

Qui sommes-nous ?

L'Office national des vacances annuelles est une institution fédérale de la Sécurité sociale, autofinancée, qui participe au progrès social du citoyen belge. L'ONVA est lié à l'Etat belge par un contrat d'administration.

Notre mission

- > Payer un juste pécule de vacances et octroyer une durée de vacances correcte, d'office et à la date prévue, aux travailleurs manuels, aux apprentis-ouvriers et aux artistes dont l'employeur est affilié auprès de l'ONVA-Caisse.
- > Gérer le secteur des vacances annuelles des travailleurs manuels salariés, c'est-à-dire :
 - assurer la transmission des données sociales vers le réseau secondaire du secteur des vacances annuelles;
 - répartir les cotisations entre les différentes caisses de vacances;
 - contrôler auprès de chaque partie concernée l'application de la législation relative aux vacances annuelles;
 - mettre à la disposition des autres secteurs de la sécurité sociale, au moment où ils en ont besoin, les informations relatives aux vacances annuelles des travailleurs manuels, des apprentis ouvriers et des artistes affiliés auprès d'une caisse de vacances.

Notre ligne stratégique

« Au-delà de ses missions légales, plus particulièrement le paiement d'office, à temps et correct du pécule de vacances, le calcul de la durée des vacances et le contrôle du respect de la réglementation en la matière, l'ONVA veut, en s'appuyant sur la gestion paritaire du régime, en concertation avec les Caisses spéciales de vacances et à l'intérieur du réseau de la sécurité sociale, contribuer systématiquement à l'amélioration de la qualité des données sociales et, en matière de vacances, prêter avec efficacité et organiser de manière proactive des services d'excellence, au profit de ceux qui peuvent prétendre à la protection sociale, pour accroître le progrès social, la qualité de vie de chacun et le bien-être de la personne ».

Nos lignes prioritaires

- > la participation au développement permanent des informations et des outils exigés tant par la maîtrise des dépenses relatives aux prestations couvertes par la loi sur les vacances annuelles que par son implication dans le réseau de la sécurité sociale et par le recours aux bonnes pratiques;
- > l'amélioration permanente du service administratif rendu aux assurés sociaux qui bénéficient de prestations sociales avec comme objectif stratégique la satisfaction de tous nos partenaires;
- > la contribution, par les voies appropriées, à l'application uniforme de la législation sur les vacances annuelles et la mise en place d'un observatoire des vacances annuelles, ces mesures devant permettre d'accroître la transparence et l'impact de toute décision, action ou événement pour le régime;
- > la simplification et l'amélioration des procédures administratives et la volonté de constituer au sein de la sécurité sociale un centre de référence avec un management moderne et proactif intégrant au maximum les nouvelles technologies;
- > la recherche d'une efficacité et d'une efficience encore meilleures.

Nos engagements

- > Nous payons le pécule de vacances d'office, sans demande préalable de votre part, sur base des prestations et des rémunérations déclarées par votre employeur, disponibles via le réseau de la sécurité sociale.
- > Le personnel qui vous accueille et gère votre dossier est compétent, expérimenté, convivial, disponible et à votre écoute.
- > Afin de vous aider au mieux dans vos démarches administratives, nos bureaux situés à Bruxelles sont accessibles chaque jour ouvrable de 8 heures à 15 heures sans interruption d'avril à juin,

et de 8 à 12 heures de juillet à fin mars. Durant cette dernière période, nos bureaux sont également ouverts le mardi après-midi de 13 heures à 15 heures. Par ailleurs, il vous est toujours possible d'obtenir un rendez-vous en dehors de ces heures.

- > Durant toute l'année, nous organisons des permanences dans différentes grandes villes du Royaume afin de vous offrir un service de proximité.
- > Nous mettons à votre disposition des informations actualisées en ligne via le site du portail de la sécurité sociale. Il vous est possible d'y consulter le montant de votre pécule de vacances, la durée de vos vacances, les données qui ont été prises en compte pour les calculs, la date du paiement ainsi que vos données personnelles (adresse, compte bancaire, créancier(s) éventuel(s), ...).
- > Nous vous permettons d'obtenir directement différentes attestations de manière automatique via téléphone ou internet.
- > Nous mettons à votre disposition différents formulaires sur le site de l'ONVA (www.onva.fgov.be) afin de faciliter l'introduction de vos demandes.
- > Notre call center est accessible tous les jours ouvrables de 8 h à 12 h et de 13 h à 15 h 45 via le numéro central 02/627.97.65.
- > Nous mentionnons sur chaque correspondance le nom, la qualité, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du fonctionnaire chargé de votre dossier afin de vous permettre de vous adresser directement à celui-ci.
- > Lorsque la réponse à votre demande n'est pas de notre compétence, nous la transmettons à l'instance ou à l'organisme compétent et nous vous en avertissons, conformément à la Charte de l'assuré social.
- > Nous nous engageons à limiter le recours aux envois recommandés aux cas où cela est absolument nécessaire et aux cas prévus légalement.
- > Si vous n'avez pas communiqué de numéro de compte bancaire, nous vous envoyons, de notre propre initiative, un document vous invitant à nous le transmettre afin de favoriser un mode de paiement plus sûr, plus rapide et moins cher.
- > Nous limitons au maximum nos demandes de renseignements par une utilisation optimale des données qui sont disponibles dans le réseau de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale.
- > Nous vous permettons de nous faire connaître votre opinion ou votre avis par courrier ou par e-mail (onva@onva.fgov.be).
- > Pour mieux vous informer, notre site web (www.onva.fgov.be) et la documentation mise à votre disposition sont actualisés en permanence.
- > Pour mieux répondre à vos attentes, nous effectuons annuellement des enquêtes de satisfaction auprès des acteurs du secteur social qui utilisent nos services.
- > Nous considérons toute réclamation quant à notre service comme un avis que nous prenons en considération. Ces réclamations nous aident à améliorer nos prestations. Les plaintes sont gérées par les services concernés afin de les analyser et d'y apporter les suites les plus opportunes.
- > Nous veillons au bon fonctionnement des services. Nous examinons et évaluons les activités et les processus et menons des audits opérationnels. Nous vérifions également que nos services respectent les dispositions légales ou réglementaires.
- > A l'aide d'indicateurs de performance, nous assurons le suivi de l'application des engagements pris dans cette charte.

Vos engagements

Il est essentiel que vous nous transmettiez, d'initiative ou suite à notre demande, toutes les informations utiles concernant le calcul ou le paiement de votre pécule de vacances afin d'optimiser la qualité de notre service.