



Office national
d'allocations familiales
pour travailleurs salariés

CONTRAT D'ADMINISTRATION

2010 - 2012



CONTRAT D'ADMINISTRATION

2010 - 2012

entre

l'Etat belge

et

**l'Office national d'allocations familiales
pour travailleurs salariés**

TABLE DES MATIERES

PREAMBULE	5
CHAPITRE 1. DISPOSITIONS PRELIMINAIRES	9
ART. 1. Définitions.....	9
CHAPITRE 2. MISSIONS ET OBJECTIFS	11
SECTION 1: REGULATEUR DU REGIME D'ALLOCATIONS FAMILIALES.....	11
ART. 2. Pilotage du régime d'allocations familiales.....	12
ART. 3. Gestion de données pertinentes et lutte contre la fraude sociale.....	16
ART. 4. Contrôle.....	22
ART. 5. Médiation	29
ART. 6. Evaluation de l'exécution.....	32
SECTION 2: PAIEMENT DES ALLOCATIONS FAMILIALES ET DE NAISSANCE.....	34
ART. 7. Admissibilité	35
ART. 8. Octroi et paiement	40
ART. 9. Contrôle de conformité.....	45
ART. 10. Accessibilité des services	50
ART. 11. Nouvelle mission – Secteur public – Récupération du passé.....	50
SECTION 3: FONDS D'EQUIPEMENTS ET DE SERVICES COLLECTIFS	53
ART. 12. Appui à la gestion.....	53
ART. 13. Octroi annuel d'un droit à des subsides.....	54
ART. 14. Octroi et paiement d'avances trimestrielles sur les subsides	56
ART. 15. Paiement d'un subside définitif	57
ART. 16. Contrôle: Surveillance de la conformité avec les conditions d'octroi.....	58
SECTION 4: PREPARATION, APPUI ET ROLE CONSULTATIF DE LA GESTION	59
<i>SOUS-SECTION 1. MISSIONS JURIDIQUES ET JURISPRUDENTIELLES.....</i>	<i>59</i>
ART. 17. Préparer et conseiller la gestion.....	59
ART. 18. Garantie du droit.....	62
ART. 19. Suivi de la jurisprudence des allocations familiales	64
ART. 20. Gestion des litiges	66
<i>SOUS-SECTION 2. GESTION DE L'INFORMATION.....</i>	<i>68</i>
ART. 21. Gestion d'informations statistiques et financières (Système d'information)	68
ART. 22. Gestion de l'information concernant la réglementation.....	70
ART. 23. Fournir l'information aux familles	71
ART. 24. Fournir des informations aux décideurs et au monde scientifique.....	73
SECTION 5: ETHIQUE ET POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES	75
ART. 25. Ethique et politique des ressources humaines.....	75
CHAPITRE 3. BONNE GOUVERNANCE PUBLIQUE.....	79
ART. 26.....	79
CHAPITRE 4. QUO VADIS, ALLOCATIONS FAMILIALES	81
ART. 27.....	81
CHAPITRE 5. GESTION DURABLE DE L'ENERGIE ET DE L'ENVIRONNEMENT	85
ART. 28. Système de gestion de l'énergie et de l'environnement.....	85
CHAPITRE 6. SYNERGIES AVEC D'AUTRES IPSS ET ORGANISATIONS INTERESSEES	86
ART. 29.....	86
CHAPITRE 7. ENGAGEMENTS GENERAUX COMMUNS AUX DEUX PARTIES.....	88
ART. 30.....	88
ART. 31.....	88
ART. 32.....	88
ART. 33.....	89
ART. 34.....	89
ART. 35.....	89
ART. 36.....	89
ART. 37.....	90
ART. 38.....	90
ART. 39.....	90

ART. 40.....	90
ART. 41.....	91
ART. 42.....	91
ART. 43.....	92
ART. 44.....	92
ART. 45.....	92
ART. 46.....	93
ART. 47.....	93
ART. 48.....	93
ART. 49.....	93
CHAPITRE 8. ENGAGEMENTS DE L'ETAT FEDERAL	95
ART. 50.....	95
CHAPITRE 9. FIXATION DES CREDITS DE GESTION ET DU MONTANT MAXIMAL DES CREDITS DE PERSONNEL RELATIF AUX AGENTS STATUTAIRES.....	96
ART. 51.....	96
ART. 52.....	96
ART. 53.....	96
ART. 54.....	96
ART. 55.....	97
ART. 56.....	97
ART. 57.....	97
ART. 58.....	97
ART. 59.....	99
ART. 60.....	100
ART. 61.....	100
ART. 62.....	100
ART. 63. Mode de calcul: Activity Based Budgeting	101
CHAPITRE 10. DISPOSITIONS FINALES.....	103
ART. 64.....	103

PREAMBULE

Le nouveau contrat d'administration de l'ONAFTS est centré sur trois objectifs stratégiques fondamentaux: garantir, intégrer et consolider.

DECLARATION D'IDENTITE

L'ONAFTS veut garantir à chaque famille le montant auquel elle peut légitimement prétendre, avec la moindre démarche pour elle, et veut en garantir le maintien."

En **garantissant** le droit légitime de chaque famille, l'Office compte leur octroyer le montant maximum des allocations familiales auquel elles ont droit ainsi que leur paiement ponctuel et régulier.

En période de crise économique et financière, la confiance des familles ne peut être ébranlée. L'Office veut donc maintenir et ancrer le haut niveau de qualité et de performance auquel il s'était déjà engagé dans son deuxième contrat d'administration. Celui-ci lui a permis d'offrir aux familles une assistance maximale dans la recherche, l'exercice et le maintien de leurs droits les plus complets aux allocations familiales. Il ne serait en effet pas juste que le bénéfice de ces droits dépende de leur connaissance d'un dispositif d'octroi très complexe. L'objectif essentiel de l'Office est de répondre aux attentes légitimes des différents types de familles et de contribuer à leur stabilité financière, les prestations familiales participant en effet de manière significative aux frais d'éducation des enfants, en particulier pour les familles les plus défavorisées.

Il est important de souligner ici que l'Office remplit un grand nombre de tâches primordiales dont la réalisation et/ou les résultats ne sont pas nécessairement visibles de l'extérieur. C'est le cas, en particulier, de la **lutte préventive contre la fraude sociale**. Celle-ci est menée depuis de nombreuses années par l'Office dans le cadre de l'examen de l'admissibilité du droit aux prestations et de la recherche d'éventuels cumuls avec des droits dans les autres régimes et, plus récemment, par le biais du Cadastre des allocations familiales et de la mise en œuvre d'une fonction d'audit interne. Cette dernière répond aux normes internationales édictées en la matière, est réalisée par des auditeurs externes certifiés, couvre toute l'organisation, l'administration générale comprise, et est gérée par un comité d'audit distinct, composé de 3 membres du Comité de gestion, représentant la gestion paritaire, et de deux personnalités externes à l'Office.

En **intégrant** le secteur public, l'Office compte instaurer une gestion saine et diligente au service des familles des fonctionnaires.

Il s'agit, pour l'Office, d'étendre son acquis de haut niveau aux dossiers d'allocations familiales du secteur public. L'Office a en effet reçu pour mission de reprendre la gestion de ces dossiers. Il veut les gérer avec la plus grande exactitude et selon le même processus que celui qui a déjà fait ses preuves pour le régime des travailleurs salariés et instaurer un service au client aussi efficace et d'excellente qualité que celui offert depuis de nombreuses années aux familles dont il traite les dossiers. Par ailleurs, en tant que régulateur du régime, il veut, par un contrôle renforcé, améliorer la fiabilité des données intégrées dans le cadastre par les services publics qui continuent à gérer leurs propres dossiers, ainsi que la qualité de cette gestion.

En **consolidant** les différents régimes d'allocations familiales, l'Office compte offrir une réflexion globale, menée avec rigueur, sur le rapprochement de fait des montants fixés afin d'en tirer les conclusions utiles quant aux règles d'octroi et d'en dégager les opportunités de simplification.

Un rapprochement progressif des montants dans les différents régimes de prestations familiales a eu lieu ces dernières années. Se pose alors la question de l'intérêt de laisser subsister les complexités actuelles nées de l'application, dans chacun de ces régimes, des règles d'attribution et de gestion qui lui sont propres, alors que les familles et le système pourraient bénéficier d'une plus grande convergence. Ainsi par exemple, l'uniformisation, entre les différents régimes, des règles de détermination de l'attributaire prioritaire pourrait permettre d'identifier, d'entrée de jeu et avec une plus grande transparence, le régime compétent pour octroyer les allocations familiales.

Encore faut-il définir les moyens à mettre en œuvre pour réaliser cette convergence. Dans ce cadre, l'Office propose de lancer un processus de réflexion globale sur les différents régimes d'allocations familiales. Il devrait aboutir à une proposition de pistes pour une convergence de l'action des différents régimes et une simplification des conditions d'octroi des prestations au sein de ceux-ci. L'objectif final de la démarche est de trouver un nouvel équilibre et une équité parfaite entre ces régimes.

* *
*

Les missions de l'Office sont regroupées dans trois piliers: la régulation du régime, le paiement des prestations familiales et la gestion des connaissances.

L'Office veille au **bon fonctionnement du régime**. Dans ce cadre, il définit les normes de qualité à respecter par les différentes institutions de paiement des allocations familiales avec lesquelles il collabore activement, évalue leur gestion (utilisation des moyens mis à leur disposition et qualité du service rendu) et leur attribue une subvention dans le cadre de la responsabilisation. Il assure également la performance de l'échange de l'ensemble des données pertinentes pour l'établissement des droits aux prestations familiales entre les organismes concernés.

En tant qu'**organisme de paiement**, il veut continuer à garantir à toutes les familles dont il gère les dossiers l'octroi du montant légitime de prestations familiales auxquelles elles peuvent prétendre, en simplifiant et réduisant au minimum leurs démarches pour les obtenir. Il entend élargir cet objectif stratégique ambitieux à tous les dossiers du secteur public dont il est devenu le gestionnaire afin que la totalité des familles bénéficient d'un traitement identique et du même haut degré de qualité.

Enfin, l'Office a développé plus récemment un domaine devenu essentiel à toute institution pour une gestion plus performante et une meilleure rentabilisation des ressources qu'elle détient. La **gestion des informations et des connaissances** ainsi que leur communication, de manière professionnelle tout en étant conviviale, aux gestionnaires de dossiers mais également à tous les professionnels du secteur et aux premiers intéressés, les assurés sociaux, ont fait l'objet de plusieurs engagements de l'Office, tant au niveau de la manière de concevoir l'information qu'à celui du support qui la véhicule.

Afin d'améliorer son fonctionnement et de maximaliser sa légitimité et son intégrité, l'Office n'a pas manqué non plus de se fixer des objectifs particuliers en matière de **bonne gouvernance publique** avec, notamment, des mesures à prendre pour l'exécution de son audit interne en tant que fonction intégrée à l'institution et la rédaction d'une charte de gouvernance.

Il est toutefois essentiel, pour que les objectifs d'excellence inscrits dans ce contrat aboutissent et que le processus de contractualisation remplisse ses finalités, que le personnel requis, tant statutaire que contractuel, soit mis à la disposition de l'Office par Selor¹.

Il n'est plus possible pour l'Office de remplir de nouvelles missions sans ce personnel, en se basant uniquement sur le gain d'effectivité qui pourrait encore être réalisé. En effet, durant la longue période d'inadéquation entre les moyens en personnel et les missions de l'institution, un énorme effort de rentabilisation des processus et d'amélioration de la productivité a déjà été accompli.

¹ Cf. discours du 21 juillet du Roi Albert II en 2009: « Accordons-nous sur une réforme de l'Etat qui assure à la fois une plus grande responsabilité aux entités fédérées, une indispensable solidarité et un pouvoir fédéral efficace disposant des moyens nécessaires dans les domaines qui restent les siens. »

CHAPITRE 1. DISPOSITIONS PRELIMINAIRES

ART. 1. Définitions

Pour l'application du présent contrat d'administration, on entend par:

1. lois coordonnées relatives aux allocations familiales pour travailleurs salariés: les lois coordonnées du 19 décembre 1939 relatives aux allocations familiales pour travailleurs salariés;
2. loi relative aux prestations familiales garanties: la loi du 20 juillet 1971 instituant des prestations familiales garanties;
3. charte sociale: la charte de l'assuré social telle qu'elle est visée par la loi du 11 avril 1995 instituant la « charte » de l'assuré social;
4. arrêté de responsabilisation: l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale, en application de l'article 47 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions;
5. Office (ONAFTS): l'Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés tel qu'il est visé à l'article 2 de la loi du 26 juillet 1960 portant réorganisation des organismes d'allocations familiales;
6. Comité de gestion: l'organe de gestion tel qu'il est visé au Chapitre 2, Section I, de la loi du 25 avril 1963 sur la gestion des organismes d'intérêt public de sécurité sociale et de prévoyance sociale;
7. caisses d'allocations familiales: les caisses de compensation libres et spéciales telles qu'elles sont visées aux articles 19 et 31 des lois coordonnées relatives aux allocations familiales pour travailleurs salariés;
8. tiers: les autorités dont la gestion des dossiers d'allocations familiales est confiée à l'ONAFTS, conformément à l'article 101 des lois coordonnées relatives aux allocations familiales pour travailleurs salariés;
9. demande d'allocations familiales: **toute** demande, quelle qu'en soit la forme, sur **tout** support possible, émanant de l'assuré social faisant apparaître **explicitement ou non** la volonté de percevoir les prestations familiales. En outre, **toute** information concernant l'assuré social qui est fournie à l'ONAFTS par une organisation sociale ou par un autre organisme de paiement est initialisée comme une demande;

10. FESC: le Fonds d'équipements et de services collectifs institué par la loi du 20 juillet 1971 modifiant les lois coordonnées relatives aux allocations familiales pour travailleurs salariés, remplacée par la loi-programme du 24 décembre 2002;

11. plan d'administration: le plan tel qu'il est visé au chapitre IV, article 10, de l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale, en application de l'article 47 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions;

12. tableaux de bord: les tableaux **validés** visés par le chapitre IV, article 10, de l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale, en application de l'article 47 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions;

13. arrêté royal du 9 juin 1999: l'arrêté royal du 9 juin 1999 relatif au compte de gestion et à la réserve administrative des caisses d'allocations familiales;

14. modèle de vérification « Dulbea »: la méthode de sondage élaborée scientifiquement dans le cadre du contrôle des caisses d'allocations familiales qui permet d'évaluer de manière approfondie, comparative et extrapolable le fonctionnement et le service des caisses d'allocations familiales, les résultats du contrôle étant déterminants pour l'octroi de la subvention basée sur la qualité de la gestion;

15. plan comptable: le plan imposé aux caisses d'allocations familiales libres par l'arrêté royal du 10 novembre 2006 relatif aux obligations comptables et à la publicité des comptes annuels des caisses d'allocations familiales libres, en exécution de l'article 154 des lois coordonnées relatives aux allocations familiales pour travailleurs salariés;

16. outil de gestion financière: un outil informatique permettant de consolider la situation des caisses d'allocations familiales et de l'analyser au niveau économique, tant dans le temps qu'en profondeur, sur la base du plan comptable et du rapportage financier de ces caisses;

17. Activity Based Budgeting (ABB): la méthode d'estimation des budgets nécessaires à la réalisation des engagements du deuxième contrat d'administration sur la base de critères objectifs fondés sur l'ampleur et la complexité des activités réalisées et du niveau de qualité préconisé.

CHAPITRE 2. MISSIONS ET OBJECTIFS

SECTION 1: REGULATEUR DU REGIME D'ALLOCATIONS FAMILIALES

En tant que gestionnaire du régime d'allocations familiales, l'Office veille à ce que toutes les familles obtiennent leur droit maximal aux allocations familiales sans longues procédures administratives complexes et au moindre coût.

Pour réaliser cette mission ambitieuse, l'Office détermine le niveau de qualité minimum du service que les différents organismes de paiement doivent fournir aux familles. A cette fin, il fournit des consignes, des instructions et des commentaires aux organismes de paiement et donne des avis pour maintenir le niveau de leur compétence, garantir un traitement de dossier uniforme et assurer une application juste de la réglementation.

Le droit aux allocations familiales dépend non seulement de la situation familiale de la famille mais également des situations socioprofessionnelles. De la sorte les allocations familiales constituent un droit dérivé dont l'établissement est basé sur des données, concernant la situation de travail ou d'attribution, qui sont fournies par d'autres institutions publiques de sécurité sociale.

Pour assurer un établissement correct du droit aux allocations familiales, l'Office gère le Cadastre avec toutes les données pertinentes concernant les acteurs dans un dossier d'allocations familiales et il organise un échange de données sûr entre les différents organismes de paiement concernés. De cette manière, ils disposent d'un instrument de travail convenable pour octroyer aux familles leurs droits légitimes et en même temps combattre la fraude d'octroi à la source. L'Office donne en outre aux organismes de paiement l'appui exigé et met des applications informatiques adéquates à leur disposition pour faciliter leur participation au réseau d'échange de données. Ces outils E-gov rendent possibles des applications performantes G2G et génèrent une simplification administrative importante pour les familles qui ne doivent plus être interrogées pour obtenir les données nécessaires pour l'octroi des allocations familiales.

L'Office surveille la consistance de l'application de la réglementation par les 17 caisses d'allocations familiales libres et les 2 caisses spéciales, par le biais d'une méthodologie de contrôle étayée scientifiquement et surveille l'utilisation correcte des moyens financiers mis à la disposition de ces caisses d'allocations familiales. A cette fin l'Office a déterminé une architecture de contrôle adaptée qui permet de contrôler l'application juridique et l'utilisation correcte des moyens financiers mis à leur disposition. Les résultats ainsi obtenus permettent dans les deux domaines d'évoluer progressivement vers des prestations toujours plus performantes. En effet, par le biais d'un système de responsabilisation, les organismes de paiement sont incités à améliorer en permanence le niveau de qualité du service fourni aux familles et à limiter les moyens dans le circuit financier du régime d'allocations familiales.

Pour réaliser ces éléments de la manière la plus efficace, l'Office a élaboré un "partnership" avec les caisses d'allocations familiales pour unir les efforts et continuer à optimaliser le service aux familles.

Si, en dépit de toutes les procédures présentes, une famille ne reçoit pas le montant d'allocations familiales auquel elle peut légitimement prétendre ou se pose des questions concernant son droit aux allocations familiales, elle peut s'adresser au service Médiation ou au Frontdesk de l'Office.

Sur la base de ce qui précède, l'Office mène une évaluation permanente de toutes les informations qui sont obtenues par le biais des différentes activités et propose continuellement sur cette base des corrections et des améliorations.

Après l'intégration le 1er octobre 2008 des données des acteurs des dossiers d'allocations familiales des employeurs du secteur public qui continuent à payer eux-mêmes les allocations familiales à leur personnel, l'Office prendra les initiatives nécessaires pour que ces familles obtiennent également le même service de qualité que celui fourni par les caisses d'allocations familiales. Ceci n'est pas un petit défi étant donné que ces employeurs du secteur public ne disposent pas pour le moment du même savoir-faire et de la même expertise.

Un facteur général d'environnement pour la réalisation de ces nombreuses missions est la qualité des réserves de recrutement et de la banque de données de contractuels mises à la disposition de l'ONAFTS par Selor ainsi que l'adéquation des procédures de recrutement et, à défaut, la réactivité du marché de l'emploi, pour autant que les autorisations requises soient données.

ART. 2. Pilotage du régime d'allocations familiales

§1. Garantie du niveau actuel

1. Objectif stratégique

L'ONAFTS explique aux organismes de paiement la (les modifications dans la) législation, organise des processus de travail génériques et définit le niveau de qualité escompté du service à fournir aux familles, afin que leur droit **légitime** aux allocations familiales puisse être octroyé à toutes les familles **où la charge administrative est réduite au maximum pour elles**. L'Office offre à cet égard aux organismes d'allocations familiales un appui maximal.

2. Objectifs opérationnels

Pour pouvoir garantir à toutes les familles leur droit légitime aux allocations familiales avec une intervention minimale, l'Office doit à présent:

- gérer un réseau secondaire dont 19 caisses d'allocations familiales agréées et l'Office national de sécurité sociale des administrations provinciales et locales (ONSSAPL) font partie;
- avant que les nouvelles mesures entrent en vigueur, informer les services de paiement d'une manière structurée et précise. Les directives fournies comprennent une interprétation univoque des dispositions légales, des modalités d'exécution pratiques, des exemples d'application concrets et des schémas décisionnels clairs. De cette manière, l'Office veut non seulement arriver à un octroi uniforme des allocations familiales mais également garantir la faisabilité de la réglementation qui devient toujours plus complexe;
- garantir l'efficacité du régime par un suivi permanent et un feedback permanent;
- élaborer en concertation avec les organismes de paiement, des procédures d'application standardisées et réalisables compte tenu des conditions d'octroi et des données socioprofessionnelles mises à la disposition;
- intervenir en cas de dysfonctionnement et anticiper en cas de menace de traitement inégal des familles;
- mettre à la disposition des organismes de paiement des modules qui soutiennent la motivation aux familles des décisions administratives prises;
- exécuter annuellement une évaluation des besoins d'information pour lesquels la collaboration de l'assuré social ne peut pas être demandée. Ces dernières années, l'Office est ainsi parvenu à réduire le nombre de formulaires (de contrôle) de 1,5 million à 0,5 million;
- mettre à la disposition des modèles types pour recueillir dans un langage clair et intelligible les informations qui peuvent uniquement être obtenues auprès des familles. A cet effet, l'ONAFST simplifie, actualise et uniformise en permanence les formulaires existants. Il examine en outre systématiquement la pertinence et la nécessité de ces formulaires. A titre d'exemples, on peut citer les formulaires P20 (jeune demandeur d'emploi) et P18/19 (supplément monoparental/suppléments sociaux);
- annuellement actualiser la checklist avec les différents aspects cruciaux en matière de gestion de dossiers pour garantir dans tout le régime d'allocations familiales une application uniforme de la réglementation des allocations familiales et garantir à toutes les familles un service de qualité.

L'ONAFST offre en outre aux organismes d'allocations familiales un appui maximal dans leur fonctionnement en organisant des réunions d'explication, en mettant à leur disposition des outils informatiques qui facilitent le traitement des données socioprofessionnelles disponibles, en intervenant activement auprès des fournisseurs d'informations lorsque des anomalies ou des attestations manquantes sont signalées dans les flux de données et en donnant des avis sur l'application de la législation d'allocations familiales complexe.

3. Initiatives (engagements)

L'Office s'engage:

- à piloter le régime - en concertation avec les organismes d'allocations familiales - en développant à temps des circulaires, consignes et directives qui précisent l'application de la réglementation des allocations familiales et à développer des processus de travail génériques qui sont axés sur l'examen des conditions d'octroi respectives à remplir à l'aide des données mises à la disposition et sur une fourniture d'information adéquate et une motivation compréhensible aux familles des décisions prises;
- chaque fois que la réglementation change à l'égard des organismes de paiement, à organiser des réunions d'explication et, à cette occasion, à mettre des instruments à la disposition pour assurer l'application des nouvelles dispositions ou des dispositions modifiées avec la charge administrative minimale tant pour les organismes de paiement que pour les familles;
- à émettre un avis, dans 70 % des cas dans les trois mois, aux organismes de paiement concernant les cas d'application soumis;
- à exécuter annuellement une évaluation des besoins d'information pour lesquels la collaboration de l'assuré social ne peut pas être demandée;
- à tester la convivialité et la lisibilité des formulaires (de contrôle) restants auprès des organismes et/ou groupes cibles concernés et à les actualiser en cas de changement des conditions d'octroi des allocations familiales;
- à rédiger et à mettre à jour des modules avec lesquels des lettres peuvent être rédigées pour motiver et communiquer les décisions administratives aux familles et qui doivent être utilisées par tous les organismes de paiement;
- à actualiser annuellement la checklist avec les différents aspects cruciaux en matière de gestion de dossiers pour obtenir dans tout le régime d'allocations familiales une application uniforme de la réglementation des allocations familiales et à garantir à toutes les familles un service de qualité.

4. Indicateurs de résultat

- circulaires, lettres circulaires et directives selon la nature de la contribution
- réunions de concertation avec les organismes d'allocations familiales selon la nature de la contribution
- établir la date de l'inventaire des besoins d'information
- mettre à jour la date des modules et des lettres de motivation

- date d'élaboration de la checklist avec le niveau souhaité du service
- nombre d'avis fournis dans les 3 mois.

5. Plus-value

La réglementation devenant toujours plus complexe est interprétée pour les organismes de paiement d'une manière claire et, par des processus de travail profilés, la faisabilité d'application en est assurée. De ce fait, les allocations familiales sont octroyées d'une manière uniforme et toutes les familles reçoivent un service de qualité.

La tâche des organismes de paiement est facilitée au maximum. De ce fait, ils peuvent se concentrer entièrement sur leur mission de base, l'examen et le paiement du droit légitime aux allocations familiales.

§2. Intégration du secteur public

1. Objectif stratégique

Piloter les employeurs du secteur public qui, conformément aux dispositions de l'article 33 de la loi-programme du 20 juillet 2006 et de l'article 28 de la loi-programme du 27 avril 2007, ont intégré les données des acteurs de leurs dossiers d'allocations familiales pour assurer un service de qualité aux familles qu'ils desservent. Les soutenir au maximum afin de garantir un niveau de compétence en ligne avec celui des caisses d'allocations familiales agréées, une application juridique univoque et un juste traitement de dossiers.

2. Objectif opérationnel

Pour pouvoir garantir aux familles qui reçoivent leurs allocations familiales d'un employeur du secteur public leur droit légitime avec une intervention minimale, l'Office pilotera ces 26 institutions publiques qui font dorénavant partie de son réseau secondaire, comme elles ont intégré les données des acteurs de leurs dossiers dans le Cadastre, étant donné qu'après le 1^{er} octobre 2008, elles ont continué à payer elles-mêmes les allocations familiales à leur personnel.

Concrètement, l'Office

- informera ces services publics d'une manière structurée et précise avant que les nouvelles mesures entrent en vigueur. Les directives fournies comprennent une interprétation univoque des dispositions légales, des modalités d'application pratiques, des exemples d'application concrets et des schémas décisionnels clairs. De cette manière l'Office veut non seulement arriver à un octroi uniforme des allocations familiales mais également garantir la faisabilité d'application de la réglementation qui devient toujours plus complexe;

- garantira 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;
- mettra à la disposition des organismes de paiement des modules qui soutiennent la motivation aux familles des décisions administratives prises;
- effectuera annuellement une évaluation des besoins d'information pour lesquels la collaboration de l'assuré social ne peut pas être demandée;
- mettra à leur disposition des modèles types pour recueillir dans une langue claire et intelligible l'information qui peut uniquement être obtenue auprès de la famille;
- actualisera annuellement la checklist avec les différents aspects cruciaux en matière de gestion de dossier pour garantir à ces organismes publics en ligne avec les caisses d'allocations familiales une application uniforme de la réglementation des allocations familiales et garantir à toutes les familles un service de qualité.

ART. 3. Gestion de données pertinentes et lutte contre la fraude sociale

§1. Garantie du niveau actuel

1. Objectif stratégique

L'ONAFTS définit, organise, contrôle et assure pour l'ensemble du régime, d'une manière sûre, la gestion et l'échange de données socioprofessionnelles concernant les acteurs actifs et potentiels dans un dossier d'allocations familiales, en vue de mettre systématiquement à la disposition des organismes de paiement des données qualifiées et actuelles afin que le droit **légitime** aux allocations familiales puisse être octroyé aux familles, tout en **réduisant** pour elles **au maximum la charge administrative**.

2. Objectifs opérationnels

2. 1. Pour pouvoir garantir aux familles leur droit **légitime** aux allocations familiales avec une intervention minimale et pour combattre la fraude d'octroi, l'ONAFTS doit à présent:

- gérer le Cadastre des allocations familiales, l'instrument de travail et de référence pour l'établissement correct du droit aux allocations familiales et pour l'échange de données de tout le régime d'allocations familiales. L'ouverture d'un droit aux allocations familiales dépend de l'intégration des données des acteurs dans le Cadastre. De ce fait, tout cumul peut être exclu préventivement à la source. Le fait que tous les organismes de paiement sont obligés d'intégrer immédiatement toute modification dans les données de leurs dossiers d'allocations familiales dans le Cadastre n'en fait qu'augmenter le caractère équilibré;

- veiller en permanence à la qualité et à l'adéquation de toutes les données reprises dans le Cadastre. A cette fin, l'Office procède à un monitoring permanent des données fournies au Cadastre par les organismes d'allocations familiales;
- recueillir en outre à la source authentique, les données qualifiées concernant la situation familiale et/ou socioprofessionnelle de tous les acteurs dans un dossier d'allocations familiales et les fournir à l'organisme d'allocations familiales compétent, de sorte que les paiements d'allocations familiales correspondent parfaitement à la situation réelle des familles.

Concrètement ceci signifie:

- surveiller l'intégrité, l'actualité et la fiabilité des données des 16.103.783 acteurs repris dans le Cadastre des allocations familiales (situation au 31 décembre 2008) par un monitoring permanent de leur exhaustivité, de leur consistance, de leur qualité et de leur actualité. A cette fin, l'Office a développé un outil qui permet de contrôler sur la base de 21 critères, la qualité et l'adéquation des données dans le Cadastre. Sur la base des résultats de ce monitoring, les organismes de paiement sont, si nécessaire, invités à corriger les données;
- gérer les données de 241.466 employeurs affiliés qui sont repris dans le Répertoire national des employeurs (RNE) (effectif au 31 décembre 2008);
- attribuer quelque 34,5 millions d'informations électroniques (situation au 31 décembre 2008) concernant l'identité, la composition du ménage et la situation socioprofessionnelle des familles à la section de l'organisme de paiement compétent où le dossier est géré et les mettre à disposition. En 2008, autant de contrôles croisés ont été effectués lors du traitement de ces messages, afin d'en vérifier l'adéquation, en s'assurant de la correspondance de la situation du droit aux allocations familiales et la situation réelle des assurés sociaux dans les faits.

MESSAGES ELECTRONIQUES	Distribution	Consultation
Messages du Registre national et de la Banque-carrefour	2.068.659	4.481.466
Attestations du secteur du chômage (y compris temporaire)	3.464.855	559.271
Attestations du secteur maladie-invalidité	1.329.939	0
Attestations de crédit-temps	37.008	16.842
Attestations d'inscription comme demandeur d'emploi	183.240	0
Attestations de fin du temps d'attente pour les demandeurs d'emploi	32.034	0
Attestations de début ou de fin d'une activité en tant que travailleur indépendant	98.968	240.545
Attestations multifonctionnelles de CPAS	298.760	70.353
Attestations RIP	8.250.019	1.006.786
Attestations DMFA	10.447.451	610.039
Attestations d'accident du travail	112.141	0
Attestations de maladie professionnelle	33.862	9.009
Attestations d'inscription scolaire	378.526	0
Attestations enfants atteints d'une affection	158.832	0
Répertoire des employeurs ONSS	0	541.588
TOTAL	26.894.294	7.669.390

- évaluer régulièrement les messages électroniques distribués quant à leur adéquation. Lorsque l'ONAFTS est informé de messages électroniques manquants, un examen systématique est effectué et les causes en sont analysées avec les partenaires concernés et des initiatives sont au besoin prises pour y remédier.

L'ONAFTS vérifie aussi que les informations véhiculées par ces messages correspondent effectivement aux besoins actualisés des organismes d'allocations familiales et effectue les adaptations nécessaires afin que soient rencontrés ces besoins.

L'Office garantit aux organismes de paiement la disponibilité des données dans le Cadastre et dans des banques de données connexes et en assure une mise à jour rapide selon les modalités convenues avec les différents partenaires du réseau secondaire.

2.2. Pour continuer à limiter l'intervention des familles lors de l'obtention de leur droit légitime aux allocations familiales, l'ONAFTS se concerte avec des partenaires externes et internes pour définir, implémenter et documenter de nouveaux flux ou consultations et, le cas échéant, mettre la réglementation en concordance.

2.3. A la demande d'autres organismes, l'ONAFTS communique des données individuelles sur les allocations familiales dont ils ont besoin pour remplir leur mission. En collaboration avec la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale (BCSS) l'ONAFTS a pris l'initiative d'examiner comment cet échange d'informations peut être organisé de manière structurelle.

3. Initiatives (engagements)

3.1. Cadastre des allocations familiales

L'Office s'engage à garantir le fonctionnement du Cadastre, qui permet d'échanger des données qualifiées relatives à la situation familiale et socioprofessionnelle avec les organismes de paiement au niveau préconisé dans le deuxième contrat d'administration.

Concrètement ceci signifie:

- dans le Cadastre, mettre à jour les nouvelles données d'un dossier d'allocations familiales selon les modalités fixées dans un SLA;
- développer le Cadastre avec les données pertinentes pour l'octroi des allocations familiales et mettre celles-ci à la disposition de tous les organismes de paiement;
- développer des outils pour traiter les données socioprofessionnelles mises à la disposition et ainsi pouvoir octroyer aux familles leur droit légitime aux allocations familiales;

- intervenir auprès des fournisseurs d'information pour remédier aux anomalies signalées par les organismes de paiement et aux attestations manquantes dans les flux de données électroniques.

Facteurs d'environnement

L'octroi automatique des droits aux familles et la lutte efficace contre la fraude à l'octroi dépend de l'exhaustivité du Cadastre des allocations familiales à l'égard des acteurs des dossiers d'allocations familiales de tous les secteurs. Un tel résultat ne peut être obtenu avant que le secteur des indépendants ne mette sur pied une banque de données avec le même contenu et les mêmes garanties que le Cadastre qui est géré par l'Office.

3.2. Echange de données

L'Office s'engage à définir, organiser, contrôler et assurer l'échange des données socioprofessionnelles relatives aux acteurs actifs et potentiels d'un dossier d'allocations familiales afin de mettre systématiquement des données qualifiées actuelles à la disposition des organismes de paiement, de sorte que le droit légitime aux allocations familiales puisse être octroyé aux familles pour lesquelles la charge administrative est réduite au maximum, tandis que l'actualité des données d'octroi peut à chaque fois être vérifiée à cette occasion.

L'ONAFTS s'engage à continuer à optimiser l'échange de données en développant par priorité de nouveaux messages électroniques relatifs aux revenus en provenance de source sociale, tant dans le cadre des suppléments sociaux octroyés à certaines catégories de personnes, que pour certaines catégories d'enfants bénéficiaires ne bénéficiant pas du droit inconditionnel aux prestations familiales et enfin pour les familles bénéficiant du régime des prestations familiales garanties.

L'ONAFTS s'engage aussi à développer de nouveaux messages électroniques:

- Inscription des étudiants dans les Communautés française et germanophone (Distribution)
- Inscription des étudiants dans les Communautés (Consultation)
- Indemnités AMI (Consultation)
- Accidents du travail (Consultation)
- Enfants placés Communautés (Distribution)
- Pensionnés (Distribution)
- Pensionnés (Consultation)

Facteurs d'environnement

L'engagement d'étendre l'échange de données par le biais de nouveaux messages électroniques ne peut être tenu que si les instances tierces concernées peuvent fournir électroniquement les données nécessaires, selon les exigences techniques posées par la BCSS.

3.3. Réseau informatique

L'ONAFTS s'engage 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. Dans ce cadre, l'ONAFTS conçoit, développe et gère un système informatique avec des applications software adaptées.

3.4. Répertoire national des employeurs (RNE)

L'ONAFTS s'engage pour la fin 2012 à examiner comment le Répertoire national des employeurs peut être optimisé. En outre, l'ONAFTS vérifiera 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.

3.5. Communication de données

L'ONAFTS s'engage 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. L'ONAFTS met l'information à leur disposition selon les modalités convenues avec le partenaire, après qu'un accord a été atteint sur le contenu et sur les prescriptions organisationnelles, techniques et de sécurité.

4. Indicateurs de résultat

Pour les bases de données:

- le nombre d'acteurs intégrés dans le Cadastre;
- le nombre d'examen par le service Monitoring en matière de contrôle de cumuls possibles, de données légales du Registre national des personnes physiques et de problèmes d'intégration;
- la certification par le réviseur de chaque caisse d'allocations familiales en vue de garantir l'exhaustivité, l'intégrité, l'actualité et la cohérence du Cadastre;
- le Répertoire national des employeurs;
- le nombre de consultations par le Monitoring à la demande d'autres organismes;
- le nombre d'anomalies traitées concernant la gestion du RNE;
- le nombre de dossiers en matière de litiges entre caisses d'allocations familiales;
- le nombre de dossiers concernant le non-assujettissement des travailleurs salariés à la sécurité sociale;
- les résultats de l'examen de la possibilité de normalisation du canal de communication pour le RNE.

Pour les flux:

- le nombre de nouveaux flux réalisés;

- pour les flux existants:
 - le nombre de messages routés par type de flux;
 - le nombre d'attestations consultées par type de flux;
 - le nombre de modifications réalisées (nombre de versions) aux flux;
 - le nombre de messages manquants par type de flux;
 - le nombre d'anomalies traitées par type de flux;
 - le nombre de demandes de renseignements et de réponses complémentaires par type de flux.

A l'égard des organismes de paiement:

- les réunions de concertation avec les caisses d'allocations familiales selon leur nature;
- les instructions aux organismes d'allocations familiales selon leur nature;
- le nombre d'interventions sur demande des organismes d'allocations familiales.

5. Plus-value

Les organismes de paiement disposent d'un instrument de travail performant pour l'établissement correct du droit aux allocations familiales et ils disposent toujours de la situation la plus actuelle concernant la situation socioprofessionnelle du ménage. De ce fait, non seulement ce droit aux allocations familiales est relié le plus étroitement possible à la réalité mais le droit légitime peut automatiquement être examiné et octroyé.

§2. Intégration du secteur public

Cadastre des allocations familiales

Afin que le Cadastre puisse jouer pleinement son rôle en tant qu'instrument de travail et de référence pour l'établissement correct du droit (potentiel), les données doivent être de qualité irréprochable. A cette fin, l'Office suit en permanence et de façon proactive la qualité des données transmises par les employeurs du secteur public compte tenu du fait qu'ils ne disposent pas du même savoir-faire en matière d'allocations familiales que les caisses d'allocations familiales. De cette manière, l'Office veut arriver à un examen automatique du droit aux allocations familiales, quel que soit l'organisme d'allocations familiales et à une application univoque et juste du droit.

Echange de données

Pour pouvoir garantir l'examen automatique du droit à toutes les familles qui perçoivent leurs allocations familiales d'un organisme public, l'Office étendra l'échange de données qualifiées relatives à la situation familiale et socioprofessionnelle des différents acteurs d'un dossier d'allocations familiales à ces organismes et les accompagnera et les coachera pour pouvoir assurer l'adéquation du régime. Par

ailleurs, un contrôle de qualité du traitement ponctuel et correct des données sera également prévu.

Réseau informatique

Bien que le Cadastre ait été sensiblement étendu, l'Office s'engage 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.

ART. 4. Contrôle

Section 1. Contrôle de la gestion des organismes de paiements

§1. Garantie du niveau actuel

1. Objectif stratégique

En tant que régulateur du régime d'allocations familiales, l'ONAFTS exerce une surveillance sur

- la qualité de la gestion des organismes de paiement, ce qui permet de surveiller la qualité du service aux familles et de vérifier le bien-fondé des paiements effectués et de la sorte de contribuer à la lutte contre la fraude sociale;
- les flux financiers et les rapportages qui y sont greffés et stimulés par la responsabilisation des caisses d'allocations familiales, l'optimisation de l'efficacité et de l'efficacités du régime.

2. Objectifs opérationnels

2.1. Contrôle de la gestion administrative

Pour surveiller la qualité de la gestion des dossiers et du service fourni par les caisses d'allocations familiales aux familles, garantir la correction des paiements exécutés et ainsi contribuer à lutter contre la fraude sociale, l'ONAFTS exerce un contrôle sur leur gestion administrative. Ce contrôle comprend à présent:

- la collecte de données en vue de préparer le sondage (détermination des populations de chaque variable);
- l'exécution d'un contrôle annuel selon une méthode de sondage étayée scientifiquement (modèle de contrôle Dulbea) dans les 69 bureaux de paiement des 17 caisses d'allocations familiales libres et des 2 caisses d'allocations familiales spéciales, qui permet de calculer un indicateur de qualité sur une base objective et uniforme tant par caisse d'allocations familiales que pour le régime entier et de déterminer un profil d'erreurs par risque (variable);

- l'actualisation annuelle des thèmes de contrôle afin de garantir en permanence l'efficacité et l'effectivité du contrôle;
- l'actualisation annuelle du manuel de contrôle et de la checklist avec les aspects du contrôle en vue de garantir l'exécution uniforme du contrôle;
- l'établissement, pour chaque caisse d'allocations familiales, d'un rapport d'audit détaillé englobant une analyse des erreurs et des recommandations pour y remédier;
- le suivi des remarques formulées dans des dossiers individuels;
- un accompagnement et un suivi stricts et individuels de l'organisme d'allocations familiales afin d'assurer le plus rapidement possible un rétablissement du service fourni aux familles et de la sorte de garantir la stabilité financière des familles.

2.2. Le contrôle financier

Pour exercer un contrôle sur l'utilisation des moyens mis à disposition et afin de maîtriser les flux financiers au sein du régime, l'ONAFTS doit à présent:

- exercer un contrôle ex ante sur l'octroi des moyens financiers aux caisses d'allocations familiales. Les liquidités ne sont chaque fois mises à la disposition qu'au moment adéquat sur la base des besoins mensuels réellement justifiés. Chaque demande est confrontée aux dépenses au cours de la période de référence, aux données démographiques et au solde sur le compte financier;
- exercer au siège des caisses d'allocations familiales un contrôle ex post des prestations portées en compte, des subventions octroyées et des dépenses de gestion, et ce, sur la base des données reprises dans les déclarations financières trimestrielles et les rapports annuels relatifs aux comptes (allocations familiales et gestion). Annuellement, on garantit une vérification exhaustive d'une des quatre déclarations trimestrielles dont la sélection est aléatoire et non connue préalablement par les caisses d'allocations familiales. Ce contrôle a lieu sur la base d'une architecture de contrôle développée en exécution du contrat d'administration précédent, laquelle est axée sur les transactions financières essentielles des caisses d'allocations familiales. L'application uniforme de cette architecture de contrôle est garantie par un manuel rédigé en exécution du contrat d'administration précédent, couvrant les aspects concrets du contrôle;
- lorsque le(s) seuil(s) critique(s) en matière de la stabilité financière d'un organisme d'allocations familiales est (sont) atteint(s) prévoir un accompagnement et un suivi stricts et individuels de l'organisme d'allocations familiales afin d'assurer le plus rapidement possible un redressement de la position financière de l'organisme d'allocations familiales concerné et de préserver les moyens investis par la Gestion financière globale;
- vérifier l'implémentation uniforme par les caisses d'allocations familiales du nouveau plan comptable avec manuel.

2.3. Responsabilisation des caisses d'allocations familiales par le biais du subventionnement

Afin de responsabiliser les caisses d'allocations familiales et d'optimiser leurs performances, une subvention leur est octroyée annuellement en fonction de leur charge de travail spécifique, d'une part, et de la qualité de leur gestion, d'autre part. Ce système permet de piloter le régime dans son ensemble et chacune des caisses d'allocations familiales en vue d'améliorer l'efficacité et l'effectivité de leur fonctionnement. Dans ce cadre, l'ONAFTS doit, conformément à l'arrêté royal du 9 juin 1999:

- déterminer chaque trimestre, sur la base de la déclaration financière trimestrielle, la subvention pour frais d'administration basée sur la charge de travail et payer mensuellement des avances aux caisses d'allocations familiales;
- 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;
- déterminer, avant le 31 octobre de chaque exercice, la partie de la subvention qui est octroyée à chaque caisse d'allocations familiales et la soumettre au Comité de gestion;
- 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;
- verser, en décembre de chaque exercice, la subvention de responsabilisation à chaque caisse d'allocations familiales.

3. Initiatives (engagements)

L'Office s'engage à:

En matière de contrôle administratif:

- actualiser annuellement le manuel de contrôle et la checklist afin de garantir l'exécution uniforme de la mesure de qualité;
- 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;
- 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 la fraude d'octroi possible;
- exécuter une étude pour mettre à jour si nécessaire la mesure de qualité selon la méthodologie Dulbea afin d'optimiser la qualité du service aux familles.

L'ONAFTS s'engage en outre à réduire la durée du contrôle au siège de la caisse sur un exercice pour la fin 2012 à 12 mois.

En matière de contrôle financier:

- développer et exploiter pour la mi-2010 un instrument de gestion financière 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;
- élaborer pour la fin 2010 une nouvelle architecture qui permet de contrôler l'utilisation des moyens financiers de manière ciblée, sur la base des résultats d'analyse de l'outil de gestion financière et de la sorte garantir également l'application uniforme du plan comptable;
- réduire pour la fin 2012 la durée du cycle de contrôle à 12 mois.

4. Indicateurs de résultats

4.1. Pour le contrôle administratif

- l'adaptation des thèmes de contrôle, du manuel et de la checklist;
- le rapport d'audit par caisse avec le nombre d'erreurs constatées et les recommandations formulées;
- la durée du cycle de contrôle ;
- le rapport d'évaluation des mesures de qualité selon la méthodologie Dulbea.

4.2. Pour le contrôle financier

- l'instrument de gestion financière avec des clignotants incorporés;
- la nouvelle architecture de contrôle;
- la durée du cycle de contrôle.

4.3. Pour la responsabilisation des caisses d'allocations familiales par le biais du subventionnement

- le rapport d'audit détaillé avec les profils d'erreurs et les recommandations pour y remédier;
- l'établissement par caisse d'allocations familiales de la subvention maximale;
- l'établissement par caisse d'allocations familiales de la subvention à octroyer;
- la date de paiement de la subvention de responsabilisation.

5. Plus-value

Par l'exploitation systématique des résultats du contrôle administratif, la qualité du service aux familles est garantie et optimisée.

La nouvelle architecture garantit un contrôle décent des flux financiers au sein du régime entier et le cycle de contrôle est réduit à 12 mois.

Par le biais de la responsabilisation des caisses d'allocations familiales, le fonctionnement des caisses d'allocations familiales peut être corrigé, ce qui améliore le service aux familles.

§2. Intégration du secteur public

1. Objectif stratégique

Par l'article 107 de la loi-programme du 22 décembre 2008, le contrôle de l'Office a été étendu aux organismes publics qui paient eux-mêmes les allocations familiales à leur personnel et qui ont de la sorte dû intégrer dans le Cadastre les données de tous les acteurs de leurs dossiers d'allocations familiales.

L'actualité et l'exhaustivité des données des acteurs dans le Cadastre, le traitement correct et rapide des messages électroniques qui y sont greffés et le respect strict des processus de travail génériques sont primordiaux, pour pouvoir garantir à toutes les familles le même niveau de qualité de service et lutter contre la fraude sociale.

2. Objectifs opérationnels

L'Office s'engage à exécuter progressivement le contrôle administratif dans tous les organismes publics qui paient eux-mêmes les allocations familiales, afin de vérifier qu'ils intègrent, en ligne avec les caisses d'allocations, tous les acteurs dans le Cadastre des allocations familiales, à traiter systématiquement les messages électroniques et à partager les données adaptées avec les autres organismes d'allocations familiales.

L'ONAFTS réalisera le contrôle des organismes publics tenus de payer eux-mêmes les allocations familiales à tout ou partie de leur personnel qui ont intégré leurs données dans le Cadastre des allocations familiales. Ce contrôle élargi a notamment pour but de garantir aux familles du secteur public un niveau de qualité aussi élevé que dans le régime des allocations familiales pour travailleurs salariés. L'intégration de données qualitatives dans le Cadastre des allocations familiales est un levier important pour y parvenir.

3. Initiatives (engagements)

L'Office s'engage:

- 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.

Facteurs d'environnement

La réalisation de cet engagement dépend:

- du recrutement rapide de six contrôleurs sociaux. Ces contrôleurs sociaux doivent se familiariser à court terme avec la réglementation des allocations familiales et les différents instruments de travail pour la gestion des dossiers;
- de la disponibilité des données relatives aux acteurs et du traitement des messages électroniques dans les bases de données internes de ces organismes publics et de la collaboration de l'employeur public.

4. Indicateurs de résultat

Le rapport d'audit par organisme public avec le nombre d'erreurs constatées et les recommandations formulées.

5. Plus-value

Pour l'exercice de leurs droits, les familles ne dépendent plus de leur connaissance de la réglementation et des procédures et l'offre au citoyen comprend le droit dans son intégralité.

La lutte contre la fraude sociale est intensifiée.

§3. Consolidation

Après que l'Office a déployé les initiatives nécessaires afin que les organismes publics offrent un niveau de qualité aux familles en ligne avec celui des caisses d'allocations familiales, ces dossiers seront intégrés en une même approche.

Dès que ce niveau de qualité est atteint, les demandes des familles d'octroyer les allocations familiales dans les deux régimes sont traitées d'une même manière quel que soit le régime concerné.

Section 2. Contrôle à domicile

1. Objectif stratégique

L'ONAFTS rassemble toutes les données nécessaires à l'exercice du droit potentiel aux allocations familiales et fournit à cette occasion aux familles toute information et assistance en vue de garantir l'obtention de leur droit **légitime** aux allocations familiales.

L'ONAFTS examine par ailleurs si les conditions pour l'octroi des allocations familiales sont (encore) remplies, afin de lutter contre la fraude sociale.

2. Objectifs opérationnels

L'ONAFTS exécute à présent sur une base annuelle 14.650 (2008) contrôles sociaux chez les 314.624 (2008) familles pour lesquelles l'ONAFTS examine le droit aux allocations familiales. Lors de la sélection des familles à visiter, il tient compte du profil spécifique des familles desservies par l'ONAFTS, plus particulièrement des familles qui peuvent revendiquer les prestations familiales garanties ou un supplément social.

Les contrôles exécutés à présent englobent:

- les visites exécutées à la demande d'un gestionnaire de dossiers
 - afin d'accélérer l'établissement du droit ou de garantir le maintien du droit;
 - afin de recueillir l'information spécifique chez l'assuré social, par exemple avec une enquête de solvabilité en cas de récupération de prestations octroyées indûment;
 - afin de vérifier sur place la composition du ménage, afin de prévenir ou d'établir des paiements indus.

- un contrôle par sondage des dossiers payés, afin de vérifier si toutes les conditions d'octroi, particulièrement concernant la composition du ménage, pour le droit aux allocations familiales sont encore remplies. Le cas échéant, les contrôleurs ou inspecteurs sociaux attirent l'attention de la famille sur la possibilité d'obtenir un droit plus favorable ou constatent dans les limites de leurs compétences l'octroi éventuellement indu des allocations familiales.

3. Initiatives (engagements)

L'ONAFTS s'engage 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.

Dans le cadre de la lutte contre la fraude sociale, l'ONAFTS communiquera aux autres institutions publiques de sécurité sociale et au SPP Intégration sociale, les constatations faites au cours d'un contrôle à domicile qui peuvent également être importantes pour eux.

Facteurs d'environnement

Le contrôle à domicile exige une collaboration de la part de l'assuré social et parfois un examen chez un tiers. Il est nécessaire que ceux-ci collaborent à temps à l'examen de l'ONAFTS.

4. Indicateurs de résultat

- Pourcentage de contrôles demandés par les gestionnaires de dossier et exécutés dans les 4 semaines.
- Résultats du contrôle transmis aux IPSS et au SPP Intégration sociale.

5. Plus-value

La réorientation des visites à domicile contribuera à la lutte contre la fraude sociale, à l'établissement correct du droit aux allocations familiales et à la garantie du droit légitime des familles.

ART. 5. Médiation

1. Objectif stratégique

En vue de garantir au maximum les droits de toutes les familles et de **veiller à l'octroi légitime des prestations familiales**, l'ONAFTS est largement disponible pour:

- dispenser, de manière rapide et conviviale, l'information utile aux familles, aux organismes d'allocations familiales, aux relais sociaux et aux autres instances;
- assurer une assistance individualisée et complète aux familles qui font appel à l'ONAFTS.

2. Objectifs opérationnels

2.1. Pour garantir une information et une assistance complètes aux familles, l'ONAFTS réalise déjà quotidiennement:

- l'organisation, dans les services centraux, d'une structure d'accueil intégrée (Frontdesk), facilement et largement accessible (de 8 à 17 heures sans interruption), dans laquelle des agents expérimentés et formés aux contacts avec le public:
 - répondent aux questions des familles qui se présentent à ses guichets, leur délivrent les attestations nécessaires et les accompagnent dans leur démarche pour bénéficier du montant correct des allocations familiales auquel elles peuvent prétendre, en effectuant le minimum de démarches et pour en garantir le maintien;
 - renseignent les familles par téléphone;

- orientent rapidement la correspondance dépourvue de référence en identifiant immédiatement le service compétent pour y donner la suite requise.

Cette plate-forme d'accueil est évaluée en permanence sur la base d'indicateurs perfectionnés et stricts, afin d'abaisser au maximum son seuil d'accessibilité et de corriger si nécessaire la qualité offerte.

En 2008, 126.286 familles ont contacté le Frontdesk par téléphone, 48.221 personnes s'y sont présentées pour recevoir de l'information ou de l'assistance et 38.525 pièces de courrier ont été transmises à leur destinataire, dans des délais très courts;

- un service de **médiation « universel »**, chargé de trois missions essentielles: **l'information, l'assistance et la gestion des plaintes.**

Ce service, doté notamment d'un numéro de téléphone « vert », répond à toute demande ou réclamation concernant les allocations familiales. Les « médiateurs » examinent les dossiers de manière approfondie, contactent les diverses parties concernées (acteurs, relais sociaux, caisses d'allocations familiales) et interviennent auprès des organismes d'allocations familiales.

Toute personne qui fait appel à ce service est accompagnée jusqu'à **l'exercice complet de son droit** aux prestations familiales, au-delà de la stricte compétence du régime des allocations familiales pour travailleurs salariés et même au-delà des frontières nationales, car l'ONAFTS est l'« organe de liaison », dans le cadre des règlements européens et l'interlocuteur exclusif de l'organe de liaison néerlandais.

En 2008, ce service a fourni 5.974 réponses écrites avec un contenu informatif, en réponse à une demande de renseignements ou à une demande d'examen d'un droit aux prestations familiales; un examen approfondi a permis d'identifier le destinataire de 5.205 pièces de correspondance, 237 plaintes contre des organismes d'allocations familiales ont été enregistrées et traitées et 3.464 nouveaux dossiers ont été gérés dans le cadre de la collaboration avec les Pays-Bas.

Le service a également, durant la même année, répondu à 39.291 appels téléphoniques.

2.2. Au profit des organismes d'allocations familiales, pour garantir au maximum la légitimité du paiement des prestations familiales et la convivialité du service rendu aux familles, l'ONAFTS s'attache déjà à:

- leur fournir les réponses aux questions qu'ils posent par écrit ou par téléphone à propos de l'application de la réglementation et en assurer la communication systématique à l'ensemble des organismes de paiement si cela s'avère utile. Il s'agit de questions de principe ou d'interprétation de la réglementation ou des directives, dont la complexité nécessite souvent une étude et des recherches approfondies, éventuellement en rapport avec la réglementation d'autres secteurs de la sécurité sociale.

3. Initiatives (engagements)

3.1. L'ONAFST s'engage, en matière d'accueil, d'information et d'assistance aux familles et d'encadrement des caisses d'allocations familiales, à maintenir au minimum le niveau préconisé auquel il s'était engagé dans le deuxième contrat d'administration.

Ceci signifie concrètement:

- accueillir chaque jour ouvrable, de 8 à 17 heures sans interruption, les familles qui se présentent ou qui appellent par téléphone les services centraux à Bruxelles;
- recevoir les visiteurs dans les 10 minutes qui suivent leur arrivée au Frontdesk, au moins pour 85% d'entre eux;
- transmettre les lettres et documents sans référence au destinataire:
 - dans les 2 jours ouvrables dans au moins 60% des cas;
 - dans les 5 jours ouvrables dans au moins 80% des cas;
- fournir aux familles les informations demandées dans les 30 jours de la réception de la demande pour au moins 80% de celles-ci;
- analyser les plaintes et intervenir auprès de la caisse d'allocations familiales compétente dans les 45 jours de leur réception pour au moins 80% d'entre elles;

3.2. L'ONAFST s'engage en outre à réaliser, durant le premier trimestre 2010, une nouvelle enquête de satisfaction auprès des visiteurs du Frontdesk (**exit poll**), enquête portant à la fois sur la qualité de l'accueil, la nature de l'intervention et le résultat de la visite.

4. Indicateurs de résultat

4.1. Accueil des personnes:

- pourcentage de visiteurs reçus dans les 10 minutes de leur arrivée;
- date de clôture de l'enquête de satisfaction.

4.2. Orientation du courrier: pourcentage du courrier traité dans les 2 jours et dans les 5 jours.

4.3. Médiation:

- pourcentage de dossiers d'assistance traités dans les 30 jours;
- pourcentage de dossiers de plaintes traités dans les 45 jours.

5. Plus-value

Une grande accessibilité, un accueil professionnel et convivial, une information ciblée et complète, l'initiative d'accompagner les familles jusqu'à l'exercice complet de leurs droits et une assistance performante contribuent grandement à l'objectif que l'ONAFST s'est fixé de « permettre à chaque famille de percevoir, moyennant un

minimum de démarches, le montant exact des allocations familiales auquel elle peut potentiellement prétendre et en **garantir le maintien** ».

ART. 6. Evaluation de l'exécution

1. Objectif stratégique

L'ONAFTS souhaite utiliser de façon optimale son expérience en tant que régulateur du régime des allocations familiales pour augmenter l'**efficience** et l'**efficacité** du régime. A cet effet, il assure une évaluation permanente de l'information issue du monitoring du régime, du contrôle du fonctionnement des organismes de paiement, des résultats des contrôles à domicile et des décisions dans le cadre de la médiation. Sur cette base, les lacunes, les anomalies, les incohérences et les conflits dans la réglementation ou dans les instructions sont détectés et on cherche une mesure adéquate sur le plan réglementaire ou exécutif qui aboutit le cas échéant à une instruction administrative ou à une proposition d'adaptation de la réglementation.

2. Objectifs opérationnels

L'ONAFTS recueille d'importantes informations concernant le fonctionnement du régime, sur la base:

- du suivi et de l'analyse de la gestion et de l'échange des données;
- de la nature des demandes d'information et du profil, d'une part, des visiteurs du Frontdesk (accueil physique et téléphonique) et, d'autre part, des assurés sociaux, des caisses d'allocations familiales, des relais sociaux et des autres instances qui font appel à la Médiation;
- des résultats du contrôle administratif et financier des caisses d'allocations familiales et du rapport d'évaluation sur la gestion des caisses d'allocations familiales;
- de la nature et des résultats des contrôles à domicile;
- de la nature des problèmes et des dysfonctionnements auxquels les services de paiement de l'ONAFTS sont confrontés dans l'exécution de leur mission spécifique.

Sur la base de cette information, l'ONAFTS détecte les anomalies, les incohérences et les conflits dans le régime, effectue un **contrôle d'efficacité et de faisabilité** sur la base de son expérience, et propose des mesures en guise de solution.

3. Initiatives (engagements)

L'ONAFTS s'engage à recueillir systématiquement et de façon structurée toute information utile sur le fonctionnement du régime en provenance du Monitoring, du

contrôle administratif et financier, du rapport d'évaluation sur la gestion des caisses d'allocations familiales, de la Médiation et du Département Familles.

L'ONAFTS s'engage à utiliser l'information disponible pour piloter le régime et appuyer la gestion (cf. article 17).

De plus, **chaque année**, l'ONAFTS rédigera un **rapport global d'évaluation systématique**, qui aura trait aux problèmes sous tous leurs aspects, rapport transversal puisque couvrant tous les secteurs d'activité de l'ONAFTS.

4. Indicateurs de résultat

- Rassemblement systématique d'informations structurées: établissement de rapports ad hoc
- Nombre de propositions d'adaptation de la réglementation
- Nombre de propositions d'instructions administratives
- Nombre de tests d'efficacité, budgétaires ou de faisabilité de la nouvelle réglementation

5. Plus-value

Cette évaluation de l'exécution est une étape essentielle du cycle de gestion et une condition sine qua non d'un appui de la gestion orienté vers la pratique.

SECTION 2: PAIEMENT DES ALLOCATIONS FAMILIALES ET DE NAISSANCE

L'Office souhaite poursuivre la réalisation de son objectif stratégique ambitieux et socialement pertinent, d'offrir le droit légitime aux allocations familiales avec des démarches minimales pour les familles et de garantir à celles-ci le maintien d'un droit aux allocations familiales.

Le droit légitime se définit comme le montant d'allocations familiales que les familles pourraient demander elles-mêmes si elles pouvaient connaître les règles complexes de la législation sur les allocations familiales et l'interaction entre leur situation socioprofessionnelle et leur situation familiale.

Par rapport au deuxième contrat d'administration, l'Office apporte également un élargissement substantiel à ses objectifs stratégiques, en intégrant en tant qu'opérateur les dossiers d'allocations familiales du secteur public au même niveau de qualité que celui du régime des travailleurs salariés, dans le cadre d'une gestion uniforme des dossiers en fonction de processus définis et d'une application uniforme des règles d'octroi, garantissant ainsi à toutes les familles un traitement identique pour l'octroi de leurs prestations familiales.

L'exécution des nouvelles missions importantes qui ont été confiées à l'Office ne peut être assurée par une hausse de la productivité, qui est déjà particulièrement élevée, dans le chef de ses collaborateurs. Un facteur d'environnement crucial est donc la mise à la disposition de l'Office, par Selor, du personnel statutaire et contractuel requis et possédant les compétences adéquates.

L'Office est actif en tant qu'opérateur dans les régimes d'allocations familiales des travailleurs salariés, du secteur public, des prestations familiales garanties et en relation avec des régimes étrangers.

Conformément à l'objectif stratégique susmentionné, l'Office se fixe comme objectif, d'une part, de garantir les résultats acquis et de continuer d'assurer de cette façon la stabilité financière des familles, et, d'autre part, d'intégrer les dossiers d'allocations familiales du secteur public dans ce niveau de qualité existant et donc dans un même processus.

Dans les articles qui suivent, des engagements par étapes sont pris, dans lesquels sont repris, pour « l'admissibilité » et « l'octroi et le paiement », des paragraphes distincts concernant les dossiers d'allocations familiales des employeurs du secteur public qui sont gérés et payés pour leur compte par l'Office. La phase de reprise globale des dossiers d'allocations familiales doit en effet être considérée séparément.

Après la reprise, ces dossiers d'allocations familiales aboutissent après les étapes « admissibilité » et « octroi et paiement du montant » dans la gestion normalisée des dossiers et ils ne sont plus considérés séparément, sauf dispositions contraires.

Des demandes individuelles ultérieures seront reprises directement ab initio dans le processus de gestion.

L'Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés s'inscrit en tant qu'institution publique de sécurité sociale dans la politique de lutte contre la fraude sociale en menant dans le secteur des allocations familiales une politique préventive en vue d'éviter la fraude sociale ou l'usage impropre des allocations familiales. L'accès au régime des allocations familiales n'est en effet accordé qu'après l'intégration préalable dans son Cadastre.

Dans le cadre de la lutte contre la fraude sociale et l'usage impropre des allocations familiales, l'Office prévoit concrètement l'implémentation d'un contrôle interne ayant pour mission la gestion des risques.

Lors de la reprise des dossiers d'allocations familiales des employeurs du secteur public, une attention particulière est accordée à l'établissement correct des droits aux allocations familiales, compte tenu du fait qu'il a été observé qu'un taux excessivement élevé d'établissements erronés du droit avait dû être constaté lors des reprises dans le passé.

Une disposition particulière concernant l'usage impropre ou la fraude sociale est prévue dans le cadre d'une nouvelle mission pour le compte du secteur public, à savoir la récupération du passé. Cette mission temporaire ne se situe pas dans le processus normalisé décrit ci-dessus.

ART. 7. Admissibilité

§1. Garantie du niveau actuel

L'accès à l'un des régimes d'allocations familiales est un frein élémentaire pour éviter la fraude sociale et les abus. Lors de l'examen du droit, l'attributaire, l'allocataire, les enfants et les quatrièmes acteurs (attributaires potentiels) sont intégrés dans le Cadastre des allocations familiales qui comprend les régimes des travailleurs salariés, du secteur public, des autorités provinciales et locales et des prestations familiales garanties.

L'intégration dans le Cadastre comme première étape du processus constitue déjà en soi une **prévention de la fraude sociale et de l'usage impropre**.

1. Objectif stratégique

L'ONAFTS examine toute demande, **avec la plus petite démarche pour les familles**, pour établir un droit potentiel aux allocations familiales, à l'allocation de naissance et à la prime d'adoption, dans un des régimes d'allocations familiales: travailleurs salariés, travailleurs indépendants, secteur public, prestations familiales garanties ou régime étranger. L'ONAFTS attribue la demande à l'un de ces régimes et détermine l'organisme compétent, soit pour octroyer lui-même les allocations familiales, soit

pour orienter la demande, **sans intervention de l'assuré social**, vers l'organisme dont il a établi la compétence.

2. Objectifs opérationnels

Pour pouvoir attribuer aux familles le droit aux allocations familiales ou à l'allocation de naissance, l'ONAFTS doit annuellement examiner pour 70.000 demandes **dans quel régime** (travailleurs salariés, indépendants, secteur public, prestations familiales garanties ou régime étranger) un droit aux allocations familiales peut être ouvert et **quel organisme** est compétent pour payer les allocations familiales.

A cette fin, parmi les attributaires potentiels, l'attributaire prioritaire doit être déterminé sur la base des prestations fournies (travail et prestations assimilées dans les secteurs privé et public, activité indépendante), compte tenu des règles de cumul entre les régimes. Pour l'attributaire prioritaire qui ne se trouve pas dans une situation professionnelle (par ex. l'étudiant), les conditions particulières sont examinées.

Le lien entre l'attributaire et l'enfant est établi dans tous les cas.

3. Initiatives (engagements)

L'ONAFTS s'engage:

- 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;
- à fournir une assistance **optimale** aux familles en vue de l'exercice de leur droit;
- à prendre une décision dans le mois sur l'admissibilité des demandes au sein du régime des travailleurs salariés, des indépendants, du secteur public, des prestations familiales garanties ou d'un régime étranger et à les orienter le cas échéant vers l'organisme compétent ou, si l'examen démontre que la demande n'est pas admissible, à adresser à l'assuré social une notification motivée du refus.

L'Office s'engage à atteindre cet objectif dans 80 % des demandes pendant la durée du contrat.

Facteurs d'environnement

La réalisation de ces engagements dépend de la disponibilité des données concernant l'attributaire potentiel et les enfants.

L'information qualifiée nécessaire concernant la situation professionnelle et familiale des attributaires potentiels et celle concernant l'enfant sont en principe demandées par le biais des banques de données professionnelles disponibles et/ou via le Registre national. A défaut de données électroniques disponibles, l'assuré social ou un organisme tiers doit être interrogé via support papier, **ce qui prolonge le délai**.

4. Indicateurs de résultat

L'indicateur de résultat est déterminé sur la base des paramètres quantitatifs suivants:

1. nombre de demandes,
2. nombre d'orientations dans le mois,
3. nombre de refus dans le mois,
4. nombre de demandes pour lesquelles l'ONAFTS est lui-même compétent.

L'indicateur de résultat est le pourcentage des demandes traitées (2,3,4) par rapport au nombre de demandes reçues.

5. Plus-value

Une **détermination** rapide et correcte **du régime compétent et de l'organisme de paiement** pour l'octroi des prestations familiales moyennant une interrogation minimale des familles.

§2. Intégration du secteur public

1. Objectif stratégique

Conformément aux dispositions de l'article 33 de la loi programme du 20 juillet 2006, les employeurs du secteur public qui ne sont pas intégrés dans le Cadastre ou qui ne le sont pas correctement, relèvent, à partir du 1er octobre 2008, de la compétence de paiement de l'Office dès que celui-ci a reçu de ces employeurs les données sociales individuelles sur la base desquelles il peut reprendre les paiements.

L'Office examine l'admissibilité des dossiers d'allocations familiales transmis par les employeurs publics dans un des régimes mentionnés au § 1^{er}.1.

2. Objectifs opérationnels

L'Office s'engage à assurer, en collaboration avec ces employeurs, le transfert et la continuité des paiements. Les employeurs concernés poursuivent les paiements jusqu'à ce que l'Office ait rassemblé toutes les données pertinentes. Un brevet collectif en constituera la preuve et le point de départ des paiements par l'Office.

3. Initiatives (engagements)

L'Office s'engage:

- 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;
- 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;
- 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 concernant la situation professionnelle de l'attributaire potentiel et la composition du ménage, et, en application des règles de cumul en vigueur, à les orienter vers l'organisme de paiement compétent ou à les attribuer à l'Office ou encore à les refuser en dernière option;
- à intégrer tous les acteurs des dossiers d'allocations familiales des employeurs du secteur public dans le Cadastre des allocations familiales.

Facteurs d'environnement

- L'Office doit pouvoir disposer d'un inventaire complet de tous les employeurs publics qui paient eux-mêmes les allocations familiales aux membres de leur personnel.
- L'Office doit pouvoir disposer de fichiers de qualité des dossiers d'allocations familiales à intégrer et pouvoir compter sur une collaboration précise et constructive de l'organisme public pour toute information complémentaire et tout élément du dossier qui n'existe que sur support de papier.
- L'exécution correcte et à temps par les employeurs du secteur public de la communication à l'ONSS des mutations de personnel par Dimona et DMFA est indispensable.
- L'employeur public doit fournir une information correcte au sujet du statut du membre du personnel, statutaire, contractuel ou pensionné. Ceci doit permettre de déterminer correctement la compétence des organismes de paiement.
- La création d'un Répertoire national des employeurs, complété avec les employeurs du secteur public, qui permet de désigner l'organisme compétent compte tenu de la relation de travail possible avec un employeur public, à savoir statutaire, statutaire avec des cotisations capitatives ou contractuel avec ou sans cotisations ONSS pour le secteur des allocations familiales.
- Un accès à la banque de données de l'ONSS et aux codes (statutaire, contractuel) dans les messages DMFA afin de pouvoir, en cas de reprise globale, rechercher en guise de vérification tous les membres du personnel et donc les attributaires potentiels de l'employeur public et de connaître le statut applicable.

4. Indicateurs de résultat

Un rapport sur les reprises globales des dossiers d'allocations familiales des organismes publics est établi en ce qui concerne le nombre de demandes de reprise et le nombre de reprises effectuées.

L'indicateur de résultat est déterminé sur la base des paramètres quantitatifs suivants pour chaque employeur public:

1. nombre de dossiers d'allocations familiales transférés;
2. nombre de transferts vers d'autres régimes et organismes de paiement, y compris au sein même de l'Office en fonction du budget à imputer;
3. nombre de refus;
4. nombre de dossiers d'allocations familiales dont l'ONAFTS reprend la gestion et les paiements pour le compte d'un organisme public.

Les indicateurs de résultats 2, 3 et 4 sont exprimés en pourcentage du nombre de dossiers d'allocations familiales transférés.

Facteur d'environnement

Les demandes individuelles de membres du personnel des employeurs publics repris sont incluses dans les indicateurs de résultat du §1.

5. Plus-value

Donner confiance aux familles par le paiement d'un montant légitime et correct par l'organisme de paiement compétent moyennant une interrogation minimale.

Après que l'Office a repris globalement la gestion et les paiements des dossiers d'allocations familiales des employeurs du secteur public, ces dossiers sont intégrés dans une même approche en termes de processus avec application identique des règles d'octroi dans les deux régimes.

Pour les employeurs du secteur public, l'intégration est synonyme d'une détermination correcte de la compétence avec, en corollaire, l'imputation conforme au budget.

ART. 8. Octroi et paiement

§1. Garantie du niveau actuel

1. Objectif stratégique

L'ONAFTS détermine de sa propre initiative le montant que les familles peuvent revendiquer **légitimement** et paie rapidement les allocations familiales à l'allocataire.

2. Objectifs opérationnels

L'ONAFTS détermine la personne (allocataire) à laquelle les prestations familiales doivent être accordées.

Après vérification préalable des conditions particulières pour les enfants de plus de 18 ans, l'ONAFTS détermine le montant des allocations familiales potentielles et prend l'initiative de vérifier le droit de façon approfondie, de la manière suivante:

du chef de l'attributaire

- en vérifiant, pour les assurés sociaux qui se trouvent dans une situation d'attribution (chômage, maladie et invalidité, pension,...) si les conditions pour l'obtention d'un supplément social sont remplies et en l'octroyant;
- en informant spontanément la famille des avantages de la cession du droit par l'attributaire prioritaire afin d'obtenir un montant d'allocations familiales plus élevé et en l'assistant à cet égard;
- en payant le montant le plus avantageux lors de l'octroi de l'allocation de naissance, et ce, par la prise en considération de paiements antérieurs du chef du père ou de la mère;
- en octroyant les suppléments sociaux aux ex-chômeurs et ex-invalides après le début d'une activité, en cas de maintien de la qualité d'attributaire ayant personnes à charge.

du chef de l'allocataire

- en groupant les enfants en fonction de leur rang et de leur âge afin d'augmenter le montant de base;
- en octroyant, pour les enfants qui sont placés dans une famille d'accueil, un montant forfaitaire à l'allocataire qui élevait l'enfant avant le placement;
- en octroyant, en cas de placement dans une institution, les 2/3 dus à l'institution et en répartissant le 1/3 restant, ainsi que les prestations familiales pour d'autres enfants, selon le nombre d'enfants élevés par l'allocataire;

- en accordant un supplément spécifique pour les familles monoparentales ayant un revenu modeste.

du chef de l'enfant

- en octroyant un supplément d'âge correspondant au rang et à la catégorie d'âge;
- en payant un supplément d'âge annuel (la « prime de rentrée scolaire ») selon les catégories prévues;
- en accordant un supplément d'allocations pour les enfants handicapés, en fonction de l'incapacité constatée par le SPF Sécurité sociale. La détermination du handicap peut, en fonction de l'âge de l'enfant, avoir lieu selon deux méthodes. L'ONAFTS applique le cas échéant l'évaluation la plus favorable pour la famille;
- en cas de décès d'un des parents, en octroyant lui-même les allocations familiales d'orphelins ou en transférant le dossier constitué au régime concerné et à l'organisme de paiement compétent pour le paiement des allocations familiales d'orphelins.

3. Initiatives (engagements)

L'ONAFTS s'engage:

- 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.

L'Office s'engage à respecter les délais suivants pour la prise d'une décision, pour la durée du contrat d'administration:

1 mois	65 %
2 mois	75 %
3 mois	85 %

Facteurs d'environnement

Le régime des prestations familiales garanties s'adresse aux ayants droit du quart monde et associe des conditions spécifiques à l'octroi des allocations familiales. Pour l'octroi de droits en cumul avec des régimes étrangers, aucun échange électronique de données avec ces régimes n'est disponible. Les renseignements ne peuvent être obtenus que sur des supports papier. Ces facteurs peuvent allonger le délai de traitement.

A garantir un paiement provisionnel aux familles en attendant l'établissement définitif des droits du chef d'un attributaire prioritaire.

Le respect des engagements pris dépend toujours de la disponibilité et de la qualité des messages des flux électroniques.

du chef de l'attributaire

Pour pouvoir déterminer la légitimité d'un supplément social, l'ONAFTS doit disposer des prestations de l'attributaire, de la composition du ménage et des revenus du ménage. Pour les deux premiers éléments, l'ONAFTS utilise les données électroniques qualifiées des banques de données professionnelles et du Registre national. Les revenus du ménage et les données qui ne sont pas disponibles électroniquement, doivent être demandées à l'assuré social sur support papier.

L'octroi d'un supplément social aux ex-chômeurs et ex-invalides après le début d'une activité en cas de maintien de la qualité d'attributaire ayant personnes à charge constitue, par rapport au contrat d'administration 2006-2008, une extension d'une plus grande complexité de l'engagement précédent.

L'attributaire prioritaire doit donner expressément son accord concernant la cession de sa priorité, ce qui ne peut se faire que sur support papier et prolonge la durée du traitement.

du chef de l'allocataire

Dans le cadre du groupement, la composition du ménage de l'allocataire est examinée en principe par le biais du Registre national. En cas de coparenté, si la mère est allocataire, il faut également tenir compte, jusqu'à la majorité des enfants, des enfants qui sont domiciliés chez le père.

Pour la détermination du montant à payer, il faut déduire les avances sur les allocations familiales accordées par les CPAS ou les prestations familiales octroyées en priorité par d'autres organismes de paiement. La demande de ces montants par lettre allonge la durée de traitement.

L'octroi d'un supplément spécifique aux familles monoparentales ayant un revenu modeste constitue une extension de la mission par rapport au contrat d'administration 2006-2008. Pour son exécution, il est fait usage de la composition du ménage disponible dans le Registre national. Le revenu est demandé sur support papier à l'assuré social.

du chef de l'enfant

Pour calculer le supplément d'âge et déterminer à partir de quand l'enfant est soumis aux conditions d'octroi particulières en tant qu'enfant de plus de 18 ans, il est fait appel au Registre national.

La vérification des conditions d'octroi en matière de type d'enseignement suivi et de nombre de crédits pour un étudiant à partir de 18 ans s'effectue selon deux types de processus différents, dans lesquels le traitement égalitaire reste une question prioritaire permanente.

Pour les étudiants dans l'enseignement organisé par la Communauté française ou germanophone, cette vérification s'effectue exclusivement sur support papier.

Les inscriptions et les crédits des enfants dans l'enseignement organisé par la Communauté flamande sont communiqués à l'Office par un flux électronique et les paiements de l'année scolaire précédente sont encore confrontés actuellement sur support papier aux autres conditions.

Ces processus parallèles en fonction du pouvoir organisateur de l'enseignement requièrent un effort supplémentaire lors du développement et de la maintenance des processus pour la gestion des dossiers, et représentent une complexité supplémentaire.

Le contrôle des prestations en cas d'occupation au travail d'étudiants de l'enseignement supérieur dépend de la disponibilité et de la qualité des messages DMFA.

4. Indicateurs de résultat

L'indicateur de résultat est déterminé sur la base des paramètres quantitatifs suivants:

1. nombre de demandes recevables,
2. nombre de demandes payées,
3. nombre de demandes refusées.

Le résultat est le rapport entre la somme des paramètres 2 et 3 et le paramètre 1, et s'exprime sous forme de pourcentage.

5. Plus-value

Les familles ne sont pas, pour l'exercice de leurs droits, tributaires de leur connaissance de la réglementation et des procédures, et l'offre au citoyen englobe le droit intégral.

§ 2. Intégration du secteur public

1. Objectif stratégique

Après avoir constaté l'admissibilité et la compétence, l'ONAFTS détermine de sa propre initiative le montant que les familles peuvent revendiquer légitimement et paie rapidement les allocations familiales à l'allocataire.

2. Objectifs opérationnels

- Pour les reprises globales de la gestion et du paiement des dossiers d'allocations familiales des employeurs du secteur public, l'Office optimisera de sa propre initiative les droits pour chaque dossier de la même manière que celle spécifiée au § 1^{er} de cet article;
- En cas de reprise des dossiers d'allocations familiales, l'employeur public reste responsable de la continuité des paiements jusqu'à la reprise par l'Office. L'Office s'engage à conclure des accords clairs à ce sujet avec l'employeur.

Facteurs d'environnement

- Pour le secteur public, l'Office est confronté aux différences en matière d'application des conditions et de fiabilité de la manière de contrôler les enfants bénéficiaires.
- Dans le secteur public, sauf exception, l'attributaire est également l'allocataire des allocations familiales, contrairement à la désignation par l'Office conformément aux dispositions de l'article 69 des lois coordonnées.
- Chez les employeurs du secteur public, pour déterminer les enfants bénéficiaires, on applique encore le principe de la charge pour les enfants entre 18 et 21 ans, contrairement à l'Office, où l'on applique les dispositions de l'article 62 des lois coordonnées.

3. Initiatives (engagements)

L'ONAFTS s'engage:

- 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;
- à recueillir au maximum les données absentes des fichiers de l'employeur public en consultant les banques de données et en interrogeant les familles le moins possible;
- à recueillir directement chez l'employeur l'information qui n'est disponible que sur support papier;
- à informer spontanément les familles sur les droits plus avantageux en cas de cession de la priorité.

Facteurs d'environnement

- Lors de la reprise globale, l'Office est tributaire de la qualité des fichiers communiqués et de la collaboration de l'employeur public.
- Une application correcte et en temps voulu de la fourniture d'informations par l'employeur public à l'ONSS par le biais de Dimona et de la DMFA.
- Pour déterminer les droits à un supplément social éventuel en tant que malade de longue durée, l'Office ne dispose pas pour le secteur public d'une source authentique concernant le taux d'incapacité de travail et la date de début de cette incapacité.
- L'Office ne peut pas faire appel à une information électronique au sujet de la mise à la retraite du personnel du secteur public.

4. Indicateurs de résultat

- Un rapport sur les reprises globales des dossiers d'allocations familiales des organismes publics est établi en ce qui concerne le nombre de dossiers d'attributaires mis en paiement par employeur et par trimestre.
- Pour la reprise globale des dossiers d'allocations familiales, est donnée, par organisme et par trimestre, une situation comparative du nombre d'enfants bénéficiaires au moment de la demande et après la reprise.

5. Plus-value

Les familles ne sont pas, pour l'exercice de leurs droits, tributaires de leur connaissance de la réglementation et des procédures, et l'offre au citoyen englobe le droit intégral.

Après que l'Office a repris globalement la gestion et les paiements des dossiers d'allocations familiales des employeurs du secteur public, ces dossiers sont intégrés dans une même approche processuelle.

ART. 9. Contrôle de conformité

L'Office a deux objectifs stratégiques fondamentaux:

D'une part,

Examiner pour chaque dossier si les conditions de maintien du droit accordé sont encore remplies et, en cas de modification ou d'absence de données, prendre l'initiative, sur la base des informations supplémentaires obtenues, avec une interrogation minimale de l'assuré social, d'établir à nouveau le droit que les familles peuvent revendiquer légitimement.

D'autre part,

Un **examen systématique de l'usage impropre et de la fraude sociale** par le biais d'une utilisation optimale, permanente et exhaustive de flux électroniques concernant l'identité, la composition du ménage, les relations familiales et les situations d'attribution, complétés par des données pertinentes provenant de tiers extérieurs au réseau, tels que l'enseignement, et complétés systématiquement par ses propres demandes de renseignements.

En 2008, l'Office, en tant qu'organisme de paiement, a reçu 4.015.205 messages familiaux et socioprofessionnels qui ont généré 847.704 tâches, et il a effectué de sa propre initiative 2.087.435 consultations dans les bases de données. Au total, 6.102.640 contrôles de modifications possibles des droits ont donc été effectués. Ceci a donné lieu à 450.653 modifications dans les dossiers et 65.639 transferts à d'autres organismes de paiement.

9.1. Réutilisation maximale d'une information autorisée plus actuelle

L'ONAFTS souhaite recueillir au maximum toutes les informations pertinentes pour l'octroi des allocations familiales à la source qualifiée et n'interroger l'assuré social que lorsque l'information ne peut être obtenue que chez lui. De cette manière, la charge administrative peut être réduite au maximum pour les familles, et le paiement automatique des allocations familiales peut être escompté à terme.

En vue de limiter au maximum la charge administrative pour les familles, l'ONAFTS optimisera le nombre de consultations des banques de données et recueillera de façon automatique les données à la source et les traitera dans les systèmes informatiques.

1. Objectif opérationnel

Pour tous les dossiers traités (en 2008: 314.624), examiner chaque mois ou chaque trimestre les données reçues au cours de la période de référence à la lumière des conditions d'octroi, afin:

- d'assurer un paiement ponctuel aux familles le 10 du mois, si les données sont inchangées;
- de réexaminer le droit si les données ont été modifiées ou manquent, et d'octroyer le montant auquel les familles ont droit selon la loi ou d'établir le paiement indu;
- de garantir la stabilité des paiements aux familles en continuant de payer les prestations familiales en attendant l'achèvement de l'enquête;
- d'accorder un supplément spécifique pour les familles monoparentales ayant un revenu modeste.

2. Initiatives (engagements)

L'ONAFTS s'engage:

- 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;
- à orienter les familles vers le régime et l'organisme de paiement compétents en cas de modifications du droit et à continuer de payer les prestations familiales en attendant le transfert du dossier.

Facteurs d'environnement

Chaque fois qu'une information est reçue ou fait défaut, chaque dossier doit être vérifié pour s'assurer de la continuation de l'admissibilité dans l'un des régimes et de la légitimité du montant fixé. La collecte des données pour cette vérification est tributaire des mêmes restrictions sur le plan de la disponibilité que celles qui sont indiquées dans les articles relatifs à « l'admissibilité » et à l'« octroi et (au) paiement du montant ».

Facteurs d'environnement pour le secteur public

- Un projet de modification de l'arrêté royal du 26 mars 1965 relatif aux allocations familiales en faveur de certaines catégories de personnel rémunéré par l'Etat ainsi qu'aux membres du personnel du cadre opérationnel et du cadre administratif et logistique des corps de police locale prévoit que les allocations familiales seront payées à la fin du mois auquel elles se rapportent;
- Une application correcte et en temps voulu de la fourniture d'informations par l'employeur public à l'ONSS par le biais de Dimona et de la DMFA en cas de changement d'emploi vers un autre employeur public;
- Pour déterminer les droits à un supplément social éventuel en tant que malade de longue durée, l'Office ne dispose pas pour le secteur public d'une source authentique concernant l'établissement du taux d'incapacité de travail et la date de début de cette incapacité;
- L'Office ne peut pas disposer d'un flux électronique au sujet de la mise à la retraite du personnel du secteur public.

3. Indicateurs de résultat

- Nombre de paiements à la date fixe, exprimé en pourcentage.
- Nombre de dossiers modifiés comme indicateur des dossiers réévalués au sein de l'ONAFTS.
- Nombre de brevets délivrés comme indicateur du transfert.

9.2. Contrôles complémentaires en cas d'informations manquantes

1. Objectif opérationnel

Pour réduire au maximum la charge administrative pour les familles, l'ONAFTS limitera au maximum le nombre de demandes de renseignements à l'assuré social en ne demandant que l'information strictement nécessaire dont seul le citoyen dispose. C'est notamment le cas des suppléments qui sont liés à des conditions en matière de revenus. En outre, l'assuré social ne fournit que des données de fait. La qualification par confrontation à la réglementation est effectuée par l'ONAFTS.

2. Initiatives (engagements)

L'ONAFTS s'engage 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 qui seront développés.

L'ONAFTS s'engage à réduire le plus possible le nombre de supports papier pour la collecte des données.

Facteurs d'environnement

- L'exécution correcte et à temps par les employeurs du secteur public de la communication à l'ONSS des mutations de personnel par le biais de Dimona et de la DMFA.
- Les messages des flux électroniques et du Registre national sont disponibles et de bonne qualité.

3. Indicateurs de résultat

Nombre de demandes sur papier sortantes.

9.3. Suivi

1. Objectifs opérationnels

Dans la lutte contre la fraude sociale et l'usage impropre, et en vue de valider les paiements effectués, l'ONAFTS développera un **contrôle interne**.

Le contrôle interne a pour but de promouvoir en trois étapes la réalisation de l'effectivité et de l'efficacité des activités et la conformité avec les lois et réglementations applicables.

2. Initiatives (engagements)

L'Office s'engage à:

- 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;
- 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, etc., vérifier systématiquement la cohérence des paiements et orienter l'implémentation des mesures correctives nécessaires en fonction des conclusions;
- en cas d'indication et de présomption de fraude et d'usage impropre des allocations familiales, procéder à une enquête, y effectuer les constatations nécessaires et proposer les actions requises en vue de lutter contre les faits établis, et les mesures correctives dans les procédures.

9.4. Récupération

1. Initiatives (engagements)

L'Office s'engage à:

- dans 90 % des récupérations, adresser une notification à l'allocataire dans les trois mois de l'établissement du paiement indu et, à défaut de remboursement ou de réaction de l'intéressé, envoyer un rappel dans 75 % des récupérations;
- pour les demandes de renonciation à la récupération, 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, informer le débiteur de la prolongation de 4 mois du délai.

2. Indicateurs de résultat

- Nombre de notifications dans les délais
- Nombre de rappels dans les délais
- Nombre de demandes de renonciation traitées dans les délais

ART. 10. Accessibilité des services

1. Objectif stratégique

L'ONAFTS veut garantir une assistance maximale à l'assuré social dans l'exercice de son droit aux allocations familiales, en lui proposant, outre une information spontanée, un accueil accessible à tous et une large disponibilité de ses services.

2. Objectifs opérationnels

L'ONAFTS assure un accueil accessible à tous et une large disponibilité:

- en offrant dans les services de paiement régionaux un accueil convivial où les familles reçoivent, tant dans les bureaux qu'au téléphone, une information au sujet de leur droit aux allocations familiales en général et de leur dossier d'allocations familiales en particulier;
- en proposant des heures d'ouverture appropriées et en garantissant une permanence durant la période de fin d'année.

3. Initiatives (engagements)

L'ONAFTS s'engage 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.

4. Indicateurs de résultat

Nombre de visiteurs dans les services régionaux.

5. Plus-value

L'assuré social se voit offrir une grande accessibilité et un large éventail de possibilités d'obtenir, dans un contact direct et personnel, toute l'assistance requise pour exercer pleinement son droit légitime.

ART. 11. Nouvelle mission – Secteur public – Récupération du passé

1. Objectif stratégique

Lorsque l'Office a été chargé, après le 31 mars 2008, de payer les prestations familiales à accorder au personnel des personnes morales de droit public visées à l'article 3, 1° et 2° des lois coordonnées, et ce, en application de l'alinéa 3, 9° et de l'alinéa 4 de l'article 101 de ces mêmes lois, il a été autorisé à récupérer pour le compte de ces personnes, dans la mesure où elles sont fédérales, les prestations

familiales qu'elles ont payées indûment avant la reprise des paiements par l'Office. Les personnes morales de droit public visées à l'article 3, 1° et 2° qui ne sont pas fédérales ainsi que les personnes juridiques de droit public visées à l'article 3, 1° et 2°, qui ont chargé l'Office avant le 1^{er} avril 2008 du paiement des prestations familiales pour leur personnel peuvent charger l'Office de la même mission, aux mêmes conditions.

2. Objectif opérationnel

L'Office met les dossiers d'allocations familiales contenant des paiements indus avant la date de leur reprise en état de récupération, introduit la récupération auprès des organismes de paiement compétents et suit la récupération.

3. Initiatives (engagements)

L'Office s'engage:

- à compléter de sa propre initiative toute l'information manquante dans le dossier de récupération en consultant les banques de données électroniques;
- à demander aux employeurs publics concernés les informations uniquement disponibles auprès des employeurs publics et nécessaires à la constitution du dossier de récupération;
- à engager auprès des organismes de gestion et de paiement compétents la récupération des sommes payées indûment par les employeurs publics;
- à assurer le suivi des recettes reçues dans les dossiers de récupération.

Facteurs d'environnement

- Communication par les employeurs publics des sommes indues, et ce, mois par mois, du bénéficiaire du paiement et de la date de paiement.
- Garantir aux autorités une récupération appropriée.
- L'Office est tributaire pour le recouvrement de la collaboration des caisses d'allocations familiales, des caisses d'assurances sociales, du Service central des dépenses fixes et des organismes qui octroient eux-mêmes les allocations familiales et qui sont intégrés dans le Cadastre des allocations familiales.
- L'Office doit pouvoir disposer des moyens du projet FIAT tels qu'ils sont repris à l'article 47 bis de l'avenant 2009 au deuxième contrat d'administration.

4. Indicateurs de résultat

L'Office fait rapport sur:

- les organismes fédéraux pour lesquels il a entamé la récupération;
- les organismes qui ont chargé l'Office de la récupération;
- le montant à récupérer communiqué par les organismes;
- les sommes reçues sur un compte spécial au service Finances de l'Office.

5. Plus-value

L'Office participe de cette façon à la réalisation des objectifs stratégiques du gouvernement dans la lutte contre la fraude sociale et l'usage impropre des prestations.

SECTION 3: FONDS D'EQUIPEMENTS ET DE SERVICES COLLECTIFS

Le Fonds d'équipements et de services collectifs (FESC), institué au sein de l'ONAFTS par la loi du 20 juillet 1971, a pour tâche de faciliter l'accès des familles de travailleurs salariés, ayant droit aux allocations familiales, à certains services d'accueil d'enfants. En outre, la loi-programme du 24 décembre 2002 a orienté la mission du FESC vers quatre formes spécifiques d'accueil d'enfants:

- l'accueil extrascolaire des enfants d'un travailleur salarié, âgés de 2,5 à 12 ans, pendant les vacances scolaires, avant et après les heures d'école et le mercredi après-midi;
- l'accueil des enfants d'un travailleur salarié, âgés de 0 à 12 ans qui, pour raison de maladie, ne peuvent se rendre à leur lieu d'accueil habituel;
- l'accueil flexible des enfants d'un travailleur salarié, âgés de 0 à 12 ans, en dehors des heures normales d'ouverture de l'institution (avant 7 heures le matin ou après 18 heures le soir);
- l'accueil d'urgence des enfants d'un travailleur salarié, âgés de 0 à 3 ans. Il s'agit de l'accueil dans des situations particulières où les parents répondent à une offre d'emploi, suivent une formation professionnelle dans un établissement reconnu ou reprennent le travail après une interruption (pour une période de 6 mois au maximum).

Les interventions pour les formes d'accueil précitées sont financées par la cotisation de sécurité sociale patronale structurelle de 0,05%.

Après que le Conseil d'Etat a émis, dans ses avis des 2 mars et 11 mai 2000, ses considérations et ses griefs fondamentaux, la Cour d'arbitrage a précisé, dans son arrêt du 16 juin 2004, les conditions dans lesquelles le FESC peut exercer sa mission conformément à la répartition des compétences réalisée depuis la réforme de l'Etat.

Les conditions constitutionnelles de l'exercice de cette mission par le FESC ont été arrêtées en termes très nuancés. Par conséquent, les modalités actuelles d'octroi de subsides pour ces formes spécifiques d'accueil d'enfants doivent être fondamentalement repensées et adaptées. La cession de la mission légale axée sur l'accueil extrascolaire, l'accueil d'enfants malades, l'accueil d'urgence et l'accueil flexible dans le cadre de la réforme de l'Etat demeure une autre possibilité.

ART. 12. Appui à la gestion

1. Objectif stratégique

Dans le cadre de la réforme fondamentale des règles de subsidiation et du champ d'application qui s'impose à la suite des arrêts du Conseil d'Etat et de la Cour d'arbitrage, l'ONAFTS contribuera avec une stabilité juridique et financière maximale à la politique que le Comité de gestion de l'ONAFTS, le ministre

compétent et les niveaux fédérés devront réaliser moyennant la concertation requise.

En cas de cession éventuelle de la mission légale axée sur l'accueil extrascolaire, l'accueil d'enfants malades, l'accueil d'urgence et l'accueil flexible, l'ONAFTS s'efforcera également de fournir des informations complètes et actualisées aux administrations compétentes, de sorte que le transfert puisse s'opérer sans faille, dans l'intérêt des projets, de l'emploi qu'ils réalisent et des enfants qu'ils accueillent.

2. Objectifs opérationnels

Le FESC formulera les propositions requises et souhaitées pouvant y contribuer, et ce, par une analyse précise et par des propositions proactives au Comité de gestion et à la demande du ministre.

3. Initiatives (engagements)

L'ONAFTS s'engage à formuler le plus rapidement et le plus adéquatement possible les propositions les plus constructives ou à apporter sa contribution au transfert fluide des projets, des moyens et de la gestion aux niveaux fédérés, au cas où une telle décision serait prise.

4. Indicateurs de résultat

Le nombre de propositions, souvent précédées d'études qui sont soumises au Comité de gestion de l'ONAFTS, ainsi que les projets de réponse à des questions parlementaires sont repris dans les tableaux de bord validés.

5. Plus-value

Apport d'une compétence et d'une expérience techniques dans une discussion délicate et essentiellement politique, étant donné qu'elle a trait à la répartition des compétences entre les niveaux fédérés. En cas d'accord quant à la réalisation d'un nouveau système de subsidiation, contribution à des propositions visant à l'exécution adéquate des accords conclus.

ART. 13. Octroi annuel d'un droit à des subsides

1. Objectif stratégique

Tant que les règles d'octroi n'auront pas été adaptées en fonction de l'arrêt de la Cour d'arbitrage, l'ONAFTS veut garantir la stabilité financière et la continuité opérationnelle des quatre formes particulières d'accueil d'enfants en déterminant aussi vite et précisément que possible le droit de base aux subsides auxquels peuvent

prétendre les structures d'accueil en faveur des enfants d'un travailleur salarié qu'elles prennent en charge.

2. Objectifs opérationnels

Après la réception de la demande de subsides, sa recevabilité et sa validité sont examinées en la confrontant à l'évaluation des prestations d'accueil fournies au cours de l'exercice précédent, des activités pour lesquelles des subsides sont sollicités et des lieux où les activités peuvent être organisées. La décision quant au droit aux subsides détermine quels types d'activités d'accueil peuvent être exercées par les structures d'accueil et en quels lieux, combien d'équivalents de personnel à temps plein peuvent être subsidiés et combien de frais de fonctionnement peuvent être alloués.

3. Initiatives (engagements)

L'ONAFTS s'engage à notifier à toutes les structures d'accueil les décisions d'octroi ou de refus (partiel) de subsides pour le 31 mars de l'exercice concerné. Pour ce faire, il est indispensable d'établir au préalable un registre des projets, à savoir le recueil de toutes les évaluations et son approbation par le Comité de gestion du mois de mars.

Facteurs d'environnement

Les demandes doivent parvenir à l'ONAFTS avant le 31 janvier de l'exercice considéré, et ce, sous peine de forclusion.

4. Indicateurs de résultats

Le registre des projets est établi pour le Comité de gestion du mois de mars. La décision concernant les subsides est notifiée par écrit aux structures d'accueil pour le 31 mars de l'exercice.

Ces indicateurs de résultats sont repris dans les tableaux de bord validés.

5. Plus-value

Cette manière de procéder présente l'avantage d'offrir aux structures d'accueil dès le premier trimestre de l'exercice la sécurité concernant l'emploi subsidié, les lieux d'accueil subsidiés et les activités subsidiées, pour autant que lesdites structures continuent à respecter les conditions d'octroi requises.

ART. 14. Octroi et paiement d'avances trimestrielles sur les subsides

1. Objectif stratégique

Pendant la période d'exercice, l'ONAFTS veut accorder périodiquement aux projets d'accueil, à leur demande, les avances justifiées sur leurs frais de personnel et de fonctionnement et contribuer ainsi au financement courant.

2. Objectifs opérationnels

Pour ce qui est des structures d'accueil qui ont fait savoir dans leur demande qu'elles souhaitaient recevoir des avances sur leurs subsides, l'ONAFTS entend recevoir leurs rapports trimestriels pour la fin du mois qui suit le trimestre précédent, et ce, sous peine de forclusion. Sur la base du droit aux subsides et des prestations déclarées, une avance de 80% pour les frais de personnel et de fonctionnement subsidiés est attribuée à toutes les structures d'accueil qui en ont fait la demande.

3. Initiatives (engagements)

L'ONAFTS garantit que la demande de toutes les structures d'accueil en vue d'obtenir des avances sur le droit aux subsides est vérifiée et que l'avance de 80% est liquidée avant la fin du trimestre concerné. Le paiement est exécuté dans le trimestre courant par le biais du système Isabel.

4. Indicateurs de résultats

Le montant des avances est notifié aux structures d'accueil qui ont remis un rapport administratif trimestriel correct, au moment de la mise en paiement de l'avance par le biais du système Isabel. Ces indicateurs de résultat sont repris dans les tableaux de bord validés.

5. Plus-value

L'ONAFTS garantit une stabilité financière maximale pour les initiatives. Le FESC offre une contribution substantielle, grâce à laquelle les structures d'accueil ne doivent pas se charger d'un préfinancement. De plus, le Fonds participe largement au financement des dépenses courantes, évitant ainsi au maximum le financement de dettes pour les structures d'accueil.

ART. 15. Paiement d'un subside définitif

1. Objectif stratégique

Après l'exercice écoulé et sur la base de la déclaration réglementaire remise par les structures d'accueil et des résultats du contrôle individuel, l'ONAFTS entend attribuer dès que possible le montant définitif des subsides.

2. Objectifs opérationnels

Après réception des résultats de l'exercice, il est procédé à l'évaluation des prestations déclarées par rapport aux subsides obtenus relativement au nombre d'équivalents temps plein et à la conformité administrative des activités d'accueil réalisées et des frais de fonctionnement réels. Cette déclaration constitue la base du contrôle subséquent qui détermine le montant définitif des subsides.

3. Initiatives (engagements)

L'ONAFTS s'engage à effectuer, pour chaque promoteur qui s'est vu accorder un droit aux subsides, une enquête pour connaître le montant des subsides à attribuer avant la fin de l'année qui suit l'année de subsidiation. Le paiement du montant définitif des subsides avec les avances payées et le décompte qui en découle est effectué aux structures d'accueil sous la forme d'un paiement de la différence, dans le mois qui suit la date du rapport de contrôle.

4. Indicateurs de résultat

La notification du montant des subsides est faite par écrit aux structures d'accueil ayant introduit un rapport administratif annuel correct et après contrôle sur place sur la base de pièces administratives, au moment de la liquidation du montant définitif des subsides par le biais du système Isabel. Le respect de ces engagements est repris dans les tableaux de bord validés.

5. Plus-value

La contribution substantielle du FESC garantit la continuité opérationnelle des initiatives d'accueil. Les structures d'accueil peuvent établir leur budget pour les années suivantes sur la base des subsides octroyés.

ART. 16. Contrôle: Surveillance de la conformité avec les conditions d'octroi.

1. Objectif stratégique

L'ONAFTS veut garantir que toutes les structures d'accueil obtiennent le droit à des subsides pour chaque aspect de la subsidiation. Outre les contrôles proactifs et de conformité, le cas échéant, les difficultés d'application sont discutées avec les structures d'accueil ou la pratique administrative est expliquée à l'occasion de visites sur place.

2. Objectifs opérationnels

Les frais de personnel subsidiables sont revus sur la base des comptes individuels, en fonction des barèmes salariaux fédéraux qui permettent à l'ONAFTS d'obtenir le montant des salaires à subsidier. Vient ensuite l'examen de la réalité des frais de fonctionnement, de la relation avec l'activité et de l'imputation exacte.

Sur le plan des recettes, on examine dans quelle mesure les chiffres déclarés sont complets, non seulement quant à l'enregistrement, mais aussi quant à l'utilisation des droits. Il y a finalement un triple examen des journées de présence déclarées: réalité des prestations, statut de travailleur salarié de l'un des parents au moins et nombre d'enfants dans le ménage. Pour les activités d'accueil spécifiques (enfants malades, accueil flexible et accueil d'urgence), on vérifie la présence des certificats médicaux et des attestations d'employeur. Tous ces éléments contrôlés sont ensuite rassemblés dans un schéma de calcul.

3. Initiatives (engagements)

L'ONAFTS s'engage à effectuer le contrôle des documents administratifs des structures d'accueil avant la fin de l'année qui suit l'exercice de subsidiation concerné.

4. Indicateurs de résultat

Tant les contrôles généraux que les contrôles ciblés d'aspects déterminés, tels que l'incohérence des données, la réalité des prestations... et les visites d'information sont repris dans les tableaux de bord validés.

5. Plus-value

L'objectif de l'ONAFTS est d'arriver à une application correcte et identique du règlement en matière de subsidiation dans tous les projets subsidiés et de parvenir au niveau de connaissance et d'information souhaité des structures d'accueil.

SECTION 4: PREPARATION, APPUI ET ROLE CONSULTATIF DE LA GESTION

SOUS-SECTION 1. MISSIONS JURIDIQUES ET JURISPRUDENTIELLES

ART. 17. Préparer et conseiller la gestion

1. Objectif stratégique

Conformément à la loi du 25 avril 1963 sur la gestion des organismes d'intérêt public de sécurité sociale et de prévoyance sociale, plus précisément les articles 13 à 18, l'ONAFST conseille le ministre, **chaque fois que celui-ci le lui demande**, au sujet des projets de lois ou d'arrêtés modifiant la réglementation des allocations familiales. Se basant sur une évaluation permanente de l'effectivité du régime et des évolutions sociales, il soumet également **de sa propre initiative** au ministre des propositions d'adaptation de la réglementation, dont il a évalué systématiquement l'applicabilité et la faisabilité.

Outre le contexte légal précité, l'ONAFST rédige, **à la demande de la cellule stratégique du ministre ou du SPF Sécurité sociale**, des textes de gestion et des textes réglementaires en vue d'adapter la réglementation.

En vue d'offrir un appui efficace, il étudie l'**impact** et effectue une **analyse financière et budgétaire** de toute proposition ou avis, tandis qu'il réalise de façon plus générale toutes les statistiques démographiques et financières avec les explications requises.

2. Objectifs opérationnels

L'ONAFST traduit toute demande ou tout besoin constaté d'adaptation de la réglementation des allocations familiales en textes législatifs ou réglementaires qui réalisent l'objectif visé, qui sont cohérents sur le plan de la technique juridique et répondent aux exigences légistiques.

Plus concrètement et de sa propre initiative:

- il recherche les lacunes, les anomalies, les inconsistances, les dysfonctionnements et les conflits dans le droit, grâce, notamment, à une évaluation permanente de l'exécution, comme il est précisé à l'article 6;
- le problème décelé ou le projet de réglementation qui lui est soumis pour avis fait l'objet d'une analyse en profondeur;
- sur la base du résultat de cette analyse approfondie, une solution réglementaire est élaborée pour ce problème ou un avis circonstancié est formulé sur le projet soumis, avec d'éventuelles alternatives possibles;

- la solution proposée est soumise à un contrôle d'efficacité, au cours duquel est évaluée l'influence sur les groupes cibles, sur le budget et sur l'applicabilité;
- chaque fois qu'il convient, le projet soumis pour avis ou la proposition élaborée est examiné avec le ministre ou sa cellule stratégique, le SPF Sécurité sociale et les organismes de paiement;
- toute l'information pertinente concernant la problématique, l'analyse, la solution proposée et l'impact est rassemblée dans un document qui traduit avec précision la stratégie suivie. Lors de la rédaction des projets de textes législatifs ou réglementaires, un grand soin est apporté à l'accessibilité et à la lisibilité des textes dans le respect des règles légistiques.

3. Initiatives (engagements)

L'ONAFTS s'engage à conseiller les autorités de tutelle, conformément à la loi du 25 avril 1963, de façon proactive, correcte, complète, ponctuelle et volontariste et à formuler des propositions afin de mettre le régime des allocations familiales en concordance avec les évolutions sociales et d'optimiser systématiquement l'adéquation à celles-ci.

A cet effet:

- il suit les évolutions sociales, les développements de la jurisprudence ou de certains domaines spécifiques du droit. Il relève également, notamment sur la base de l'évaluation permanente et proactive de l'exécution, comme décrit à l'article 6, les lacunes et les anomalies dans sa propre réglementation, il élabore des solutions en vue d'y remédier et les traduit en projets de textes légaux ou réglementaires. Il élabore, par le biais d'une organisation structurée et intégrée dans l'organisation, une « fonction de veille » qui dresse systématiquement un inventaire de ces évolutions sociales et de ces besoins sociologiques et qui développe les solutions appropriées. Les avant-projets de lois ou d'arrêtés qu'il élabore sont traduits conformément à la loi précitée en propositions du Comité de gestion au ministre;
- il évalue les projets soumis pour avis par le ministre ainsi que les avant-projets de réglementation élaborés par l'ONAFTS sous l'optique de leur influence sur la politique familiale, de leurs conséquences budgétaires, de leur cohérence interne, de leur rectitude juridique et technique et de leur praticabilité, afin d'informer le Comité de gestion et le ministre de la façon la plus adéquate possible de la portée de la problématique;
- il élabore, en vue de l'uniformité de la formulation et afin de faciliter l'intelligibilité et l'application des règles, les textes réglementaires en tenant compte des recommandations et avis légistiques et linguistiques de la section de législation du Conseil d'Etat;

- il utilise en outre toute occasion et cherche activement une simplification des règles d'octroi afin de mettre un terme à la complexité sans cesse croissante;
- il établit des avis et des propositions qui sont transmis au ministre dans les 15 jours suivant l'examen de la problématique par le Comité de gestion;
- lors de l'entrée en fonction d'un nouveau gouvernement, il dresse dans un mémorandum un inventaire des propositions non encore réalisées et suggère des améliorations, adaptations et mises au point possibles qui peuvent selon lui être apportées à la réglementation afin de la mettre au maximum en conformité avec les besoins et nécessités constatés. Il priorise les suggestions qu'il émet à l'attention du ministre, suggestions dont ce dernier peut s'inspirer pour établir sa note de politique générale.

Facteurs d'environnement

- Le délai nécessaire pour rédiger les textes de gestion et les analyses financières est déterminé dans une large mesure par la complexité de la demande, l'information essentielle à fournir par des tiers, ainsi que la concertation nécessaire avec des tiers. En outre, en ce qui concerne les demandes d'avis du ministre, le moment de la communication et la complexité de la problématique sont essentiels pour pouvoir soumettre les résultats de l'examen dans un document explicatif au Comité de gestion suivant.
- La mesure dans laquelle les questions et les propositions du ministre sont traduites en dispositions légales et réglementaires et la manière dont elles le sont, sont notamment déterminées par la faisabilité de la mesure proposée.
- Le risque de mesures non exécutables est déterminé, entre autres, par la mesure dans laquelle il est tenu compte des propositions de l'ONAFST.

4. Indicateurs de résultat

- Réalisation d'actions de soutien de la gestion qui analysent les attentes politiques et les besoins sociaux, les commentent et les expliquent par le biais de documents d'orientation soumis au Comité de gestion.
- Formulation d'avis et de propositions du Comité de gestion de l'ONAFST à l'intention du ministre concernant l'adaptation de la réglementation, en tenant compte du délai imparti.
- Elaboration d'un mémorandum pour chaque nouveau gouvernement.

Le respect des engagements sur le plan du contenu ne peut être exprimé sous la forme de chiffres mesurables. Un indicateur d'intérêt secondaire est le nombre de documents, de propositions et d'avis et le délai nécessaire à leur élaboration, qui est mesuré sur une base mensuelle à l'aide des tableaux de bord.

5. Plus-value

- Aider à discerner de façon approfondie et claire dans quelle mesure les allocations familiales couvrent les besoins sociaux et à évaluer clairement l'incidence d'adaptations possibles pour les familles et pour le financement de la gestion globale, afin de permettre la réalisation d'une politique familiale en conformité avec les attentes politiques et de la société.
- Contribuer à l'adaptation et à l'adéquation systématiques de la réglementation à l'évolution de la disponibilité des données socioprofessionnelles sous forme électronique, ce qui doit être bénéfique pour l'efficacité de la réglementation, et doit amener finalement à garantir pleinement le droit légitime.

ART. 18. Garantie du droit

1. Objectif stratégique

Dans le cadre de la gestion du régime des allocations familiales, comme précisé à l'article 2, l'ONAFTS est responsable de la rédaction d'instructions qui présentent et expliquent les modifications de la **réglementation**. Elles ont pour objectif l'application correcte et uniforme de la réglementation et sont, dès lors, destinées au maximum à une application quotidienne.

Il fournit un **avis juridique** aux autorités et aux services externes qui en font la demande au sujet de la réglementation des allocations familiales et des domaines juridiques apparentés.

D'une manière plus générale, l'ONAFTS fournit l'interprétation et l'explication juridiques de la réglementation à ses propres services et aux organismes de paiement à l'égard desquels il est compétent.

Sur demande ou de sa propre initiative, il réalise **des études et des analyses** dans des domaines spécifiques des allocations familiales en vue de dégager de nouvelles tendances et des évolutions marquantes.

2. Objectifs opérationnels

- L'ONAFTS examine et répond, à la demande du ministre, du parlement, du médiateur fédéral et d'autres services, à des questions juridiques spécifiques dans les 21 jours ou dans les autres délais fixés.
- Il fournit dans les 30 jours une réponse aux demandes d'interprétation de la réglementation et fournit l'explication appropriée.
- A la demande ou de sa propre initiative, l'ONAFTS réalise des aperçus et des analyses sur des questions réglementaires ou des problématiques dans la réglementation.

3. Initiatives (engagements)

En vue d'une interprétation univoque de la réglementation des allocations familiales, l'ONAFTS s'engage à tenir lieu de conseiller juridique pour les diverses autorités supérieures (par ex. le ministre, la cellule stratégique, le parlement, le médiateur fédéral), les organismes publics ainsi que ses propres services et les organismes de paiement à l'égard desquels il est compétent et qui le consultent directement ou indirectement.

A cet effet:

- il fournit, dans 70 % des cas, une réponse aux autorités compétentes (par ex. les parlementaires, le médiateur, le ministre et les autres autorités), dans les 21 jours ou dans un autre délai fixé;
- il fournit également dans 70 % des cas un avis juridique dans les 30 jours, d'une part, concernant l'interprétation de la réglementation dans les cas individuels où est défendue une solution équilibrée et juste pour les intérêts souvent étroitement imbriqués et, d'autre part, au sujet de l'application des domaines juridiques apparentés ayant une influence sur les dossiers d'allocations familiales;
- sur demande ou de sa propre initiative, il examine la réglementation et la jurisprudence dans un contexte plus large, établit des aperçus et des analyses concernant des domaines de connaissance spécifiques et réalise des études comparatives.

Facteurs d'environnement

Le délai nécessaire pour fournir des avis juridiques est déterminé dans une large mesure par la complexité de la problématique, l'information essentielle à fournir par des tiers, ainsi que la concertation nécessaire avec des tiers.

4. Indicateurs de résultat

- La mesure dans laquelle l'Office parvient à expliquer la législation complexe et à la rendre plus compréhensible en fournissant des réponses interprétatives, explicatives et éclairantes aux questions.
- Nombre de réponses fournies aux questions parlementaires, aux questions du ministre ou d'une autre autorité, aux questions du médiateur fédéral, et avis juridiques relatifs à d'autres questions de services internes ou externes, compte tenu du délai imparti.
- Nombre d'aperçus (évolution quinquennale de la législation prévue pour 2011) et d'analyses dans des domaines de connaissance spécifiques.
- Collaboration à des colloques de sa propre initiative ou sur demande.

Hormis ce qui concerne le premier tiret, le respect de cet engagement est mesuré mensuellement en termes de nombres et de temps de réponse à l'aide des tableaux de bord.

5. Plus-value

La fourniture d'avis au sujet des questions juridiques, la réalisation d'études comparatives et d'aperçus et analyses doivent contribuer à une meilleure connaissance du droit et, partant, à une **application uniforme et correcte**, ce qui entraîne **une plus grande sécurité juridique dans le chef de l'assuré social et une diminution des paiements indus**.

ART. 19. Suivi de la jurisprudence des allocations familiales

1. Objectif stratégique

L'ONAFTS suit systématiquement la jurisprudence pour les dossiers dans lesquels les caisses d'allocations familiales sont partie, et analyse tout jugement afin de conseiller de façon adéquate les caisses en vue de la défense des intérêts du régime et afin d'obtenir une **application uniforme** de la réglementation.

2. Objectifs opérationnels

- Par l'analyse systématique de tous les jugements et arrêts dans lesquels les caisses d'allocations familiales sont concernées, il examine l'opportunité d'un appel ou d'un pourvoi en cassation et suggère, le cas échéant, les arguments à développer. A cette occasion, il informe la caisse d'allocations familiales concernée de la suite qui devrait, selon lui, être donnée au jugement ou à l'arrêt.
- Un résumé, avec un commentaire éventuel des jugements et arrêts intéressants, est rédigé en vue de sa publication dans le bulletin juridique. Le bulletin juridique, qui peut être consulté sur le site web, fournit par ailleurs un commentaire systématique de la réglementation actuelle (dans le mois) et pertinente (après sélection). Des liens vers des sources externes (Moniteur belge, Questions et réponses parlementaires, etc.) permettent de consulter les textes applicables in extenso.
- Un aperçu périodique de la jurisprudence rassemble les principaux jugements et arrêts avec l'explication et le commentaire appropriés, en vue d'une diffusion plus large.
- Après une analyse approfondie de la jurisprudence des juridictions supérieures, notamment des arrêts de la Cour constitutionnelle et de la Cour de cassation, la législation et les instructions sont adaptées chaque fois que cela est nécessaire.

3. Initiatives (engagements)

L'ONAFTS s'engage à suivre l'ensemble de la jurisprudence des allocations familiales dans laquelle les organismes sur lesquels il dispose d'une compétence de contrôle sont partie et à fournir l'avis approprié chaque fois que c'est nécessaire, afin de garantir l'application uniforme des règles du droit.

A cet effet:

- il dirige le régime en analysant et en formulant des recommandations concernant les jugements et les arrêts dans lesquels des 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), et garantit ainsi une application uniforme de la réglementation et l'unité de la jurisprudence;
- il propage le droit sur un plan plus large par l'intégration de la jurisprudence intéressante et d'un commentaire dans le bulletin juridique accessible via le site web de l'ONAFTS;
- il regroupe périodiquement sous forme de recueil (tous les 5 ans) les évolutions de la jurisprudence et élabore un aperçu systématique de la jurisprudence importante.

Facteurs d'environnement

L'examen des jugements et arrêts dans lesquels une caisse d'allocations familiales est partie et les avis émis à leur sujet se limitent à l'application uniforme et correcte des règles du droit et des instructions administratives, à l'exclusion d'une analyse des éléments de fait du dossier.

En ce qui concerne la jurisprudence relative au taux d'incapacité des enfants atteints d'une affection, l'ONAFTS dépend, pour son avis concernant un recours éventuel, de l'avis du SPF Sécurité sociale.

4. Indicateurs de résultat

- Nombre de jugements et arrêts analysés.
- Nombre d'avis aux caisses d'allocations familiales concernant la possibilité d'un recours (appel, cassation).
- Nombre de jugements et arrêts sélectionnés pour être publiés sous forme de synthèse dans le bulletin juridique et nombre de consultations mensuelles.
- Envoi mensuel par courriel des nouveaux documents dans le bulletin juridique et nombre d'abonnés à cet envoi périodique.
- Délai dans lequel un aperçu périodique de la jurisprudence est rédigé.

Le respect de ces engagements est enregistré à l'aide des tableaux de bord et par le biais d'un système de suivi propre aux applications électroniques.

5. Plus-value

L'analyse systématique de la jurisprudence complète des allocations familiales, le commentaire éventuel des jugements et arrêts intéressants et leur synthèse fournissent aux milieux professionnels intéressés un aperçu de cette information concernant cette branche spécifique de la sécurité sociale, diffusée jusqu'alors de façon non systématique.

ART. 20. Gestion des litiges

1. Objectif stratégique

Dans la gestion des litiges, l'ONAFTS s'efforce d'assurer l'**application uniforme de la loi**, l'égalité de traitement de chaque assuré social et la préservation des fonds publics, en défendant la réglementation appliquée devant les tribunaux du travail et en la faisant confirmer.

2. Objectifs opérationnels

- En ce qui concerne les requêtes que les assurés sociaux déposent contre lui devant les tribunaux du travail (dossiers de défense en justice), l'ONAFTS analyse les dossiers transmis par le service de paiement compétent, fournit toutes les informations demandées à l'auditorat du travail, propose de désigner un avocat si nécessaire, lui donne toutes les instructions appropriées et suit le dossier jusqu'à son traitement complet. Une demande reconventionnelle est introduite chaque fois que c'est nécessaire.
- En ce qui concerne la récupération judiciaire, l'ONAFTS analyse les dossiers qui lui sont transmis par le service de paiement compétent après que tous les moyens de récupération de la dette par la voie administrative ont été épuisés. Les dossiers sont confiés avec toutes les informations nécessaires tant en fait qu'en droit à un avocat dans le but d'intenter une procédure de récupération par la voie judiciaire lorsque la dernière sommation s'avère également infructueuse. Après la décision, les dossiers continuent d'être traités par le service compétent, jusqu'au remboursement complet, la remise de la dette ou l'imputation au fonds de réserve.

3. Initiatives (engagements)

L'ONAFTS s'engage à suivre de façon systématique et adéquate les dossiers dans lesquels le tribunal est saisi par l'assuré social ou par l'Office de litiges concernant l'octroi du droit ou le montant payé, avec ou sans l'aide d'un avocat.

A cet effet:

- il suit systématiquement et avec précision le règlement des dossiers de paiement devant les juridictions du travail, informe de manière complète l'auditorat du travail et donne les instructions nécessaires à l'avocat qui est chargé de la défense des intérêts de l'Office;
- il s'efforce d'éliminer l'asymétrie de l'information, qui est par définition défavorable au citoyen, tant dans les litiges où l'assuré social se bat pour ses droits que dans ceux où l'Office réclame le trop perçu par la voie judiciaire, en mettant à disposition toute l'information qui a conduit à la décision administrative;
- afin de limiter au maximum la durée de la procédure, il informe de façon complète l'auditeur du travail dans 80 % des cas dans les 2 mois de la réception de la requête, et, en cas de récupération judiciaire, il communique le dossier à l'avocat désigné dans les 2 mois de son transfert. De même, toute demande d'information complémentaire est traitée dans 80 % des cas dans les 30 jours.

Facteurs d'environnement

- En ce qui concerne la défense en justice, l'ONAFTS n'est pas en mesure de limiter le nombre de procédures, celles-ci étant initiées par l'assuré social. Dans la récupération judiciaire, le nombre de dossiers qui sont transmis à un avocat pour être portés devant le tribunal dépend de la mesure dans laquelle les services de paiement sont parvenus à récupérer l'indu par la voie administrative.
- Les sommes à récupérer dépendent, tant dans les dossiers de défense en justice avec demande reconventionnelle de l'Office que dans les dossiers de récupération judiciaire, entièrement des jugements eux-mêmes, ainsi que des possibilités financières du débiteur à s'acquitter de sa dette lorsqu'il est condamné au remboursement.
- Tant dans les litiges de défense en justice que dans les procédures de récupération judiciaire, l'égalité de traitement de l'assuré social est un critère déterminant d'une procédure objective, dont les motifs purement procéduriers sont exclus.

4. Indicateurs de résultat

- Nombre de nouveaux dossiers (défense en justice / récupération judiciaire), nombre d'affaires pendantes devant les tribunaux et nombre de dossiers clôturés.
- Nombre de dossiers transmis respectivement à l'auditeur et à l'avocat dans le délai de 2 mois après la notification par l'auditeur ou le transfert par le service de paiement.
- Nombre de pièces de correspondance traitées dans le délai de 30 jours.
- Montant de la récupération effective des prestations payées indûment.

Les différents aspects des dossiers et des procédures en cours sont suivis mensuellement par le biais des tableaux de bord.

5. Plus-value

Une bonne gestion des dossiers et, dans le prolongement, une bonne gestion des litiges amènent une jurisprudence de qualité et un pourcentage élevé de jugements en faveur de l'ONAFTS. Elles constituent le meilleur indice de valeur de l'application correcte et uniforme de la réglementation et de la qualité du service offert par l'ONAFTS aux assurés sociaux.

SOUS-SECTION 2. GESTION DE L'INFORMATION

Sous-section 2. 1. Information

ART. 21. Gestion d'informations statistiques et financières (Système d'information)

1. Objectif stratégique

L'ONAFTS développe un système d'information de gestion et stratégique comprenant les données qui sont pertinentes pour l'octroi du droit aux allocations familiales. Ce système d'information intègre les données des différents organismes de paiement dans un data warehouse central convivial. Les données sont enregistrées au niveau individuel des acteurs dans le dossier d'allocations familiales.

L'ONAFTS élimine de la sorte les interrogations parallèles des organismes de paiement. De ce fait, les inconsistances potentielles entre les données sont évitées et la charge administrative pour les organismes de paiement diminue également.

2. Objectifs opérationnels

L'objectif du nouveau système d'information est d'augmenter la qualité de l'information de gestion et stratégique. Ceci est possible en rendant accessible de manière centralisée dans un data warehouse l'information pertinente qui est encore enregistrée dans les bases de données spécifiques des organismes de paiement.

L'ONAFTS développe à cette fin un système d'information dans lequel les données pertinentes du dossier d'allocations familiales sont rassemblées dans une base de données au niveau des quatre acteurs. Ces quatre acteurs sont l'attributaire, l'allocataire, l'enfant bénéficiaire et le quatrième acteur éventuel qui peut jouer un rôle en tant qu'attributaire dans un dossier d'allocations familiales.

Ces données reproduisent mensuellement la situation du droit aux allocations familiales pour ces acteurs. Elles sont fournies par les organismes de paiement. A cet

égard, les données que les organismes de paiement fournissent déjà pour le Cadastre sont réutilisées au maximum.

L'accessibilité aux données, la flexibilité de l'utilisation du data warehouse et la performance du rapport sont les caractéristiques critiques de cette mission partielle de l'ONAFTS.

3. Initiatives (engagements)

L'ONAFTS s'engage à développer avec les organismes de paiement les flux d'information restants pour recueillir toutes les données pertinentes dans le système d'information.

L'ONAFTS s'engage 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. L'ONAFTS s'efforcera de faire en sorte que les organismes publics qui continuent à payer les allocations familiales de manière autonome s'intègrent également dans ce système d'information dans le même délai.

Facteurs d'environnement

Le développement réussi de ce système d'information suppose la synergie critique entre une compétence suffisante au niveau du contenu au sein de l'ONAFTS, une assistance externe adéquate sur les plans méthodologique et de la technique informatique et la capacité d'alimenter ce système d'information à partir des organismes de paiement.

4. Indicateurs de résultat

Mettre à la disposition des usagers pour la fin 2010 le système d'information et le rapport pour l'appui de gestion et stratégique.

5. Plus-value

La plus-value est un système d'information consistant, flexible et précis, basé sur la réutilisation de l'information nécessaire pour l'octroi du droit. Ce système d'information sera en permanence à disposition en vue d'appuyer la gestion de l'organisme et la stratégie. Il comprend l'ensemble intégré des données qui donnent une image à jour de l'octroi du droit de tous les dossiers d'allocations familiales. En rendant accessibles les données individuelles enregistrées dans les bases de données des différents organismes de paiement, une base est créée pour des analyses plus approfondies.

Sous-section 2.2. Connaissances d'application

ART. 22. Gestion de l'information concernant la réglementation

1. Objectif stratégique

En se basant sur la conviction que l'application uniforme de la réglementation est influencée par l'uniformité et la qualité des sources sur lesquelles elle est fondée, l'ONAFST veut développer un système de documentation électronique (*Centre de connaissances*) qui offre aux collaborateurs professionnels du secteur des allocations familiales un accès unique à une information univoque, actuelle et claire pour soutenir leurs décisions. Pour donner aux familles la possibilité d'évaluer leurs droits de manière transparente, l'ONAFST mettra le système de documentation à disposition du grand public par le biais du site web.

2. Objectif opérationnel

- En intégrant son information réglementaire complète dans un système de documentation convivial, l'ONAFST veut déterminer le processus de connaissances pour les collaborateurs opérationnels. Le Centre de connaissances offrira de manière centralisée une synthèse claire et actuelle de l'ensemble du régime des allocations familiales de sorte que les gestionnaires de dossiers ne doivent plus traduire chaque information fragmentaire séparée en connaissances utilisables.
- En explicitant la synthèse de la réglementation existante et la manière dont elle doit être appliquée, l'ONAFST offre aux décideurs une source d'information précieuse pour continuer à faire évoluer la réglementation en un instrument stratégique cohérent et efficace.

3. Initiatives (engagements)

Pour la fin mars 2011:

- Dans le *Centre de connaissances*, développer un volet thématique dans lequel la réglementation complète des allocations familiales est synthétisée.
- Dans le *Centre de connaissances*, développer un volet réglementation dans lequel la documentation juridique de FamiDoc est reprise et complétée.
- Mettre le *Centre de connaissances* à la disposition des organismes de paiement et du grand public.

Facteurs d'environnement

La réalisation dans un temps limité d'un système de documentation convivial, exhaustif qui met à la disposition d'une manière cohérente des informations consistantes et claires requerra de l'ONAFST des efforts gigantesques. L'ONAFST ne demande pas de financement lié au projet ni pour des collaborateurs, ni pour des

moyens. Les compétences et moyens financiers nécessaires doivent donc être libérés dans la formation de personnel et les budgets TIC accordés.

4. Indicateurs de résultat

Réalisation et mise à disposition du *Centre de connaissances* complet pour la fin mars 2011.

5. Plus-value

La plus-value de la gestion des textes réglementaires dans le *Centre de connaissances* se situe dans plusieurs domaines. Pour le secteur des allocations familiales, le *Centre de connaissances* donnera lieu à une application uniforme de la législation. Les familles peuvent vérifier elles-mêmes la documentation sur la base de laquelle leur droit aux allocations familiales est octroyé ou refusé. Les décideurs et le législateur disposent d'un aperçu clair de la réglementation existante, ce qui leur permet de faire évoluer la réglementation en un instrument stratégique cohérent et efficace.

Sous-section 2.3. Communication

Offrir aux familles un service de qualité facile d'accès et fournir au grand public un aperçu de la réglementation relative aux allocations familiales requièrent une communication et une politique d'information transparentes et effectives.

ART. 23. Fournir l'information aux familles

1. Objectif stratégique

En informant les familles de façon proactive de leur droit aux prestations familiales, l'ONAFTS veut leur donner la certitude qu'elles peuvent complètement exercer leurs droits sans connaissance préalable quelconque de la réglementation des allocations familiales.

L'information sur le régime des allocations familiales est rédigée à partir de besoins d'information des familles et est offerte par le biais d'un large éventail de médias (dépliants, brochures, site web,...).

Outre cette information générale, l'Office fournit également des informations individuelles. Par le biais de lettres types, les décisions dans un dossier d'allocations familiales sont motivées de manière consistante et compréhensible.

Les familles et leurs médiateurs sociaux peuvent également s'adresser au service Médiation de l'ONAFTS par écrit, par téléphone et par le biais du courriel pour obtenir des renseignements. En outre, les familles sont accueillies personnellement au Frontdesk où un relais social professionnel est fourni.

2. Objectifs opérationnels

L'ONAFTS veut mener une politique d'information et de communication transparente et effective en:

- publiant gratuitement des dépliants et des brochures qui communiquent au grand public les évolutions actuelles dans la réglementation des allocations familiales. Les dépliants et brochures sont diffusés par le biais du site web et d'autres canaux pertinents (organismes de paiement, organisations sociales et familiales,...);
- diffusant le barème actualisé des allocations familiales lors de chaque modification;
- rédigeant annuellement un rapport d'activités qui commente les résultats les plus importants de l'exercice écoulé et les évolutions et événements actuels au sein du régime;
- offrant aux familles des informations actuelles et faciles d'accès sur les allocations familiales par le biais du site web de l'ONAFTS et en publiant régulièrement des bulletins d'information sur des thèmes actuels;
- adaptant le site web de l'Office aux normes de l'AnySurferlabel, afin qu'il soit plus accessible aux personnes ayant une déficience visuelle ou autre.

3. Initiatives (engagements)

L'ONAFTS s'engage:

- à émettre de nouveaux dépliants et de nouvelles brochures sur des sujets actuels et à actualiser le barème avec les montants d'allocations familiales et les dépliants existants lors de modifications de la réglementation. Les dépliants, brochures et barèmes sont gratuitement mis à disposition sur papier dans le mois après l'approbation définitive du Comité de gestion et publiés dans les cinq jours ouvrables en format pdf sur le site web;
- à soumettre le rapport annuel au Comité de gestion chaque année en juillet au plus tard;
- à publier des bulletins d'information lors de chaque modification importante dans la réglementation des allocations familiales et lors d'études importantes;
- à adapter le site web aux normes de l'AnySurferlabel.

4. Indicateurs de résultat

- date de disponibilité des dépliants, brochures et barèmes
- date de publication des dépliants, brochures et barèmes sur le site web
- publication à temps du rapport annuel
- nombre de bulletins d'information publiés
- obtention AnySurferlabel

5. Plus-value

Par le biais d'une stratégie d'information bien développée et facile d'accès, le citoyen reçoit une information rapide et simple, correcte et intégrée sur son droit aux

allocations familiales et à l'allocation de naissance et sur les montants en vigueur dans le régime des allocations familiales pour travailleurs salariés.

ART. 24. Fournir des informations aux décideurs et au monde scientifique

1. Objectif stratégique

En donnant suite, par le biais de différents canaux, aux évolutions actuelles dans le régime des allocations familiales, un éventail étendu de matériel statistique est mis à disposition des décideurs et du monde scientifique d'une manière conviviale.

L'ONAFTS recueille des données statistiques pertinentes auprès des organismes de paiement. Sur cette base, des études sont faites sur les prestations familiales pour:

- le Comité de gestion, pour la prise de décisions étayées pour la gestion du régime;
- l'autorité de tutelle, pour la détermination de la politique sociale.

En outre, l'ONAFTS met à disposition d'une manière structurée la documentation juridique actualisée systématiquement.

2. Objectifs opérationnels

L'ONAFTS veut partager d'une manière effective l'information existante relative au régime des allocations familiales en:

- recueillant auprès des organismes de paiement les données statistiques pertinentes sur les familles qu'ils desservent;
- rédigeant sur la base de ces données des séries statistiques qui offrent une vue claire et compréhensible des évolutions démographiques au sein du régime des allocations familiales pour travailleurs salariés et des profils des tributaires, allocataires et enfants bénéficiaires; des allocations familiales pour travailleurs salariés, des prestations familiales garanties et du personnel du secteur public;
- publiant des études focus qui approfondissent certaines évolutions, font un tour d'horizon de thèmes ou de groupes cibles spécifiques;
- rédigeant un résumé avec commentaire éventuel des jugements et arrêts importants, destiné à la publication dans le bulletin juridique.

3. Initiatives (engagements)

L'ONATFS s'engage:

- à publier régulièrement les statistiques par le biais de séries statistiques, d'études et par le biais du portail statistique sur le site web. Sur demande, elles peuvent être diffusées sur papier;
- 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;
- à publier annuellement un certain nombre d'études focus dans lesquelles des évolutions ou thèmes importants relatifs aux allocations familiales sont décrits d'une manière claire et accompagnés du commentaire nécessaire. Les études focus

sont publiées sur le site web et diffusées, sur demande, sur papier. L'ONAFST présentera également les études sur les forums qui sont le plus indiqués en fonction des thèmes de celles-ci ;

- à faire connaître le droit dans un contexte plus large en publiant avec explications la jurisprudence importante dans le bulletin juridique. Le bulletin juridique est diffusé comme lettre d'info et est disponible par le biais du site web de l'ONAFST.

4. Indicateurs de résultat

- La date à laquelle les études sont disponibles sur le site web.
- Le suivi mensuel du nombre d'études diffusées.
- Le délai dans lequel la nouvelle jurisprudence est publiée dans le bulletin juridique, le nombre de consultations mensuelles sur le site web et le nombre d'abonnés au mailing périodique.

5. Plus-value

La diffusion des statistiques commentées offre une bonne base quantitative, constituée d'une description précise des différents groupes cibles et tendances globales sociales et démographiques au sein des allocations familiales, laquelle permet au Comité de gestion, en tant que gestionnaire, de prendre des décisions qualitatives. Elle forme par ailleurs une bonne base pour le ministre de tutelle en vue de définir la politique sociale et de prendre des mesures bien étayées.

Cette information mise à disposition des différentes organisations sociales et des citoyens leur donne une image claire de la place sociale que les allocations familiales et l'ONAFST occupent dans notre société.

SECTION 5: ETHIQUE ET POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES

ART. 25. Ethique et politique des ressources humaines

1. Objectif stratégique

L'Office est convaincu que ses collaborateurs représentent son potentiel le plus précieux. Ils sont les facteurs clés d'un service convivial de qualité aux familles.

Investir dans leur recrutement et leur accompagnement représente donc tout naturellement l'une des premières priorités de l'Office. Leur faire partager une conception commune du service aux familles, aux clients, du travail correct et intègre dans le respect de l'autre est une autre priorité.

Depuis 2004, tous les collaborateurs de l'Office reconnaissent cinq valeurs jugées essentielles: la fierté, l'adhésion, la confiance, la réciprocité et l'intégrité. Ces valeurs, illustrées par des comportements qui y sont liés, ont été définies et traduites dans une charte par un groupe de travail représentatif de tous les collaborateurs de l'Office (panel d'agents d'anciennetés, de niveaux et de lieux de travail - Bruxelles ou en province - différents). La forte participation du personnel dans la définition des valeurs de base de l'ONAFTS leur a donné force et stabilité. Elles sont la référence univoque en matière d'attitudes attendues de chacun dans l'exécution des missions qui lui sont confiées. La charte est distribuée et commentée lors de chaque entrée en service.

Par ailleurs, l'Office a été confronté, ces dernières années, à une évolution énorme de ses missions; les attentes et les exigences sont nouvelles. Il est dès lors fondamental d'identifier les défis actuels et de demain et de déterminer la culture managériale future qui permettra de les relever.

Depuis 2007, l'Office a développé un pilier d'un "HR Masterplan" global lancé en 2004: le projet Lead (**L**eadership **E**volution through **A**ssessment and **D**evelopment). Ce projet a pour but de créer une vision commune du leadership souhaité, de déterminer les rôles, compétences et responsabilités attendus des membres de la direction et des cadres moyens, d'évaluer les acquis individuels et de concevoir des trajets de développement ou de renforcement des compétences et attitudes indispensables pour être un leader. Il a été mené de manière participative et émancipatrice en impliquant des représentants des deux groupes cibles. Ce sont ces deux groupes qui, de commun accord, ont posé le diagnostic sur les compétences managériales et le niveau d'expertise requis, à développer, par priorité, par les membres de la direction (teambuilder, coach et innovateur) et par les membres du cadre moyen (teambuilder, coach et coordinateur). Ces compétences spécifiques et les indicateurs de comportement qui y sont liés sont repris dans les descriptions de fonction individuelles qui, tout au long du déroulement de la carrière des collaborateurs de l'Office (recrutements, promotions, mutations...) représentent la référence absolue.

2. Objectifs opérationnels

Compter des collaborateurs compétents et engagés est un atout majeur de l'institution. L'Office veut, dans ce cadre, agir sur deux axes: d'une part, créer les conditions afin que les collaborateurs qui travaillent déjà au sein de l'Office développent leurs compétences (aptitudes et compétences techniques) et trouvent dans leur travail satisfaction et motivation; d'autre part, attirer de nouveaux collaborateurs, en s'ouvrant davantage vers l'extérieur, en donnant une meilleure visibilité à l'organisme.

Dans la mesure où Selor met à la disposition de l'Office le nombre de collaborateurs demandés sur la base des profils de compétences requis, l'Office s'engage à proposer à ces nouveaux collaborateurs, dès leur entrée en service et de manière continue, un trajet de développement qui facilite leur intégration dans leur nouvelle fonction et les amène, dans les meilleures conditions possible à acquérir et ensuite développer les compétences professionnelles attendues dans ladite fonction.

Enfin, comme les autres institutions, l'Office est confronté au vieillissement de son personnel: 16 % des agents de l'Office partiront à la retraite dans les 5 ans et 34 % dans les 10 ans. L'Office anticipe ces départs tant au niveau de la préservation de la connaissance que ces collaborateurs détiennent que dans la programmation des recrutements à prévoir.

3. Initiatives (engagements)

Toutes les actions qu'entreprend l'Office vis-à-vis de son personnel trouvent leur fondement dans les valeurs qu'il entend promouvoir.

Concrétisation des valeurs "adhésion", "intégrité"

Afin de renforcer l'engagement managérial des membres de la direction, du cadre moyen et des responsables d'équipes, l'Office s'engage à:

- poursuivre le projet Lead par l'élaboration de parcours individuels de renforcement des compétences pour les membres de la direction et des cadres moyens qui manifestent le souhait d'améliorer leur comportement dans l'un des trois rôles jugés essentiels pour atteindre le profil de leader;
- mener une réflexion sur la manière de traduire ce projet Lead vers les chefs d'équipes de terrain.

Concrétisation des valeurs "adhésion", "réciprocité".

Afin de garantir le transfert de la connaissance technique entre collaborateurs seniors et juniors, outre le développement du Centre de connaissances, l'Office s'engage à:

- analyser les conditions d'organisation et la conception d'un système de parrainage;
- sur la base du plan de personnel 2010-2012 qui sera la traduction en effectifs des moyens nécessaires à la réalisation du présent contrat d'administration, établir un état des lieux:
 - des besoins quantitatifs et qualitatifs de recrutements liés aux départs en retraite d'agents;

- des problèmes liés à des professions particulières;
- des problèmes de concurrence de l'ONAFST avec d'autres IPSS ainsi que des problèmes pour lesquels des synergies sont envisageables avec d'autres institutions.

Afin de répondre aux besoins de formations techniques mis en évidence lors des enquêtes de satisfaction, l'Office s'engage à mettre en place un système de formation permanent

- sur la base d'une analyse de sa situation actuelle sur le plan de la formation, d'un diagnostic précis des problèmes et d'une stratégie d'action,
- avec l'acquisition par une équipe de collaborateurs des compétences en diagnostic des besoins en formation et des compétences d'intervention sur le terrain pour déterminer les besoins en formation.

Concrétisation de la valeur "fierté"

Afin de mieux faire connaître l'Office, d'améliorer son degré d'attractivité et de favoriser ainsi les recrutements de nouveaux collaborateurs, l'Office s'engage à:

- développer un projet « employer branding » avec des consultants, notamment en modelant l'image de l'ONAFST autour de l'importance de sa mission sociale, des principes et des valeurs qui définissent son identité et sa notoriété et en mettant l'accent sur l'environnement de travail;
- 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 (colloques, conférences...).

Concrétisation des valeurs "réciprocité", "intégrité"

Afin que la communication d'informations et le reportage en matière de fonction publique soient optimaux, l'Office s'engage à:

- garantir la ponctualité et la qualité des données transmises vers le SPF P&O concernant Pdata, le télétravail (pas d'application actuelle) et Statform;
- collaborer de manière constructive à toute obligation future en matière de flux d'informations et de rapportage.

4. Indicateurs de résultat

Projet Lead:

- parcours individuels de développement pour les membres de la direction et attachés intéressés et finalisation de la manière de décliner ce projet vis-à-vis des chefs d'équipe pour fin 2012;

Transfert des connaissances:

- approbation par le Conseil de direction d'un système de parrainage;
- état des lieux annuel des besoins en matière de sélection du fait des départs à la retraite prévus dans l'année considérée.

Attractivité de l'Office:

- projet "employer branding": rapport des actions développées;
- partage du savoir-faire: nombre d'actions.

Communication d'informations au SPF P&O:

- délai dans lequel les statistiques demandées sont transmises.

Système de formation permanent

- choix stratégiques et décisions du Conseil de direction en ce qui concerne
 - le plan d'action,
 - la formation de l'équipe de collaborateurs (formateurs, concepteurs des modules de formation, coordinateur de la cellule de formation),
 - la conception et la réalisation d'un trajet de développement en diagnostic de besoins de formation,
 - l'évaluation systématique des actions mises en place.

Facteurs d'environnement

Pour réaliser l'ensemble de ses engagements, l'Office doit pouvoir disposer des moyens en personnel reconnus dans le cadre de son contrat d'administration. Il doit donc pouvoir, si le Selor ne peut répondre à ses demandes de recrutement d'agents statutaires, recruter des collaborateurs contractuels sous couvert de contrats à durée déterminée qui prendront fin aussitôt que l'entrée en service d'agents statutaires sera rendue possible. Le manque important d'effectifs a pour conséquence que l'Office doit centrer son action sur ses missions fondamentales opérationnelles au détriment de celles visant au développement des compétences des collaborateurs.

5. Plus-value

Si les membres de la direction, les cadres moyens et les chefs d'équipe exploitent au mieux les compétences en leadership pour atteindre les performances qui sont attendues d'eux sur ce plan, chacun à son niveau, si les collaborateurs maîtrisent davantage la législation applicable pour la gestion des dossiers d'allocations familiales ou spécifiques à leur fonction, si les derniers arrivés peuvent bénéficier de l'expérience et des connaissances des anciens avant que ceux-ci ne quittent l'Office, si le personnel indispensable à la réalisation des missions peut être recruté notamment parce que l'Office est mieux connu et apprécié à l'extérieur, les familles bénéficieront d'un service de qualité optimale.

CHAPITRE 3. BONNE GOUVERNANCE PUBLIQUE

ART. 26.

1. Objectif stratégique

L'ONAFTS respecte les règles de bonne gouvernance publique. Dans le cadre d'engagements pris dans ses premier et deuxième contrats d'administration, il a mis sur pied une fonction d'audit interne afin de détecter les différents risques internes et externes liés à l'exécution des missions et d'implémenter des propositions pour maîtriser au maximum ces risques et pour améliorer davantage encore son fonctionnement. L'audit interne qu'il a développé répond aux normes nationales et internationales et applique les principes fondamentaux qui régissent cette matière: l'indépendance, l'exhaustivité et l'objectivité.

De cette manière, l'ONAFTS donne l'assurance qu'il satisfait aux huit caractéristiques de bonne gouvernance considérées comme primordiales par les Nations Unies: transparence, responsabilité, efficacité et effectivité, réceptivité, orientation vers le consensus, équité et inclusion, démocratie et respect de la réglementation. Par le respect de ces caractéristiques essentielles de bonne gouvernance publique, l'ONAFTS souhaite maximaliser sa légitimité et son intégrité.

2. Objectifs opérationnels

Pour améliorer son fonctionnement, l'ONAFTS continue à développer l'audit interne qui a été opérationnalisé au cours du contrat d'administration 2006-2008, avec l'élaboration d'un plan d'audit pluriannuel arrêté par le comité de gestion, la rédaction d'une charte d'audit interne et d'une charte du comité d'audit ainsi que la réalisation, par des auditeurs externes certifiés, de plusieurs audits qui ont été approuvés par le Comité d'audit indépendant et dont les recommandations sont suivies par des améliorations des processus sur lesquels elles portent.

En 2007, l'ONAFTS a chargé un bureau externe spécialisé, à savoir KPMG Advisory, de l'exécution des missions d'audit à l'ONAFTS pour la période 2008-2010. La désignation de KPMG a été dictée par les difficultés de recruter des auditeurs expérimentés, mais surtout par l'opportunité de faire réaliser, par des personnes certifiées, un audit des processus couvrant toute l'organisation et de développer ainsi un benchmark complet et un effet d'apprentissage. KPMG Advisory a développé un modèle cadre, un plan des risques, une évaluation des risques principaux et un plan d'audit triennal.

L'ONAFTS vise à créer sa propre cellule d'audit interne avec des auditeurs certifiés. L'ONAFTS recrutera ces auditeurs sur une base contractuelle pour autant que la Ministre de la Fonction publique ait accepté la proposition qu'il lui soumettra en la matière. Si les recrutements s'avèrent impossibles en raison de l'absence d'un tel accord, l'ONAFTS fera appel à une compétence certifiée externe après un appel périodique à la concurrence.

L'ONAFTS souhaite rédiger une Charte de gouvernance dans laquelle il décrit sa structure de gouvernance afin que tous les intéressés puissent prendre connaissance des structures de gestion de l'ONAFTS et de leur règlement et code de conduite internes. Cette structure de gouvernance se compose actuellement du Comité de gestion, du Conseil de direction, du Comité exécutif, du Comité programme, du Comité expert et du Comité d'audit composé de trois membres du Comité de gestion et de deux personnalités externes soit, M. Daoust, éminent chef d'entreprise réputé et président sortant de la FEB et M. Christiaens, professeur en accounting et financement d'entreprise.

Dans le cadre d'un suivi constructif et transparent de l'usage des moyens octroyés, de la justification de celui-ci et de la réalisation des engagements et autres tâches, l'ONAFTS vise à actualiser et à optimaliser son modèle de mesure et de rapportage.

3. Initiatives (engagements)

L'ONAFTS s'engage:

- à attirer pour la fin 2012 l'expertise adéquate pour exécuter l'audit interne en tant que fonction intégrée à l'ONAFTS;
- à rédiger pour la fin 2010 une Charte de gouvernance;
- à soumettre pour la mi-2011 la Charte de gouvernance pour approbation aux différentes structures de gestion et à la publier sur l'internet et l'intranet;
- à élaborer un projet pour l'actualisation et l'optimalisation de son modèle de mesure et de rapportage.

4. Indicateurs de résultats

- Fin 2012: disponibilité des capacités d'audit adéquates
- Fin 2010: projet de Charte de Gouvernance
- Mi-2011: approbation et publication de la Charte de Gouvernance
- Fin 2012: modèle pour l'actualisation et l'optimalisation du modèle de mesure et de rapportage.

5. Plus-value

Par le respect des huit caractéristiques de bonne gouvernance, l'ONAFTS accroît son intégrité, sa légitimité et la confiance que lui accorde la société.

CHAPITRE 4. QUO VADIS, ALLOCATIONS FAMILIALES

ART. 27.

1. Constats

La reconnaissance de nouveaux besoins sociaux, conditionnés par des moyens budgétaires limités, résulte inévitablement en une politique de groupes cibles. A elle seule, la définition traduit déjà la complexité de la problématique. Une décomplexification ne résultera pas de mesures générales, parce qu'il n'y a plus de réponses générales suffisantes pour l'évolution sociale et les attentes telles que nous les connaissons aujourd'hui. Cependant il existe de nos jours, plus que jamais, un besoin de moins de complexité, de plus d'égalité et de transparence, soit de plus de confiance de la part du citoyen.

Concrètement, l'Office constate que:

- l'architecture des règles de droit pour les allocations familiales en Belgique repose sur cinq régimes distincts (quatre professionnels à savoir les travailleurs salariés, les pouvoirs publics en général, l'ONSSAPL en particulier et les indépendants auxquels s'adjoint un régime résiduaire en tant que filet social) dans lesquels tant les organismes publics que privés jouent un rôle. Ces régimes concurrents, à financement particulier, prévoient l'octroi de prestations différentes, selon des conditions d'octroi propres.
- l'octroi des prestations familiales à titre complémentaire n'étant que très exceptionnellement prévu, les différents régimes et leurs composantes disposent d'une compétence exclusive à l'égard d'un enfant donné. Pour arriver à ce résultat, chacun des régimes recourt à des règles anti-cumul particulières devant prévenir la superposition de paiements par plusieurs régimes, voire, par des composantes différentes d'un même régime pour le même enfant.
- si l'architecture complexe en place assure une protection sociale globalement efficace, il n'en demeure pas moins que l'équilibre de l'ensemble, ainsi que l'efficacité interne de l'action de chaque régime sont menacées.

Quant à l'**équilibre de l'ensemble**, la priorité de principe du régime des travailleurs salariés amène actuellement, dans certaines situations familiales, à écarter la compétence pourtant plus favorable du régime des travailleurs indépendants. L'évolution prévue allant dans le sens d'une augmentation du montant des allocations familiales pour le premier enfant dans le régime des travailleurs indépendants au niveau du montant pour un enfant du même rang dans le régime des travailleurs salariés, va encore accentuer ce phénomène. Contrairement au régime des travailleurs salariés, le régime des travailleurs indépendants ne connaît en effet pas la diminution de moitié du supplément d'âge. La dynamique actuelle de répartition des compétences qui conduit systématiquement aujourd'hui à l'intervention prioritaire du régime des salariés atteint donc ses limites.

Quant à l'**efficacité** de **chaque régime** considéré **dans sa sphère de compétence actuelle**, le Comité de gestion a constaté à plusieurs reprises, en ce qui concerne le régime des salariés, que la capacité du système à gérer valablement ou à développer les droits de multiples groupes cibles particuliers atteint ses limites (flexibilisation des études, enfants élevés de manière égalitaire...). La complexification sans cesse croissante de la législation et de la réglementation rend le système d'octroi parfaitement opaque pour les assurés sociaux, ce qui conduit, en fin de compte, à remettre en cause son caractère démocratique. Ce constat vaut pour les quatre régimes professionnels.

2. Conclusions

Ces constats montrent qu'il est devenu incontournable de repenser le système d'octroi, d'une part, dans le sens d'une **convergence** de l'action des différents régimes professionnels et, d'autre part, dans le sens d'une **simplification radicale** des conditions d'octroi des droits aux allocations familiales au sein des compétences harmonisées.

En ce qui concerne la **convergence** de l'action des régimes professionnels, la question se pose, entre autres, de savoir si les conditions propres existant toujours dans le régime pour le **personnel statutaire du secteur public** (droit pour des enfants à charge âgés de moins de 21 ans, paiement anticipé des allocations familiales, paiement à l'attributaire) trouvent encore leur place dans cette optique de nos jours.

Il est également devenu indispensable de s'interroger sur l'évolution des **montants versés par le régime des travailleurs indépendants** par rapport à ceux en vigueur au sein du régime des travailleurs salariés (allocations familiales de base pour le premier enfant, compte tenu des conséquences du supplément d'âge) mais également, sur les divergences actuelles des **conditions** dans lesquelles ces montants sont servis dans ces deux régimes (paiement au père ou à la mère, droit ou non aux allocations familiales d'orphelins au taux ordinaire, trimestrialisation ou non en cas de changement de compétence entre les deux régimes). Une fois la convergence des principes d'octroi réalisée, la réflexion devra se porter vers une **réforme des règles anti-cumul** en vigueur qui, comme on l'a dit, conduisent systématiquement à la compétence prioritaire de principe du régime des salariés, donc vers une prise en charge financière systématique du paiement des prestations familiales par ce régime.

Par le biais d'un examen approfondi, la mise à plat des différences, l'examen des interdépendances et des interactions (en cas de ménages mixtes), la pertinence actuelle et la validité des règles existantes doivent faire l'objet d'une remise en cause de sorte que des éléments superflus puissent être supprimés.

La réalisation de la convergence de l'action des différents régimes réduirait considérablement les **traitements différenciés** actuels, souvent taxés de discriminatoires, et rendrait les informations détenues dans les différentes banques de données actuelles plus directement exploitables par chacun de ces régimes.

Surtout l'examen préalable de désignation du régime professionnel dans lequel le droit sera ouvert et dans lequel donc la prise en charge financière devra avoir lieu est extrêmement complexe et lourd. Bien que les montants soient devenus quasiment égaux, les différences résident surtout dans les règles d'octroi et les interactions.

En ce qui concerne la **simplification interne**, les conditions d'octroi posées dans le chef des enfants bénéficiaires constituent une cible prioritaire comme elles concernent identiquement les cinq régimes.

3. Objectif

L'objectif est une augmentation de:

- l'accessibilité du droit (conditions d'accès égales et souples);
- la transparence des régimes (conditions d'octroi uniformes);
- le maintien et la stabilité du droit (pas d'interruptions ni de changement de régime);
- l'égalité et la comparabilité du droit (éliminer le traitement inégal);
- la mesurabilité du droit (déterminer le besoin qui sous-tend l'octroi);
- la répartition proportionnée des charges entre les régimes distincts.

4. Engagement

Pour aider à réaliser cet objectif, l'Office s'engage à entreprendre des actions sur les deux terrains décrits ci-après. Tant sur le plan de la convergence que sur le plan de la simplification interne, l'Office s'engage à terminer la phase d'inventaire pour le 30 juin 2010 et la phase d'analyse pour le 31 décembre 2010 au plus tard et à formuler des propositions pour le 31 mars 2011 au plus tard.

4.1. Convergence

L'Office s'engage à initier et à faciliter les étapes suivantes, conformément au planning proposé.

L'Office s'engage à:

- dresser l'inventaire des dispositions des quatre régimes professionnels qui présentent un caractère divergent;
- analyser les conséquences financières et sociales des dispositions en cause, en soulignant leurs avantages respectifs;
- prioriser les propositions de convergence eu égard à leurs conséquences sociales et financières, de concert avec/après avis de tous les acteurs concernés, y compris le régime des travailleurs indépendants;
- recommander la solution qui répond le mieux aux résultats escomptés, de concert avec/après avis de tous les acteurs concernés, y compris le régime des travailleurs indépendants.

4.2. Simplification interne

L'Office s'engage en vue d'une simplification notable des conditions d'octroi fixées dans le chef des enfants bénéficiaires:

- à examiner les pistes de solution possibles;
- à analyser les conséquences financières et sociales des différentes alternatives (régime des salariés) en soulignant leurs avantages respectifs;
- mettre en exergue la solution qui lui paraît la plus indiquée en vue d'une proposition aux décideurs politiques.

CHAPITRE 5. GESTION DURABLE DE L'ÉNERGIE ET DE L'ENVIRONNEMENT

ART. 28. Système de gestion de l'énergie et de l'environnement

1. « Nous n'héritons pas de la Terre de nos ancêtres, nous l'empruntons à nos enfants »²

L'ONAFTS veut veiller systématiquement à la protection de l'environnement et des ressources naturelles.

2. Objectifs

L'ONAFTS veut instaurer une politique de gestion durable de l'énergie et de l'environnement par la mise en place d'un système de protection de l'environnement et d'un programme visant à la réduction de la consommation d'énergie et de ressources naturelles. Cette politique implique, d'une part, la prévention des pollutions et la mise en place d'une amélioration continue des performances environnementales par la réduction de l'impact direct et indirect de ses activités sur l'environnement et d'autre part, l'amélioration de la performance énergétique des infrastructures.

3. Initiatives (engagements)

L'ONAFTS s'engage à examiner et à améliorer l'impact sur l'environnement et la consommation d'énergie et de ressources naturelles, de son fonctionnement quotidien (organisation, procédures de travail, ...), de ses achats, de ses travaux, de ses fournitures, dans le respect de ses moyens budgétaires.

4. Indicateurs de résultat

Rapport annuel reprenant les initiatives prises.

5. Plus-value

Une gestion durable de l'environnement et de l'énergie préserve le bien le plus précieux de l'Humanité: la Terre. Par la mise en œuvre de cette gestion, les pouvoirs publics assument leur rôle d'exemple vis-à-vis de l'ensemble des citoyens.

² Antoine de Saint-Exupéry

CHAPITRE 6. SYNERGIES AVEC D'AUTRES IPSS ET ORGANISATIONS INTERESSEES

ART. 29.

1. Objectif stratégique

L'ONAFTS vise à mettre ses connaissances et ses expériences concernant les méthodes de gestion et les outils de management qu'il utilise à la disposition d'autres institutions publiques et organisations intéressées, et ce, loyalement et gracieusement.

2. Objectifs opérationnels

Au cours des dix dernières années, l'ONAFTS a développé plusieurs projets en vue de l'optimisation encore plus poussée de sa gestion et de l'exécution de ses tâches opérationnelles, et ce, dans les limites de l'enveloppe de gestion attribuée. Les connaissances et expériences que l'ONAFTS a acquises dans ce cadre peuvent être utiles à d'autres institutions. Leur échange contribuera dès lors à une utilisation encore plus efficiente des fonds publics.

3. Initiatives (engagements)

L'ONAFTS s'engage à mettre ses connaissances et expériences concernant les méthodes de gestion et applications suivantes à la disposition des institutions intéressées, et ce, à leur demande:

- Exécution des tâches opérationnelles: Norma (détermination de processus), ITinera (appui TIC);
- Responsabilisation des caisses d'allocations familiales: méthode Dulbea, outil de gestion financière;
- Audit interne: élaboration d'une fonction d'audit interne selon des normes internationalement reconnues et de bonne gouvernance;
- Ressources humaines: système informatique nouveau de gestion des rémunérations et automatisation de certains aspects de la gestion des ressources humaines;
- Elaboration du budget: comptabilité analytique, méthode ABB, méthode ABC;
- Gestion des connaissances: Centre de connaissances, Portail statistique et Système d'information.

L'ONAFTS s'engage par ailleurs à examiner en priorité, dans l'offre proposée en la matière dans les engagements des autres IPSS, les synergies possibles avec ses propres missions et besoins.

Facteurs d'environnement

Le respect de cet engagement dépend des demandes d'institutions intéressées.

4. Indicateurs de résultat

- Nombre de demandes d'institutions intéressées.
- Nombre d'examens prioritaires des engagements d'institutions sœurs pour réaliser des synergies avec ses propres besoins.

5. Plus-value

En mettant ses connaissances et son savoir-faire à disposition, l'ONAFTS souhaite contribuer à ce que les fonds des pouvoirs publics en général et de la sécurité sociale en particulier soient utilisés d'une manière encore plus efficiente et plus effective.

Une approche basée sur l'expérience pour répondre aux besoins doit permettre d'aboutir à une utilisation rationnelle des moyens limités.

CHAPITRE 7. ENGAGEMENTS GENERAUX COMMUNS AUX DEUX PARTIES

Le présent chapitre reprend les engagements auxquels souscrivent, d'une part, les institutions publiques de sécurité sociale représentées par leur Comité de gestion et, d'autre part, l'Etat fédéral représenté par les Ministres de tutelle des institutions concernées dans le cadre de la réalisation de contrats d'administration couvrant la période du 1^{er} janvier 2010 au 31 décembre 2012. Ces contrats d'administration sont conclus conformément aux dispositions de l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale.

Cadre juridique du contrat

ART. 30.

Le choix politique du cadre juridique d'un contrat engendre le remplacement du rapport d'autorité classique par un rapport plus contractuel. Les deux parties s'engagent dès lors à une concertation structurelle et à des accords réciproques en tant que partenaires équivalents.

Afin de permettre à l'institution l'exécution qualitative de sa mission, l'Etat fédéral s'engage à mettre les moyens convenus à la disposition de l'institution. Il s'agit d'une condition substantielle pour que l'institution puisse être tenue au respect des engagements dans le cadre du présent contrat.

Principes de gestion

ART. 31.

Les parties contractantes s'engagent à respecter les principes de la gestion paritaire, le Comité de gestion et les acteurs de la gestion journalière agissant en tant que réels partenaires.

ART. 32.

Les parties contractantes s'engagent à mettre tout en œuvre pour créer les conditions favorables à la réalisation des engagements réciproques fixés dans le présent contrat.

Si l'institution doit, dans le cadre d'une mission légale, collaborer avec un organisme public fédéral, l'Etat fédéral s'engage à entreprendre toutes les actions afin d'assurer la collaboration de l'organisme public avec l'institution.

Engagements concernant les adaptations en cours de contrat

Prise d'avis, concertation et information préalables

ART. 33.

Conformément aux dispositions de la loi du 25 avril 1963, l'Etat fédéral soumet à l'avis de l'organe de gestion de l'institution tout avant-projet de loi ou d'arrêté visant à modifier la législation que l'institution est chargée d'appliquer. Dans ce cadre, l'Etat fédéral s'engage à tenir l'institution au courant des différentes étapes législatives pertinentes et de communiquer les modifications éventuelles en cours de procédure.

L'Etat s'engage à établir des contacts avec l'institution pour, d'une part, tenir compte des aspects techniques et de la faisabilité de mise en œuvre des modifications légales ou réglementaires envisagées et, d'autre part, lui permettre de préparer les adaptations nécessaires. Après concertation avec l'institution, l'Etat fixe la date d'entrée en vigueur des modifications ou nouvelles mesures envisagées.

Engagements concernant les modifications du contrat

Modification du contrat

ART. 34.

Chaque partie peut proposer à l'autre partie une révision du contrat avant son terme.

ART. 35.

Actuellement les articles 8 et 9 de l'arrêté royal du 3 avril 1997 imposent que toute modification des termes de la convention est assujettie à la même procédure de base que celle qui a donné lieu à la conclusion du contrat.

Les parties contractantes s'engagent à formuler une proposition de modification de la procédure d'avenant.

Communication des décisions

ART. 36.

L'Etat fédéral s'engage à communiquer aux institutions ainsi qu'aux commissaires du gouvernement, les décisions prises lors du Conclave budgétaire et ce, dans les plus brefs délais.

Engagements concernant le suivi de la réalisation des contrats

Suivi de la réalisation des objectifs

ART. 37.

L'Etat fédéral et l'institution s'engagent à suivre avec attention la réalisation des objectifs et des projets tels qu'ils sont décrits dans le contrat d'administration.

ART. 38.

Durant la durée d'exécution du contrat, les Ministres de tutelle des institutions publiques de sécurité sociale travailleront, en concertation avec les institutions publiques de sécurité sociale, à professionnaliser et à optimiser la fonction des commissaires de gouvernement qui les représentent, le cas échéant, via la mise en place du Collège des commissaires du gouvernement, tel que prévu par les articles 7 à 11 de l'arrêté royal du 14 novembre 2001 réglant les conditions de nomination et l'exercice de la mission des Commissaires du Gouvernement auprès des Institutions publiques de sécurité sociale.

ART. 39.

Conformément à l'article 8, §3, al.3 de l'arrêté royal du 3 avril 1997, en vue de l'évaluation annuelle de la réalisation des engagements respectifs, les parties contractantes s'engagent à organiser chaque année et par institution une réunion de concertation entre les commissaires du gouvernement et les représentants de l'institution. Un rapport contradictoire et motivé concernant les résultats de cette concertation sera rédigé par les participants, dans lequel les différents points de vue seront présentés en ce qui concerne les matières sur lesquelles un accord n'est pas intervenu.

Les parties s'engagent à développer conjointement une méthodologie en vue de la rédaction dudit rapport.

Calendrier

ART. 40.

Les parties contractantes s'engagent à respecter un calendrier relatif aux missions de rapportage et de suivi qui incombent aux institutions ainsi qu'aux commissaires du gouvernement. Le calendrier est établi de commun accord entre l'institution et les commissaires du gouvernement. Il est communiqué au(x) Ministre(s) de Tutelle, du Budget et de la Fonction publique.

Ce calendrier en vue de l'évaluation annuelle ne pourra toutefois pas prévoir des délais supérieurs à ceux prévus ci-dessous :

- transmission d'un projet d'évaluation de la réalisation des engagements respectifs par l'institution aux commissaires du gouvernement au plus tard pour le 31 mars;
- organisation de la réunion de concertation dans les 15 jours qui suivent la remise du projet d'évaluation de la réalisation des engagements respectifs par l'institution;
- transmission du rapport contradictoire et motivé sur les résultats de la concertation dans les 15 jours après la fin de la concertation;
- le cas échéant, adaptation du contrat d'administration à la situation modifiée en exécution de l'article 8, § 3, alinéa 1^{er}, de l'arrêté royal du 3 avril 1997.

Engagements consécutifs à l'évaluation de la réalisation des contrats

Impact des mesures décidées après la signature du contrat

ART. 41.

Dans le cadre de l'évaluation annuelle de la réalisation des engagements réciproques repris dans le contrat d'administration et conformément à la logique de contractualisation, l'Etat fédéral tiendra compte de l'impact des mesures décidées ou mises en œuvre après la conclusion du présent contrat et ayant entraîné une augmentation significative et mesurable des tâches ou de leur complexité ou de certaines dépenses, pour autant que l'institution ait communiqué à temps l'impact que ces modifications ont entraîné.

Respect des engagements

ART. 42.

En cas d'impossibilité pour l'une des parties de respecter complètement ou partiellement les engagements souscrits, cette partie en informera immédiatement l'autre partie et se concertera avec elle afin de convenir de mesures à prendre afin de remédier à cette situation ou de l'atténuer.

En cas de litige sur l'existence même du non-respect de tout ou partie des engagements repris au présent contrat ou en cas de désaccord fondamental sur les mesures à prendre pour remédier à une défaillance, les parties tenteront, autant que faire se peut, de se concilier. En cas de désaccord persistant, les parties conviennent dans un rapport contradictoire de la meilleure manière de se départager.

A défaut d'un tel accord concerté ou en cas de non-respect du suivi donné à un tel accord, le dossier sera soumis au Conseil des Ministres après avis du Comité de gestion de l'institution concernée et du Collège des institutions publiques de sécurité sociale.

ART. 43.

L'institution s'engage à respecter les normes minimales de sécurité qui sont d'application au sein du réseau de la sécurité sociale.

Engagements concernant la gestion du personnel

ART. 44.

En matière de gestion des ressources humaines, l'Etat s'engage à ce que le plus rapidement possible, un ou plusieurs SLA's soient conclus entre Selor et les institutions publiques de sécurité sociale. Les institutions publiques de sécurité sociale apporteront leur soutien à la conclusion de ces SLA's.

Les discussions autour de ces SLA's devront porter sur les thématiques suivantes :

- La responsabilisation des institutions en matière d'organisation des recrutements de contractuels et des épreuves complémentaires pour les recrutements de statutaires, ce qui suppose une attention particulière pour une politique dynamique de certification ainsi que des engagements mutuels de la part de Selor et des institutions;
- L'optimisation de la coopération entre Selor et les institutions prévoyant une représentation de celles-ci au sein d'un organisme d'avis, appelé board of stakeholders de Selor;
- L'organisation de sélections communes à l'ensemble (ou une partie) des institutions en vue de recruter des fonctions spécifiques mais communes, ce qui suppose une attention particulière pour une utilisation dynamique des réserves avec le support actif de Selor;
- La gestion des recrutements futurs en tenant compte des problèmes des institutions liés à la pyramide des âges qui seront déterminés par les institutions.

Le ou les SLA seront évalués quant à leur exécution de manière à analyser si des adaptations réglementaires doivent être prises afin d'élargir le champ des possibilités des IPSS en matière de gestion de leur politique de personnel.

ART. 45.

L'institution s'engage à respecter ses obligations en matière de communication et de reporting en matière de fonction publique et à collaborer de manière constructive à toute obligation future en la matière.

A cet égard, l'Etat fédéral s'engage à effectuer une concertation préalable sur la manière la plus efficace en matière d'échange d'informations.

Engagements concernant la gestion des financements

ART. 46.

Après concertation préalable avec les institutions et dans le respect de la politique budgétaire, l'Etat s'engage à respecter le plan de trésorerie établi annuellement pour le versement des subventions à la Gestion, des financements alternatifs et des affectations spécifiques.

ART. 47.

L'Etat s'engage à fournir à l'institution les hypothèses de base nécessaires à l'établissement du budget des missions, entre 12 et 17 jours ouvrables avant la séance du Comité de gestion de la Sécurité Sociale (ou le Conseil d'Administration pour l'INASTI) au cours de laquelle le rapport budgétaire au gouvernement est établi ou avant l'échéance prévue pour la transmission des tableaux budgétaires si celle-ci est demandée préalablement. Il s'agit ici des hypothèses de base définies par le Comité Scientifique pour le Budget Economique.

Engagements concernant la gestion durable

ART. 48.

Dans le cadre des engagements de l'institution en matière de gestion durable, l'Etat fédéral appuiera et soutiendra toutes les initiatives de collaboration avec Fedesco et le SPP Développement durable.

Engagement en matière de synergies entre IPSS

ART. 49.

L'institution s'engage à rechercher au maximum des synergies avec les autres institutions.

Concernant les synergies en matière de gestion, le Collège des IPSS établira chaque année à l'attention de l'Etat fédéral un rapport décrivant les initiatives prises en la matière au cours de l'année écoulée ainsi que leur degré de réalisation. Les initiatives en matière d'ICT seront rapportées par le Comité général de coordination via les canaux actuels de reporting.

Dans ce cadre et pour autant que les initiatives communes répondent à des besoins propres, l'institution y apportera sa pleine collaboration.

Lors du Conseil des Ministre du 13 octobre 2009, l'Etat fédéral a décidé d'installer un groupe de travail sous la présidence des ministres de tutelle, chargé, entre autres, de réfléchir à la gestion financière et à la gestion des réserves, à la gestion des bâtiments, à l'organisation de la perception des cotisations sociales, à l'équipement informatique. Les institutions s'engagent à y apporter leur pleine collaboration, afin que ce groupe de travail puisse déposer ses conclusions à la mi-2011 (ou plus rapidement sur

certaines thèmes) et rencontrer ainsi le souhait du gouvernement de continuer à améliorer le fonctionnement des IPSS et de les préparer aux défis futurs de la sécurité sociale.

Au sein du même groupe de travail, une concertation aura lieu concernant...

- différents aspects prioritaires en matière de fonction publique, de gestion de personnel et de recrutement;
- la thématique des recettes propres de gestion (hors recettes propres qui résultent de prestations effectuées pour des tiers);
- la thématique des sanctions positives et négatives telles que prévue par la Loi du 26 juillet 1996 et l'arrêté royal du 3 avril 1997.

Ce groupe de travail est composé par les Ministres de Tutelle, qui en assureront la présidence, le Ministre de la Fonction publique, le Ministre du Budget, les représentants du Collège des IPSS et les représentants des partenaires sociaux.

Lutte contre la fraude sociale, les erreurs et les indus

L'institution établira, chaque année, à l'attention des Ministres concernés, un rapport sur les initiatives prises (et à prendre) et les résultats engrangés concernant la lutte contre la fraude sociale, les indus et les erreurs et l'analyse et la constatation des phénomènes de fraude, d'indus et d'erreur.

CHAPITRE 8. ENGAGEMENTS DE L'ETAT FEDERAL

ART. 50.

Sur la base de l'article 43 de la loi du 24 décembre 1999 en vue de la promotion de l'emploi, l'Office utilisera le projet fédéral global « FIAT – Fiabilité – Intégration – Acceptation – Traitement » pour 30 emplois du niveau C, dont les frais salariaux sont intégralement pris en charge par le budget pour les projets globaux. Ce coût sera dès lors ajouté aux crédits de gestion de l'Office pour la durée du projet.

Un jeune recruté dans le cadre de ce projet global fédéral entrera en service le 1^{er} septembre 2009 au plus tôt.

Le bénéfice du projet fédéral global FIAT est accordé pour deux ans. Etant donné que les recrutements n'interviendront pas tous à la même date, 720 mois sont accordés au total.

Les parties peuvent convenir de prolonger le projet entièrement ou partiellement à partir du 1^{er} septembre 2011.

L'article 5 de l'arrêté royal du 30 mars 2000 portant exécution des articles 26, 27, alinéa 1^{er}, 2^o, 30, 39, §§ 1^{er} et 4, alinéa 2, 40, alinéa 2, 40bis, alinéa 2, 41, 43, alinéa 2 et 47, § 1^{er}, alinéa 5, de la loi du 24 décembre 1999 en vue de la promotion de l'emploi sera adapté pour y intégrer le projet fédéral global visé dans cette disposition de l'avenant.

CHAPITRE 9. FIXATION DES CREDITS DE GESTION ET DU MONTANT MAXIMAL DES CREDITS DE PERSONNEL RELATIF AUX AGENTS STATUTAIRES

Le contenu du présent chapitre est régi par l'AR du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des institutions publiques de Sécurité Sociale, l'AR du 22 juin 2001 fixant les règles en matière de budget, de comptabilité et de comptes des institutions publiques de sécurité sociale soumises à l'AR du 3 avril 1997 précité et des circulaires subséquentes.

Définitions et généralités

ART. 51.

Le budget de gestion comprend l'ensemble des recettes et des dépenses relatives à la gestion de l'institution, telles qu'énumérées aux annexes 1 et 2 de la circulaire du 19 juillet 2007 aux institutions publiques de sécurité sociale.

ART. 52.

Les recettes propres, qui résultent de prestations effectuées pour des tiers sur la base d'un recouvrement des frais, s'ajoutent à l'enveloppe de gestion en respectant les procédures d'adaptation et de fixation du budget telles que fixées par l'arrêté royal du 3 avril 1997.

ART. 53.

Si au cours de la période d'exécution du présent contrat d'administration, l'institution est chargée de missions complémentaires (en front et/ou en back office) entraînant une augmentation de ses dépenses de gestion, ses crédits de gestions seront augmentés d'un montant reconnu nécessaire (après analyse des besoins dans le cadre des enveloppes allouées) de commun accord entre l'institution et le Gouvernement représenté par le (s) Ministre(s) de Tutelle, le Ministre du Budget et le cas échéant, le Ministre de la Fonction publique.

Si les moyens disponibles (humains ou budgétaires) sont réduits, ou que les missions sont élargies sans que les crédits soient majorés, ce manque de moyens sera répercuté dans l'exécution des objectifs du contrat, sur la base d'un instrument de mesure objectif.

ART. 54.

La répartition des articles budgétaires dans les différentes catégories est conforme aux instructions contenues dans la circulaire du 19 juillet 2007 portant les directives concernant le volet budgétaire des contrats d'administration des institutions publiques de Sécurité sociale.

Une distinction est opérée entre :

- les dépenses de personnel;

- les dépenses de fonctionnement ordinaire;
- les dépenses de fonctionnement informatique;
- les dépenses d'investissements (biens immobiliers, informatique et biens mobiliers).

ART. 55.

Le budget de gestion ne comporte que des crédits limitatifs, à l'exception des crédits relatifs aux impôts directs et indirects, redevances dues en vertu de dispositions fiscales ou dépenses suite à des procédures ou décisions judiciaires.

ART. 56.

Au cours d'un même exercice, les transferts entre les crédits de personnel, d'une part, et, d'autre part, l'ensemble des crédits de fonctionnement et d'investissements, à l'exclusion des crédits d'investissements immobiliers, tels que prévus par l'article 14, § 1^{er}, de l'AR du 3 avril 1997, sont traités dans les conditions prévues par l'article 14, § 1^{er}, précité et dans les meilleurs délais par le Commissaire du Gouvernement du Budget.

ART. 57.

Le report de crédits à l'exercice suivant est autorisé dans les conditions prévues à l'article 14, § 2, du même arrêté.

Les crédits légalement reportés d'une année à l'autre s'ajoutent aux crédits de l'année en cours.

Budget de gestion pour les exercices 2010, 2011 et 2012

ART. 58.

Le budget de gestion de l'institution pour les exercices 2010, 2011 et 2012, fixé conformément à l'article 51 et à la décision du Conseil des Ministres du 27 novembre 2009, est établi comme suit :

	2010	2011	2012
Dépenses de personnel	48.153.760	47.921.479	47.224.637
<i>Dont : FIAT</i>	929.123	696.842	0
Dépenses de fonctionnement	17.422.553	16.451.055	14.014.948
<i>Dont : Fonctionnement ordinaire</i>	4.791.936	4.750.269	4.415.939
<i>Loyer</i>	1.100.000	597.000	0
<i>Informatique</i>	11.530.617	11.103.786	9.599.009
Investissements	6.517.003	5.331.573	2.339.940
<i>Dont : Investissements mobiliers</i>	209.519	209.519	209.519
<i>Investissements informatiques</i>	201.449	490.744	1.873.421
<i>Investissements immobiliers</i>	6.106.035	4.631.310	257.000
Total	72.093.316	69.704.107	63.579.525

Les indemnités dues par les institutions pour la gestion des prestations familiales doivent être ajoutées intégralement à ces crédits (article 52).

Les crédits susmentionnés comprennent un crédit pour la location durant la rénovation du bâtiment rue de Trèves 70. Ce crédit s'élève à 1.100.000 EUR en 2010 et 597.000 EUR en 2011. Les crédits requis pour la location sont ajoutés pour la durée de la rénovation et ne sont donc pas repris dans la base de calcul.

929.123 EUR (coût de 30 ETP) sont en outre repris dans les crédits de personnel pour le projet FIAT en 2010 (cf. article 50). En 2011, les dépenses sont estimées à 696.842 EUR. Les crédits requis sont ajoutés pour la durée du projet et ne sont pas repris dans la base de calcul.

Conformément à l'article 5 de l'AR du 3 avril 1997, le montant maximal des crédits de personnel statutaire est fixé à 44.504.098 EUR pour les exercices 2010 à 2012.

L'exécution du budget 2010 se fera conformément aux décisions et la notification du Conseil des Ministres du 27 novembre 2009.

Une provision pour le paiement des arriérés de primes de compétence qui seront dus est constituée annuellement. Le montant des dépenses de personnel autorisées par IPSS tel que repris dans le contrat d'administration sera augmenté du montant nécessaire à la liquidation des arriérés relatifs aux primes de compétence liquidées en septembre, pour autant que la somme des montants de toutes les institutions ne dépasse pas le montant total de la provision.

Cette augmentation sera autorisée dans le courant du mois d'octobre par le Secrétaire d'Etat au Budget, sur proposition du ou des Ministres de tutelle de l'institution concernée et sur base des pièces justificatives des paiements effectués et de l'avis du commissaire du gouvernement représentant le Ministre du Budget auprès de l'institution.

Les montants budgétaires pour les exercices 2011 et 2012 sont obtenus sur base de la méthode de calcul propre à l'institution et sur base des hypothèses actuelles. Ces montants pourront faire l'objet d'une réévaluation annuelle et sont donc mentionnés à titre indicatif. Néanmoins, dans la mesure du possible et de la politique budgétaire de l'Etat fédéral, l'Etat fédéral s'engage à respecter au maximum les montants inscrits (ou réévalués en cas de réévaluation) pour les exercices 2011 et 2012.

Si dans le cadre de la politique budgétaire de l'Etat, l'Etat fédéral ne pouvait respecter ce cadre budgétaire, et pour autant que les décisions budgétaires soient susceptibles de mettre en danger la réalisation de certains projets ou objectifs contenus dans le présent contrat, l'institution, le cas échéant, adaptera, en concertation avec le Ministre de Tutelle, les objectifs à atteindre à due concurrence à l'aide de son modèle de fixation automatique des crédits de gestion. L'évaluation du contrat tiendra compte de l'adaptation intermédiaire des objectifs.

Réévaluation annuelle

ART. 59.

A politique inchangée, chacune des 2 années suivantes, les montants de chaque catégorie de dépenses seront réévalués de la manière suivante :

a. Crédits de personnel

Les crédits de personnel seront paramétrés en fonction de l'évolution du coefficient moyen de liquidation selon la formule :

$$\frac{\text{Coefficient moyen de liquidation des rémunérations Année N (1)}}{\text{Coefficient moyen de liquidation des rémunérations année N-1 (2)}}$$

- (1) hypothèse du budget économique du Bureau du Plan
- (2) Coefficient réel

Toutefois, si le montant global des crédits de personnel calculé de la manière indiquée ci-dessus était inférieur au montant obtenu par la méthode de calcul propre à l'institution, dont question à l'article 63 du présent contrat de gestion, et pour autant que cette différence soit susceptible de mettre en danger la réalisation de certains projets ou objectifs contenus dans le présent contrat, cette problématique sera discutée sur l'initiative de l'institution concernée pendant la préfiguration ou le contrôle budgétaires, et des crédits complémentaires seront éventuellement accordés.

Les dépenses de personnel supplémentaires obligatoires, nécessaires et imprévisibles qui sont la conséquence d'une décision gouvernementale seront ajoutées aux crédits de personnel, conformément aux principes d'adaptation repris dans l'article 53.

b. Crédits de fonctionnement et d'investissements à l'exclusion des crédits d'investissements immobiliers

Les crédits de l'année précédente évoluent en fonction de l'indice santé figurant dans le budget économique qui sert de base à l'établissement du budget de l'année concernée.

Si l'application de la formule ci-dessus devait mettre en danger la réalisation de certains projets ou objectifs contenus dans le présent contrat, cette problématique sera discutée à l'initiative de l'institution concernée pendant la préfiguration ou le contrôle budgétaires, et des crédits complémentaires éventuellement accordés.

c. Crédits d'investissements immobiliers

Les crédits d'investissements immobiliers sont déterminés chaque année en fonction des besoins établis, moyennant l'avis favorable du Commissaire du Gouvernement du Budget, tenant compte, notamment, de l'évolution du programme pluriannuel.

Opérations immobilières

ART. 60.

Dans la limite de ses missions, l'institution peut décider de l'acquisition, de l'utilisation ou de l'aliénation de biens matériels ou immatériels et de l'établissement ou de la suppression de droits réels sur ces biens, ainsi que l'exécution de pareilles décisions.

Toute décision d'acquérir, construire, rénover ou aliéner un immeuble ou un droit immobilier dont le montant dépasse 5 millions d'euros est soumise à l'autorisation préalable du(es) Ministre(s) de tutelle et du Ministre ayant le budget dans ses attributions.

L'affectation du produit de l'aliénation des immeubles doit recevoir l'accord préalable du(es) Ministre(s) de tutelle et du Ministre ayant le budget dans ses attributions.

Comptabilité analytique

ART. 61.

L'institution s'engage à procéder au développement et à l'implémentation d'un plan comptable fondé sur le plan comptable normalisé pour les institutions Publiques de sécurité sociales.

L'institution mettra à profit la période du présent contrat pour développer ou approfondir un système de comptabilité analytique permettant de déterminer le coût des principales activités de base, ainsi que du développement et de l'entretien des nouveaux projets.

Ce système sera évalué selon les procédures généralement admises de contrôle et d'audit interne.

Les institutions publiques de sécurité sociale organiseront un réseau de contacts et d'échanges méthodologiques et techniques concernant ces matières, auquel le Service Public Fédéral Budget et Contrôle de la gestion apportera son soutien.

Transmission des états périodiques

ART. 62.

L'institution communiquera trimestriellement au(x) Ministre (s) de tutelle et au Ministre ayant le budget dans ses attributions un état des recettes et des dépenses de missions et de gestion.

ART. 63. Mode de calcul: Activity Based Budgeting

1. Objectif stratégique

Trois facteurs critiques influencent le montant des crédits, à savoir:

- le volume des activités pour l'accomplissement des missions de base,
- leur complexité,
- le niveau des engagements indiqués, c'est-à-dire le niveau de qualité préconisé dans le présent contrat d'administration quant au service qui serait octroyé aux familles.

Conformément à l'article 5, § 2, 5° et 6°, de l'arrêté royal du 3 avril 1997 et afin de mettre au maximum les crédits de gestion en concordance avec les facteurs précités, on utilise le mode de calcul des crédits selon la méthodologie Activity Based Budgeting. Les moyens nécessaires sont calculés sur la base de la charge de travail estimée et des données historiques au sujet des missions. Un facteur de productivité est incorporé dans ce modèle. Ce modèle doit permettre d'objectiver au maximum le débat sur les moyens.

2. Objectifs opérationnels

Sur la base de l'information disponible dans le modèle Activity Based Costing (ABC, la comptabilité analytique en matière des frais de gestion à l'ONAFST), le projet de modèle ABB est progressivement complété et affiné en vue de déterminer d'une manière parfaitement transparente pour l'autorité de tutelle les besoins en crédits de gestion dans chaque partie des tâches.

3. Initiatives (engagements)

L'ONAFST s'engage à utiliser la méthodologie Activity Based Budgeting pour la justification des crédits nécessaires en partant de la charge de travail escomptée par activité et des engagements contractés dans le présent contrat d'administration. En fonction de l'évolution des tâches de l'ONAFST et des modifications des processus de travail, cet instrument ABB sera adapté de manière à obtenir l'évaluation la plus réaliste des crédits de gestion nécessaires.

L'ONAFST s'engage à assurer le suivi de l'efficacité et de l'effectivité du régime sur la base:

- d'une part, d'un rapport trimestriel sur l'évolution de la réalisation de chaque engagement pris dans son contrat d'administration, établi conformément à une annexe spécifique à celui-ci. Ce rapport sera à chaque fois discuté de manière contradictoire avec les commissaires du gouvernement et, une fois par an, également avec les membres mandatés du Comité de gestion;
- d'autre part, d'un rapport d'évaluation systématique et global (voir article 6 du présent contrat d'administration) établi chaque année, dans lequel tous les aspects du régime et de l'institution sont analysés transversalement et dans lequel des propositions de solutions aux problèmes sont formulées.

4. Indicateurs de résultat

Calcul des crédits de gestion selon le modèle ABB chaque fois que la demande est formulée ou que c'est souhaitable.

5. Plus-value

Justification transparente et objective des frais par mission.

CHAPITRE 10. DISPOSITIONS FINALES

ART. 64.

Les engagements repris dans le présent contrat d'administration ne portent pas atteinte à l'obligation de l'institution de respecter les divers textes légaux et réglementaires qui contiennent des directives générales, qui s'imposent aux institutions de sécurité sociale lors de l'examen des droits à prestations et dans les relations avec les assurés sociaux, à savoir:

- la loi du 29 juillet 1991 sur la motivation formelle des actes administratifs;
- la Charte de l'utilisateur des services publics du 4 décembre 1992;
- la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration;
- la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social.

Pour chaque service ayant des contacts avec les assurés sociaux, les dispositions de la Charte de l'assuré social s'appliquent et les engagements doivent être respectés.

Les engagements repris dans le présent contrat d'administration ne portent pas atteinte à l'obligation de l'institution d'exécuter, de manière efficace, les autres missions légales qui ne sont pas l'objet d'un objectif spécifique.

Signé à Bruxelles, le

En 2 exemplaires

Pour l'ONAFTS

Les représentants des organisations de travailleurs, d'employeurs et familiales, désignés par le Comité de gestion

Anneleen BETTENS

Anne-Marie DRIESKENS

Ann VAN LAER

Daniel VAN DAELE

L'Administration générale

Johan VERSTRAETEN

Anne OTTEVAERE

Pour l'Etat

Laurette Onkelinx, Ministre des Affaires sociales

Inge Vervotte, Ministre de la Fonction publique

Melchior Wathelet, Secrétaire d'Etat au Budget