



## **Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés: « Les familles nous tiennent à cœur » - Rapport d'activité 2009**

**(26-10-2010)**

*2009 a été marqué par la crise économique, en raison de laquelle les prestations sociales et les allocations familiales en particulier ont prouvé plus que jamais leur utilité, surtout pour l'éducation des enfants dans les familles les plus défavorisées.*

L'Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés (ONAFTS) met tout en œuvre pour offrir un service de qualité aux familles, qui lui tiennent à cœur, afin que celles-ci obtiennent à temps le montant maximum d'allocations familiales auxquelles elles ont droit.

L'ONAFTS a ainsi transmis en 2009 plus de 35,6 millions de messages électroniques contenant des données socioprofessionnelles et d'identification de personnes susceptibles d'influencer le droit aux allocations familiales. Grâce à cette liaison entre les banques de données, les formalités administratives pour les familles sont réduites au maximum. De plus, l'échange de données électronique constitue un outil efficace dans le cadre de la lutte préventive contre la fraude sociale.

En 2009, près de 2 millions d'enfants dans 1,1 million de familles ont reçu plus de 4 milliards EUR de prestations familiales dans le régime des travailleurs salariés. L'Office lui-même a payé plus de 975 millions EUR de prestations familiales à plus de 250.000 familles, dont 37,88 % ont droit à un montant d'allocations familiales majoré (par exemple, le supplément social pour les chômeurs de longue durée), contre 12,53 % dans les caisses d'allocations familiales privées. L'ONAFTS est par ailleurs le seul à payer les prestations familiales garanties aux familles qui n'ont droit aux allocations familiales dans aucun autre régime. En 2009, cela représentait 37,5 millions EUR pour 7.327 familles.

Différents services de l'Office offrent un appui intégré aux familles. En 2009, le service Médiation a répondu par téléphone, par écrit et par courriel, à plus de 40.000 questions de familles. Les visiteurs du Frontdesk de l'ONAFTS reçoivent un accueil cordial et professionnel. 82,02 % de ces 56.094 visiteurs ont été accueillis dans les 10 minutes en 2009. Un peu plus de 14.000 visites à domicile ont été effectuées pour assister les familles dans leur environnement habituel à exercer de façon optimale leurs droits aux allocations familiales.

L'Office veille à la qualité du service qu'offrent les caisses d'allocations familiales. En 2009, l'ONAFTS a effectué 63.030 sondages dans les 68 bureaux de paiement des 19 caisses d'allocations familiales. Malgré l'affinement constant des mesures de contrôle, le pourcentage de qualité moyen du service a atteint, avec 96,59 %, un très haut niveau.

Afin d'atteindre son objectif et de renforcer sa légitimité et son intégrité, l'Office se remet constamment en question, en particulier par le biais d'une fonction d'audit interne, qu'il a implémentée entièrement de sa propre initiative, avec le soutien d'auditeurs externes certifiés. Le lecteur trouvera le premier rapport annuel de ce Comité d'audit à la fin du rapport d'activité. Ce rapport met en lumière les différentes phases de l'opérationnalisation de la fonction d'audit interne à l'Office : d'une analyse stratégique des risques, de l'élaboration d'un plan d'audit pluriannuel et de la création d'un Comité d'audit indépendant aux missions d'audit proprement dites pour tous les processus administratifs, opérationnels, financiers et informatiques au sein de l'organisation.

Vous trouverez le Rapport d'activité 2009 de l'ONAFTS sur [www.onafits.be](http://www.onafits.be) (rubrique Publications - Rapports annuels).