs affiliés à l'ONVA-Caisse avaient déjà activé leur eBox. Ce taux, en constante évolution, atteignait 25,33 % à la fin de l'année, soit un client sur quatre.

Les citoyens n'ayant toujours pas activé leur eBox continuent à recevoir les documents de l'ONVA par la poste. En effet, en tant que service public, notre organisme doit continuer à servir les citoyens qui éprouvent des difficultés avec les nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Outre l'amélioration du service rendu au client, l'eBox devrait nous permettre de réaliser une partie des économies demandées par le gouvernement. Par ailleurs, en envoyant moins de documents papier, nous poursuivons également un objectif de développement durable.

## Les canaux pour communiquer les numéros de compte en banque

Grâce au service en ligne « Mon compte de vacances » et au formulaire en ligne sur le website de l'ONVA, les travailleurs peuvent communiquer plus facilement et plus rapidement leur numéro de compte bancaire pour recevoir leur pécule de vacances.

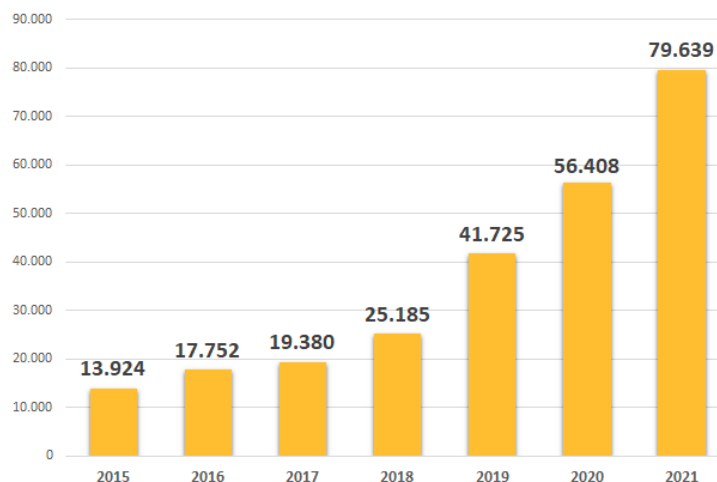
En 2020, le formulaire en ligne sur le site web était la méthode la plus utilisée par les travailleurs pour communiquer leur numéro de compte. Durant l'année 2021, la tendance s'est inversée. Les travailleurs ont utilisé davantage le service en ligne pour communiquer leur compte bancaire (79.639 en 2021 contre 56.408 en 2020, soit une hausse de 41 %).

Certains travailleurs ayant des difficultés avec les nouvelles technologies communiquent leur numéro par d'autres canaux. Leur nombre est néanmoins considérablement plus bas que pour les canaux en ligne susmentionnés que l'ONVA propose (6 % des numéros de compte communiqués).

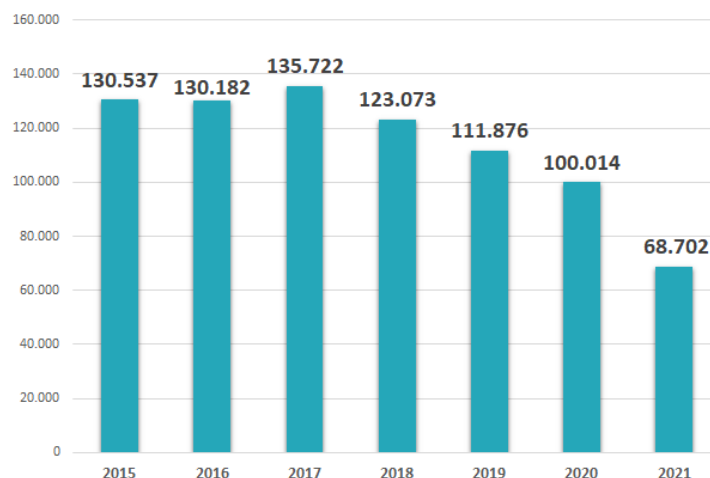
Bien qu'il soit possible de vérifier soi-même ses données et les paiements sur le service en ligne « Mon compte de vacances », 43 % des appels au contact center concernent des questions relatives au paiement. Parmi ces appels, 29.949 concernaient un nouveau numéro de compte en 2021.

À l'ONVA, nous nous efforçons toujours de faciliter au maximum la communication du mode de paiement souhaité, afin que le paiement du pécule de vacances se déroule dans les meilleures conditions possibles.

### Numéros de compte en banque introduits via «Mon compte de vacances»



### Numéros de compte en banque introduits via le formulaire en ligne



# Une administration moderne et performante

## La sécurité de l'information : tous contre le phishing

La sécurité de l'information et le respect de la vie privée constituent une priorité absolue pour l'ONVA. Nous mettons tout en œuvre pour protéger les données à caractère personnel que nous traitons.

### Sensibiliser notre personnel au phishing

Le phishing représente plus que jamais une menace sérieuse dans ce contexte de crise du coronavirus. Afin de continuer à sensibiliser tous les membres du personnel aux risques du phishing, l'ONVA a organisé un test avec l'aide d'un auditeur externe. L'ensemble du personnel a reçu un faux message dans lequel un incident était simulé et des informations personnelles étaient demandées aux collaborateurs, comme dans les e-mails de phishing. Ce test grandeur nature a permis d'attirer l'attention des collaborateurs sur les risques encourus avec des messages qui semblent ordinaires au premier abord. Par la suite, des formations ont été organisées au sein de l'ONVA afin d'attirer l'attention sur les caractéristiques typiques de ces messages. Il est important pour l'ONVA que les messages de phishing soient immédiatement repérés. En effet, la protection de nos informations ne peut en aucun cas être compromise.

## Hausse des tentatives de phishing

L'ONVA n'a jamais été autant confronté au phishing qu'en 2021. De nombreux clients ainsi que beaucoup d'autres personnes, y compris des enfants, ont reçu de faux SMS et e-mails envoyés au nom de l'ONVA. Ces faux messages contenaient un lien vers un site internet frauduleux, similaire à celui de l'ONVA, à partir duquel des escrocs tentaient de soutirer des informations financières à leurs victimes.

Grâce aux nombreux clients qui nous ont contactés et aux efforts de nos collaborateurs, nous avons pu demander aux instances compétentes de fermer les sites frauduleux et de bloquer les URL. Environ 200 sites ont été bloqués de cette manière. La police a également été avertie. Une plainte avec constitution de partie civile a par ailleurs été déposée. En termes de prévention, l'ONVA a mis tout en œuvre pour avertir les clients via son site internet, les médias, sa page Facebook professionnelle... afin d'éviter qu'ils ne tombent dans le piège.

Malheureusement, les tentatives de phishing et de ransomware ont fortement augmenté en 2021 dans le monde et devraient s'accroître dans les années à venir. C'est pourquoi l'ONVA continuera à prendre des initiatives de sensibilisation face à ces tentatives d'escroquerie. L'année écoulée a une nouvelle fois démontré l'importance de celles-ci, tant pour nos collaborateurs que pour nos clients.

## Un système informatique solide et efficace

### Veiller à la pérennité des applications métiers

Dans le cadre du projet « Assurer la pérennité des applications », un travail important a été réalisé pour mettre l'application Ambi-Caisse à niveau (l'application interne pour la gestion des dossiers des clients de l'ONVA-Caisse) afin que les versions et outils continuent à être supportés.

En ce qui concerne AMBI-Régime (l'application interne pour la gestion des données du réseau des vacances annuelles), des adaptations ont été apportées afin d'en améliorer la performance, de manière à pouvoir mener à bien la liquidation sans encombre.

Bien que cela ne soit pas directement visible pour l'utilisateur final, ces adaptations sont nécessaires pour assurer la continuité des missions de l'ONVA. Il s'agit d'un projet sur plusieurs années, et prioritaire pour l'équipe de développement.

Nous nous efforçons également de maintenir notre

infrastructure ICT à jour. Ainsi, le bâtiment a été équipé d'un réseau Wi-Fi à 100 %, pour lequel les derniers paramètres sont en cours de réalisation.

### Une sécurisation maximale

De nombreux efforts ont été déployés pour sécuriser l'ensemble de l'environnement IT, tant au niveau de l'infrastructure que des applications. Les recommandations des audits de sécurité ont déjà été largement mises en œuvre, et des mesures supplémentaires ont été prises dans le contexte des attaques par ransomware auxquelles diverses administrations et entreprises ont été confrontées.

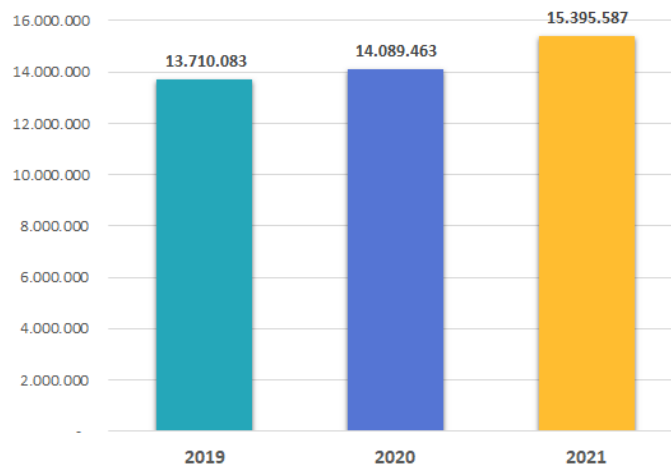
## Résultats financiers

L'ONVA gère ses moyens financiers le plus efficacement possible. Différents projets autour du principe d'économie et de la durabilité y contribuent. En outre, une attention constante est donnée aux éventuelles améliorations de productivité pouvant être réalisées.

### Les frais de personnel

En 2021, les frais de personnel (15,4 millions d'euros) ont augmenté de 1,3 million d'euros par rapport à 2020. Cette augmentation s'explique pour moitié par la constitution en 2021 de la provision pour le pécule de vacances 2022 des collaborateurs de l'ONVA. Le pécule de vacances a donc exceptionnellement été comptabilisé deux fois dans les comptes 2021. Enfin, la cotisation pour les collaborateurs pensionnés des IPSS a une nouvelle fois augmenté.

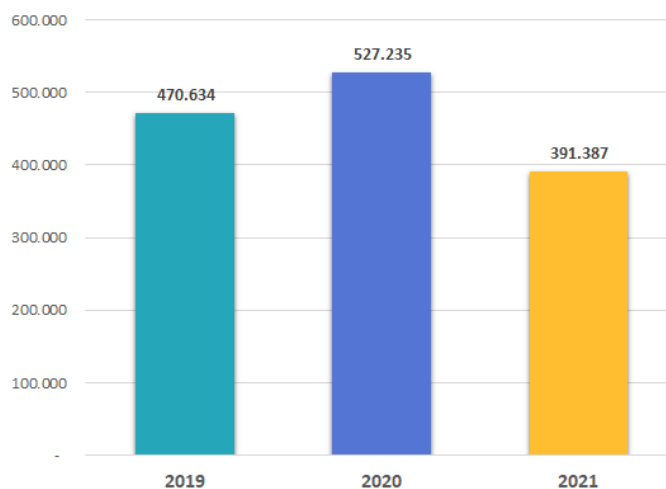
### Les frais de personnel (en €)



### Les frais d'investissement

Les investissements sont globalement en diminution en 2021. Les investissements informatiques tant en software que de hardware diminuent de 135.848 euros.

### Les frais d'investissement (en €)

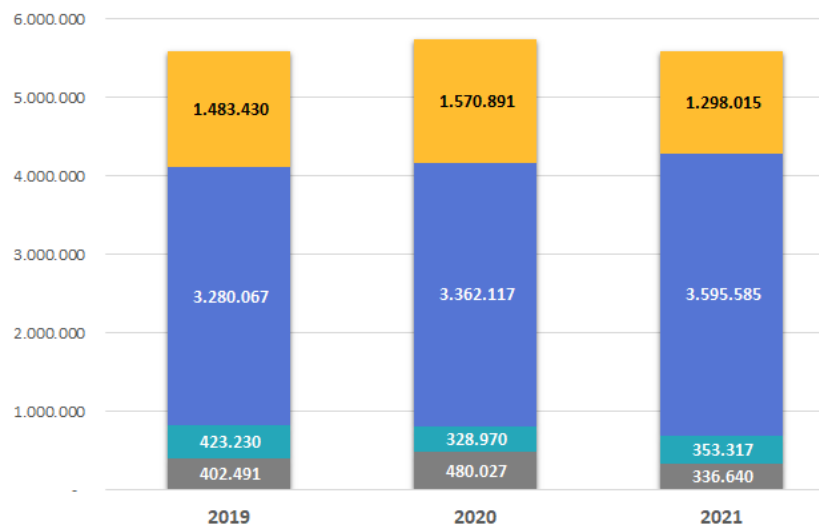




## Les frais de fonctionnement

Les frais de fonctionnement diminuent de 5.742.005 euros en 2020 à 5.583.556 euros en 2021. Suite à la prolongation de la crise sanitaire, les coûts relatifs aux abonnements des transports en commun ont diminué de 76 % pour s'établir seulement à 25.890 euros et les frais de bureau de 199.395 euros. Les coûts des envois postaux sont également en nette diminution avec 73.480 euros en moins par rapport à l'année précédente. Cela fait suite à l'utilisation plus intensive de l'eBox Citoyen. Au niveau des augmentations en 2021, les frais pour l'infrastructure informatique sont en hausse de 233.467 euros. Nous constatons également une augmentation des coûts de l'énergie d'environ 20.204 euros.

## Les frais de fonctionnement (en €)



- Courrier, frais de bureau, publication et frais de publicité
- Frais informatiques récurrents
- Batiment
- Autres



## Le renforcement du contrôle interne



### L'évolution du système de contrôle interne

Le contrôle interne veille à donner une assurance raisonnable au management sur la réalisation des objectifs et une gestion efficace et efficiente des risques. Il s'assure aussi du respect de la législation, de la fiabilité de l'information et du bon fonctionnement des procédures.

Dans les nouvelles dispositions communes des contrats d'administration 2022-2024, les institutions publiques de sécurité sociale s'engagent à augmenter la maturité de leur maîtrise de l'organisation, d'une part pour répondre à la demande du Comité d'audit commun d'établir à terme une déclaration d'assurance de la maturité de leur système de contrôle interne. Et d'autre part, pour préparer la certification des comptes annuels par la Cour des comptes conformément aux normes de l'audit internationales.

Étant donné ces nouvelles exigences, l'ONVA a renforcé le service de contrôle interne en juillet 2021.

### Les étapes vers la certification des comptes

Le projet de la certification suppose une maturité croissante dans la maîtrise des risques par l'institution. L'ONVA doit fournir à la Cour des comptes (et le cas échéant au réviseur) toutes les informations utiles et pertinentes sur les processus financiers et les processus opérationnels qui les sous-tendent, en vue de la certification des comptes.

Au début de l'année 2021, l'ONSS, l'ONEM et l'ONVA ont constitué le groupe pilote du projet de la certification. Chaque institution a dressé un état des lieux de la situation actuelle et à venir. Pour réaliser ce projet à l'ONVA, une étroite collaboration entre l'administration générale, le service financier, l'audit interne et le service de contrôle interne a été mise en place.

Le groupe de travail de la Cour des comptes a pu constater que l'ONVA disposait déjà de toute une série d'outils pour son contrôle interne : une description des processus, un registre des risques opérationnels, une analyse des risques stratégiques, un suivi des recommandations de l'audit... Ce groupe de travail a émis des recommandations que le service de contrôle interne a commencé à appliquer lors de la modification ou la création de certains documents requis pour ce projet.

Les 3 institutions pilotes doivent servir d'exemple afin d'inspirer les autres Institutions Publiques de Sécurité Sociale (IPSS) qui auront jusque 2027 pour faire évoluer leur maîtrise de l'organisation en vue d'obtenir la certification.

## La mise à jour des kits de survie, des analyses de risques, des mesures de contrôle et de la prévention de la fraude

Ce projet donne une opportunité de repenser les outils que nous avons déjà comme les kits de survie et l'analyse des risques opérationnels appelée JavaRisk.

Le service de contrôle interne s'est déjà attelé à divers processus à l'automne 2021. L'intention est notamment d'enrichir les kits de survie en y ajoutant certaines données suggérées par la Cour des comptes : un lien vers le schéma du processus, la description des contrôles automatiques, l'indication du responsable du processus...

Il a également pour mission d'analyser de manière critique le degré de risque de chaque processus concerné ainsi que la pertinence des mesures de contrôle mises en place. Cela en étroite collaboration avec tous les départements concernés.

Par ailleurs, une série de contrôles ont été effectués dans le cadre de la prévention de la fraude et le retour d'expérience de ceux-ci a été transmis aux directions.

Le service de contrôle interne veille aussi au suivi des recommandations de l'audit interne. Il a également participé à l'analyse des risques stratégiques 2021 effectuée par le management.



## L'audit interne

Le service d'audit interne commun, constitué d'un auditeur de l'ONVA et d'un auditeur de Fedris, fonctionne en synergie. Tous les audits internes sont réalisés en totale collaboration suivant la même méthodologie. Cette année, le service d'audit interne commun s'est principalement concentré sur les audits d'assurance suivants :

- Gestion des paiements aux créanciers et aux tiers bénéficiaires (ONVA)
- Paiement des salaires, indemnités, rémunérations et jetons de présence (Fedris)
- Remboursement de l'utilisation professionnelle des transports publics/voiture privée (Fedris)

Le service d'audit interne commun a également fourni des conseils à Fedris dans le cadre du Business Continuity Plan (BCP – Plan de continuité des activités). À cette occasion, l'ONVA a partagé comme bonne pratique sa méthodologie et son expérience dans ce domaine, notamment pour les scénarii en cas de pandémie, de destruction du bâtiment, de cyberattaque et d'attentat terroriste.

En 2021, les auditeurs internes ont continué à collaborer très activement à la réalisation de l'exercice de « peer review » (évaluation par les pairs) qui a constitué un gros investissement pour le service d'audit interne commun. Cet exercice est destiné à évaluer et à optimiser la maturité des fonctions d'audit interne. La participation au groupe de travail Platina contribue à cette optimisation par l'harmonisation des procédures et l'échange de bonnes pratiques.

Par ailleurs, l'ONVA est l'une des trois institutions publiques de sécurité sociale ayant mené un projet pilote pour l'implémentation de la future certification des comptes annuels par la Cour des comptes. Le service d'audit interne a participé aux discussions et à l'élaboration de la méthodologie.



# Un environnement fantastique où travailler

## La diversité

Les activités du groupe Diversité ont été réalisées principalement en distanciel dû aux mesures instaurées pour lutter contre la pandémie. L'ONVA continue de participer activement au réseau fédéral de la diversité et de relayer l'ensemble des thématiques organisées durant l'année auprès de son personnel :

- La parentalité : une brochure a été diffusée pour permettre aux parents de retrouver toutes les informations sur la parentalité et les informer sur le temps partiel aussi bien pour les hommes que pour les femmes.
- L'égalité entre les genres : l'ONVA a invité son personnel à répondre à une enquête du SPF BOSA sur l'égalité entre les genres dans les parcours de carrières fédérales. L'enquête permettait de recevoir un bref rapport individualisé et anonyme sur la vision de sa carrière et les perspectives d'évolution vers un poste de manager.
- Le soutien aux employés transgenres : une enquête sur les personnes transgenres et le monde du travail a été relayée auprès du personnel afin que les personnes concernées puissent faire part de leur retour d'expérience pour l'équipe de recherche.
- #WECARE : lors de la journée internationale contre l'homophobie, la biphobie, et la transphobie (IDAHOT), l'ONVA a affiché de nouveau son adhésion à la Pride en appliquant le logo « Be Proud » sur la porte d'entrée de son bâtiment et en publiant un article contre l'homophobie et la transphobie sur son intranet.
- La journée fédérale de la diversité : le thème de l'année 2021 fut l'inclusion. Il a été proposé au personnel de participer, de manière volontaire, aux différentes activités organisées avec les différentes institutions fédérales.
- La journée de la solidarité : lancée en 2019 par le réseau diversité des IPSS, cette journée continue de vivre au travers de témoignages de collègues actifs dans différents projets solidaires.



En parallèle, l'ONVA a également accueilli pendant un mois une stagiaire dans le cadre de son master en « genre et diversité ». Celle-ci a porté un regard critique et constructif sur le plan d'action 2021, et a proposé des améliorations d'aménagement de poste de travail. Une formation sur les transidentités et intersexuations a été suivie par un membre du groupe diversité.

Autant d'actions concrètes qui marquent l'engagement de l'ONVA en faveur de la diversité au sein de son personnel, mais aussi au sein de notre société.

## Des équipes autonomes

Le projet « Equipes autonomes » introduit dans l'avenant 2019-2020 a créé, au sein des groupes de collaborateurs, une dynamique qui continue à porter ses fruits en 2021.

L'implication dans des projets tels que la réflexion sur la mise en place d'un chatbot ou la manière de réécrire efficacement nos documents a permis d'avoir une approche globale d'un processus et de l'impact sur les tâches réalisées dans les services.

Dans le cadre de la polyvalence, les objectifs fixés par les services ont abouti à la réalisation de supports de formation et d'outils de travail sur différentes thématiques telles que les vacances supplémentaires, la prescription, les petites assimilations, la notion de chômage économique, ou encore les contacts téléphoniques.

Chaque année, le test Lencioni est réalisé afin de permettre d'établir un diagnostic de maturité d'une équipe.

## Le bien-être au travail

En cette période de pandémie, le service Bien-être au travail a été attentif à la charge psychosociale et aux autres aspects liés au télétravail à 100 % :

- **La lutte contre la sédentarité** : le télétravail étant toujours de rigueur pour lutter contre la pandémie, le personnel est beaucoup moins actif, et des risques pour la santé peuvent en découler. C'est pourquoi l'ONVA a participé à plusieurs actions afin d'inciter son personnel à réaliser des activités physiques régulièrement. La campagne « Please stand up & move » de la Ligue cardiologique belge et la promotion de l'application « Stand up » ont été relayées au personnel afin d'inciter les télétravailleurs à « bouger » beaucoup plus chez eux pour leur bien-être. D'autres initiatives telles que « Prenons le temps de bouger » ont été réalisées dans l'année afin de préserver la santé physique et psychique des collaborateurs.
- **La prévention des risques psychosociaux** : dues à la limitation des réunions en présentiel, la quasi-majorité des réunions ont été organisées par vidéoconférence. Cette accumulation de réunions par vidéo occasionne souvent plus de fatigue. C'est pourquoi des bonnes pratiques ont été suggérées aux collaborateurs pour y remédier.
- **La prévention du burn-out** : avec la fermeture des écoles à certains moments de l'année, certains collaborateurs ont dû combiner leurs responsabilités familiales et leurs responsabilités professionnelles, avec un risque de burn-out parental. Par ailleurs, avec la disparition de la frontière entre vie privée et vie professionnelle, d'autres collaborateurs ont travaillé au-delà de leurs limites, entraînant ainsi un risque de burn-out professionnel. Afin de lutter contre ces risques de burn-out, un parcours d'apprentissage individuel et interactif, « Play it safe » de l'ONEM, a été proposé aux collaborateurs pour sensibiliser sur ce sujet. Durant l'année, l'ONVA a également relayé la campagne d'information du gouvernement fédéral sur la discussion du bien-être mental au travail via le site « [jemesensbienautravail.be](http://jemesensbienautravail.be) ».



# Travailler dans un environnement durable



## L'eBox pour un monde paperless

Depuis 2021, l'ONVA-Caisse utilise l'eBox citoyen « My eBox », pour envoyer, de manière électronique, les documents destinés aux clients ayant activé leur eBox. Initialement envoyés par voie postale, ces documents transmis via eBox ont pour avantage d'inclure des liens hypertextes et ainsi faciliter l'accès au service en ligne « Mon compte de vacances ». Une manière d'inciter encore plus nos clients à utiliser ce service qui reprend l'ensemble des informations relatives aux vacances annuelles d'un travailleur.

L'utilisation de l'eBox, combinée à « Mon compte de vacances », a pour objectif de diminuer notre empreinte écologique (consommation de papier, transport des courriers...) mais aussi de réduire les différents coûts tels que les frais d'impression et d'envois.

**my e-box**







# Quels seront nos défis en 2022?

En 2022, la solidarité restera encore et toujours de mise, et le traitement des nombreux dossiers d'assimilation du chômage temporaire pour cause de force majeure constituera à nouveau un défi majeur pour les collaborateurs de l'ONVA. Nous continuerons donc à consacrer une partie importante de nos ressources à la gestion efficace et solidaire de la crise sanitaire.

Par ailleurs, l'ONVA a toujours à cœur d'embrasser pleinement son rôle d'organisme public au service du citoyen, qu'il place toujours au centre de ses préoccupations afin de lui fournir un service optimal. Ainsi, nous nous efforcerons de nous rapprocher encore davantage de celui-ci, notamment en continuant à promouvoir activement l'application Mon compte de vacances et en exploitant de façon optimale les fonctionnalités de l'eBox citoyen. De plus, nous poursuivrons nos efforts en vue de faire baisser le plus possible le nombre de pécules de vacances impayés, en adoptant une approche plus ciblée et plus proche du terrain.

L'ONVA a également conscience de l'importance de rester à la pointe dans le domaine informatique et de la nécessité absolue de garantir la sécurité de l'information dans un contexte de cyberattaques en hausse. Ainsi, nous continuerons à concentrer une partie importante de nos efforts sur la pérennisation de nos systèmes informatiques et sur la sensibilisation aux dangers du phishing tant auprès des collaborateurs de l'ONVA que des citoyens.

En vue de satisfaire aux normes internationales en matière d'audit et aux obligations dans le cadre de la certification des comptes annuels, l'ONVA a déjà entrepris un travail de renforcement de la maîtrise de l'organisation par le biais de son service de contrôle interne et du service commun d'audit interne. Ce travail sera poursuivi et approfondi en 2022 et au cours des prochaines années.

En tant qu'institution moderne et soucieuse du bien-être de ses collaborateurs, l'ONVA préparera au mieux l'après-covid, et poursuivra les réflexions initiées en 2021 sur l'avenir du télétravail et sur les éventuelles nouvelles façons d'appréhender la présence sur le lieu de travail à l'avenir.

L'ONVA accorde également une grande importance à sa responsabilité sociétale, et à son empreinte écologique. Ainsi, l'enregistrement Emas obtenu en 2018 ne sera pas prolongé en 2022, mais sera remplacé par un système de gestion environnementale propre à l'institution et plus léger sur le plan administratif.

Enfin, il conviendra d'ores et déjà de réfléchir à de nouvelles solutions de financement et de reconstitution de réserves afin de pouvoir garantir la bonne santé financière du régime des vacances annuelles. Et ce, afin que celui-ci continue à être en mesure de payer correctement les pécules de vacances, mais aussi de faire face aux éventuelles évolutions économiques, comme cela a toujours été le cas.



Crédits photos: ©ONVA, Adobe Stock - ©VectorMine  
Editeur responsable: Jocelyne Julémont - Administratrice générale a.i.

**Office national des vacances annuelles**  
**Rue Montagne aux Herbes Potagères 48**  
**1000 BRUXELLES**

**Tel. 02 627 91 11**  
**E-mail: [onva@onva-rjv.fgov.be](mailto:onva@onva-rjv.fgov.be)**  
**Website: [www.onva-rjv.fgov.be](http://www.onva-rjv.fgov.be)**