



Flexibilité dans un monde qui change

Rapport Annuel

'22



ONVA OFFICE NATIONAL DES VACANCES ANNUELLES

.be

Sommaire

Introduction	4
Un comité de gestion en soutien aux travailleurs	6
Une nouvelle direction	7
La gestion du secteur des vacances annuelles des ouvriers et artistes non indépendants	8
Distribuer correctement les données pour une liquidation optimale	8
Les paiements effectués par l'ensemble des caisses de vacances	9
Le service en ligne « Mon compte de vacances »	11
Le service en ligne « Compte de vacances – Employeur »	11
Une inspection à l'écoute	12
Progresser avec Holidays@Work	12
Une réglementation en évolution pour plus de solidarité	13
La solidarité face à la crise énergétique	13
Le calcul et le paiement des pécules de vacances par l'ONVA-Caisse	14
La liquidation pour l'ONVA-Caisse	14
Les différents canaux pour communiquer un numéro de compte en banque	16
Une plateforme téléphonique toujours efficace	18
Le contact center	19
Une clientèle satisfaite	19
Les différents motifs d'appels	20
Les prêts octroyés à des centres de vacances	21
Nos dépenses de gestion	22
Nos services au plus proche de nos clients	24
Lancement de la campagne « moncomptedevacances.be »	24
Exploiter pleinement les fonctionnalités de l'eBox	26
Réduire le nombre de pécules impayés	27

Sécurité de l'information	28
Protéger les données à caractère personnel (RGPD)	28
Prévention contre le phishing	29
Garantir la continuité de notre métier et la sécurisation de nos données	30
Assurer la pérennité de nos applications métiers	30
L'engagement sociétal au cœur de l'ONVA	31
Le management environnemental	31
Un score PEB toujours performant	31
Des actions durables en continuité	32
Au quotidien	33
Une communication orientée client	33
Cycle d'achat 2.0 SAP	34
La diversité	35
Bien-être durable au travail	35
L'adaptation du Contrôle interne	36
Garantir la qualité avec l'audit interne commun	37
Un environnement IT performant	38
Recruter en fonction des besoins réels	39
Développer ses connaissances via les formations	39
Quels seront nos défis en 2023 ?	40

Introduction

Flexibilité dans un monde qui change

L'année 2022 a une nouvelle fois été particulière et placée sous le signe de la flexibilité et de l'adaptation.

Après quatre années en tant qu'administratrice générale ad interim, Jocelyne Julémont a finalement pu passer le flambeau et profiter d'une retraite bien méritée. En outre, nous avons connu l'année dernière une succession de crises, au cours desquelles le personnel de l'ONVA a fait preuve de flexibilité, de professionnalisme et de persévérance.

Si la nouvelle crise, énergétique cette fois, n'a pas eu le même impact que la crise du coronavirus, elle a néanmoins soulevé de nouveaux défis. Grâce aux investissements réalisés par l'ONVA il y a plusieurs années, nous étions déjà très attentifs à la consommation énergétique au sein de notre organisation et avons déjà obtenu d'excellents résultats. Cependant, nous avons déployé des efforts supplémentaires pour participer à la lutte contre la crise énergétique. Nous avons notamment abaissé la température dans notre bâtiment et limité la consommation d'énergie à certains étages.

Cependant, pour la deuxième année consécutive, l'ONVA a dû faire face, en raison de la crise du coronavirus, à des dépenses supplémentaires importantes qui n'ont pas été compensées. Cela a eu pour effet d'épuiser les réserves du régime. Nous sommes toujours en mesure d'y faire face financièrement à l'heure actuelle, mais une solution structurelle s'impose.



Il régnait en outre une certaine incertitude : si pour 2020 et 2021, le gouvernement avait décidé d'assimiler à des prestations effectives les jours de chômage temporaire pour cause de force majeure à la suite du coronavirus, de sorte que ceux-ci étaient pris en compte dans le calcul du pécule de vacances, la décision n'a été prise qu'en 2023 pour le chômage temporaire Corona 2022. Ceci revêtait une grande importance pour le citoyen, mais aussi pour l'ONVA et les caisses spéciales de vacances, afin de pouvoir informer correctement les citoyens.

Malgré les nombreux défis posés par les différentes crises, de nombreux résultats positifs ont été obtenus.

Le pécule de vacances de quelque 1,2 million d'ouvriers et artistes non indépendants a ainsi pu être payé à temps et correctement grâce au professionnalisme, à l'engagement et à l'efficacité du personnel de l'ONVA.

Nous avons également contribué à la survie et à la relance du secteur touristique en adaptant de manière raisonnable et réaliste 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.

En outre, une campagne de publicité a été organisée en vue de promouvoir l'application « Mon compte de vacances ».

Par ailleurs, un travail intensif a été poursuivi sur un important projet informatique visant à assurer la pérennité des applications métiers de l'ONVA et à garantir la continuité de ses missions. Le département ICT réalise les développements nécessaires, veille à ce que l'infrastructure informatique soit maintenue à jour et à ce que la sécurité et la protection des données soient garanties. En effet, la sécurité informatique requiert de plus en plus notre attention.

Comme l'illustre bien le présent rapport annuel, la flexibilité a été notre leitmotiv en 2022 pour faire face aux différentes crises et garantir les services nécessaires aux citoyens, ainsi qu'une valeur fondamentale dans le cadre des mesures prises par les partenaires sociaux et le régime des vacances annuelles.

Karen De Sutter
Administratrice générale

Un comité de gestion en soutien aux travailleurs

Garantir les droits aux vacances annuelles à tout travailleur, et notamment aux ouvriers et artistes non indépendants, constitue une priorité pour le comité de gestion. En effet, l'une des missions de l'ONVA est de garantir que tous ces travailleurs puissent profiter du repos et du pécule de vacances qu'ils méritent.

Ponctuellement, le comité de gestion de l'ONVA se concerta afin de formuler des propositions, de rendre des avis sur des projets de lois et arrêtés royaux qui concernent l'ONVA. Le comité de gestion est géré de manière paritaire et est composé :

- d'un président ;
- des représentants des organisations représentatives des employeurs ;
- des représentants des organisations représentatives des travailleurs ;
- de deux commissaires du gouvernement ;
- et de l'administratrice générale et l'administrateur général adjoint de l'ONVA.

Les compétences du comité de gestion portent également sur la tenue des comptes, l'établissement des différents budgets des frais d'administration et la prise de décisions relative à la gestion de l'organisation.

C'est avec fierté que le comité de gestion a également pu suivre les différentes missions et projets menés par l'ensemble du personnel de l'ONVA. Des résultats qui sont ainsi développés dans le rapport annuel 2022 et qui mettent en avant les valeurs de l'ONVA : l'audace, le respect et la fiabilité.

Depuis 2020, les membres du comité de gestion apportent leur soutien aux travailleurs impactés par les conséquences des différentes crises consécutives. Des accords ont été pris afin d'aider financièrement les ouvriers et artistes touchés en assimilant les différents chômages temporaires (chômage Corona 2020, 2021 et 2022, chômage suite aux inondations en 2021 et 2022 et chômage Énergie en 2022). Mais ceci n'est pas sans conséquence pour l'ONVA. En effet, ces assimilations ont été financées en grande partie via nos réserves constituées durant ces 20 dernières années pour financer les futures assimilations exceptionnelles.

En fin d'année 2021, et de manière préventive, les membres du comité ont signalé les risques liés à l'épuisement des réserves. L'assimilation était une évidence face aux situations des citoyens, mais une compensation était demandée de la part du gouvernement pour les assimilations de chômage temporaire. De nombreuses réunions et concertations ont été réalisées pour trouver une solution, sans impacter les travailleurs. Un groupe de travail, composé d'une délégation du comité de gestion, s'est également constitué pour se pencher sur des pistes de solutions complémentaires. Le travail et les négociations acharnés ont permis, entre-temps, en début d'année 2023, de trouver des solutions temporaires pour une partie des questions budgétaires. La reconstitution de nos réserves sera une priorité pour le comité de gestion en 2023.

Composition du comité de gestion

Président
Alain Clauwaert

Membres représentant les employeurs

- › Marie-Noëlle Vanderhoven (vice-présidente)
- › Jean De Breuck
- › Patrick Loncol
- › Thierry Merchiers
- › Ivo Van Damme
- › Lieve Vanlierde
- › Jan Vochten

Membres représentant les travailleurs

- › Koen Meesters (vice-président)
- › Selena Carbonero Fernandez
- › Virginie Caverneels
- › Nathalie Diesbecq
- › Carine Hiroux
- › Sabine Slegers
- › Michaël Venturi

- › Commissaire du gouvernement : José Berger
- › Commissaire du gouvernement : Perrine Nisol
- › Administratrice générale a.i. : Jocelyne Julémont (jusqu'au 30/09/2022)
- › Administratrice générale : Karen De Sutter (à partir du 01/10/2022)

Une nouvelle direction

Après des années à la direction de l'ONVA, Jocelyne Julémont, administratrice générale a.i., est partie à la pension le 1^{er} octobre 2022. C'est ainsi que Karen De Sutter lui succède en tant qu'administratrice générale de l'office. La procédure pour un(e) administrateur(trice) général(e) adjoint(e) est toujours en cours.

L'ONVA est également composé de cinq directeurs pour chaque département : ONVA-Caisse, Holidays-Networks, Finances, ICT et HR & Facility. La solidarité et la collaboration entre les différents services des directions ont permis de réaliser de nombreux projets décrits dans ce rapport annuel.

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

Distribuer correctement les données pour une liquidation optimale

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

Les entreprises affiliées à une caisse de vacances sont reprises dans le répertoire des employeurs. Cette base de données représente plus de 143.000 employeurs pour cette année 2022. Les caisses de vacances disposent ainsi des informations sur les prestations et les inactivités de leurs affiliés. Cette année, ce sont près de 1.735.000 travailleurs dont les données ont été transférées aux différentes caisses de vacances. Cette répartition des données permet ainsi de garantir le bon déroulement du calcul et du paiement du pécule de vacances pour l'ensemble des caisses de vacances.

Les paiements effectués par l'ensemble des caisses de vacances

En 2022, l'ensemble des caisses de vacances, y compris l'ONVA-Caisse, ont octroyé un pécule de vacances brut pour un montant total de 5.523.919.068,71 euros à 1.615.297 travailleurs :

- l'ONVA-Caisse a octroyé 63,5 % de ce montant à 72 % du nombre total de bénéficiaires ;
- les 9 caisses de vacances sectorielles ont octroyé 36,5 % à 28 % du nombre total de bénéficiaires.

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	127.963	452.622.476,37	39.079.850,40	491.702.326,77
Bâtiment	159.223	583.370.800,00	62.739.362,20	646.110.162,20
Bois	7.255	30.387.483,22	2.343.727,91	32.731.211,13
Métal	125.823	573.918.948,18	68.661.257,65	642.580.205,83
Ports	13.277	89.488.099,37	7.718.569,84	97.206.669,21
Photographie	1.033	7.610.186,71	544.029,37	8.154.216,08
Vacantex	13.808	52.808.133,08	8.038.878,75	60.847.011,83
Non ferreux	4.625	30.803.369,95	2.134.321,79	32.937.691,74
Diamant	467	1.482.314,50	265.203,48	1.747.517,98
ONVA-Caisse	1.161.823	3.121.645.677,88	388.256.378,06	3.509.902.055,94
Total général	1.615.297	4.944.137.489,26	579.781.579,45	5.523.919.068,71



Le service en ligne « Mon compte de vacances »

Grâce au service en ligne « Mon compte de vacances », un ouvrier ou un artiste non indépendant, peut facilement consulter la durée de ses vacances, le montant et la date de paiement de son pécule de vacances. Cet outil lui permet également de retrouver rapidement ses correspondances avec les différentes caisses de vacances.

En outre, le travailleur peut facilement communiquer ou modifier son numéro de compte bancaire pour recevoir son pécule de vacances.

« Mon compte de vacances » est un service sécurisé et disponible sur PC, tablette et smartphone. Nos équipes améliorent continuellement la convivialité de ce service et restent à l'écoute des utilisateurs afin de le rendre toujours plus intuitif. De ce fait, le nombre d'utilisateurs ne cesse d'augmenter. En 2022, ce sont plus de 832.000 travailleurs qui se sont connectés au service en ligne, soit une augmentation de 29,4% par rapport à l'année passée.



Le service en ligne « Compte de vacances – Employeur »



Un service en ligne est également disponible pour les employeurs et les secrétariats sociaux. Ce service, intitulé « Compte de vacances – Employeur », leur permet de retrouver simplement les données liées aux vacances annuelles de leurs travailleurs. Un outil simple et convivial qui a permis à 7.900 entreprises de retrouver toutes les informations.

Une inspection à l'écoute

Les inspecteurs de l'ONVA soutiennent les caisses de vacances dans leurs démarches en se rendant sur le terrain pour accompagner les travailleurs, les employeurs, les secrétariats sociaux et les institutions de la sécurité sociale. En 2022, plus de 630 enquêtes ont été menées concernant :

- les accidents du travail ;
- les récupérations d'indus ;
- les absences pour maladies ;
- les ayants droit de travailleurs décédés.

Les inspecteurs aident également à rechercher le numéro de compte bancaire des travailleurs. Ils les contactent directement ou vont sur le terrain à l'adresse du travailleur ou de l'employeur par exemple.



Progresser avec Holidays@Work

Chaque année, les inspecteurs de l'ONVA procèdent également à un contrôle appelé Holidays@Work. Celui-ci contribue à améliorer la transparence et la qualité du service délivré par les caisses de vacances aux travailleurs. L'octroi des droits de vacances ainsi que le traitement comptable de celui-ci sont ainsi contrôlés.

De nouveaux critères ont été ajoutés durant l'année 2022 afin d'augmenter le champ du contrôle et d'harmoniser la prestation de services des caisses de vacances. Ils s'agit des critères orientés vers :

- la rapidité de traitement des dossiers ;
- la qualité de l'assimilation des périodes d'incapacité de travail ;
- et la réduction des pécules impayés.

Le rôle du département Holidays-Networks en tant que coordinateur du secteur des vacances annuelles permet d'assurer que les services rendus soient réalisés de manière égale et avec qualité aux travailleurs.

Une réglementation en évolution pour plus de solidarité

Dans le cadre de la crise du coronavirus et des conséquences des inondations particulièrement graves de l'été 2021, le secteur des vacances annuelles a fait preuve de solidarité à l'égard des travailleurs qui se trouvaient en chômage temporaire pour cause de force majeure. Afin de limiter l'impact socio-économique pour ces travailleurs, les partenaires sociaux et le gouvernement ont décidé que ces jours de chômage devaient être assimilés à des jours de travail effectif pour le calcul des jours de vacances annuelles et du pécule de vacances légal. Cela a eu un impact sur le montant du pécule de vacances 2022, car le calcul du pécule de vacances a lieu dans l'année qui suit les périodes de chômage temporaire. Par ces assimilations exceptionnelles, le secteur des vacances annuelles a de nouveau consenti un important effort financier de plus de 150 millions d'euros.



La solidarité face à la crise énergétique

Cet élan de solidarité continue en 2022 avec la crise énergétique cette fois-ci. De nombreuses sociétés se retrouvent, malgré elle, en difficultés économiques en raison de l'augmentation des coûts de l'énergie liée à l'agression militaire russe contre l'Ukraine.

Un « Régime spécial de chômage temporaire pour raisons économiques pour les entreprises grandes consommatrices d'énergie » a été instauré afin de venir en aide à ces entreprises.

Ce régime permet aux Caisses de vacances d'assimiler les jours de chômage à des jours de travail effectif pour le calcul des jours de vacances annuelles et du pécule de vacances légal de 2023 pour les travailleurs impactés.



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

La liquidation pour l'ONVA-Caisse

La liquidation des pécules de vacances 2022 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.

Contrairement à l'année précédente, le nombre de travailleurs recevant un pécule de vacances de la part de l'ONVA-Caisse a augmenté de 16.290 en 2022.

L'ONVA-Caisse a payé 3.509.902.055,94 € brut en 2022 contre 3.412.747.764,79 € brut en 2021, soit une augmentation de 2,85 %.

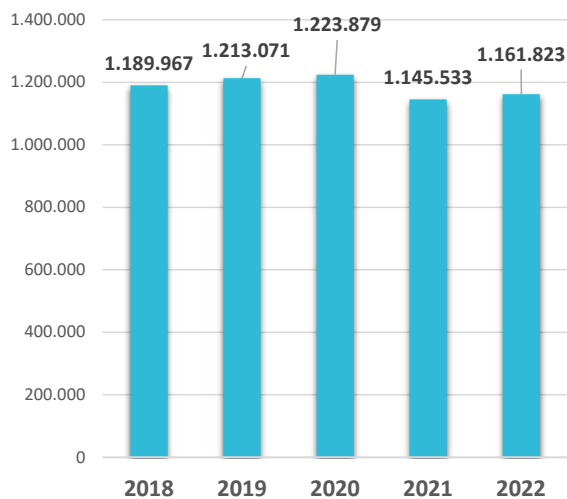
Grâce à la distribution automatique des tâches en fonction des dates de paiement, des compétences des collaborateurs et de leur disponibilité, nos collaborateurs ont pu effectuer leur mission dans des circonstances optimales.

À côté des caisses de vacances sectorielles, les affiliés de l'ONVA-Caisse appartiennent à 147 catégories employeurs différentes.

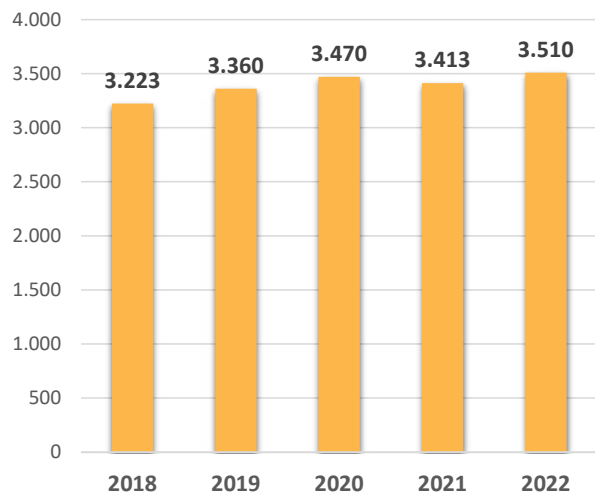
Le travail intérimaire, les titres-services et l'Horeca sont les catégories d'employeurs les plus représentées au sein de l'ONVA-Caisse.

56,34 % des travailleurs de l'ONVA-Caisse sont employés dans des secteurs caractérisés par des contrats de courte durée, par beaucoup de changements et d'instabilités.

Nombre d'ouvriers et artistes non indépendants avec pécule à payer (≥10€) par année de vacances



Montant du pécule en million d'euros





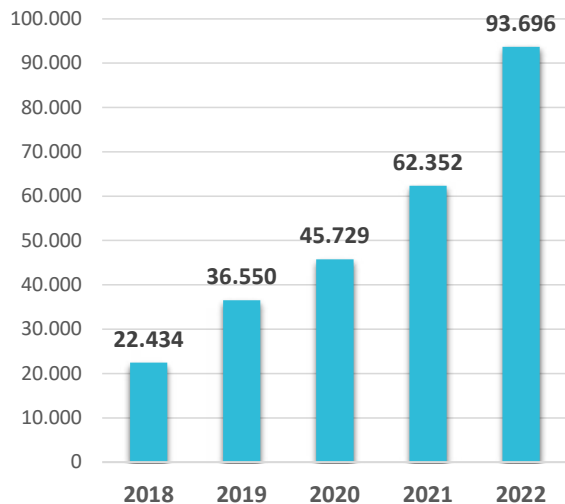
Les différents canaux pour communiquer un numéro de compte en banque

L'ONVA et l'ensemble des caisses de vacances ont toujours incité les travailleurs à utiliser le service en ligne « Mon compte de vacances » pour communiquer ou modifier leur numéro de compte. En début d'année 2022, une campagne a d'ailleurs été lancée afin de promouvoir le site. Ceci a porté ses fruits puisque le nombre d'enregistrements via cette plateforme ne cesse d'augmenter d'année en année. Ainsi, 93.696 numéros ont été communiqués via le service en ligne en 2022 contre 62.352 en 2021, soit une hausse de 50,27 %. Plus simple, rapide et sécurisé, les travailleurs privilégient donc de plus en plus ce moyen.

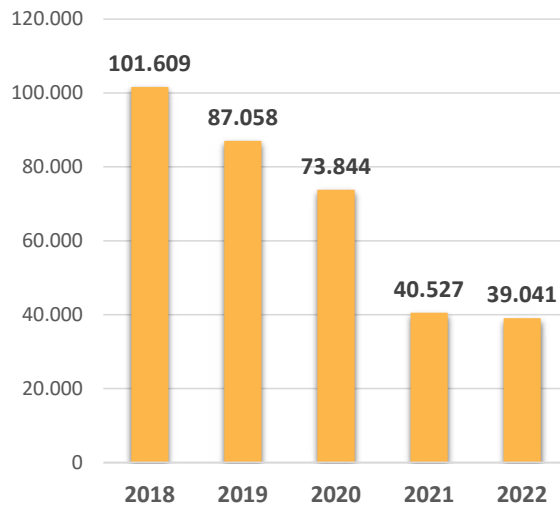
Certains continuent d'utiliser le formulaire en ligne du site web de l'ONVA, mais la tendance est à la baisse (39.041 en 2022 contre 40.527 en 2021, soit une baisse de 3,67 %).

D'autres travailleurs qui ont malheureusement des difficultés avec les nouvelles technologies communiquent leur numéro par d'autres canaux.

Nombre de numéros de compte introduits via « Mon compte de vacances »



Nombre de numéros de compte introduits via le formulaire en ligne



Une plateforme téléphonique toujours efficace

Dans le courant de l'année 2022, le nombre d'appels au contact center était encore supérieur à celui d'avant la crise du coronavirus. Mais grâce à la nouvelle plateforme technologique du contact center mise en place par l'ONVA en décembre 2020, le nombre d'appels vers les collaborateurs a diminué.

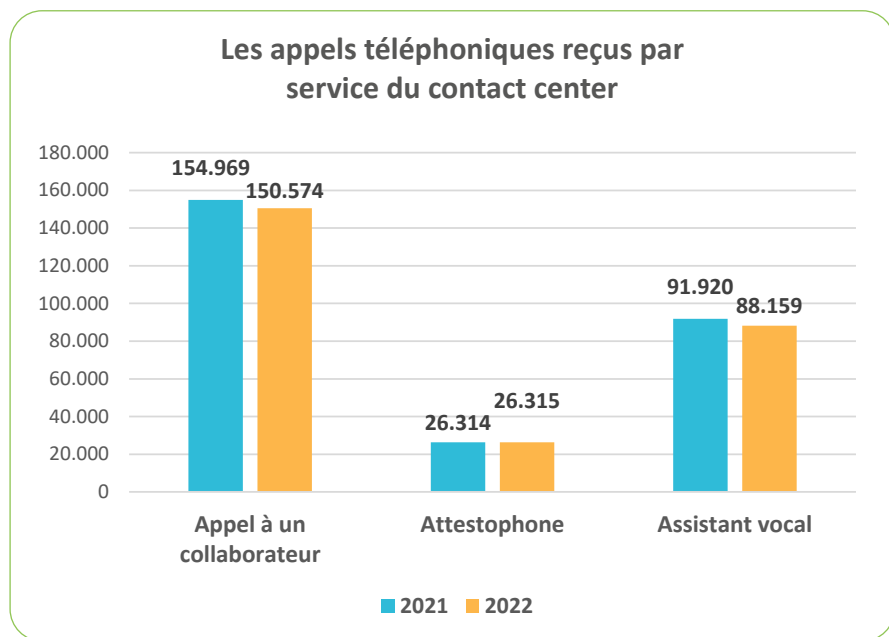
Les autres appels ont été résorbés grâce aux deux services automatisés :

- l'attestophone qui permet au citoyen de demander l'envoi par la poste d'une attestation de vacances ou d'un duplicata de son extrait de compte ;
- un assistant vocal qui permet 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.

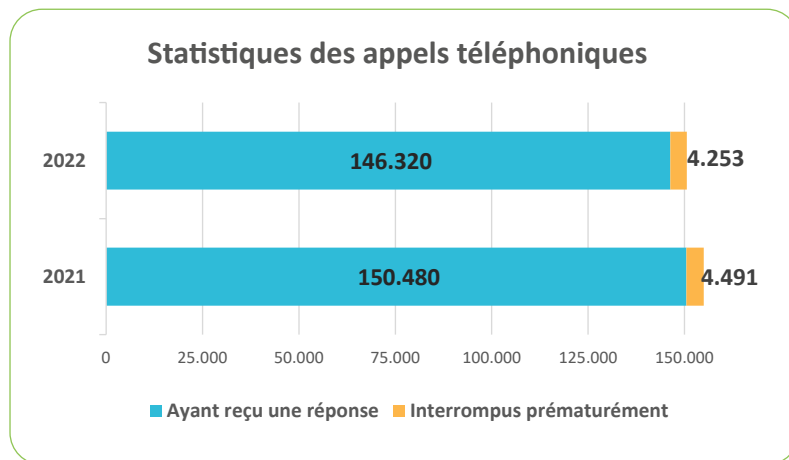
En 2022, 88.189 appels ont pu être traités automatiquement par l'assistant vocal et 26.315 attestations ou extraits de compte ont pu être délivrés par le biais de l'attestophone.

Les collaborateurs ont reçu 4.395 appels téléphoniques en moins qu'en 2021, 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.



Le contact center

Durant l'année 2022, nos collaborateurs du contact center ont répondu à 150.574 appels téléphoniques. Tout est mis en œuvre pour informer les citoyens de manière rapide et optimale. Ainsi, tout comme l'année précédente, 97,2 % des appels entrants ont reçu une réponse. La durée d'attente moyenne avant d'obtenir une réponse à un appel a baissé de 32 à 27 secondes.



Une clientèle satisfaite

La satisfaction de nos clients est une priorité pour l'ONVA. C'est la raison pour laquelle une enquête de satisfaction est réalisée chaque année auprès des clients durant la période du mois de mai, la période la plus intense durant la liquidation.

Les notes attribuées cette année démontrent, encore une fois, la hausse de satisfaction vis-à-vis de nos services. En effet, le score de satisfaction moyen pour cette année est de 9,32/10 alors qu'il était de 9,23/10 en 2021. Il s'agit de score le plus élevé obtenu depuis la mise en place de cette enquête de satisfaction en 2013. Les citoyens sont donc, en toute grande majorité, de plus en plus satisfaits de nos services.

L'ONVA-Caisse a investi beaucoup de ressources pour obtenir ces résultats :

- > Les collaborateurs de l'ONVA suivent des formations pour l'accueil au téléphone.
- > Des FAQ (Frequently Asked Questions) sont adaptées chaque année pour améliorer le contenu des réponses.
- > Tous les moyens techniques sont utilisés pour améliorer notre réactivité (système de back-up).

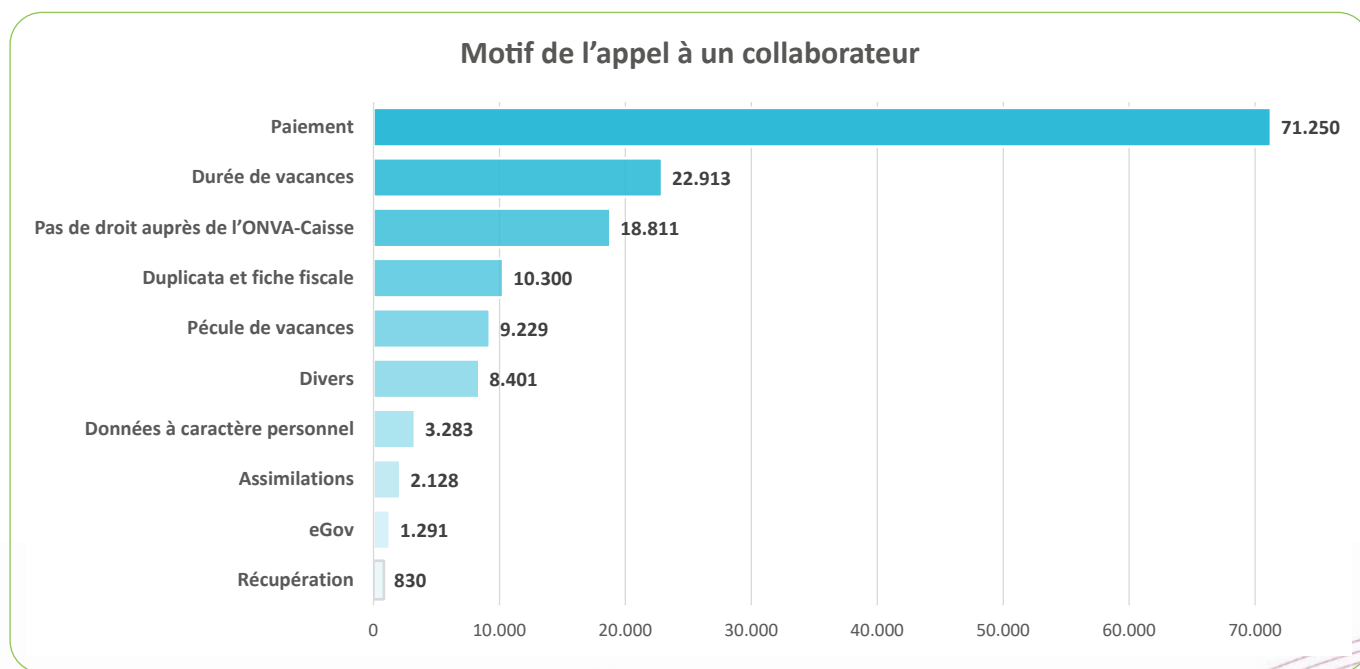
Le planning du contact center est adapté en fonction de l'affluence des appels au cours de la journée afin de mobiliser les ressources de manière efficace et de répondre de manière optimale aux besoins des clients.

Les différents motifs d'appels

Les questions relatives au moment du paiement du pécule de vacances représentent la principale préoccupation des appelants (47,31 %).

Viennent ensuite les questions relatives au nombre de jours de vacances telles que le solde de jours de vacances restant ou les différentes manières de prendre ses congés (15,21 %).

Cependant, 12,49 % des appels reçus ne concernent pas l'ONVA. Ils sont soit destinés à une autre caisse de vacances soit à une autre institution de sécurité sociale. Toutefois, nos collaborateurs du contact center continuent d'informer du mieux possible ces citoyens ou de les rediriger vers l'institution ou l'organisation compétente.





Les prêts octroyés à des centres de vacances

« Vos vacances, notre métier ». Telle est notre devise. C'est pourquoi, afin de promouvoir les vacances annuelles, l'ONVA octroie des prêts à des taux d'intérêt avantageux aux centres de vacances axés sur le tourisme social. Les prêts sont destinés à la réalisation de projets de nouvelle construction, d'extension et/ou de rénovation.

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

Opérations effectuées en 2022

	1/1/2022	31/12/2022	Évolution
Prêts en cours	49.272.214,45	49.272.214,45	0
Capitaux remboursés	22.746.384,11	27.942.648,40	5.196.264,29
Prêts encore à prélever	1.296.293,57	1.296.293,57	0
Montant restant des prêts	26.525.830,34	21.329.566,05	5.196.264,29

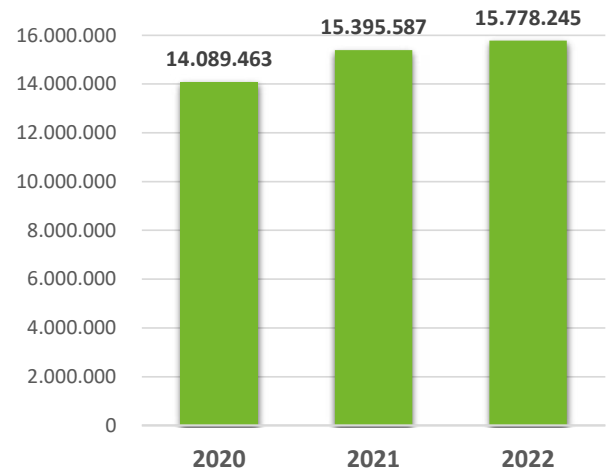
Aucun des nouveaux prêts accordés n'a été prélevé au cours de l'année 2022. Des remboursements de capital pour un montant total de 5.196.264,29 euros ont été effectués sur les prêts en cours. Ces remboursements ont été exceptionnellement élevés en 2022 car les plans de remboursement ont été adaptés pour de nombreux prêts en cours en raison de la crise du coronavirus. En outre, un prêt a également été entièrement remboursé de façon anticipée en 2022. Ces opérations font baisser le solde en cours des prêts octroyés de 26.525.830,34 euros à 21.329.566,05 euros.

Nos dépenses de gestion

Les frais de personnel

En 2022, les frais de personnel (15,778 millions d'euros) ont augmenté de 382.000 euros par rapport à 2021. Cette augmentation se retrouve principalement dans l'indexation des salaires. Le retour au bureau a entraîné une augmentation des dépenses liées aux abonnements aux transports en commun. De plus, la cotisation pour financer les pensions des collaborateurs statutaires pensionnés a une nouvelle fois augmenté.

Frais de personnel (en €)

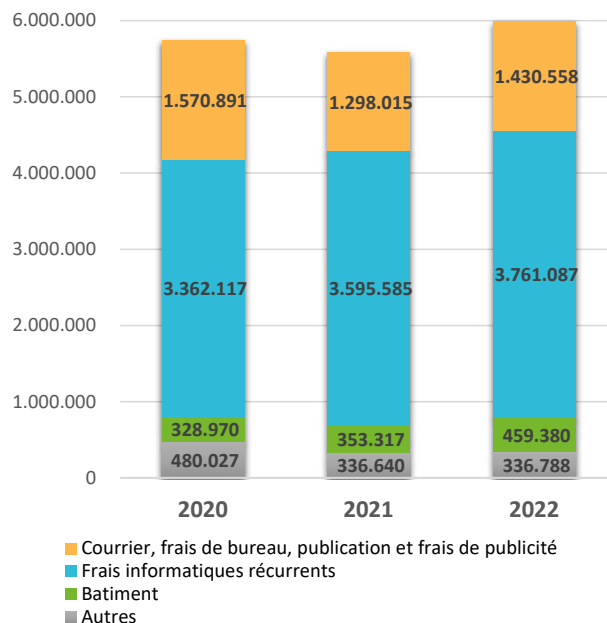


Les frais de fonctionnement

Les frais de fonctionnement augmentent de 5.675.317,56 euros en 2021 à 5.987.812,19 euros en 2022.

Près d'un tiers de cette augmentation est lié à la hausse des prix du gaz et de l'électricité. Nos dépenses énergétiques ont augmenté de 96.876,99 euros par rapport à 2022. L'augmentation des tarifs postaux a également entraîné une hausse des coûts liés à l'envoi des extraits de compte, notamment. Une partie de cette augmentation est compensée par l'augmentation du nombre d'utilisateurs de l'eBox. En matière d'informatique, l'augmentation est principalement due à l'indexation des salaires du personnel employé par l'intermédiaire de Smals.

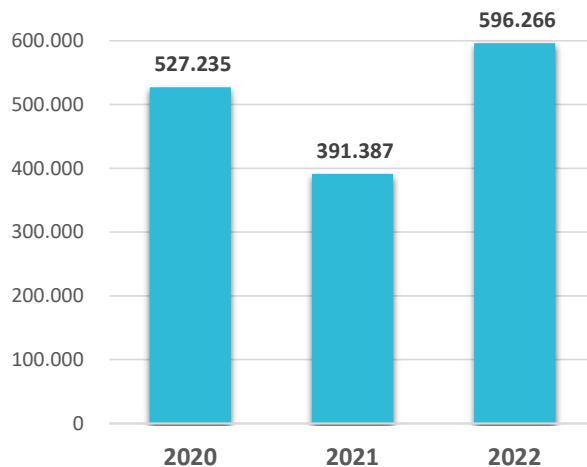
Frais de fonctionnement (en €)



Les frais d'investissement

Les investissements en 2022 ont augmenté de 205.000 euros par rapport à 2021. L'augmentation la plus importante concerne l'achat de nouvelles licences de logiciels qui ont permis, entre autres, de mieux rationaliser et moderniser les processus informatiques.

Frais d'investissement (en €)



Nos services au plus proche de nos clients

Lancement de la campagne « moncomptedevacances.be »

En 2020, l'ONVA avait prévu une campagne de promotion qui devait accompagner le lancement de la nouvelle version de notre service en ligne « Mon compte de vacances ».

Après une longue période d'incertitude en raison de la pandémie, la campagne de promotion tant attendue a enfin pu être lancée en 2022 grâce à l'évolution positive de la situation sanitaire. Différents supports de communication ont été réalisés pour l'occasion et diffusés via différents canaux :

- spot radio diffusé sur les ondes francophones et néerlandophones ;
- vidéos promotionnelles sur les réseaux sociaux ;
- bannières publicitaires sur différents sites internet ;
- refonte visuelle du site web de l'ONVA à l'image de la campagne ;
- page publicitaire en annexe des courriers ;
- signature électronique dans les e-mails.

Chaque année, les différents outils de communication seront utilisés avant la période de liquidation, dans le but d'inciter les travailleurs à utiliser l'application en ligne et de créer le réflexe : utiliser moncomptedevacances.be !



Le plaisir de
la plage près
de chez vous ?

Les joies de
la glisse à
l'étranger ?



Que faire de votre pécule de vacances ? C'est votre choix !

Que vous optiez pour la neige ou la plage, si vous voulez connaître le montant exact, la date de paiement et le solde de votre pécule de vacances, surfez sur : moncomptedevacances.be

Simple et pratique !

.be



ONVA OFFICE NATIONAL DES VACANCES ANNUELLES

Consultez votre pécule de vacances sur
moncomptedevacances.be
pour les ouvriers et artistes non-indépendants

Exploiter pleinement les fonctionnalités de **my e-box**

L'ONVA poursuit son effort d'améliorer la qualité des services à ses clients en s'appropriant les évolutions technologiques et politiques.

Depuis avril 2021, trois types de documents sont envoyés via l'eBox Citoyen :

- la fiche fiscale ;
- l'extrait de compte ;
- et l'attestation de durée de vacances globale.

Pour les travailleurs ayant activé leur eBox, ces documents ne sont plus envoyés par courrier postal, mais uniquement via l'eBox.

En début d'année 2022, 24,74 % des travailleurs affiliés à l'ONVA-Caisse avaient déjà activé leur eBox. Ce taux, en constante évolution, atteignait 36 % à la fin de l'année 2022, soit plus d'un client sur trois. L'utilisation de l'eBox permet non seulement de fournir des services efficaces et modernes aux citoyens, mais aussi de réduire notre impact sur l'environnement et de réduire les coûts d'envoi de courriers.

Tout comme le service en ligne « Mon compte de vacances », l'eBox Citoyen

permet de faciliter le quotidien de nos travailleurs en leur permettant d'avoir accès à leurs documents n'importe où, n'importe quand et de manière sécurisée.

En 2023, il est prévu que l'ensemble des courriers adressés par l'ONVA-Caisse au citoyen soient envoyés via l'eBox. Les citoyens n'ayant pas activé encore leur eBox continueront de recevoir les documents par la poste. En effet, en tant que service public, l'ONVA doit veiller à servir les citoyens qui éprouvent des difficultés avec les nouvelles technologies de l'information et de la communication.



Réduire le nombre de pécules impayés

Chaque année, un peu plus de 1 % des pécules de vacances ne peuvent pas être payés aux ouvriers et artistes non indépendants. Ceci est dû en partie au fait que l'ONVA ne dispose pas des données de certains travailleurs, comme pour les travailleurs qui sont partis à l'étranger, par exemple. D'autre part, certains travailleurs n'ont pas communiqué leur numéro de compte malgré de multiples rappels.

Jusque maintenant, des actions ont surtout été entreprises à un niveau global pour améliorer les résultats. Dans les prochaines années, il sera question d'entreprendre des actions plus ciblées et plus directes aux effets plus structurels.

Une analyse du « parcours du client » a été réalisée en vue d'identifier les différents moments où l'ONVA pourra intervenir pour demander un numéro de compte en banque.

Depuis 2022, des courriers pour demander les modalités de paiement ont été transmis plus tôt afin d'atteindre plus rapidement :

- les nouveaux travailleurs qui seraient encore en service auprès d'un employeur ;
- et les travailleurs étrangers qui séjourneraient encore en Belgique.

Les courriers invitant les travailleurs à communiquer leur numéro de compte bancaire ont également été réécrits.

Une liste d'organisations et d'intermédiaires pouvant apporter de l'aide dans le cadre de la lutte contre la fracture numérique et des travailleurs étrangers retournant dans leur pays a été dressée. Une stratégie de communication a été élaborée afin d'inciter ces nouveaux partenaires potentiels à fournir des informations aux travailleurs ou à les aider à utiliser les outils numériques pour entrer en contact avec notre institution.



Sécurité de l'information

Ces dernières années, de plus en plus de personnes, d'entreprises et d'organismes sont confrontés aux phishings et ransomwares (demande de rançon). C'est pourquoi des mesures sont mises en place à l'ONVA pour garantir la sécurité de l'information et la protection des données des clients et des collaborateurs.



Protéger les données à caractère personnel (RGPD)

Pour l'ONVA, la sécurité de l'information et le respect de la vie privée ont toujours constitué une priorité absolue. Chaque organisation est tenue de satisfaire aux normes minimales en matière de sécurité de l'information et de respect de la vie privée pour les institutions de sécurité sociale, mais aussi de respecter le règlement général sur la protection des données (RGPD).

L'ONVA dispose de politiques en matière de sécurité de l'information et de protection des données, reposant essentiellement sur la gestion des risques et la sensibilisation. La réalisation d'une analyse de risques permet de préparer efficacement un plan d'action adéquat et de réduire les risques identifiés.

Durant l'année 2022, différentes actions ont été réalisées :

- **Nouvelles analyses de risques dans le cadre de projets planifiés.** Certaines analyses de risques réalisées précédemment ont été revues et des mesures ont été prises afin de réduire les risques.
- **Validation de la durée de conservation** de diverses informations et **réalisation de tests supplémentaires** dans le cadre de la continuité des activités.
- **Vérification et validation**, sur le plan juridique, de plusieurs procédures relatives à la communication de données à caractère personnel.
- **Sensibilisation du personnel** : cet aspect est primordial, car les agents forment le chaînon le plus important dans le processus de sécurité de l'information et de protection des données. Ils sont sensibilisés à l'importance de ces problématiques par le biais, entre autres, de présentations sur la sécurité de l'information et le RGPD.

Prévention contre le phishing

De plus en plus d'organismes publics sont confrontés au phishing. Ce phénomène de fraude en ligne, où des personnes malveillantes cherchent à récolter des données personnelles et bancaires en se faisant passer pour l'institution, a explosé durant le confinement. L'ONVA en a d'ailleurs été victime encore durant l'année 2022 et cette menace est entre-temps permanente. Ainsi, de nombreuses personnes, parmi lesquelles des clients de l'ONVA, ont reçu des SMS ou des e-mails contenant un lien vers un site internet frauduleux. L'ONVA a réagi à chaque fois dans les plus brefs délais pour faire fermer les sites frauduleux et bloquer les noms de domaine associés. En 2022, 25 sites ont été signalés à l'ONVA contre 194 sites en 2021.

Pour protéger les citoyens, des actions de sensibilisation sont menées pour mettre en garde contre les fraudes éventuelles :

- **Messages sur les courriers pour les clients** : certaines lettres avertissent des risques de faux SMS et e-mail au nom de l'ONVA.
- **Sensibilisation auprès des collaborateurs** : ils sont alertés et jouent un rôle essentiel dans le cadre de la prévention. Un rappel des procédures est également publié en interne.
- **Communiqué de presse** : la presse est informée des risques et en informe les lecteurs.
- **Avertissement sur la page Facebook professionnel** : un message est publié afin d'alerter le public et d'éviter qu'il ne tombe dans le piège.
- **Collaboration avec SafeOnWeb** : afin de sensibiliser davantage, l'ONVA a collaboré en 2022 avec le site SafeOnWeb pour publier un message d'alerte juste avant la période de liquidation. Les personnes ayant installé l'application SafeOnWeb reçoivent alors des alertes sur leur GSM concernant les différentes menaces qui planent en Belgique.

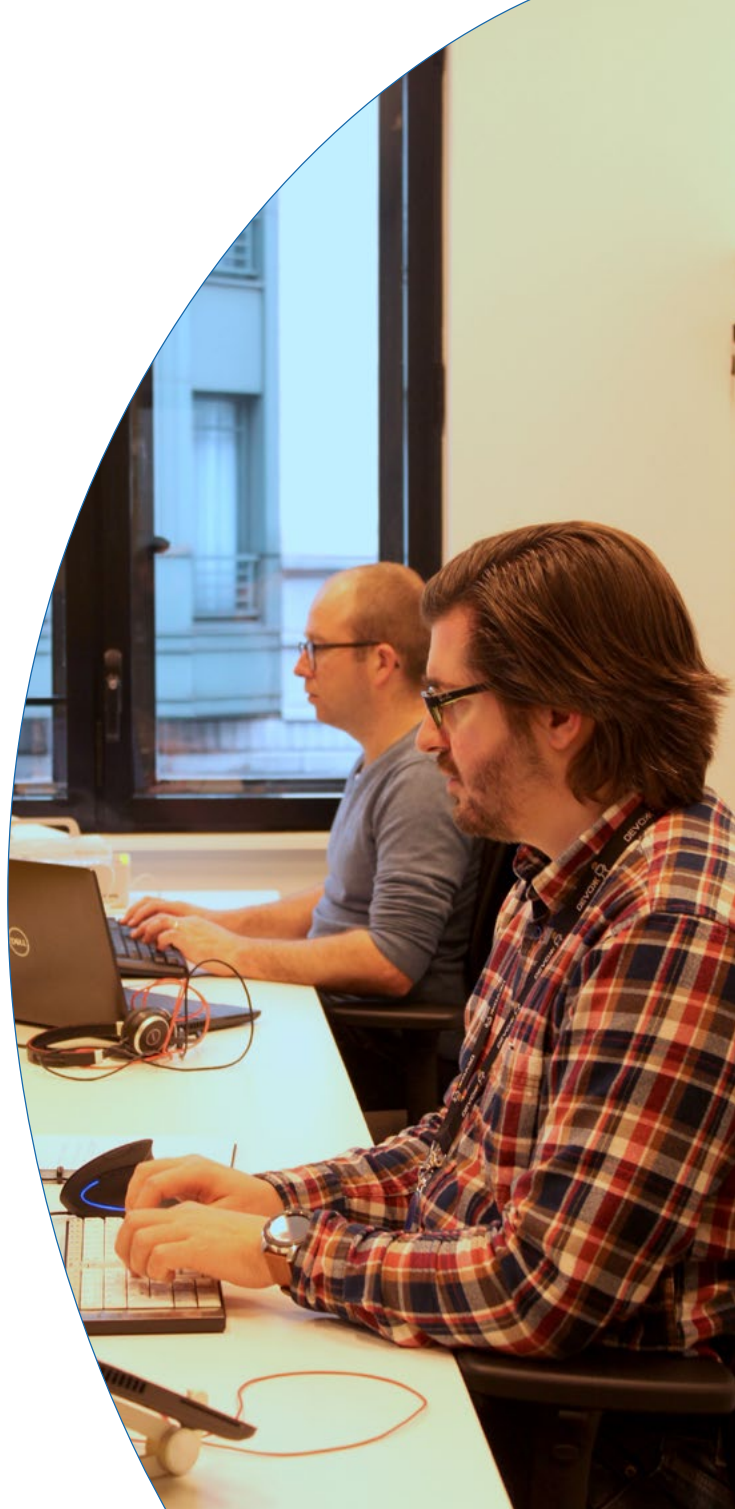


Garantir la continuité de notre métier et la sécurisation de nos données

Assurer la pérennité de nos applications métiers

La pérennité des applications métiers est primordiale pour garantir le bon fonctionnement de nos missions. C'est pourquoi le service informatique continue de faire évoluer les différentes applications propres à l'ONVA :

- **Ambi-Caisse** : Afin de garantir sa pérennité et permettre aux agents de travailler de manière optimale, le service informatique, en coordination avec les services concernés, a procédé à des ajustements sur l'affichage des écrans ;
- **Ambi-Régime** : Des adaptations ont également été apportées sur cette application, notamment sur la gestion de la planification des traitements par lot (batch) et la version de la base de données a été mise à niveau. Cela a permis de réaliser des gains de performance significatifs.



L'engagement sociétal au cœur de l'ONVA

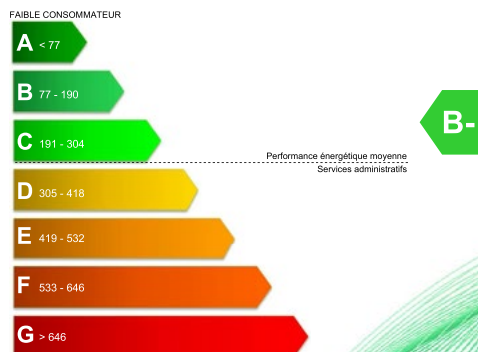
Le management environnemental

Réduire la consommation d'énergie dans le bâtiment et gérer les ressources naturelles de notre planète de façon durable est une priorité absolue pour l'ONVA.

En 2018, l'ONVA a obtenu son enregistrement EMAS. Il a toutefois été décidé de ne pas prolonger cet enregistrement après 2021, car l'entretien et le maintien de ce système exigent trop de ressources humaines et financières. Depuis 2022, nous poursuivons le monitoring de consommation, et ce, dans le cadre d'un cycle d'amélioration permanente dans un système de management environnemental propre, mais sans audit externe et avec un nombre limité de tâches administratives.

Un score PEB toujours performant

Le score PEB pour le bâtiment de l'ONVA était de 199 pour l'année 2020 et s'est amélioré à 171 pour l'année 2021 (qui fut une année particulière, avec beaucoup de télétravail). Le bâtiment obtient ainsi le niveau B-, un résultat bien meilleur que la moyenne des performances énergétiques des bâtiments administratifs qui ont un niveau C. Mais il devient difficile de continuer à rationaliser. En effet, compte tenu des mesures d'économie, des possibles nouvelles directives en matière de consommation d'énergie, des coûts pour la maintenance et la réparation des installations actuelles, et de la complexité financière et technique pour l'adaptation de certaines installations actuelles qui deviendront obsolètes, il est réaliste de viser le maintien du score.



Des actions durables en continuité

Différentes actions de collecte pour recycler ou réutiliser les matériaux de base (ex. : toners d'imprimantes, batteries, vieux matériel électronique et électrique, bouchons de bouteille, mégots de cigarette) ont déjà eu lieu à l'ONVA. Ces actions sont évaluées et ajustées si nécessaire.

L'ONVA a intégré un projet citoyen de verdurisation du quartier pour 2022 et 2023, en collaboration avec le site mixte du bâtiment, la KUL, les riverains du quartier, les commerces locaux, la vie associative et la Ville de Bruxelles. Des arbres et plantes mellifères ont, entre-temps, été plantés dans le quartier du bâtiment de l'ONVA.

Dans le cadre des marchés publics émis par l'ONVA, une attention particulière est toujours accordée aux aspects écologiques, comme l'utilisation de produits durables par les prestataires de services, par exemple.

Il est essentiel de suivre de près les évolutions technologiques et d'examiner quels investissements peuvent offrir un rendement réalisable dans les limites du budget disponible. Ceci afin de nous permettre d'assumer encore mieux notre responsabilité sociale.

En réduisant son empreinte écologique, l'ONVA contribue à l'objectif de développement durable (Sustainable development goal) « Lutte contre les changements climatiques » de l'Organisation des Nations unies.

En ce sens, l'office participe activement au groupe de travail de système de management environnemental, à l'initiative de la ministre de la Fonction publique. L'un des objectifs de ce groupe est la préparation de cahiers de charge « management support » pour les normes ISO environnementales, EMAS et ISO 26000 (responsabilité sociétale).



Au quotidien

Une communication orientée client

Les courriers administratifs sont souvent considérés par le destinataire comme étant trop formels ou dans un style trop archaïque. C'est pourquoi l'ONVA a décidé d'analyser et de moderniser son style d'écriture de ses courriers et e-mails afin de parvenir à un style plus orienté vers le client et plus moderne, à l'image de notre institution.

Un groupe de coordination, en collaboration avec le SPF BOSA, a mis en place un trajet de réécriture, intitulé ClaRO, pour définir un style d'écriture ONVA et un processus de rédaction ainsi que pour revoir l'ensemble des courriers et e-mails envoyés. Les courriers seront également testés auprès de notre public cible afin de s'assurer que les textes soient suffisamment clairs et efficaces.

ClaRO : un label de qualité

ClaRO est donc un système durable de (ré)écriture de tous les courriers et e-mails de l'ONVA-Caisse, un label de qualité. Ces courriers sont efficaces si :

- > **le lecteur comprend directement** l'information et/ou l'action à faire et ne se pose pas de questions supplémentaires ;
- > ceux-ci **reflètent les valeurs de l'ONVA** ;
- > **les rédacteurs et leurs responsables d'équipe disposent d'instruments** et de **bonnes conditions** pour écrire des courriers efficaces.

L'efficacité via nos courriers

Grâce à des instructions claires et facilement compréhensibles, les clients peuvent comprendre plus rapidement les démarches à suivre, permettant ainsi de réduire le nombre de pécules impayés. Ce projet contribue ainsi directement à notre mission de base et permet également d'optimiser les services rendus aux citoyens.

De plus, un courrier clair et compréhensible permet de réduire le nombre d'appels ou de contacts concernant le contenu de la lettre.





Cycle d'achat 2.0 SAP

Une nouvelle version du cycle d'achat a été lancée en production dans SAP le 1^{er} février 2022. Le but de celui-ci est de centraliser tous les documents relatifs à un achat relevant de la réglementation en matière de marchés publics.

Ce nouveau système de gestion numérique intégré dans SAP permet aux directions et aux différents services, de gérer leurs achats. Les objectifs de ce projet sont avant tout de :

1. **Mettre à disposition un système de gestion transparent** de tous les achats au niveau de l'ONVA : les informations essentielles de chaque achat sont documentées dans une seule application, à savoir SAP.
2. **Permettre la consultation de l'état d'avancement par dossier d'achat** à tous les acteurs concernés.
3. **Rendre accessible chaque dossier d'achat** de l'ONVA en cas de contrôle par la Cour des comptes, par exemple.

Les nouveautés de cette version concernent :

1. L'enregistrement de l'état d'avancement de chaque dossier d'achat dans SAP, de la création et la définition du besoin à la commande effective et la facturation de l'achat.
2. La demande de deux approbations préalables supplémentaires de la direction responsable concernée au moment de la définition du besoin et avant la commande à proprement parler.

Le cycle d'achat s'inscrit dans un contexte multidisciplinaire et est par conséquent organisé de manière décentralisée, chaque service étant responsable des achats relevant de son domaine d'expertise.

Cela demande de l'implication et du temps au début du cycle d'achat, mais permet un gain de temps lors du processus de traitement et de contrôle après l'achat.

La diversité

La politique de l'ONVA en matière de diversité et d'inclusion s'est poursuivie durant l'année 2022. Ainsi différents sujets sur cette thématique ont été abordés :

- **Signature de la Charte de la diversité et de l'inclusion** : la ministre de la Fonction publique Petra De Sutter et la secrétaire d'État à l'Égalité des genres, à l'Égalité des chances et à la Diversité, Sarah Schlitz ont présenté la charte aux fonctionnaires dirigeants des organisations fédérales. L'ONVA a bien évidemment tenu à la signer en gage de son soutien à ces valeurs.
- **Réseau fédéral et des IPSS** : le groupe Diversité de l'ONVA continue à participer activement aux réunions du réseau fédéral de la diversité et de l'inclusion ainsi qu'au groupe Diversité des IPSS.
- **Sensibiliser** : publier des articles sur l'intranet et donner la possibilité de participer à des événements et workshops permet d'informer le personnel sur les différentes thématiques liées à la diversité et à l'inclusion.
- **Formation eDiv** par UNIA (le Centre interfédéral pour l'égalité des chances) et via le SPF BOSA : le personnel était invité à participer à la formation eDIV. L'objectif ? Prévenir les discriminations par une politique de diversité inclusive.
- Mise en œuvre, dans le cadre de projets internes à notre organisme, de pratiques conseillées sur l'écriture inclusive.



À travers ces différents axes, l'ONVA continue à faire vivre de manière constante et concrète les pratiques en lien direct avec une de ses valeurs : le respect.

Bien-être durable au travail

Après la pandémie, le service Bien-être au travail a été attentif à continuer son implication quant à la charge psychosociale et aux autres aspects liés au télétravail intensif.

C'est pourquoi plusieurs actions ont été menées au sein de l'ONVA :

- Une formation pour les responsables de service sur la gestion des personnes difficiles (gestion de conflits).
- Une participation active aux groupes de travail Développement durable et Mobilité, à l'initiative de la ministre de la Fonction publique.
- Une enquête auprès des collaborateurs sur les risques psychosociaux, en collaboration avec Empreva, le service interne commun de Prévention et Protection au Travail de l'administration fédérale.





L'adaptation du Contrôle interne

Vers la certification des comptes annuels

Les institutions publiques de sécurité sociale (IPSS) se préparent à la certification des comptes annuels par la Cour des comptes afin d'être conformes aux normes internationales en matière d'audit.

Cela suppose d'augmenter la maturité de la maîtrise en ce qui concerne les processus financiers et opérationnels qui les précèdent.

Durant l'année 2022, les différents services de l'ONVA, en collaboration avec le service de Contrôle interne, ont :

- mis à jour les kits de survie ;
- créé des schémas de processus ;
- analysé les risques ;
- documenté les mesures de contrôle des processus financiers du projet et des processus opérationnels sous-jacents.

Ainsi, 19 processus, sur les 39 recensés, étaient entièrement optimisés en 2022.

Outre leur utilisation dans le cadre de ce projet, les documents sont également utilisés par les collaborateurs comme outil de formation pour mieux gérer les processus.

La certification, initialement prévue pour l'exercice 2024, a été reportée à l'exercice 2027.

La création d'un « Assurance statement »

Le Comité d'audit commun (CAC) a demandé à l'ensemble des IPSS les garanties nécessaires pour éviter et gérer les risques en créant un « Assurance statement ».

Ceci permet de :

- vérifier les modalités d'organisation de la gestion des risques au sein de l'institution ;
- déterminer si cela répond aux normes minimales de gestion des risques.

L'objectif est que l' « Assurance statement » soit prêt en même temps que les travaux relatifs à la certification des comptes annuels par la Cour des comptes.

Un Contrôle interne en soutien

Le service Contrôle interne vérifie le suivi des balanced scorecards, l'univers d'audit, le suivi des recommandations de l'audit interne et la gestion globale des risques. Les contrôles annuels dans le cadre de la prévention des fraudes ont été également exécutés en 2022 et le feed-back à ce sujet a été communiqué aux directions.

Certaines recommandations ont déjà été mises en place cette année telles que le système du double contrôle des numéros de compte en banque. Les comptes communiqués par courrier seront contrôlés dans le cadre d'une procédure clairement définie en cas d'erreur ou d'anomalie.

Garantir la qualité avec l'audit interne commun

Depuis 2012, l'ONVA dispose d'un service d'audit interne commun avec Fedris. Nos deux auditeurs, de chaque institution, ont pour mission d'évaluer, en toute impartialité et indépendance, la gestion des activités des deux organismes. Tous les audits internes sont réalisés en totale collaboration avec la même méthodologie.

Durant l'année, trois entités ont été auditées :

- audit de conseil « Percevoir les cotisations liées au risque aggravé » (Fedris) ;
- audit d'assurance « Correspondance écrite et électronique » (Fedris) ;
- audit d'assurance « Gestion des paiements des salaires, indemnités, rémunérations et jetons de présence » (ONVA).

La réalisation d'audits sur des thèmes communs aux deux institutions favorise l'échange de bonnes pratiques, ce qui constitue un des atouts de cette synergie. C'est pourquoi, après avoir analysé en 2021 le processus « Payer les salaires, traitements, rémunérations et jetons de présence »

chez Fedris, il a été décidé d'en faire de même en 2022 à l'ONVA. En plus de représenter une part importante dans le budget de l'ONVA, les frais de personnel constituent un processus opérationnel important dans le cadre de la certification des comptes par la Cour des comptes.

En parallèle, l'audit interne commun a continué à optimiser son système de qualité notamment suite aux conclusions de l'exercice de « peer review » (évaluation par les pairs des services d'audit interne des autres IPSS et optimisation de la maturité des fonctions d'audit interne). Un plan d'action pluriannuel a été réalisé et la méthodologie commune a été revue et complétée afin de tenir compte de ces conclusions.





Un environnement IT performant

Durant la pandémie, et comme de nombreuses organisations, l'ONVA a été confronté à la pénurie de composants informatiques. L'infrastructure des serveurs basée chez Smals n'a donc pu être remplacée comme prévu en 2021. Ce projet a enfin pu être réalisé en 2022 et a permis de constater une amélioration en termes de performances, notamment dans le traitement par lot (batch) avec l'application interne, Ambi-Régime.

De nombreux efforts ont été déployés pour sécuriser l'ensemble de l'environnement, tant au niveau de l'infrastructure que des applications. Des adaptations supplémentaires au niveau du réseau ont notamment été apportées.

Pour se prémunir de tout risque et en concertation avec la conseillère en sécurité de l'information et la protection des données (DPO), des tests de « disaster recovery » (rétablissement du système informatique en cas de sinistre) ont été réalisés.

Dans ce contexte, une collaboration avec Fedris a commencé afin qu'en cas de perte du bâtiment par exemple, la chambre postale puisse continuer à travailler temporairement à partir de là, et que le service Helpdesk dispose d'un espace pour installer les ordinateurs. Les tests avec Fedris doivent encore être effectués.

Toujours soucieux de simplifier le travail des collaborateurs, une étape d'automatisation supplémentaire a été ajoutée au processus de numérisation et de traitement du courrier entrant. Ainsi, au cours de cette étape, les documents sont automatiquement reconnus, et des informations en sont extraites afin de les classer immédiatement dans les bons dossiers.

Recruter en fonction des besoins réels

Comme bon nombre d'organismes, l'ONVA est confronté à une pyramide des âges inversée. Près de 20 % de l'effectif seront en âge de partir en pension d'ici 2024. Toutefois, chaque année, les besoins de personnel des différents services sont définis sur la base de la mesure de la charge de travail. Ceci permet ainsi de prendre en compte le réel besoin sur le terrain. L'analyse de la charge de travail et des profils nécessaires permet de définir les actions (recrutement, appel en interne, promotion) à réaliser dans les années à venir.

En 2022, le service Recrutement et Développement a ainsi recruté 25 nouveaux collaborateurs dont 11 temporaires pour renforcer les équipes durant la période de liquidation des pécules de vacances.



Développer ses connaissances via les formations

La formation est un élément important pour améliorer la performance de l'organisme. En effet, en plus d'améliorer les compétences des collaborateurs, elle permet également d'augmenter leur motivation et favorise l'innovation grâce aux connaissances acquises.

C'est pourquoi l'ONVA investit dans la formation. En 2022, ce sont près de 600 jours de formation au total qui ont été suivis par les collaborateurs via le SPF BOSA, des formateurs internes, ou encore des firmes privées.



Quels seront nos défis en 2023 ?

L'ONVA a, pour la deuxième année consécutive, été confronté à d'importantes dépenses supplémentaires à la suite de la crise du coronavirus. Et l'absence de compensation financière de ces dépenses a pour effet d'épuiser les réserves de l'ONVA. Il est donc important de reconstituer ces réserves pour pouvoir garantir la santé financière du régime des vacances annuelles. Ainsi, le régime pourra continuer à être en mesure de payer correctement les pécules de vacances, mais aussi de faire face à d'éventuelles évolutions économiques imprévues.

Ensuite, nous devons finaliser notre contrat d'administration. Les difficultés financières dues à l'inflation ont compliqué et retardé ce processus. Cependant, notre contrat d'administration est important pour définir la voie à suivre pour les années à venir ainsi que la manière dont nous la suivrons avec nos partenaires.

En outre, l'ONVA met tout en œuvre, en tant qu'institution publique, pour fournir des services efficaces et de qualité aux citoyens. Dans ce cadre, nous continuerons à promouvoir l'application « Mon compte de vacances » et à utiliser de manière optimale les fonctionnalités offertes par l'eBox Citoyen. De plus, nous continuerons à prendre des mesures pour réduire autant que possible le nombre de pécules de vacances impayés.

Ces dernières années, nous avons constaté que le piratage et le phishing constituaient de plus en plus des menaces externes. Par conséquent, outre la modernisation des applications, nous accorderons une attention particulière à la sécurité de l'information.

L'ONVA n'a pas attendu la crise énergétique et accorde depuis des années une attention particulière à sa responsabilité sociétale et à son empreinte écologique, avec de très beaux résultats à la clé. Le système de gestion environnementale élaboré en interne continuera donc à être optimisé en vue d'améliorer nos résultats partout où cela s'avérera possible.

Enfin, nous accordons une grande importance au bien-être de nos collaborateurs. Dans ce cadre, une enquête de satisfaction du personnel sera menée dans le courant de l'année à venir. Les résultats de cette enquête sont importants pour que nous puissions placer l'accent au bon endroit et, surtout, donner la priorité aux actions qui font la différence pour les collaborateurs. Cela profitera d'ailleurs aussi bien aux citoyens qu'à l'organisation dans son ensemble. C'est en effet grâce à nos collaborateurs que la mission de l'ONVA peut être assurée et que les citoyens peuvent compter sur un service de qualité.



Office national des vacances annuelles (ONVA)
Rue Montagne aux Herbes Potagères 48
1000 BRUXELLES

Tel. 02 627 91 11
E-mail: onva@onva-rjv.fgov.be
Website: www.onva-rjv.fgov.be