

30 juil 2012 -16:22

L'ONAFTS publie son Rapport d'activités 2011

Depuis ses débuts, l'Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés (ONAFTS) se soucie de fournir un service optimal aux familles et à leurs enfants.

Depuis ses débuts, l'Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés (ONAFTS) se soucie de fournir un service optimal aux familles et à leurs enfants.

De concert avec les 16 caisses d'allocations familiales quelque 4,4 milliards EUR d'allocations familiales ont été octroyés pour plus de 1,1 million de familles dans l'ensemble du régime des travailleurs salariés. L'Office lui-même a payé plus d'1 milliard EUR pour près de 270.000 familles. Le rôle éminemment social de l'Office résulte notamment du fait que parmi ces familles, 35,71 % ont droit à un montant majoré d'allocations familiales (p. ex. supplément social pour chômeurs de longue durée), contre 12,68 % dans les caisses d'allocations familiales privées. Par ailleurs, l'ONAFTS est le seul compétent pour octroyer des prestations familiales garanties aux familles qui n'ont droit aux allocations familiales dans aucun autre régime. En 2011, le montant versé dans ce cadre s'élevait à plus de 50,6 millions EUR pour 8.702 familles.

En 2011, l'ONAFTS a géré, dans le Cadastre des allocations familiales, l'échange de plus de 43,8 millions de messages électroniques contenant des données d'identification et d'ordre socioprofessionnel des personnes qui peuvent influencer les allocations familiales dues. L'échange de données électroniques permet non seulement de limiter les formalités administratives pour les familles, mais aussi de lutter de manière efficiente contre la fraude sociale.

Divers services au sein de l'Office offrent un appui total aux familles. Le Frontdesk à Bruxelles et les 8 bureaux provinciaux ont accueilli, ensemble, près de 100.000 visiteurs pour l'année 2011. Le service Médiation, qui intervient quand les familles éprouvent des difficultés à exercer leur droit, a répondu à près de 40.000 demandes des familles par téléphone, par courrier et par e-mail. Plus de 12.000 contrôles à domicile ont permis de soutenir les familles dans l'exercice optimal de leurs droits aux allocations familiales.

L'Office veille à la qualité du service fourni aux caisses d'allocations familiales. En 2011, il a analysé 63.077 échantillons des 68 bureaux de paiement des 16 caisses d'allocations familiales. Avec 94,16 %, le pourcentage de qualité moyen du service fourni se situe à un niveau très élevé.

En outre, l'Office est convaincu qu'une information centralisée, structurée, accessible et

systématiquement actualisée contribue à une application correcte et uniforme de la législation. A cet effet, l'ONAFTS a créé un portail de connaissances électronique sur la réglementation des allocations familiales: www.famipedia.be.

Enfin, le rapport d'activités contient également l'intégralité du rapport annuel du Comité d'audit de l'ONAFTS. Par le biais de la fonction d'audit interne, l'ONAFTS se remet continuellement en question et tend à améliorer en continu son fonctionnement interne.

Par souci de l'environnement, l'ONAFTS a publié son [Rapport d'activités 2011](#) exclusivement en ligne sur www.onafts.be.

FAMIFED, Agence fédérale pour les allocations familiales
Rue de Trèves 70
1000 Bruxelles
Belgique
+32 2 237 21 12
<http://www.famifed.be>

Vanessa Matthys
Porte-parole
02 237 20 30
comm@famifed.be