

Annexe 3. Tableaux de suivi

Explication des tableaux

Explication des tableaux

L'en-tête de chaque tableau indique la **mission fondamentale** de l'ONAFTS ou l'engagement dans un **domaine particulier** dont il s'agit.

La première colonne reprend les **articles du contrat d'administration**.

La deuxième colonne donne, par article, une **description succincte des engagements de l'ONAFTS** qui en découlent. La formulation initiale de ces engagements figure dans le contrat d'administration.

Les trois colonnes suivantes doivent être complétées, à la fin de chacune des années du contrat d'administration, par l'**état de réalisation des engagements pour cette année**.

La sixième colonne reprend l'**état de réalisation pour le trimestre écoulé ainsi que pour l'année en cours**.

La colonne suivante est destinée aux **remarques et suggestions**, par exemple pour développer de nouveaux indicateurs.

La dernière colonne doit être complétée avec les **instruments de mesure spécifiques** à chaque article.

| Section 1: Régulateur du régime d'allocations familiales | | | | | | | | |
|--|--|------|------|------|-------------------|----------------|-----------|---|
| Enoncé des articles | L'ONAFTS s'engage | 2010 | 2011 | 2012 | Réalizations 2010 | | Remarques | Mesure |
| | | | | | Trimestre actuel | Année en cours | | |
| Article 2: Pilotage du régime d'allocations familiales | à piloter le régime en développant à temps des circulaires, consignes et directives et en développant des processus de travail génériques | | | | | | | Nombre de circulaires, de consignes et de directives |
| | chaque fois que la réglementation change, à organiser des réunions d'explication et à mettre des instruments à disposition | | | | | | | Réunions avec les organismes de paiement; applications informatiques mises à la disposition des organismes |
| | à émettre un avis, dans 70 % des cas dans les 3 mois, aux organismes de paiement concernant les cas d'application soumis | | | | | | | Nombre d'avis émis dans les 3 mois |
| | à exécuter annuellement une évaluation des besoins d'information pour lesquels la collaboration de l'assuré social ne peut pas être demandée | | | | | | | Date de l'inventaire des besoins d'information |
| | à tester la convivialité et la lisibilité des formulaires et à les actualiser en cas de changement des conditions d'octroi | | | | | | | Date de l'actualisation des formulaires |
| | à rédiger et à mettre à jour des modules pour motiver et communiquer les décisions administratives aux familles | | | | | | | Date de l'actualisation des modules |
| | à actualiser annuellement la checklist avec les aspects cruciaux en matière de gestion des dossiers | | | | | | | Document CG |
| | à garantir l'efficacité du régime par un suivi permanent et un feedback permanent, en ce sens qu'il interviendra pour résoudre les problèmes en cas de dysfonctionnements et qu'il anticipera en cas de menace de traitement inégal des familles | | | | | | | Document CG |
| Article 3: Gestion de données pertinentes et lutte contre la fraude sociale | <i>concernant le Cadastre:</i> | | | | | | | |
| | à garantir le fonctionnement du Cadastre au niveau préconisé dans le deuxième contrat d'administration | | | | | | | Nombre d'acteurs intégrés, nombre de recherches et de consultations à la demande des caisses d'allocations familiales |

Régulateur

| Enoncé des articles | L'ONAFTS s'engage | 2010 | 2011 | 2012 | Réalizations 2010 | | Remarques | Mesure |
|---------------------|--|------|------|------|-------------------|----------------|-----------|--|
| | | | | | Trimestre actuel | Année en cours | | |
| | à suivre en permanence et de façon proactive la qualité des données transmises par les employeurs du secteur public afin que le Cadastre puisse jouer pleinement son rôle en tant qu'instrument de travail et de référence pour l'établissement correct du droit légitime | | | | | | | Document CG |
| | <i>en matière d'échange des données:</i> | | | | | | | |
| | à définir, organiser, contrôler et assurer l'échange des données socioprofessionnelles relatives aux acteurs actifs et potentiels d'un dossier d'allocations familiales | | | | | | | Nombre de messages routés et nombre d'anomalies traitées |
| | à optimiser l'échange de données en développant par priorité de nouveaux messages électroniques relatifs aux revenus en provenance de source sociale | | | | | | | Disponibilité du flux relatif aux revenus |
| | à développer les nouveaux messages électroniques suivants: | | | | | | | |
| | * inscription des étudiants dans les Communautés française et germanophone (distribution) | | | | | | | Disponibilité du message |
| | * inscription des étudiants dans les Communautés (consultation) | | | | | | | Disponibilité du message |
| | * indemnités AMI (consultation) | | | | | | | Disponibilité du message |
| | * accidents du travail (consultation) | | | | | | | Disponibilité du message |
| | * enfants placés (distribution) | | | | | | | Disponibilité du message |
| | * pensionnés (distribution) | | | | | | | Disponibilité du message |
| | * pensionnés (consultation) | | | | | | | Disponibilité du message |
| | à étendre l'échange de données qualifiées relatives à la situation familiale et socioprofessionnelle des différents acteurs d'un dossier d'allocations familiales aux organismes publics et à les accompagner et à les coacher pour pouvoir assurer la cohérence du régime | | | | | | | Document CG |

Régulateur

| Enoncé des articles | L'ONAFTS s'engage | 2010 | 2011 | 2012 | Réalizations 2010 | | Remarques | Mesure |
|---------------------|--|------|------|------|-------------------|----------------|-----------|--|
| | | | | | Trimestre actuel | Année en cours | | |
| | <i>en matière de réseau informatique:</i> | | | | | | | |
| | à garantir la disponibilité et le fonctionnement du Cadastre et du Répertoire national des employeurs et la gestion des messages électroniques au niveau auquel il s'était engagé dans son deuxième contrat d'administration | | | | | | | Document CG |
| | à conclure avec tous les employeurs du secteur public un même SLA que celui convenu avec les caisses d'allocations familiales concernant la disponibilité du réseau et la vitesse de traitement des messages destinés au Cadastre | | | | | | | Date de conclusion d'un SLA |
| | <i>concernant le Répertoire national des employeurs:</i> | | | | | | | |
| | à examiner, pour la fin 2012, comment le Répertoire national des employeurs peut être optimisé | | | | | | | Document CG |
| | à vérifier si les caisses d'allocations familiales peuvent utiliser à l'avenir pour le RNE le même canal de communication que pour la mise à jour et la consultation du Cadastre et la consultation des bases de données externes | | | | | | | Document CG |
| | <i>en matière de communication de données:</i> | | | | | | | |
| | à mettre cette information à la disposition des organismes qui fournissent la preuve qu'ils ont besoin de l'information du Cadastre et qu'ils ont obtenu à cette fin l'accord du Comité sectoriel de la Sécurité sociale, selon les modalités convenues avec le partenaire | | | | | | | Solution élaborée en fonction de la demande des organismes concernés |

Régulateur

| Enoncé des articles | L'ONAFTS s'engage | 2010 | 2011 | 2012 | Réalizations 2010 | | Remarques | Mesure |
|--|--|------|------|------|-------------------|----------------|-----------|---|
| | | | | | Trimestre actuel | Année en cours | | |
| Article 4, section 1: Contrôle des organismes de paiement | <i>en matière de contrôle administratif:</i> à actualiser annuellement le manuel de contrôle et la checklist afin de garantir l'exécution uniforme de la mesure de qualité | | | | | | | Document CG |
| | à garantir l'exécution annuelle du contrôle de qualité dans toutes les sections de toutes les caisses d'allocations familiales afin de pouvoir garantir le paiement ponctuel de la subvention de responsabilisation | | | | | | | Rapport d'audit par caisse d'allocations familiales |
| | à renforcer le contrôle de l'intégration des acteurs et des paiements dans le Cadastre des allocations familiales afin de promouvoir l'examen automatique du droit légitime aux allocations familiales et de lutter contre une possible fraude à l'octroi | | | | | | | Document CG |
| | à exécuter une étude d'évaluation des résultats atteints par les mesures de qualité selon la méthodologie Dulbea, et sur la base des enseignements qui peuvent en être tirés, à proposer des corrections | | | | | | | Disponibilité de l'étude |
| | à réduire pour la fin 2012 la durée du cycle de contrôle à 12 mois | | | | | | | Durée du cycle de contrôle |
| | à effectuer chaque année dans tous les organismes publics qui paient eux-mêmes les allocations familiales des contrôles ciblés selon un plan progressif de l'intégration de tous les acteurs dans le Cadastre des allocations familiales, du traitement systématique de tous les flux de données électroniques et du respect des processus de travail génériques | | | | | | | Rapport d'audit par organisme public |

Régulateur

| Enoncé des articles | L'ONAFTS s'engage | 2010 | 2011 | 2012 | Réalizations 2010 | | Remarques | Mesure |
|---------------------|--|------|------|------|-------------------|----------------|-----------|--|
| | | | | | Trimestre actuel | Année en cours | | |
| | <i>en matière de contrôle financier:</i> à développer et exploiter pour la mi-2010 un instrument de gestion financier qui permet de surveiller la santé financière des caisses d'allocations familiales par le biais de clignotants incorporés relatifs à leur position d'avoir et de dette | | | | | | | Disponibilité de l'instrument de gestion financier |
| | à élaborer pour la fin 2010 une nouvelle architecture qui permet de contrôler l'utilisation des moyens financiers de manière ciblée | | | | | | | Disponibilité de la nouvelle architecture de contrôle |
| | à réduire pour la fin 2012 la durée du cycle de contrôle à 12 mois | | | | | | | Durée du cycle de contrôle |
| | <i>subvention de responsabilisation:</i> à déterminer chaque trimestre la subvention pour frais d'administration et à payer mensuellement des avances aux caisses d'allocations familiales | | | | | | | Disponibilité de la déclaration financière trimestrielle |
| | à évaluer, avant le 30 septembre de chaque exercice, le fonctionnement de chaque caisse d'allocations familiales sur la base d'un rapport motivé, qui est soumis pour évaluation au Comité de gestion | | | | | | | Document CG |
| | à déterminer, avant le 31 octobre de chaque exercice, la partie de la subvention qui est octroyée à chaque caisse d'allocations familiales et à la soumettre au Comité de gestion | | | | | | | Document CG |
| | à communiquer à chaque caisse d'allocations familiales, avant le 30 novembre de chaque exercice, le montant de la subvention qui lui est octroyé, rapport circonstancié à l'appui | | | | | | | Fixation de la subvention à accorder |
| | à verser, en décembre de chaque exercice, la subvention de responsabilisation à chaque caisse d'allocations familiales | | | | | | | Date de paiement de la subvention de responsabilisation |

Régulateur

| Enoncé des articles | L'ONAFTS s'engage | 2010 | 2011 | 2012 | Réalizations 2010 | | Remarques | Mesure |
|--|--|------|------|------|-------------------|----------------|-----------|---|
| | | | | | Trimestre actuel | Année en cours | | |
| Article 4, section 2: Contrôle à domicile | à exécuter au moins 80 % des contrôles à la demande d'un gestionnaire de dossiers dans les 4 semaines de la réception de la demande | | | | | | | Tableaux de bord |
| | à communiquer aux autres IPSS et au SPP Intégration sociale les constatations importantes pour eux | | | | | | | Constatations communiquées |
| Article 5: Médiation | à maintenir au minimum le niveau préconisé auquel il s'était engagé dans le deuxième contrat d'administration | | | | | | | Tableaux de bord |
| | à recevoir les visiteurs dans les 10 minutes qui suivent leur arrivée au Frontdesk, au moins pour 85 % d'entre eux | | | | | | | Tableaux de bord |
| | à transmettre au moins 80 % des lettres et documents sans référence au destinataire dans les 5 jours ouvrables | | | | | | | Tableaux de bord |
| | à transmettre au moins 60 % des lettres et documents sans référence au destinataire dans les 2 jours ouvrables | | | | | | | Tableaux de bord |
| | dans 80 % des cas au moins, à répondre aux familles dans les 30 jours de la réception de la demande | | | | | | | Tableaux de bord |
| | à examiner 80 % des plaintes au moins et à intervenir auprès de la caisse d'allocations familiales compétente dans les 45 jours de la réception | | | | | | | Tableaux de bord |
| | à réaliser, durant le premier trimestre 2010, une nouvelle enquête de satisfaction auprès des visiteurs du Frontdesk | | | | | | | Date de clôture de l'enquête de satisfaction |
| | | | | | | | | |
| Article 6: Evaluation de l'exécution | à recueillir systématiquement et de façon structurée toute information utile sur le fonctionnement du régime | | | | | | | Rapportage ad hoc, nombre de propositions d'adaptation de la réglementation |
| | à utiliser l'information disponible pour piloter le régime et appuyer la gestion (cf. article 17) | | | | | | | Rapportage ad hoc, nombre de propositions d'adaptation de la réglementation |
| | à rédiger chaque année un rapport global d'évaluation systématique dans lequel tous les aspects des problèmes seront traités de façon transversale | | | | | | | Document CG |

| Section 2: Paiement des allocations familiales et de naissance | | | | | | | | |
|---|---|------|------|------|-------------------|----------------|-----------|------------------|
| Enoncé des articles | L'ONAFTS s'engage | 2010 | 2011 | 2012 | Réalizations 2010 | | Remarques | Mesure |
| | | | | | Trimestre actuel | Année en cours | | |
| Article 7: Admissibilité | à rechercher spontanément toute information manquante et à la compléter par la consultation maximale des banques de données électroniques et une interrogation minimale de l'assuré social | | | | | | | Rapport |
| | à fournir une assistance optimale aux familles en vue de l'exercice de leur droit | | | | | | | Rapport |
| | à prendre une décision dans le mois dans 80 % des cas sur l'admissibilité des demandes au sein d'un des régimes et à les orienter le cas échéant vers l'organisme compétent ou à adresser à l'assuré social une notification motivée du refus | | | | | | | Tableaux de bord |
| | à établir et à tenir à jour un inventaire complet de tous les employeurs publics qui paient eux-mêmes les allocations familiales aux membres de leur personnel | | | | | | | Rapport |
| | à organiser la reprise de la gestion et du paiement des dossiers d'allocations familiales des employeurs du secteur public de façon planifiée et à veiller de cette manière à la continuité des paiements | | | | | | | Rapport |
| | à assurer l'attribution des dossiers au régime et à la caisse d'allocations familiales compétents en recherchant au maximum de sa propre initiative dans les bases de données disponibles l'information nécessaire et à les orienter vers l'organisme de paiement compétent ou à les attribuer à l'Office ou encore à les refuser | | | | | | | Rapport |
| | à intégrer tous les acteurs des dossiers d'allocations familiales des employeurs du secteur public dans le Cadastre des allocations familiales | | | | | | | Rapport |

Paiement

| Enoncé des articles | L'ONAFTS s'engage | 2010 | 2011 | 2012 | Réalizations 2010 | | Remarques | Mesure | |
|--|---|---------------|------|------|-------------------|----------------|-----------|------------------|---------|
| | | | | | Trimestre actuel | Année en cours | | | |
| Article 8: Octroi et paiement | après l'établissement de l'admissibilité de la demande, à optimiser le montant à octroyer en entreprenant toutes les démarches possibles en vue de la constitution du dossier et à effectuer un paiement provisionnel ou définitif ou bien, si les enfants ne satisfont pas aux conditions particulières, à refuser l'octroi des allocations familiales | < 1 m: 65% | | | | | | Tableaux de bord | |
| | | < 2 m: 75% | | | | | | | |
| | | < 3 m: 85% | | | | | | | |
| | en cas de reprise globale et après l'établissement de l'admissibilité des dossiers d'allocations familiales transférés, à optimiser le montant à octroyer en entreprenant toutes les démarches possibles en vue de la constitution du dossier et à effectuer un paiement provisionnel ou définitif ou bien, si les enfants ne satisfont pas aux conditions particulières, à refuser l'octroi des allocations familiales | | | | | | | | Rapport |
| | à recueillir au maximum les données absentes des fichiers de l'employeur en consultant les banques de données et en interrogeant les familles le moins possible | | | | | | | | Rapport |
| | à recueillir directement auprès de l'employeur l'information qui n'est disponible que sur support papier | | | | | | | | Rapport |
| à informer spontanément les familles sur les droits plus avantageux en cas de cession de la priorité | | | | | | | | Rapport | |
| Article 9: Contrôle de conformité | en cas de continuation du droit, à garantir aux familles un paiement ponctuel des prestations familiales à date fixe, soit en principe le 10 du mois, dans 97,28% des cas | | | | | | | Tableaux de bord | |
| | à orienter les familles vers le régime et l'organisme de paiement compétents en cas de modification du droit et à continuer de payer les prestations familiales en attendant le transfert du dossier | | | | | | | Tableaux de bord | |

Paiement

| Enoncé des articles | L'ONAFTS s'engage | 2010 | 2011 | 2012 | Réalizations 2010 | | Remarques | Mesure |
|---------------------|---|------|------|------|-------------------|----------------|-----------|------------------|
| | | | | | Trimestre actuel | Année en cours | | |
| | à poursuivre en permanence la politique visant à recueillir le moins de données possibles auprès de l'assuré social et à utiliser immédiatement les nouveaux flux de données et à réduire le plus possible le nombre de supports papier pour la collecte de données | | | | | | | Tableaux de bord |
| | à développer un contrôle interne afin de fournir une certitude raisonnable à l'égard de la réalisation des objectifs et de la cohérence des moyens utilisés, des procédures et des processus utilisés en limitant le risque que des erreurs significatives ne soient pas évitées par les mesures de contrôle existantes (préventif) ou ne soient pas signalées ou corrigées à temps | | | | | | | Rapport |
| | de façon systématique ou aléatoire, selon le profil de risque des groupes cibles (tels que les orphelins et les familles monoparentales), à la demande ou par délégation, à vérifier systématiquement la cohérence des paiements et orienter l'implémentation des mesures correctives nécessaires en fonction des conclusions | | | | | | | Rapport |
| | en cas d'indication et de présomption de fraude et d'usage impropre des allocations familiales, à procéder à une enquête, à y effectuer les constatations nécessaires et à proposer les actions requises en vue de lutter contre les faits établis et les mesures correctives dans les procédures | | | | | | | Rapport |
| | dans 90 % des récupérations, à adresser une notification à l'allocataire dans les trois mois de l'établissement du paiement indu | | | | | | | Tableaux de bord |
| | à défaut de remboursement ou de réaction de l'intéressé, à envoyer un rappel dans 75 % des récupérations | | | | | | | Tableaux de bord |

Paiement

| Enoncé des articles | L'ONAFTS s'engage | 2010 | 2011 | 2012 | Réalizations 2010 | | Remarques | Mesure |
|--|--|------|------|------|-------------------|----------------|-----------|------------------|
| | | | | | Trimestre actuel | Année en cours | | |
| | pour les demandes de renonciation à la récupération, à se prononcer, dans 50 % des demandes, sur l'acceptation ou le refus dans les 4 mois et, au cas où l'Office ne dispose pas encore de suffisamment d'éléments pour prendre une décision justifiée, à informer le débiteur de la prolongation de 4 mois du délai | | | | | | | Tableaux de bord |
| Article 10 : Accessibilité des services | à informer et à guider les familles dans ses services régionaux chaque jour ouvrable entre 8 h 30 et 16 h 30, que ce soit dans ses locaux ou par téléphone | | | | | | | Tableaux de bord |
| Article 11: Nouvelle mission Secteur public - Récupération du passé | à compléter de sa propre initiative toute l'information manquante dans le dossier de récupération en consultant les banques de données électroniques | | | | | | | Rapport |
| | à demander aux employeurs publics concernés les informations uniquement disponibles auprès des employeurs publics et nécessaires à la constitution du dossier de récupération | | | | | | | Rapport |
| | à engager auprès des organismes de gestion et de paiement compétents la récupération des sommes payées indûment par les employeurs publics et à assurer le suivi des recettes reçues dans les dossiers de récupération | | | | | | | Rapport |

| Section 3: FESC | | | | | | | | | |
|---|---|------|------|------|--------------------|----------------|-----------|---|--|
| Enoncé des articles | L'ONAFTS s'engage | 2010 | 2011 | 2012 | Réalizations 2010 | | Remarques | Mesure | |
| | | | | | Trimestre en cours | Année en cours | | | |
| Article 12: Appui à la gestion | à formuler des propositions proactives ou, éventuellement, à apporter sa contribution constructive au transfert des projets, moyens et gestion aux niveaux fédérés | | | | | | | Nombre de propositions au Comité de gestion | |
| Article 13: Octroi annuel d'un droit à des subsides | à notifier par écrit à chaque promoteur pour le 31 mars de l'exercice concerné le droit aux subsides qui lui a été attribué | | | | | | | Tableaux de bord | |
| Article 14: Octroi et paiement d'avances trimestrielles sur les subsides | à payer à chaque promoteur avant la fin du trimestre une avance de 80 % du droit établi | | | | | | | Tableaux de bord | |
| Article 15: Paiement d'un subside définitif | à payer le solde à chaque promoteur avant la fin de l'année de subsidiation | | | | | | | Tableaux de bord | |
| Article 16: Contrôle: Surveillance de la conformité avec les conditions d'octroi | à contribuer, tant par des contrôles généraux ou par des contrôles ciblés d'aspects déterminés que par des visites d'information, à améliorer le niveau de connaissance et d'information des structures d'accueil | | | | | | | Tableaux de bord | |

| Section 4: Préparation, appui et rôle consultatif de la gestion | | | | | | | | |
|---|--|------|------|------|--------------------|----------------|-----------|---|
| Sous-section 1 : Missions juridiques et jurisprudentielles | | | | | | | | |
| Enoncé des articles | L'ONAFTS s'engage | 2010 | 2011 | 2012 | Réalizations 2010 | | Remarques | Mesure |
| | | | | | Trimestre en cours | Année en cours | | |
| Article 17: Préparer et conseiller la gestion | à soumettre à une analyse approfondie les projets de lois ou d'arrêtés soumis pour avis par le Ministre et les avant-projets élaborés par l'ONAFTS, afin d'informer le Comité de gestion et le Ministre de la façon la plus adéquate possible de la portée de la problématique | | | | | | | Tableau de bord sur la base du recensement manuel |
| | à rechercher les lacunes et les anomalies dans la législation relative aux allocations familiales, et à élaborer des solutions qu'il exprime sous forme de projets de textes légaux ou réglementaires, qu'il traduit en propositions du Comité de gestion au Ministre | | | | | | | Tableau de bord sur la base du recensement manuel |
| | à élaborer des textes réglementaires en tenant compte des recommandations et avis légistiques et linguistiques de la section de législation du Conseil d'Etat | | | | | | | Rapport CG |
| | à informer le Comité de gestion des évolutions de la réglementation et des développements importants de la jurisprudence | | | | | | | Tableau de bord sur la base du recensement manuel |
| | à chercher activement une simplification des règles d'octroi afin de mettre un terme à la complexité sans cesse croissante | | | | | | | Rapport CG |
| | à transmettre les avis et propositions au Ministre dans les 15 jours suivant l'examen de la problématique par le Comité de gestion | | | | | | | Tableau de bord sur la base du recensement manuel |
| | lors de l'entrée en fonction d'un nouveau gouvernement, à élaborer pour le Ministre un mémorandum des propositions non encore réalisées et des améliorations possibles de la réglementation, et à les prioriser | | | | | | | Rapport CG |

Missions juridiques

| Enoncé des articles | L'ONAFTS s'engage | 2010 | 2011 | 2012 | Réalizations 2010 | | Remarques | Mesure |
|---|---|------|------|------|--------------------|----------------|-----------|---|
| | | | | | Trimestre en cours | Année en cours | | |
| Article 18: Garantie du droit | à fournir dans 70 % des cas une réponse aux autorités compétentes dans les 21 jours ou dans un autre délai fixé | | | | | | | Tableau de bord sur la base du recensement manuel |
| | à fournir dans les autres dossiers dans 70 % des cas un avis juridique dans les 30 jours | | | | | | | Tableau de bord sur la base du recensement manuel |
| | à examiner la réglementation et la jurisprudence dans un contexte plus large, ainsi qu'à réaliser des études concernant des domaines de connaissance spécifiques et des études comparatives | | | | | | | Rapport CG |
| Article 19: Suivi de la jurisprudence des allocations familiales | à garantir l'application uniforme de la réglementation et l'unité de la jurisprudence en analysant et en formulant des recommandations concernant les jugements et les arrêts dans lesquels les caisses d'allocations familiales sont partie, tout en tenant compte des délais de recours en vigueur (1 mois en cas d'appel ou d'opposition, 3 mois en cassation) | | | | | | | Tableau de bord sur la base du recensement manuel |
| | à propager le droit sur un plan plus large par l'intégration de la jurisprudence intéressante dans le bulletin juridique | | | | | | | Tableau de bord sur la base du recensement manuel |
| | à regrouper tous les 5 ans sous forme de recueil les évolutions de la jurisprudence dans un aperçu systématique et structuré | | | | | | | Rapport CG |
| Article 20: Gestion des litiges | à suivre systématiquement et avec précision le règlement des dossiers de paiement devant les juridictions du travail, à informer l'auditorat du travail et à donner les instructions nécessaires à l'avocat de l'ONAFTS | | | | | | | Rapport CG |
| | à éliminer entièrement l'asymétrie de l'information envers le citoyen en mettant à disposition toute l'information qui a conduit à la décision administrative | | | | | | | Rapport CG |

Missions juridiques

| Enoncé des articles | L'ONAFTS s'engage | 2010 | 2011 | 2012 | Réalizations 2010 | | Remarques | Mesure |
|---------------------|---|------|------|------|--------------------|----------------|-----------|--|
| | | | | | Trimestre en cours | Année en cours | | |
| | en cas de défense en justice, à communiquer, dans 80 % des cas, le dossier demandé accompagné de l'information appropriée à l'auditeur du travail dans les 2 mois de la réception de la requête | | | | | | | Tableau de bord sur la base de données informatisées |
| | en cas de récupération judiciaire, à communiquer le dossier et toute l'information utile à l'avocat désigné dans 80 % des cas | | | | | | | Tableau de bord sur la base de données informatisées |
| | à traiter toute demande d'information complémentaire dans 80% des cas dans les 30 jours | | | | | | | Tableau de bord sur la base de données informatisées |

| Section 4: Préparation, appui et rôle consultatif de la gestion | | | | | | | | |
|---|--|------|------|------|--------------------|----------------|-----------|--|
| Sous-section 2 : Gestion de l'information | | | | | | | | |
| Enoncé des articles | L'ONAFTS s'engage | 2010 | 2011 | 2012 | Réalizations 2010 | | Remarques | Mesure |
| | | | | | Trimestre en cours | Année en cours | | |
| Article 21: Gestion d'informations statistiques et financières (système d'information) | à développer avec les organismes de paiement les flux d'information restants pour recueillir toutes les données pertinentes dans le système d'information | | | | | | | Rapportage au sujet de l'avancement du transfert des données par organisme |
| | à rendre opérationnel le système d'information pour la fin 2010 avec un rapport de gestion et stratégique adéquat, pour le régime des travailleurs salariés et pour les organismes publics que l'ONAFTS dessert. A terme, les organismes publics qui paient de manière autonome les allocations familiales s'intégreront également dans ce système d'information | | | | | | | Date de mise à disposition du système d'information et du rapportage de gestion et stratégique |
| Article 22: Gestion de l'information concernant la réglementation | dans le Centre de connaissances, à développer un volet thématique dans lequel la réglementation complète des allocations familiales est synthétisée pour la fin mars 2011 | | | | | | | Date de réalisation du volet thématique |
| | dans le Centre de connaissances, à développer un volet réglementation dans lequel la documentation juridique de Famidoc est reprise et complétée pour la fin mars 2011 | | | | | | | Date de réalisation du volet réglementation |
| | à mettre le Centre de connaissances à la disposition des organismes de paiement et du grand public pour la fin mars 2011 | | | | | | | Date de mise à disposition de l'ensemble du Centre de connaissances |

Gestion de l'information

| Enoncé des articles | L'ONAFTS s'engage | 2010 | 2011 | 2012 | Réalizations 2010 | | Remarques | Mesure |
|--|--|------|------|------|--------------------|----------------|-----------|---|
| | | | | | Trimestre en cours | Année en cours | | |
| Article 23: Fournir l'information aux familles | à émettre de nouveaux dépliants et de nouvelles brochures sur des sujets actuels, à actualiser le barème avec les montants d'allocations familiales et les dépliants existants lors de modifications de la réglementation, à mettre gratuitement à disposition sur papier les dépliants, brochures et barèmes dans le mois après l'approbation définitive du Comité de gestion et à les publier dans les 5 jours ouvrables en format pdf sur le site web | | | | | | | Tableaux de bord |
| | à soumettre le rapport annuel au Comité de gestion chaque année en juillet au plus tard | | | | | | | Document CG |
| | à publier des bulletins d'information lors de chaque modification importante dans la réglementation des allocations familiales et lors d'études importantes | | | | | | | Tableaux de bord |
| | à adapter le site web aux normes du label AnySurfer | | | | | | | Date d'obtention du label |
| Article 24: Fournir des informations aux décideurs et au monde scientifique | à publier régulièrement les statistiques par le biais de séries statistiques, d'études et par le biais du portail statistique sur le site web et à les diffuser, sur demande, sur papier | | | | | | | Tableaux de bord |
| | à rassembler les statistiques de la Communauté germanophone auprès des organismes de paiement et à les mettre à disposition par le biais des recensements géographiques et du portail statistique sur le site web | | | | | | | Publication des données statistiques dans la statistique géographique |
| | à rédiger annuellement un certain nombre d'études focus, à les publier sur le site web et à les diffuser, sur demande, sur papier, et à les présenter également sur les forums qui sont les plus indiqués en fonction des thèmes de ces études | | | | | | | Tableaux de bord |

Gestion de l'information

| Énoncé des articles | L'ONAFTS s'engage | 2010 | 2011 | 2012 | Réalizations 2010 | | Remarques | Mesure |
|---------------------|--|------|------|------|--------------------|----------------|-----------|------------------|
| | | | | | Trimestre en cours | Année en cours | | |
| | à faire connaître le droit dans un contexte plus large en publiant avec explications la jurisprudence importante dans le bulletin juridique, et à diffuser le bulletin juridique comme lettre d'info et à le mettre à disposition par le biais du site web | | | | | | | Tableaux de bord |

| Section 5: Ethique et politique des ressources humaines | | | | | | | | |
|--|--|------|------|------|--------------------|----------------|-----------|---|
| Enoncé des articles | L'ONAFTS s'engage | 2010 | 2011 | 2012 | Réalizations 2010 | | Remarques | Mesure |
| | | | | | Trimestre en cours | Année en cours | | |
| Article 25: Ethique et politique des ressources humaines | à poursuivre le projet Lead sous la forme de parcours individuels de renforcement des compétences pour les membres de la direction et des cadres moyens | | | | | | | Elaboration de parcours de développement individuels |
| | à mener une réflexion sur la manière de traduire ce projet Lead vers les chefs d'équipes de terrain | | | | | | | Rapport |
| | à analyser les conditions d'organisation et la conception d'un système de parrainage | | | | | | | Approbation par le Conseil de direction |
| | à établir, sur la base du plan de personnel 2010-2012, un état des lieux des besoins quantitatifs et qualitatifs de recrutement liés aux départs en retraite d'agents, des problèmes liés à des professions particulières et des problèmes de concurrence de l'ONAFTS avec d'autres IPSS ainsi que des problèmes pour lesquels des synergies sont envisageables avec d'autres institutions | | | | | | | Etat des lieux annuel |
| | à mettre en place un système de formation permanent sur base d'une analyse de sa situation actuelle sur le plan de la formation, d'un diagnostic précis des problèmes, d'une stratégie d'action et avec l'acquisition, par une équipe de collaborateurs, de compétences en diagnostic de besoins de formation. | | | | | | | Choix stratégiques et décisions du Conseil de direction |
| | à développer un projet "employer branding" avec des consultants | | | | | | | Rapport |
| | à partager son savoir-faire, en répondant aux demandes d'information et de formation de partenaires sociaux ou instances extérieures, ou en participant à des événements spécifiques | | | | | | | Rapport |
| | à garantir la ponctualité et la qualité des données transmises vers le SPF P&O concernant Pdata, le télétravail et Statform | | | | | | | Respect des délais |
| à collaborer de manière constructive à toute obligation future en matière de flux d'information et de rapportage | | | | | | | Rapport | |

| Chapitre 3 : Bonne gouvernance publique | | | | | | | | |
|---|--|------|------|------|--------------------|----------------|-----------|--|
| Enoncé des articles | L'Office s'engage | 2010 | 2011 | 2012 | Réalizations 2010 | | Remarques | Mesure |
| | | | | | Trimestre en cours | Année en cours | | |
| Article 26 | à attirer pour la fin 2012 l'expertise adéquate pour exécuter l'audit interne en tant que fonction intégrée à l'ONAFTS | | | | | | | Disponibilité de l'expertise |
| | à rédiger pour la fin 2010 une Charte de gouvernance | | | | | | | Projet de Charte de gouvernance |
| | à soumettre pour la mi-2011 la Charte de gouvernance pour approbation aux différentes structures de gestion | | | | | | | Approbation de la Charte de gouvernance |
| | à publier pour la mi-2011 la Charte de gouvernance sur l'internet et l'intranet | | | | | | | Disponibilité de la Charge de gouvernance sur l'internet et l'intranet |
| | à élaborer un projet pour l'actualisation et l'optimisation de son modèle de mesure et de rapportage | | | | | | | Rapport |

Quo vadis

| Chapitre 4: Quo vadis, allocations familiales | | | | | | | | |
|--|---|------|------|------|--------------------|----------------|-----------|---------|
| Enoncé des articles | L'ONAFTS s'engage | 2010 | 2011 | 2012 | Réalizations 2010 | | Remarques | Mesure |
| | | | | | Trimestre en cours | Année en cours | | |
| Article 27, section 1: Convergence | à terminer la phase d'inventaire pour le 30 juin 2010 au plus tard | | | | | | | Rapport |
| | à terminer la phase d'analyse pour le 31 décembre 2010 au plus tard | | | | | | | Rapport |
| | à formuler des propositions pour le 31 mars 2011 au plus tard | | | | | | | Rapport |
| Article 27, section 2: Simplification interne | à terminer la phase d'inventaire pour le 30 juin 2010 au plus tard | | | | | | | Rapport |
| | à terminer la phase d'analyse pour le 31 décembre 2010 au plus tard | | | | | | | Rapport |
| | à formuler des propositions pour le 31 mars 2011 au plus tard | | | | | | | Rapport |

| Chapitre 5: Gestion durable de l'énergie et de l'environnement | | | | | | | | |
|---|--|------|------|------|--------------------|----------------|-----------|-----------------|
| Enoncé des articles | L'Office s'engage | 2010 | 2011 | 2012 | Réalizations 2010 | | Remarques | Mesure |
| | | | | | Trimestre en cours | Année en cours | | |
| Article 28: Gestion durable de l'énergie et de l'environnement | à effectuer une analyse en matière de consommation d'énergie et de ressources naturelles et de protection de l'environnement | | | | | | | Rapport d'audit |
| | à entamer, lorsque nécessaire, la mise en œuvre des conclusions de celle-ci | | | | | | | Rapport |

Synergies

| Chapitre 6: Synergies avec d'autres IPSS et organisations intéressées | | | | | | | | |
|---|---|------|------|------|--------------------|----------------|-----------|---------|
| Enoncé des articles | L'Office s'engage | 2010 | 2011 | 2012 | Réalizations 2010 | | Remarques | Mesure |
| | | | | | Trimestre en cours | Année en cours | | |
| Article 29 | à mettre ses connaissances et expériences concernant les méthodes de gestion et applications précisées dans le contrat à la disposition des institutions intéressées, et ce, à leur demande | | | | | | | Rapport |
| | à examiner, dans l'offre proposée en la matière dans les engagements des autres IPSS, des synergies possibles avec ses propres missions et besoins | | | | | | | Rapport |