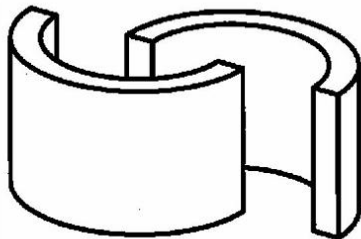


OFFICE NATIONAL DE SÉCURITÉ SOCIALE INSTITUTION PUBLIQUE DE SÉCURITÉ SOCIALE



INSTRUCTIONS ADMINISTRATIVES POUR LES ADMINISTRATIONS PROVINCIALES ET
LOCALES

O N S S Trimestre :2017/4

Table des matières

- Divers
 - Contact avec l'ONSS
 - Les attestations

Divers

Contact avec l'ONSS

Généralités

L'adresse générale est "Office national de sécurité sociale, Place Victor Horta 11, 1060 Bruxelles".

En fonction du type de renseignements, vous devez vous adresser à l'un ou l'autre point de contact.

Les questions relatives au contenu des tâches de l'ONSS sont traitées par le service "Front Office" de l'ONSS. Le numéro de téléphone de ce service est "02 / 509 59 59" et son adresse e-mail est "contact@onss.fgov.be".

Les questions techniques posées à l'ONSS sont traitées par Eranova. Le numéro de téléphone de service est "02 / 511 51 51". Les questions écrites peuvent être posées au moyen du formulaire de contact disponible sur le site portail de la sécurité sociale.

Les questions relatives aux déclarations d'une administration provinciale ou locale spécifique sont traitées à l'ONSS par le service Secteur public. Ce service est accessible à l'adresse e-mail K11@onss.fgov.be.

Les questions susceptibles d'être posées au gestionnaire de dossier peuvent avoir trait :

- à l'attribution ou à la suppression d'un numéro d'entreprise (BCE) ou d'un numéro d'établissement, ou encore à la demande d'affiliation à l'ONSS (répertoire des employeurs);
- à des informations générales concernant les déclarations (DmfAPPL et Dimona), ou à des informations concrètes concernant les anomalies, les bons de cotisation ou les attestations de rémunérations et de prestations;
- au suivi financier (le calcul et la perception des avances, le suivi des soldes), aux sanctions en raison de la tardiveté de la déclaration ou du paiement, ou aux attestations d'employeurs (situation de compte et introduction d'une déclaration);
- au paiement des primes (Fonds Budgétaire Interdépartemental) ou au Maribel social (adhésion, paiement et conditions);
- aux données chiffrées concernant les employeurs et les travailleurs assujettis, aux rémunérations, aux prestations, aux cotisations, aux réductions de cotisations...

Les consignes suivantes peuvent faciliter les contacts téléphoniques ou écrits avec le gestionnaire de dossier :

- Toujours mentionner le numéro d'entreprise (BCE) de l'administration.
- Les recherches au sujet d'un employeur déterminé aboutissent plus rapidement quand elles sont faites sur la base du numéro d'identification NIS (numéro d'identification à la Sécurité sociale, auparavant le numéro du registre national).

Traitement des plaintes

Afin d'être encore plus à votre service, l'ONSS a créé, à partir du 1^{er} mars 2006 un point contact qualité qui permet d'introduire des plaintes. Une plainte est, en principe, toute critique à l'égard du fonctionnement de l'ONSS ou d'un (ou plusieurs) de ses collaborateur(s). La plainte doit au moins comporter le nom et l'adresse de celui qui l'introduit ainsi qu'une description des circonstances qui l'ont

amenée. Les plaintes anonymes ne seront donc pas prises en compte.

Vous pouvez atteindre le point contact:

Par courriel: qualité@onss.fgov.be

Par courrier ordinaire: ONSS-Qualité, place Victor Horta, 11 1060 Bruxelles

Dès réception de la plainte, l'ONSS envoie un accusé de réception. Dans un délai de 15 jours ouvrables vous recevrez une lettre ou un courriel qui vous informera des résultats de l'analyse de votre plainte et des éventuelles conclusions s'y rapportant. Cependant, s'il s'avérait impossible de répondre à votre plainte dans de brefs délais, vous serez informé des démarches que l'ONSS entreprend pour arriver à une solution.

Vous trouverez plus d'informations sur le site internet de l'ONSS

Internet

L'ONSS est accessible sur internet depuis août 1998.

L'adresse internet est <http://www.onss.fgov.be> .

Vos remarques et suggestions sont les bienvenues. La personne de contact est le webmaster (tél: 02 509 38 38, fax: 02 509 38 47, e-mail : webmaster@onss.fgov.be).

Les bureaux provinciaux

Les services d'inspection de l'ONSS disposent d'un vaste réseau de bureaux provinciaux où vous pouvez obtenir de l'aide ou des conseils pour toutes vos questions relatives à la sécurité sociale ou à vos obligations vis à vis de l'ONSS. Vous pouvez également vous rendre dans l'un de nos bureaux provinciaux pour effectuer vos déclarations électroniques avec l'aide d'un de nos collaborateurs.

En outre, l'inspection dispose d'un réseau de bureaux provinciaux secondaires où vous pourrez vous rendre après avoir pris rendez-vous via le bureau provincial principal.

Le courrier continuera toutefois à être adressé à l'ONSS au 11, place Victor Horta à 1060 Bruxelles, sauf si le destinataire en est un contrôleur ou un inspecteur attaché à un des bureaux provinciaux.

Vous trouverez les données de contact des bureaux principaux et les adresses des bureaux principaux et secondaires sur le site de l'ONSS (<http://www.onss.be/fr/contact/bureaux-provinciaux>).

Les attestations

L'ONSS délivre pour les administrations provinciales et locales les deux attestations suivantes :

- une attestation d'employeur qui certifie qu'une administration introduit régulièrement ses déclarations de sécurité sociale et qu'elle paie les cotisations y relatives; cette attestation

peut être utilisée dans le cadre de la législation relative aux marchés passés au nom de l'Etat ;

- une attestation de travailleur qui mentionne les rémunérations et les prestations du travailleur.

Les attestations sont demandées via le gestionnaire de dossier et sont délivrées gratuitement. Elles sont exclusivement envoyées aux intéressés directement concernés.