



Charte des clients – Office national des Vacances annuelles

L'Office national des Vacances annuelles est une institution publique de sécurité sociale. Vos vacances, notre métier. Nous faisons en sorte que, chaque année, chacun puisse se réoxygéner. En procurant une vie agréable, nous contribuons au bonheur. Et nous accomplissons cette tâche avec succès. Nous octroyons les pécules de vacances aux ouvriers et aux artistes correctement et à temps. Nous mettons aussi la solidarité en pratique. Les collaborateurs de l'ONVA et des caisses spéciales en sont fiers.

Guichets

L'ONVA est établi à 1000 Bruxelles – Rue Montagne aux Herbes Potagères, 48. Nos collègues se font un plaisir de vous aider aux guichets, ouverts les jours ouvrables de 08h00 à 16h00.

Prise de contact

Vous pouvez nous joindre par téléphone, en composant le numéro général 02/627.97.60. Le callcenter est ouvert de 08h00 à 16h00 les jours ouvrables. Il est également possible d'envoyer un courriel via onva@onva.fgov.be.

Nos collaborateurs assurent un service accueillant et efficace. Si la question posée dépasse nos compétences, nous nous chargeons de la transmettre au service ou à l'instance ad hoc.

e-guichet

Sur le site web www.onva.fgov.be, il est possible d'introduire votre numéro de compte. Des formulaires s'y trouvent également. Notre site web est toujours actualisé.

Si vous cliquez sur "Mon compte de vacances", vous pouvez en outre consulter vos données personnelles (montant de votre pécule de vacances, nombre de jours de vacances, correspondance avec l'ONVA, ...). Si vous disposez d'un lecteur de carte d'identité électronique, vous pouvez aussi y modifier des éléments (votre compte bancaire, votre adresse, ...).

Documents

Sur nos documents figurent toujours le nom et les coordonnées du gestionnaire du dossier. Vous pouvez ainsi directement vous adresser à lui. Chaque année, nous améliorons la lisibilité de nos documents, mais nous limitons autant que possible l'envoi de documents sur support papier.

Traitement de dossiers

Nous répondons à toute demande dans les meilleurs délais, certainement dans les 20 jours. 99% des anomalies trouvent solution durant l'année en cours.

Service octroyé

Pendant toute l'année, des permanences sont organisées dans plusieurs grandes villes, ce qui permet d'éviter les longs déplacements.

Païement du pécule de vacances

Nous procédons au païement du pécule de vacances, sans qu'il soit nécessaire de le demander. Il s'agit en effet d'un droit.

Le montant est calculé sur la base des prestations de travail et des salaires transmis par votre employeur à la Sécurité Sociale.

Données

Autant que possible, nous évitons de vous importuner avec des demandes d'informations. Nous nous adressons d'abord à d'autres institutions, si elles en disposent.

Contrôle de qualité

Chaque année, nous effectuons des enquêtes de satisfaction, afin de mieux répondre à vos attentes. À tout moment, nous évaluons notre fonctionnement.

Plaintes

À nos yeux, toute plainte ayant trait au service que nous fournissons constitue un encouragement pour nous améliorer. Le gestionnaire des plaintes les analyse et y réserve la suite la plus appropriée.

Votre engagement

Nous vous conseillons de nous transmettre tous les renseignements que nous pouvons utiliser. Nous pourrions ainsi vous garantir un service correct.

Lisez attentivement tous les documents. Ils contiennent souvent des informations essentielles. Par ailleurs, nous comptons sur vous, pour que vous vous montriez courtois vis-à-vis de nos collaborateurs.