

CONTRAT DE GESTION 2020-2024

PARTIES

Le présent Contrat de gestion est convenu entre :

D'une part,

La caisse publique wallonne d'allocations familiales, ci-après dénommée FAMIWAL, représentée par Monsieur Philippe CHARLIER, Président du Comité de gestion et Madame Françoise ABAD GONZALEZ, Directrice générale f.f.;

Et, d'autre part,

Le Gouvernement Wallon représenté par Madame Valérie DE BUE, Ministre de la Fonction publique, de l'Informatique, de la Simplification administrative, en charge des Allocations familiales, du Tourisme, du Patrimoine et de la Sécurité routière.

PREAMBULE

Dans le cadre de la 6e Réforme de l'Etat, la Wallonie s'est vu transférer la compétence des prestations familiales dès le 1er janvier 2019.

Depuis cette date, FAMIWAL a succédé à FAMIFED en qualité de nouvelle caisse publique d'allocations familiales en Wallonie.

Le présent contrat vise à positionner l'organisme dans le paysage wallon en exécution de :

- √ la Loi spéciale de réformes institutionnelles du 8 août 1980, modifiée par la Loi spéciale du 6 janvier 2014;
- √ le Décret du 11 avril 2014 relatif aux compétences de la Communauté française dont l'exercice est transféré à la Région wallonne et à la Commission communautaire française;
- √ le Décret du 11 avril 2014 portant assentiment à l'accord de coopération-cadre entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française relatif à la concertation intra-francophone en matière de santé et d'aide aux personnes et aux principes communs applicables en ces matières;
- √ le Décret du 8 novembre 2018 portant assentiment à l'accord de coopération du 6 septembre 2017 entre la Communauté flamande, la Région wallonne, la Commission communautaire commune et la Communauté germanophone portant sur les facteurs de rattachement, la gestion des charges du passé, l'échange des données en matière de prestations familiales et les modalités concernant le transfert de compétence entre caisses d'allocations familiales;
- √ l'Arrêté du Gouvernement wallon du 31 mai 2018 approuvant la charte déontologique des caisses d'allocations familiales exerçant leurs activités sur le territoire de la région de langue française;
- √ l'Arrêté du Gouvernement wallon du 28 mars 2019 relatif aux obligations comptables et à la publicité des comptes annuels des caisses d'allocations familiales;
- √ la Loi du 11 avril 1995 visant à instituer "la charte" de l'assuré social;
- √ le Décret du 12 février 2004 relatif au contrat de gestion et aux obligations d'information pour les matières réglées en vertu de l'article 138 de la Constitution;
- √ le Décret du 8 février 2018 relatif à la gestion et au paiement des prestations familiales ;
- √ la Déclaration de Politique Régionale 2019-2024.

TITRE I - DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Affiliation: opération par laquelle un dossier est intégré dans la base de données de FAMIWAL. Cette intégration constitue le point de départ du traitement informatique du dossier. Elle nécessite que FAMIWAL établisse sa compétence en vérifiant l'existence ou non d'un dossier dans le cadastre des allocations familiales.

Allocataire: la personne qui élève l'enfant, généralement la mère et, à ce titre, qui perçoit les allocations familiales.

BCSS : Banque Carrefour de la Sécurité Sociale.

Brevet : outil de transfert d'un dossier d'une caisse d'allocations familiales vers une autre qui contient toutes les informations utiles relatives aux acteurs du dossier et permet la mise en paiement immédiate des prestations familiales

Cadastre des allocations familiales /Trivia : base de données qui reprend l'ensemble des dossiers d'allocations familiales, leurs acteurs, les périodes de paiement et d'intégration ainsi que la caisse d'allocations familiales compétente. Elle permet en outre à la caisse compétente, en lien avec la BCSS et les autres sources de données authentiques, de consulter et de recevoir les données utiles à la gestion des dossiers.

Charte déontologique: charte rassemblant les règles de fonctionnement et de bonne conduite qui s'imposent aux caisses d'allocations familiales wallonnes, telle qu'approuvée par le Gouvernement wallon - Arrêté du 31 mai 2018 (MB 2.06.2018) approuvant la charte déontologique des caisses d'allocations familiales exerçant leurs activités sur le territoire de la Région de langue française.

Décret du 12 février 2004 : Décret relatif au contrat de gestion et aux obligations d'information pour les matières réglées en vertu de l'article 138 de la Constitution.

Décret du 8 février 2018 : Décret relatif à la gestion et au paiement des prestations familiales.

Demande d'allocations familiales: toute demande, quelle qu'en soit la forme, sur tout support possible, émanant de l'allocataire et faisant apparaître, explicitement ou non, la volonté de percevoir les prestations familiales. En cela, toute information concernant l'allocataire ou l'enfant bénéficiaire fournie à FAMIWAL par une organisation sociale ou par un autre organisme de paiement est considérée comme une demande d'allocations familiales.

Détection des enfants sans droit: examen du droit aux prestations familiales et, le cas échéant, établissement du droit et paiement des prestations familiales pour les enfants pour lesquels aucun droit n'est sollicité par la famille.

Données authentiques: informations relatives aux différents acteurs des dossiers, validées et mises à jour par un organisme spécifique (source authentique), mises à disposition de FAMIWAL par des moyens informatisés sécurisés.

Enfant bénéficiaire: enfant pour qui les allocations familiales sont payées.

Fait donnant lieu à examen d'office du droit : modification de la règlementation, modification de la situation de l'enfant bénéficiaire ou du ménage dont il fait partie.

Flux électroniques : mode de communication électronique des données authentiques entre les sources authentiques et FAMIWAL via le cadastre des allocations familiales.

Gouvernement: le Gouvernement wallon.

Indicateurs: données objectives, qualitatives et/ou quantitatives permettant de mesurer la réalisation des engagements. La définition d'un indicateur comprend sa dénomination, sa définition complète, son mode de calcul et sa fréquence de mesure.

ORINT: organe interrégional pour les prestations familiales.

Paiement par différence: en application des règles de priorité telles qu'énoncées dans les règlements européens, les caisses d'allocations familiales wallonnes, lorsqu'elles ne sont pas prioritaires, peuvent verser un complément différentiel par rapport au montant d'allocations familiales versé par le pays prioritaire.

Prestations familiales: l'allocation familiale, la prime de naissance et la prime d'adoption.

Région : Région wallonne pour sa partie de langue française.

Régulateur: AVIQ (Agence pour une vie de qualité) autorité de contrôle et de monitoring de la caisse publique et des caisses privées d'allocations familiales

RGPD: Règlement du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et ses normes nationales d'application.

RNPP: Registre national des personnes physiques.

ARTICLE 2 - OBJET ET DUREE DU CONTRAT

Le présent contrat est conclu en application du Décret du 8 février 2018 relatif à la gestion et au paiement des prestations familiales et du Décret du 12 février 2004 relatif au contrat de gestion et aux obligations d'information.

Le Contrat fixe les règles et les conditions selon lesquelles FAMIWAL exerce les missions qui lui sont confiées et règle les obligations des Parties au Contrat. Ce Contrat comprend les missions assignées à FAMIWAL, les objectifs, obligations et engagements des Parties, les moyens mis à la disposition de la Caisse publique wallonne pour atteindre les objectifs portés par le Contrat ainsi que les modalités de mise en œuvre, de suivi, de contrôle et de révision du Contrat.

Les annexes au Contrat en font partie intégrante.

La durée du présent Contrat est fixée à 5 ans à compter de sa date d'entrée en vigueur.

ARTICLE 3 - CADRE DES OBLIGATIONS RECIPROQUES DES PARTIES

Article 3.1 - FAMIWAL

Les obligations générales de FAMIWAL résultant du présent Contrat concernent :

- √ la continuité des services aux publics dans le cadre de la 6ème Réforme de l'Etat;
- √ l'exécution efficace et efficiente de ses missions, dans le cadre des moyens qui lui sont octroyés,
- √ la mise en place d'une culture d'entreprise orientée bénéficiaires et résultats;
- √ la construction d'une organisation efficace et performante;
- √ la concentration et l'utilisation efficace et efficiente des moyens budgétaires et des ressources humaines.

Sur la base de ses missions et des priorités fixées par le Gouvernement dans sa note d'orientation du 6 février 2020, les engagements de FAMIWAL s'inscrivent dans le cadre des quatre axes stratégiques suivants :

- Assurer aux familles qui lui sont et lui seront affiliées, sur demande ou d'office après détection des enfants pour lesquels aucun droit n'est sollicité, le paiement rapide, ponctuel et correct des prestations familiales auxquelles elles peuvent prétendre.
- Payer les prestations familiales avec les démarches minimales et les plus simples possible pour les familles et garantir un traitement égal à l'ensemble des familles wallonnes tout en mettant à leur disposition, de manière proactive, une information fiable, univoque, conviviale et interactive.

- 3. Créer une organisation proactive, performante et transparente dans le respect des objectifs publics de la Région wallonne.
- 4. Mettre en œuvre ses missions en respectant, les principes de service public suivants :
- ✓ Orientation « bénéficiaires et résultats » : FAMIWAL mettra en place des services adaptés aux besoins de ses bénéficiaires en mettant l'accent sur leur satisfaction. En outre, elle mettra en place une organisation pleinement orientée vers l'atteinte des résultats.
- ✓ Gestion optimale et prévisionnelle des moyens : FAMIWAL mettra en place une analyse du coût de ses activités dans la perspective d'une maîtrise optimale de ceux-ci et d'une amélioration continue de son efficience. Dans un contexte budgétaire difficile, FAMIWAL privilégiera les efforts de rationalisation et d'optimisation des moyens de fonctionnement pour conserver les moyens d'actions directement destinés aux bénéficiaires. En outre, FAMIWAL, au regard de sa pyramide d'âge, poursuivra le développement d'une dynamique de gestion prévisionnelle de son action et de son fonctionnement.
- ✓ Efficacité et efficience. FAMIWAL développera des approches tant qualitatives que quantitatives et veillera à la définition d'objectifs, d'indicateurs et de tableaux de bord. Les organes de gestion et de direction de la Caisse publique wallonne assureront la gestion des activités au meilleur rapport coût/qualité et rechercheront constamment à améliorer l'efficacité et la qualité du service au public.
- ✓ Bonne gouvernance et responsabilisation des organes. Les organes de gestion et de direction de FAMIWAL assureront la gestion des activités selon des processus décisionnels clairement établis et rechercheront constamment à améliorer l'efficacité et la qualité de l'action globale de la caisse. La Caisse publique wallonne poursuivra également le développement de son système de contrôle interne. Un point d'attention sera mis sur le monitoring des dépenses. Par ailleurs, les organes de gestion et de direction de FAMIWAL veilleront au respect des règles de droit qui leur sont applicables.
- ✓ Ethique et déontologie. FAMIWAL fera preuve d'un devoir d'engagement et de loyauté envers le Gouvernement, ses bénéficiaires et ses partenaires, d'un devoir de disponibilité et de compétence, de confidentialité, de discrétion et de réserve et veillera à prévenir tout conflit d'intérêts.
- ✓ Collaboration. FAMIWAL se prêtera à tous les échanges d'informations, dans le strict respect des dispositions du RGPD, et à toute collaboration avec les Administrations et le Gouvernement utiles à la politique des allocations familiales.
- ✓ Simplification administrative. FAMIWAL poursuivra ses travaux de simplification administrative, en collaboration avec l'AViQ quand cela s'avère nécessaire, notamment par la simplification des procédures pour ses bénéficiaires mais également en interne, par le développement des échanges électroniques de données et par le centrage des processus sur le bénéficiaire final.

Article 3.2 - GOUVERNEMENT WALLON

Le Gouvernement veillera à mettre à la disposition de FAMIWAL :

- √ toutes les informations utiles à la bonne exécution de ses missions;
- ✓ les moyens financiers nécessaires à la bonne exécution de ses missions et des engagements repris au présent contrat. Les crédits accordés à FAMIWAL tiendront compte des missions nouvelles que le Gouvernement déciderait de lui confier ou de modifications réglementaires ou décrétales à charge de FAMIWAL ou d'éventuelles mesures d'économie transversale prévues par la trajectoire budgétaire décidée par le Gouvernement.

TITRE II - MISSIONS DE FAMIWAL

CHAPITRE 1 - MISSIONS

Les missions de FAMIWAL sont définies par les articles 25 et 26 du Décret du 08 février 2018.

- ✓ Art. 25. La Caisse publique exerce les missions suivantes, conformément aux règles et conditions spéciales établies par le contrat de gestion visé à l'article 51 :
 - 1° effectuer le paiement des prestations familiales telles que prévues aux articles 7 à 20 pour les familles qui sont affiliées à la Caisse publique en application de l'article 72, les familles affiliées d'office à défaut de choix posé dans les conditions et délais fixés par le Gouvernement, ainsi que pour les familles qui relèvent d'un organisme de paiement fédéral avant la date fixée par le Gouvernement en vertu de l'article 136, alinéa 1er, et dont la Caisse publique est identifiée comme le successeur;
 - 2° détecter les enfants pour lesquels aucun droit n'est sollicité par la famille, examiner automatiquement le droit et payer les prestations familiales telles que prévues aux articles 7 à 20.

Le Gouvernement détermine les modalités de la mission visée au 2°.

✓ Art. 26. La Caisse publique est soumise aux lois de service public pour toutes ses activités, y compris les principes de continuité du service public, d'égalité de traitement, de mutabilité. A ce titre, elle rend aux usagers un service universel. Elle accomplit ses missions dans le respect des principes généraux de transparence et de lisibilité de son action, de simplification administrative, d'efficacité et d'efficience publiques visant à l'optimisation et à l'allocation optimale des moyens et ressources disponibles.

CHAPITRE 2 - ENGAGEMENTS

Article 4 - PAIEMENT DES PRESTATIONS FAMILIALES

Objectif stratégique 1

Assurer aux familles wallonnes de pouvoir bénéficier rapidement, correctement et sans interruption de la totalité des prestations familiales auxquelles elles peuvent prétendre par:

1.1	Une affiliation rapide sur demande de la famille.
1.2	Une affiliation d'office des familles pour lesquelles la Région wallonne est compétente qui n'ont pas fait le choix d'une autre caisse compétente en Région wallonne dans les 4 mois de l'inscription d'un enfant au RNPP.
1.3	Une affiliation d'office des familles pour lesquelles la Région wallonne est compétente et qui n'ont pas sollicité l'octroi des prestations familiales pour leur(s) enfant(s).
1.4	Une prise de décision positive ou négative dans les délais fixés par la Charte de l'Assuré social et conformément aux instructions du Régulateur.
1.5	Un traitement dans un délai raisonnable de toutes les informations pertinentes relatives à la gestion d' un dossier (courrier, courriels, flux, visite, téléphone,).
1.6	La continuité du paiement en cas de changement de caisse d'allocations familiales et le transfert des dossiers vers la nouvelle caisse ou les autres entités fédérées dans les délais fixés par le Régulateur.
1.7	Le paiement ponctuel des allocations familiales.

Article 5 - ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES

Objectif stratégique 2

Minimaliser les démarches des familles et leur garantir un traitement égal et un service de proximité ainsi qu'une information fiable et accessible tant sur les prestations familiales en général que sur leur dossier en particulier par :

2.1	La simplification des démarches administratives (démarches et lisibilité des documents) dans le respect des instructions du Régulateur et le recours aux sources authentiques chaque fois que c'est possible afin de solliciter au minimum les familles.
2.2	La concertation avec l'AViQ et les autres Caisses.
2.3	La réponse aux questions de toutes les familles tant sur leur dossier particulier que sur des informations d'ordre général.
2.4	L'accessibilité des services de paiement, sur place et par téléphone, dans de larges plages horaires, à toutes les familles affiliées ou non.
2.5	Une gestion des plaintes rapide et rigoureuse.

TITRE III - STRUCTURE ET ORGANISATION

CHAPITRE 1 - ENJEUX

En tant que nouvelle Unité d'administration publique dans le paysage wallon, FAMIWAL est mise directement en concurrence avec les caisses privées agréées. Dans le respect des instructions imposées à l'ensemble des caisses par le régulateur, la caisse doit dès lors adapter son fonctionnement à ce tout nouveau contexte en conservant ses spécificités de service public et en agissant de manière cohérente avec les objectifs publics de la Région wallonne.

La qualité des services est au centre de la relation avec les familles. FAMIWAL veut répondre à leurs besoins, voire dépasser leurs attentes. Elle veut, en outre, être considérée, par ses collaborateurs ou futurs collaborateurs, comme un employeur attractif grâce à son dynamisme, sa convivialité, son sens de l'innovation et son ouverture aux nouvelles manières de travailler.

Pour atteindre ces objectifs, FAMIWAL se doit d'assurer :

- ✓ la mise en œuvre d'une véritable gestion souple et dynamique des ressources humaines ;
- ✓ la mise à disposition des collaborateurs et des familles de locaux adaptés, agréables et sûrs ;
- ✓ La participation active à la transition digitale, environnementale et socio-économique de la Région wallonne.

CHAPITRE 2 - ENGAGEMENTS

Article 6 - RESSOURCES HUMAINES

Objectif stratégique 3

Se positionner dans le paysage wallon, tant en interne que sur le marché de l'emploi, en qualité d'employeur attractif par son expertise, son dynamisme, sa convivialité, son sens de l'innovation et son ouverture aux nouvelles manières de travailler et s'inscrire dans les contraintes fixées par le Code de la fonction publique wallonne et le Code wallon, et ainsi :

3.1	Mettre en place des actions axées sur le développement d'une culture d'organisation favorisant le sentiment positif d'appartenance à l'organisation et d'appropriation de l'identité de la caisse publique wallonne.
3.2	Favoriser l'évolution des carrières pour l'ensemble du personnel en privilégiant une politique dynamique en matière de promotion, de mutation interne et de changement d'affectation et en soutenant la mobilité fonctionnelle au sein de la fonction publique régionale.
3.3	Préserver les savoir-faire techniques en développant la gestion des connaissances par la mise à disposition des collaborateurs des outils de partage des connaissances.
3.4	Développer une politique de gestion des compétences techniques et génériques dynamique et proactive par le biais de formations internes ou externes.
3.5	Tendre à l'équilibre vie privée-vie professionnelle en expérimentant les nouvelles formes de travail appliquées aux spécificités de FAMIWAL, en application, notamment, de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 5 décembre 2019.
3.6	Offrir un environnement de travail de qualité pour tous les collaborateurs afin de soutenir la motivation et l'implication des équipes.
3.7	Suivre systématiquement l'évolution du taux d'absentéisme et mettre en place, si nécessaire, un plan de prévention en la matière.

Article 7 - SUPPORT INFORMATIQUE ET DIGITALISATION

Objectif stratégique 4

Maintenir et développer le niveau de maturité, d'autonomie, de sécurité et d'encadrement informatiques aux fins d'optimiser la transition digitale tant pour les usagers internes qu'externes et ainsi :

4.1	Assurer la cohérence, la sécurité, la continuité et l'évolution du système informatique métier ainsi que de ses composants technologiques internalisés ou externalisés.
4.2	Apporter une expertise aux différents services de l'organisation pour l'amélioration des processus, la recherche et la sélection de nouveaux outils et/ou le développement interne de solutions adaptées aux besoins de la Caisse.
4.3	Soutenir, pour les usagers internes et externes, les initiatives en matière de digitalisation et de simplification administrative: dématérialisation, automatisation, plateformes d'accès et d'échange de données
4.4	Garantir la protection des données personnelles et la sécurité des échanges internes et externes de données (RGPD).

Article 8 - COMMUNICATION EXTERNE ET INTERNE

Objectif stratégique 5

Poursuivre le développement d'une politique de communication interne et externe fiable, univoque, conviviale et adaptée à ses publics cibles et ainsi :

5.1	Poursuivre le développement de la communication électronique (site Web, réseaux sociaux, newsletter, communiqués de presse ,).
5.2	Multiplier l'offre de fonctionnalités du guichet électronique « MyFamiwal ».
5.3	Participer aux évènements destinés aux familles et aux professionnels de la famille
5.4	Publier des communiqués de presse sur des thèmes d'actualité ou des modifications importantes de la réglementation.

5.5	Publier annuellement, sur son site Web, une page dédiée aux grandes réalisations de la Caisse et aux évolutions des prestations familiales durant l'année civile précédente.
5.6	Développer une culture de communication interne ouverte et transparente en veillant à la bonne circulation de l'information auprès de tous les collaborateurs via différents canaux
	de communication interne (Intranet, mails, communication orale,).

Article 9 - BATIMENTS ET INSTALLATIONS TECHNIQUES

Objectif stratégique 6

Mettre à la disposition des collaborateurs des locaux adaptés, agréables et sûrs et offrir aux familles des espaces d'accueil conviviaux et accessibles et ainsi :

6.1	Réaliser les réparations, rénovations et aménagements utiles.
6.2	Veiller au respect des normes de bien-être au travail en matière de sécurité, d'ergonomie, d'hygiène et d'embellissement des lieux de travail.
6.3	Porter une attention particulière à l'accessibilité de ses bâtiments : dispersion géographique, proximité de moyens de transports en commun et praticabilité pour les personnes à mobilité réduite.

Article 10 - DEVELOPPEMENT DURABLE

Objectif stratégique 7

En sa qualité de service public, montrer l'exemple en rendant le développement durable concret au quotidien et ainsi :

7.1	Intégrer le développement durable dans le fonctionnement de l'organisation.	
7.2	Maintenir et développer une politique d'achat durable.	

Article 11 - DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE

Objectif stratégique 8

Permettre aux PME et aux indépendants un accès plus aisé aux marchés publics lancés par FAMIWAL et ainsi :

8.	1	Procéder systématiquement à l'allotissement des marchés publics qui s'y prêtent.

Article 12 - DIVERSITE

Objectif stratégique 9

Ancrer une culture d'organisation qui s'inscrit dans le respect des différences et s'enrichit de celles-ci tant vis-à-vis des collaborateurs que des familles, et ainsi :

	Intégrer le respect de la diversité (handicap, genre, culture, orientation sexuelle,) dans
9.1	toutes les activités de la Caisse.

TITRE IV - GOUVERNANCE ET OUTILS DE GESTION

CHAPITRE I - ORGANES DE GESTION ET DE CONTRÔLE

Article 13 - ORGANES DE GESTION

Le Comité de gestion de FAMIWAL

- négocie et conclut le contrat de gestion avec le Gouvernement, s'assure de sa mise en œuvre, de son suivi et de son évaluation;
- ✓ prend toutes les décisions de stratégie et de principe ;
- ✓ établit le projet de budget de la Caisse publique, tient la comptabilité de la Caisse publique et arrête les comptes et les situations prescrites par le plan comptable normalisé;
- √ décide de la répartition des moyens budgétaires mis à sa disposition par le Gouvernement, suit l'évolution de l'ensemble des dépenses et soumet au Gouvernement, en vue de l'élaboration du projet de budget de la Région wallonne et des contrôles budgétaires, un rapport relatif à l'évolution des dépenses et aux ressources dont la Caisse publique doit disposer pour assurer l'équilibre financier compte tenu de son évolution;
- √ arrête le plan d'entreprise et suit l'état de réalisation des objectifs opérationnels qui y sont fixés;
- √ propose au Gouvernement le cadre organique du personnel de la Caisse publique et ses modifications;
- ✓ établit un rapport annuel des activités de la Caisse publique ;
- ✓ prend les décisions administratives à portée individuelle relatives aux marchés publics sans préjudice des délégations au Directeur général ;
- √ décide de l'acquisition, de l'utilisation ou de la cession des biens matériels ou immatériels de la Caisse publique, de la constitution ou de la suppression de droits réels sur ces biens ;
- ✓ peut déléguer certains de ses pouvoirs au Directeur général.

Le *Directeur général* assume la gestion journalière de FAMIWAL pour toutes les missions qui sont confiées à la Caisse publique par le décret du 8 février 2018 et assume toute autre mission qui lui est déléguée par le Comité de gestion dont il exécute les décisions.

Le *Comité de direction*, composé du Directeur général et du management, coordonne l'opérationnalisation des décisions de stratégie et de principe et des décisions budgétaires prises par le Comité de gestion ou déléguées par celui-ci.

Article 14 - ORGANES DE CONTRÔLE

Le *Conseil de suivi financier*, composé de deux membres du Comité de gestion, d'un Inspecteur des Finances, des Commissaires du Gouvernement wallon, du Directeur général de FAMIWAL et du responsable du service financier de la Caisse, évalue de manière régulière les ressources et les dépenses liées aux missions de la caisse publique.

Le dispositif de contrôle interne de FAMIWAL, conformément à l'article 41 du Décret du 8 février 2018, est mis en place par le Comité de direction de la Caisse et il vise à assurer la conformité aux lois et règlements, l'application des instructions et des orientations fixées par le Comité de gestion, le bon fonctionnement des processus internes et la fiabilité des informations financières.

Il est constitué entre autres des systèmes de contrôle interne traduits en mesures observables de l'organisation du travail visant à maîtriser des risques spécifiques: procédures à suivre, contrôles de qualité, séparation des fonctions, visa de la direction,...

En outre, un Comité d'audit sera mis en place conformément à l'article 15 quater du décret du 12 février 2004.

Il aura pour rôle d'assister le Comité de Gestion dans l'accomplissement de ses responsabilités de supervision en matière d'intégrité des rapports financiers, de conformité avec les exigences réglementaires et légales, de confidentialité et d'indépendance de l'audit interne.

Sa mission comportera deux volets:

- l'audit qualité qui porte sur le suivi de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques de l'organisme ainsi que sur le suivi de l'audit interne et de son efficacité. Il a pour objectif de garantir non seulement le respect des règles mais aussi et surtout la qualité dans l'exercice de ses missions. Son objectif est de viser l'amélioration permanente de la qualité dans les services
- l'audit financier (la bonne utilisation des deniers publics conformément aux règles existantes contrôle) qui porte notamment sur
 - le suivi du processus d'élaboration de l'information financière et la présentation de recommandations ou de propositions pour en garantir l'intégrité
 - la communication au CG d'informations sur les résultats du contrôle légal des comptes annuels et d'explications sur la façon dont le contrôle légal des comptes annuels contribue à l'intégrité de l'information financière et sur le rôle que le comité d'audit a joué dans ce processus
 - le suivi du contrôle légal des comptes annuels, en ce compris le suivi des questions et recommandations formulées par le commissaire du Gouvernement

Les responsabilités du service d'audit interne sont définies par le Comité d'audit et dont le responsable rapporte directement au Comité d'audit. Les rôles, responsabilités, champs d'intervention et principes seront réglés par la charte d'audit interne.

Le contrôle externe de FAMIWAL est assuré par les organes suivants :

- ✓ Les Commissaires du gouvernement;
- ✓ L'AVIQ, en sa qualité de régulateur du régime des prestations familiales en Région Wallonne de langue française et qui, à ce titre, réalise le contrôle administratif et financier (dépenses de missions) de la Caisse ;
- ✓ Le réviseur d'entreprise, désigné en vertu de l'article 54 du Décret du 8 février 2018, ayant également pour mission contractuelle l'audit financier et informatique;
- √ L'inspection des finances;
- ✓ Le Comité de suivi budgétaire et financier mis en place par la décision du Gouvernement du 30 avril 2020;
- ✓ La Cour des comptes.

CHAPITRE 2 - ENGAGEMENTS

FAMIWAL assure le fonctionnement optimal de ses organes de gestion et leur collaboration permanente. Elle assure également une communication transparente, claire et complète vis-à-vis du/de la Ministre de tutelle et des organes de contrôle.

La bonne gouvernance de la Caisse publique wallonne repose sur les approches et outils de gestion mis en œuvre, soit :

- ✓ Une culture d'entreprise orientée résultats ;
- ✓ Le développement d'un système de contrôle interne efficace et performant;
- ✓ Une gestion proactive et participative axée sur la collaboration;
- ✓ Une gestion prévisionnelle et dynamique des ressources humaines ;
- Une gestion prévisionnelle et prudente des deniers publics.

Une bonne gouvernance implique également le reporting systématique et régulier quant à l'état de réalisation de ses objectifs stratégiques et opérationnels et au respect des engagements repris au présent contrat de gestion ainsi que l'évaluation régulière de ses résultats. Les modalités du reporting trimestriel et de l'évaluation annuelle sont reprises aux articles 20 à 22 du présent contrat.

Article 15 - ORIENTATION RESULTATS

Objectif stratégique 10

Objectiver les résultats à atteindre et mesurer la performance de l'organisation et ainsi :

10.1	Développer les outils de mesure et de suivi de la performance de l'organisation au travers, notamment, de la définition d'indicateurs bien identifiés et calibrés de manière réaliste permettant un suivi de son action ou la réalisation d'analyses ou d'évaluations qualitatives voire d'ajuster son action au regard des problématiques rencontrées.
10.2	Traduire les objectifs opérationnels de l'organisation définis au plan d'entreprise prévu par l'article 21 du présent contrat en attribuant à chacun des collaborateurs des objectifs ciblés, calibrés et réalistes en fonction de leur rôle et responsabilités.
10.3	Suivre l'état de réalisation des objectifs individualisés des collaborateurs dans le cadre des cycles d'évaluation et prendre les initiatives éventuellement nécessaires.
10.4	Réaliser, tous les deux ans, et pour la première fois le second semestre 2021, une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif des familles dont FAMIWAL gère les dossiers.

Article 16 - CONTRÔLE INTERNE

Le système de contrôle interne de Famiwal s'articule autour des éléments suivants :

- ✓ Le rapportage trimestriel au Comité de gestion de l'état de réalisation de ses missions, de ses actions et de l'exécution du budget.
- ✓ La fonction d'audit interne qui, outre la réalisation de missions de conseil, évalue, sur la base d'une analyse stratégique des risques et d'une approche systématique et méthodique, les processus de gouvernance, de management des risques et de contrôle de l'organisation afin de l'aider à atteindre ses objectifs en faisant des propositions pour renforcer l'efficience, l'effectivité et l'efficacité des processus et assurer une maîtrise optimale des risques.
- ✓ Le contrôle qualité qui vérifie la conformité de la gestion des dossiers de prestations familiales et le respect de la réglementation.
- ✓ Le conseil de direction

Objectif stratégique 11

Assurer la maîtrise et l'adéquation du fonctionnement de l'organisation et ainsi :

11.1	Poursuivre la mise en place du système de contrôle interne par le développement d'une gestion centralisée des processus visant à leur modélisation, leur harmonisation et leur optimalisation et le développement d'une gestion centralisée des risques.
11.2	Poursuivre la mise en place de la fonction d'audit interne par l'installation d'un Comité d'audit qui aura pour mission, outre la supervision de la fonction interne, de vérifier le fonctionnement et l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques, le respect des dispositions légales, réglementaires et internes et la qualité et la fiabilité du rapportage financier et de gestion

Article 17 - GESTION PROACTIVE ET PARTICIPATIVE

Objectif stratégique 12

Assurer la mise en place et le fonctionnement d'une organisation proactive et agile en :

12.1 Mettant en place un leadership et une gouvernance participative.	
12.2	Favorisant la gestion par projets en associant les différents départements de FAMIWAL.
12.3 Définissant, identifiant et favorisant l'échange de bonnes pratiques.	
12.4	Impulsant, testant et partageant des solutions innovantes.

Article 18 - GESTION PREVISIONNELLE DES RESSOURCES HUMAINES

Objectif stratégique 13

Optimiser et objectiver ses besoins actuels et futurs au regard de ses missions, de ses activités et de ses objectifs stratégiques et ainsi:

13.1	Identifier les fonctions/postes critiques et clarifier l'allocation du personnel de FAMIWAL par rapport à ses missions clés.
13.2	Identifier les besoins et ressources actuels et futurs .
13.3	Tenant compte de la « pyramide des âges » et de l'anticipation des départs, développer une gestion proactive du transfert des compétences.
13.4	Etablir un plan de personnel au sens du Code de la fonction publique wallonne qui décrit la vision-cible en termes d'encadrement, d'emplois et d'effectifs de personnel.
13.5	Rapporter trimestriellement au Comité de gestion sur l'état de réalisation du plan de personnel.

Article 19 - BONNE GESTION DES DENIERS PUBLICS

La bonne gestion des deniers publics par FAMIWAL s'inscrit dans le contexte particulier de la jeunesse de l'organisation et des conditions de sa création. Son cadre organique a été conçu en fonction des collaborateurs transférés du niveau fédéral sur base du régime linguistique des agents et de leur domicile. L'application principale de travail des collaborateurs (Itinera), a été transférée également. Le budget de départ de la Caisse publique wallonne lui a été attribué sur la base d'un calcul par règle de trois.

Dans le respect de la trajectoire budgétaire fixée par le Gouvernement wallon et dans l'objectif de remplir au mieux ses missions, FAMIWAL s'engage à objectiver ses besoins et à rationaliser ses coûts

dans le cadre d'un plan à 5 ans ainsi qu'à plus long terme (10 ans). Il s'agit d'explorer, notamment, les pistes suivantes :

- La réorganisation des RH par la fixation d'un cadre organique adapté à la mesure de la charge réelle de travail, une allocation rationnelle du personnel en tenant compte de l'évolution de la pyramide des âges. Il convient également d'intégrer dans la réflexion les développements technologiques diminuant la charge de travail;
- L'appropriation de l'outil informatique permettant la gestion du paiement des allocations familiales, la rationalisation de ses coûts de maintenance et de développements;
- Accentuer la participation de FAMIWAL aux marchés publics en régie du SPW; de manière générale, intégrer toutes les opportunités de synergie pertinente pour l'organisation développées par la RW;
 - La mutualisation et la rationalisation des coûts des bâtiments basée notamment sur les nouvelles formes de travail et l'organisation des espaces de travail, entre autres, pour le siège et le bureau régional de Charleroi.

Ces options seront développées ou amendées en fonction des données chiffrées disponibles et dans le cadre des travaux du comité de suivi budgétaire et financier que le Gouvernement a souhaité mettre en place fin avril 2020.

Ce plan fera partie intégrante de l'évaluation de l'exécution du contrat de gestion en fin de période.

Objectif stratégique 14

Garantir une gestion prévisionnelle, rationnelle et prudente des deniers publics mis à la disposition de FAMIWAL tenant compte de la trajectoire budgétaire fixée par le Gouvernement et ainsi :

14.1	Mettre en place une analyse du coût de ses activités dans la perspective d'une meilleure maîtrise de ceux-ci et la planification d'une rationalisation à court, moyen et long terme, notamment en matière de ressources humaines et de support informatique.	
14.2	En respectant le principe de budget à base zéro (exercice de référence: budget ajusté 2020), privilégier les efforts de rationalisation et d'optimisation des moyens de fonctionnement pour conserver les moyens d'actions directement octroyés aux bénéficiaires.	
14.3	Etablir annuellement un budget cadrant les moyens de fonctionnement de la Caisse publique tenant compte des priorités de gestion et d'investissements de la Caisse	
14.4	Adapter les outils permettant une gouvernance budgétaire et financière conforme aux principes définis par le Décret WBFIN II et ses arrêtés d'exécution.	
14.5	Rapporter trimestriellement au Comité de gestion sur l'utilisation des moyens octroyés.	
14.6	Assurer la gestion des indus, quelle qu'en soit la cause, à partir de la constatation du paiement injustifié jusqu'à son apurement total.	
14.7	Participer activement à la lutte contre la fraude sociale.	

TITRE V - FINANCEMENT

ARTICLE 20 - SUBVENTIONS ET AUTRES RESSOURCES DE FAMIWAL

L'article 44 du décret du 8 février 2018 relatif à la gestion et au paiement des prestations familiales décrit l'ensemble des ressources possibles à disposition de FAMIWAL :

1. Subventions

- ✓ Subventions de fonctionnement dans les limites des crédits inscrits à cet effet au budget de la Région wallonne (31.873.000 Euros) ;
- ✓ Subventions d'investissement dans les limites des crédits inscrits à cet effet au budget de la Région wallonne (0 Euros);
- ✓ Subventions en crédit illimité destinées à financer le paiement des prestations familiales opéré par la Caisse publique wallonne et les frais de gestion des charges du passé pour le compte de la Communauté germanophone.

2. Autres sources de financement

- ✓ Produit de donations et legs éventuels ;
- ✓ Produit du patrimoine éventuel;
- √ Remboursements d'indus;
- ✓ Produit d'intérêts éventuels.

TITRE VI - MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DU CONTRAT

CHAPITRE I - PRINCIPE

En application du Décret du 12 février 2004, FAMIWAL tient régulièrement informé(e) le/la Ministre de l'exécution de ses missions au titre du présent Contrat.

CHAPITRE II - ENGAGEMENTS

ARTICLE 21 - MISE EN ŒUVRE DU CONTRAT

FAMIWAL traduira les objectifs du contrat de gestion de manière opérationnelle en développant dans les 6 mois de la conclusion du contrat, un plan d'entreprise sur 5 ans. Ce plan d'entreprise sera mis à jour annuellement en parallèle du cycle budgétaire et de l'évaluation de la mise en œuvre du présent contrat définie à l'article 23 du présent contrat.

L'état de réalisation du plan d'entreprise fera l'objet d'un rapport trimestriel au Comité de gestion de FAMIWAL.

ARTICLE 22 - SUIVI DU CONTRAT

Conformément aux articles 14 et 18 du Décret du 12 février 2004, FAMIWAL établira, dans les 3 mois de l'adoption du contrat, le tableau de bord des indicateurs de suivi selon un format de reporting qui sera utilisé pour l'ensemble de la durée du Contrat de gestion pour mesurer l'état de réalisation des objectifs du présent Contrat (annexe 2).

La définition des indicateurs qualitatifs ou quantitatifs assortis de la cible à atteindre, en ce compris les paramètres pris en compte et, le cas échéant, leurs paramètres de mesure, font l'objet de l'annexe 1 au présent contrat.

La Caisse publique wallonne transmettra trimestriellement au Comité de Gestion et au/à la Ministre de tutelle l'état de réalisation, commenté, des engagements de FAMIWAL.

ARTICLE 23 – EVALUATION DE LA MISE EN ŒUVRE DU CONTRAT

Conformément à l'article 19 du Décret du 12 février 2004, FAMIWAL établira annuellement un rapport d'évaluation analysant la mise en œuvre du Contrat de gestion et les actions d'exécution menées au cours de l'année écoulée et comprenant, a minima, l'état de la réalisation des engagements (annexe 2) et une évaluation qualitative de l'action de FAMIWAL.

Dans le cadre de l'évaluation annuelle de la mise en œuvre du Contrat, les parties analyseront les indicateurs et procéderont à leur révision éventuelle, selon les modalités reprises à l'article 26, pour assurer leur pertinence au regard des engagements repris au Contrat et de leur praticabilité en termes de pilotage.

FAMIWAL réalisera également une évaluation de la mise en œuvre du présent Contrat à mi-parcours par l'insertion d'un chapitre spécifique du rapport annuel d'évaluation du Contrat portant sur la seconde année de mise en œuvre. Dans ce cadre, la Caisse publique wallonne analysera la pertinence des mesures proposées, le niveau de mise en œuvre et d'atteinte des engagements repris au présent contrat et à portera un regard critique sur son fonctionnement. FAMIWAL précisera également les actions qu'elle entend mettre en œuvre pour les deux dernières années du Contrat.

Les résultats de cette évaluation à mi-parcours devront permettre, le cas échéant, d'adapter les priorités du Plan d'Entreprise et de préciser certains plans d'actions.

Conformément aux articles 4 et 7, §3 du Décret du 12 février 2004, le/la Ministre de tutelle procèdera, en concertation avec FAMIWAL, à l'intervention de son Comité de gestion, à l'évaluation du présent contrat de gestion au plus tard six mois avant l'expiration de celui-ci. Cette évaluation, préparatoire à la conclusion d'un nouveau contrat de gestion, portera sur les aspects relatifs au contexte économique, social et environnemental dans lequel travaille l'organisme, sur les perspectives d'avenir du secteur d'activité, la satisfaction des usagers et sur l'analyse des effets du présent contrat.

TITRE VII - NON RESPECT DES ENGAGEMENTS

Article 24 - CLAUSE D'IMPREVISION

En cas de force majeure ou d'événements imprévisibles et inévitables, les conséquences, notamment financières et budgétaires, de ces événements font l'objet d'une concertation urgente avec le Gouvernement, à l'initiative de l'organe de gestion de FAMIWAL, traduite en un avenant au Contrat.

Par force majeure, il faut entendre la survenance de tout événement imprévisible à la date d'entrée en vigueur du Contrat, indépendant de la volonté des Parties, qui ne pouvait être empêché et qui entraîne l'impossibilité de l'exécution de tout ou partie du présent Contrat.

L'incapacité pour une Partie de remplir quelconque des obligations souscrites au présent Contrat n'est pas considérée comme caractérisant un manquement contractuel si cette incapacité est la conséquence directe d'un cas de force majeure.

La Partie affectée par un cas de force majeure prend toute mesure pour reprendre au plus vite l'exécution complète de ses obligations contractuelles et pour limiter les conséquences de la force majeure. La Partie affectée par un cas de force majeure notifie à l'autre Partie la survenance ou la disparition de cet événement, endéans un délai maximum de 15 jours.

Tous les délais prévus au présent Contrat seront suspendus pour la durée pendant laquelle la force majeure a empêché la Partie concernée de les respecter.

TITRE IV - ANNEXES

ANNEXE 1: Définition des indicateurs

ANNEXE 2 : Modèle de rapport annuel d'exécution du Contrat de gestion

ANNEXE 3: Contexte, missions et valeurs de FAMIWAL

Fait le 16100 22 à Jambu en autant d'exemplaires originaux que de parties, chacune reconnaissant avoir reçu le sien.

Pour le Gouvernement wallon

C & but

Valérie DE BUE
Ministre de la Fonction publique
de l'Informatique,
de la Simplification administrative
en charge des Allocations familiales,
du Tourisme, du Patrimoine
et de la Sécurité routière.

Pour FAMIWAL

Philippe CHARLIER Président du Comité de gestion

Frédéric MAGHE Vice-Président du Comité de gestion

Françoise ABAD GONZA Directrice générale f.f. Dès la notification par la Partie concernée de la survenance d'un cas de force majeure, les Parties envisageront ensemble et de bonne foi les moyens d'en limiter et d'en réparer les conséquences.

Article 25 - RESOLUTION DES LITIGES

En cas de litige sur l'existence même du non-respect de tout ou partie des engagements repris au présent contrat ou en cas de désaccord fondamental sur les mesures à prendre pour remédier à une défaillance, les parties tenteront, autant que faire se peut, de se concilier. En cas de désaccord persistant, les parties conviennent dans un rapport contradictoire de la meilleure manière de se départager.

TITRE VII - MODIFICATION ET FIN DU CONTRAT

CHAPITRE 1 - REVISION ET FIN DU CONTRAT

Article 26 - REVISION DU CONTRAT

Le Contrat et ses annexes reflètent l'intégralité des accords des Parties et annulent ou remplacent tout engagement ou accord antérieur verbal ou écrit portant sur un objet identique.

Adaptation du Contrat

Lorsque l'évolution de certains éléments du contexte de conclusion du présent Contrat ou lorsque le contenu des dispositifs réglementaires que FAMIWAL est chargé d'appliquer ou qui la concernent, nécessitent une modification substantielle du contrat, la partie la plus diligente peut demander la révision du Contrat.

Aucune modification substantielle du présent Contrat ne peut intervenir sans être consignée préalablement par voie d'avenant.

Adaptation des annexes

Sur la base de l'évaluation annuelle du contrat, les parties peuvent convenir d'une modification des annexes quant à leur contenu, leur nature ou leur nombre. Les annexes telles que modifiées sont réputées faire partie intégrante du contrat dès leur l'adoption par les Parties.

Article 27 - FIN DU CONTRAT

Si, à l'échéance du contrat, aucun autre nouveau contrat de gestion n'a été conclu, les dispositions du présent contrat sont prorogées par le/la Ministre pour une période non renouvelable de six mois jusqu'à l'entrée en vigueur du nouveau contrat de gestion conformément aux dispositions de l'Article 7 du Décret du 12 février 2004.

Si, à l'expiration du Contrat éventuellement prorogé, un nouveau contrat de gestion n'est pas entré en vigueur, le Gouvernement arrête les règles provisoires applicables à la poursuite des missions de service public de FAMIWAL, conformément à l'Article 7 du Décret du 12 février 2004.

TABLE DES MATIERES

PARTIES	Z
PREAMBULE	2
TITRE I - DISPOSITIONS GENERALES	3
ARTICLE 1 - DEFINITIONS	3
ARTICLE 2 - OBJET ET DUREE DU CONTRAT	4
ARTICLE 3 - CADRE DES OBLIGATIONS RECIPROQUES DES PARTIES	4
Article 3.1 - FAMIWAL	4
Article 3.2 - GOLIVERNEMENT WALLON	5
TITRE II - MISSIONS DE FAMIWAI	6
CHAPITRE 1 - MISSIONS	6
CHAPITRE 2 - FNGAGEMENTS	6
Article 4 - PAIFMENT DES PRESTATIONS FAMILIALES	6
Article 5 - ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES	7
TITRE III - STRUCTURE ET ORGANISATION	7
CHAPITRE 1 - ENIEUX	7
CHAPITRE 2 - ENGAGEMENTS	7
Article 6 - RESSOURCES HUMAINES	7
Article 7 – SUPPORT INFORMATIQUE ET DIGITALISATION	8
Article 8 – COMMUNICATION EXTERNE ET INTERNE	8
Article 9 - BATIMENTS ET INSTALLATIONS TECHNIQUES	9
Article 10 - DEVELOPPEMENT DURABLE	9
Article 11 - DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE	9
Article 12 - DIVERSITE	9
TITRE IV - GOLIVERNANCE ET OUTILS DE GESTION	10
CHAPITRE I - ORGANES DE GESTION ET DE CONTRÔLE	10
Article 13 - ORGANES DE GESTION	10
Article 14 - ORGANES DE CONTRÔLE	10
CHAPITRE 2 - ENGAGEMENTS.	11
Article 15 - ORIENTATION RESULTATS	12
Article 16 - CONTRÔLE INTERNE	12
Article 17 - GESTION PROACTIVE ET PARTICIPATIVE	13
Article 18 - GESTION PREVISIONNELLE DES RESSOURCES HUMAINES	13
Article 19 – BONNE GESTION DES DENIERS PUBLICS	13
TITRE V - FINANCEMENT	14
ARTICLE 20 - SUBVENTIONS ET AUTRES RESSOURCES DE FAMIWAL	14
TITRE VI - MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DU CONTRAT	15
CHAPITRE I - PRINCIPE	
CHAPITRE II - ENGAGEMENTS	15
ARTICLE 21 – MISE EN CEUVRE DU CONTRAT.	
ARTICLE 22 – SUIVI DU CONTRAT	
ARTICLE 23 – EVALUATION DE LA MISE EN ŒUVRE DU CONTRAT	16
TITRE VII - NON RESPECT DES ENGAGEMENTS	16
Article 24 - CLAUSE D'IMPREVISION	16
Article 25 - RESOLUTION DES LITIGES	17
TITRE VII - MODIFICATION FT FIN DU CONTRAT.	17
CHAPITRE 1 - REVISION ET FIN DU CONTRAT	17
Article 26 - REVISION DU CONTRAT	
Article 27 - FIN DU CONTRAT	
TITRE IV - ANNEXES	18
ANNEYE 1 - Définition des indicateurs	
ANNEXE 2 : Reporting	18
ANNEXE 3 : Contexte, missions et valeurs de FAMIWAL	18
TABLE DE MATIEDES	10

Tous les indicateurs, sauf ceux pour lesquels la cible est une durée ou une date, s'entendent sur toute la durée du contrat

MISSIONS

PAIEMENT DES PRESTATIONS FAMILIALES

OBJECTIF STRATEGIQUE

Assurer aux familles wallonnes de pouvoir bénéficier rapidement, correctement et sans interruption de la totalité des prestations familiales auxquelles elles peuvent prétendre.

ENGAGEMENTS

Affiliation rapide sur demande de la famille.

Affiliation d'office des familles pour lesquelles la Région wallonne est compétente qui n'ont pas fait le choix d'une autre caisse compétente en Région wallonne dans les 4 mois de l'inscription d'un enfant au RNPP.

Affiliation d'office des familles pour lesquelles la Région wallonne est compétente et qui n'ont pas sollicité l'octroi des prestations familiales pour leurs enfants.

Prise de décision positive ou négative dans les délais fixés par la Charte de l'Assuré social et conformément aux instructions du Régulateur.

Traitement dans un délai raisonnable de toutes les informations pertinentes relatives à la gestion d' un dossier (courrier, courriels, flux, visite, téléphone,...).

Continuité du paiement en cas de changement de caisse d'allocations familiales et transfert des dossiers vers la nouvelle caisse ou les autres entités dans les délais fixés par le Régulateur.

Paiement ponctuel des allocations familiales.

INDICATEUR 1	CIBLE
Evolution du % de demandes d'affiliation immatriculées:	
a. dans les 5 jours ouvrables de la réception de la demande	85%
b. dans les 10 jours ouvrables de la réception de la demande	99%

Commentaires

Immatriculation: création du dossier dans Itinera et consultation du cadastre pour vérification de la compétence de FAMIWAL.

Date de réception de la demande: date de réception d'un mail, d'un formulaire électronique ou date du cachet du scan pour les courriers papier.

Le délai de traitement peut varier en fonction du niveau de complétude de la demande et du temps nécessaire à l'obtention désinformations complémentaires nécessaires quand elles proviennent de la famille et/ou d'un organisme tiers.

INDICATEUR 2	CIBLE
Evolution du % d'affiliation d'un enfant dont le droit potentiel n'a pas été sollicité dans les 4 mois de l'inscription d'un enfant au RNPP ou d'un enfant dont le droit potentiel n'a pas été sollicité dans une autre caisse de paiement:	
a. dans les 5 jours ouvrables de la réception du flux.	85%
b. dans les 10 jours ouvrables de la réception du flux.	99%

Commentaires

Nouveau projet - Garantir la même rapidité de traitement - Date de début de la mesure des résultats: 1er trimestre de mise en production du flux en provenance de l'ORINT Réserve: objectif éventuellement à adapter en fonction du volume de données transmises par l'ORINT

INDICATEUR 3	CIBLE
volution du % de nouvelles demandes traitées:	
. dans les 30 jours calendrier de l'immatriculation de la demande.	
	80%
o. dans les 60 jours calendrier de l'immatriculation de la demande.	90%
. dans les 90 jours calendrier de l'immatriculation de la demande.	
	95%
ommentaires	
raitement: prise de décision sur l'octroi ou le refus du droit	

INDICATEUR 4	CIBLE
Evolution du % de brevets immatriculés dans le mois de leur réception.	99,5%
	55,570

Commentaires

Brevet: outil de transfert d'un dossier d'une caisse vers une autre qui contient toutes les informations utiles relatives aux acteurs du dossier et permet la mise en paiement immédiate des prestations familiales - De cette manière, on garantit la non interruption du paiement des AF lors d'un transfert.

INDICATEUR 5	CIBLE
Evolution du % de paiements des prestations familiales exécutés dans le mois de la décision d'octroi.	99,5%
Commontaires	33,370

Commentaires

Date d'exécution du paiement: date à laquelle le paiement est débité du compte de FAMIWAL.

INDICATEUR 6	CIBLE
Maintien du respect du calendrier fixé par l'AViQ pour l'exécution des paiements des prestations familiales.	100%
	10070

Commentaires

Date d'exécution des paiements: date à laquelle le paiement est débité du compte de FAMIWAL (critère utilisé par le régulateur) Contrôles effectués par l'AViQ à une fréquence non encore déterminée

INDICATEUR 7	CIBLE
Evolution du % de paiements par différence et de conventions internationales exécutés dans le mois de la réception des informations permettant la régularisation hors accord conclu avec l'allocataire.	95%

Commentaires

Paiement par différence: en application des règles de priorité telles qu'énoncées dans les règlements européens, la Wallonie, lorsqu'elle n'est pas prioritaire, peut verser un complément différentiel par rapport au montant d'allocations familiales versé par le pays prioritaire.

Accord conclu avec l'allocataire: en matière de paiements par différence, les informations à recevoir d'un pays étranger sont généralement longues à obtenir et, dans certains cas, les montants payés par le pays étranger fluctuent de mois en mois, ce qui rend compliqué le calcul du montant différentiel, génère des indus et ralentit le traitement des dossiers. En matière de conventions internationales, certains montants mensuels sont peu élevés au contraire des frais bancaires appliqués. Dans les deux cas de figure, des accords ont été conclus avec des allocataires pour le paiement trimestriel, semestriel ou annuel des prestations familiales afin d'éviter ces inconvénients.

ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES

OBJECTIF STRATEGIQUE

Minimaliser les démarches des familles et leur garantir un traitement égal et un service de proximité ainsi qu'une information fiable et accessible tant sur les prestations familiales en général que sur leur dossier en particulier.

ENGAGEMENTS

Simplification des démarches administratives (démarches et lisibilité des documents) dans le respect des instructions du Régulateur et le recours aux sources authentiques chaque fois que c'est possible afin de solliciter au minimum les familles.

Concertation avec l'AVIQ et les autres Caisses.

Réponse aux questions de toutes les familles tant sur leur dossier particulier que sur des informations d'ordre général.

Accessibilité des services de paiement, sur place et par téléphone dans de larges plages horaires à toutes les familles affiliées ou non.

Gestion des plaintes rapide et rigoureuse.

INDICATEUR 8	CIBLE
Maintien % de réponse:	
a. aux demandes d'information générale dans les 5 jours ouvrables de la demande	100%
b. aux demandes d'information individualisées des familles relatives à leur dossier dans les 25 jours ouvrables de la demande.	100%

Commentaires:

Réponse aux demandes: réponse complète après recherches et/ou échange éventuels d'informations.

INDICATEUR 9	CIBLE
Maintien du %:	
a. de jours d'ouverture de l'accueil prévu du lundi au vendredi de 9 h à 16 h 30 pour autant que les jours mentionnés soient des jours	100%
d'ouverture des bureaux de FAMIWAL.	
b. d'heures de permanence téléphonique prévue les jours d'ouverture des bureaux, du mardi au vendredi de 8 h à 16 h 30 et le lundi de 8h à 12h	100%
sans interruption via, entre autres, un numéro d'appel gratuit	

MISSIONS

PAIEMENT DES PRESTATIONS FAMILIALES

FAMIWAL est convaincue que la cohésion sociale constitue la garantie d'une société solidaire et coresponsable où il ferait bon vivre ensemble, qui assure le bien-être équilibré de tous ses membres tout en veillant à répondre aux besoins spécifiques de chacun.

FAMIWAL est consciente de son rôle social important. Les prestations familiales constituent en effet une part non négligeable des revenus des familles. Véritable instrument de lutte contre la pauvreté, elles fournissent, dans tous les cas, un soutien aux familles pour l'entretien et l'éducation de leurs enfants qui représentent l'avenir de notre société. Toutes les activités de l'organisation sont centrées sur un service de qualité, proche et accessible à l'ensemble des familles wallonnes afin qu'elles puissent bénéficier rapidement, de la manière la plus simple possible et sans interruption, de la totalité des prestations familiales auxquelles elles peuvent prétendre.

AFFEILIATION

L'affiliation d'un allocataire est l'opération fondamentale par laquelle un dossier est intégré dans la base de données de FAMIWAL. Cette intégration constitue le point de départ du traitement informatique du dossier. Elle nécessite que FAMIWAL établisse sa compétence en vérifiant l'existence ou non d'un dossier dans le cadastre des allocations familiales. Par exemple, si un dossier existe auprès d'un autre organisme depuis moins de deux ans, elle doit refuser l'affiliation.

L'affiliation est réalisée sur demande de l'allocataire mais peut également être opérée d'office. Le décret du 8 février 2018 confie, en effet, à la caisse publique la mission sociale particulière de détecter les enfants pour lesquels aucun droit n'est sollicité par la famille et de procéder à leur affiliation afin qu'ils puissent bénéficier des prestations familiales. Deux situations peuvent se présenter:

- a) Lorsqu'un enfant est inscrit pour la première fois au RNPP (suite à une naissance ou une arrivée sur le territoire wallon) et que l'allocataire n'a pas fait le choix d'une caisse d'allocations familiales dans les 4 mois de la date de prise d'effet de l'inscription, la famille est affiliée d'office à la caisse publique (l'intégration au Cadastre des allocations familiales indique qu'une caisse examine un droit aux allocations familiales, ou qu'un droit y est sollicité par la famille);
- b) Lorsqu'un enfant, déjà inscrit au RNPP sur le territoire d'une autre entité fédérée et qui est donc, en principe, déjà bénéficiaire de prestations familiales arrive sur le territoire de la Région wallonne de langue française, l'entité fédérée d'origine ne doit payer, même à titre provisionnel, que jusqu'au dernier jour du mois au cours duquel elle reçoit l'information officielle. A défaut d'intégration au cadastre par un opérateur de la nouvelle entité, un brevet* est transmis à la caisse publique, qui consulte le Cadastre et

prond los actions suivantos : FACTFURS D'ENVIRONNEMENT

* Transmission par l'ORINT des listes d'enfants nés à partir du 01/01/19 et qui ne sont pas repris au cadastre des allocations familiales

OCTROI ET SUIVI DU DROIT

Dès que la famille est affiliée à la caisse, soit sur la base d'une demande, de la réception d'un brevet ou d'office, le droit potentiel de(s) enfant(s) est examiné sur la base des dispositions du Décret du 8 février 2018. Cet examen permet à la caisse de prendre une décision motivée d'octroi ou de refus. Les droits octroyés font ensuite l'objet d'un suivi systématique consistant à traiter les informations entrantes en adaptant les bases de données de manière à assurer le paiement régulier des allocations familiales, la diffusion des informations utiles et les contrôles nécessaires.

Les informations utiles sont collectées via deux canaux :

- Les flux électroniques distribués par la BCSS: actuellement, ces flux concernent principalement la composition des familles, l'adresse des acteurs du dossier, la reconnaissance et le suivi des situations de handicap des enfants, les revenus des ménages et des enfants bénéficiaires et les listes d'enfants nés à partir du 01/01/19 et qui ne sont pas repris au cadastre des allocations familiales;

Les flux sont chargés dans le système informatique de FAMIWAL qui les traite. Trois conséquences différentes peuvent découler de ce traitement :

- a) L'information est sans incidence directe sur le dossier : elle est alors simplement enregistrée pour une utilisation future éventuelle ;
- b) L'information modifie un paramètre du dossier que le système peut adapter seul : la base de données est alors modifiée automatiquement ;
- c) L'information nécessite une analyse et un traitement par le gestionnaire : elle lui est alors communiquée sous forme de tâche électronique.
- Les informations fournies par les familles et, dans une moindre mesure, par d'autres intervenants : informations spontanées, réponses aux formulaires de contrôle ponctuels ou systématiques et rapports de contrôle exécuté par les inspecteurs de l'AViQ.

FACTEURS D'ENVIRONNEMENT

- * Lorsque les données utiles n'ont pu être obtenues auprès des bases de données disponibles, le délai de prise de décision peut être suspendu tant que l'allocataire et/ou une autre institution étrangère ou relevant d'une autre entité fédérée ou du niveau fédéral n'ont pas fourni à FAMIWAL tous les renseignements demandés.
- * La majorité des dossiers pouvant faire l'objet d'une suspension du délai sont ceux ayant une dimension internationale. En effet, dans la gestion de ces derniers, il est fréquent que FAMIWAL reste en attente de documents de caisses ou d'organismes étrangers dont les délais de traitement sont parfois très longs. Dans cette hypothèse, le demandeur reçoit toujours un courrier lui expliquant l'état d'avancement du traitement de sa demande et détaillant les éléments qui font défaut pour la finaliser.

PAIEMENT DE PRESTATIONS FAMILIALES

Les dates de paiement mensuel des prestations familiales sont fixées par l'AViQ pour l'ensemble des caisses d'allocations familiales.

Les fonds nécessaires au paiement sont demandés mensuellement au régulateur sur la base des informations dont FAMIWAL dispose au moment de ces demandes. Dès réception des fonds, l'ensemble des paiements ainsi calculés fait l'objet d'un premier « train de paiement ».

Une information qui parvient à la connaissance de FAMIWAL après la procédure d'établissement de la demande de fonds et qui est de nature à modifier le calcul des paiements pour le mois concerné, même si elle est traitée immédiatement, ne peut pas générer un paiement avant le train de paiement suivant.

FACTEURS D'ENVIRONNEMENT

- * Calendrier de paiement établi par l'AViQ fixant les dates de paiements des prestations familiales pour tous les opérateurs.
- * Disponibilité des informations en provenance d'une source extérieure à l'organisme.
- * Délais et exactitude de la mise à disposition, par le régulateur, des moyens financiers destinés au paiement des prestations familiales.
- * Mise en production et formation à l'utilisation de l'application RINA: les informations hors flux électroniques en provenance d'organismes/institutions étrangers seront obligatoirement échangées par le biais de la nouvelle application RINA qui n'est pas encore en production et l'utilisation de cette application nécessitera la formation des collaborateurs de FAMIWAL ainsi que de leurs homologues dans les institutions étrangères.
- * Réactivité du prestataire extérieur en cas de crash de l'application (relance des serveurs).

ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES

En lien avec ses valeurs de service public et répondant à son souhait d'être une organisation de proximité, FAMIWAL accompagne les familles dans leurs recherches en matière de prestations familiales, en tenant compte de leurs nouvelles habitudes de vie, d'une simplification maximale des démarches qu'elles doivent remplir et d'un traitement égal pour tous.

FAMIWAL met en place une politique d'information et de communication fiable, univoque, conviviale et diversifiée par laquelle elle développe un large éventail de canaux de communication, avec une attention de plus en plus accrue pour la communication électronique (site Web, réseaux sociaux, ...).

Outre cette information générale, FAMIWAL vise aussi à fournir, de la manière la plus compréhensible possible, des informations individualisées sur les décisions prises dans les dossiers de prestations familiales. Cette information personnalisée s'effectue par courrier ou par une communication électronique sécurisée chaque fois que cela est possible.

Cat angagement répond par ailleurs directement aux valeurs de convice public de la caisse mais aussi à un contexte de consurrance avec les caisses privées qui implique de

SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE

FACTFLIRS D'ENVIRONNEMENT

- * Règles administratives en matière de collecte des informations et des données définies par l'autorité de contrôle.
- * Directives de l'autorité de contrôle relatives au contenu minimal des correspondances adressées aux familles.
- * Disponibilité des données auprès des sources authentiques, qualité des données, fonctionnement des flux électroniques.

ACCESSIBILITE

FACTEURS D'ENVIRONNEMENT

* Réactivité des partenaires externes (crash de la téléphonie, panne d'électricité,....).

Tous les indicateurs, sauf ceux pour lesquels la cible est une durée ou une date, s'entendent sur toute la durée du contrat

STRUCTURE ET ORGANISATION

RESSOURCES HUMAINES

OBJECTIF STRATEGIQUE

Se positionner dans le paysage wallon, tant en interne que sur le marché de l'emploi, en qualité d'employeur attractif par son expertise, son dynamisme, sa convivialité, son sens de l'innovation et son ouverture aux nouvelles manières de travailler et s'inscrire dans les contraintes fixées par le Code de la fonction publique wallonne et le Code wallon.

ENGAGEMENTS

Mettre en place des actions axées sur le développement d'une culture d'organisation favorisant le sentiment positif d'appartenance à l'organisation et d'appropriation de l'identité de la caisse publique.

Favoriser l'évolution des carrières pour l'ensemble du personnel en privilégiant une politique dynamique en matière de promotion, de mutation interne et de changement d'affectation et en soutenant la mobilité fonctionnelle au sein de la fonction publique régionale.

Préserver les savoir-faire techniques en développant la gestion des connaissances par la mise à disposition des collaborateurs des outils de partage des connaissances.

Développer une politique de gestion des compétences techniques et génériques dynamique et proactive par le biais de formations internes ou externes.

Tendre à l'équilibre vie privée-vie professionnelle en expérimentant les nouvelles formes de travail appliquées aux spécificités de FAMIWAL, en application, notamment, de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 5 décembre 2019.

Offrir un environnement de travail de qualité pour tous les collaborateurs afin de soutenir la motivation et l'implication des équipes.

Suivre systématiquement l'évolution du taux d'absentéisme et mettre en place, si nécessaire, un plan de prévention en la matière.

INDICATEUR 10	CIBLE
Réalisation d'une enquête de satisfaction auprès des collaborateurs de FAMIWAL: culture d'organisation, évolution des carrières, environnement de travail, équilibre vie-privée-vie professionnelle, formes de management et d'organisation	Tous les deux ans et pour la première fois en 2021
Analyse et Communication des résultats	3 mois après clôture de
Définition et plannification des mesures à prendre avec les collaborateurs de Famiwal, dans le repsect de la concertation sociale	Dans les 3 mois qui suivent la communication des résultats
% de mesures implémentées sur base des résultats de la consultation des collaborateurs	100%

SUPPORT INFORMATIQUE ET DIGITALISATION

OBJECTIF STRATEGIQUE

Maintenir et développer le niveau de maturité, d'autonomie, de sécurité et d'encadrement informatiques aux fins d'optimiser la transition digitale tant pour les usagers internes qu'externes

ENGAGEMENTS

Assurer la cohérence, la sécurité, la continuité et l'évolution du système informatique métier ainsi que de ses composants technologiques internalisés ou externalisés.

Apporter une expertise aux différents services de l'organisation pour l'amélioration des processus, la recherche et la sélection de nouveaux outils et/ou le développement interne de solutions adaptées aux besoins de la caisse.

Soutenir, pour les usagers internes et externes, les initiatives en matière de digitalisation et de simplification administrative: dématérialisation, automatisation, plateformes d'accès et d'échange de données.

Garantir la protection des données personnelles et la sécurité des échanges (interne et externe) des données (RGPD).

INDICATEUR 11	CIBLE
Evolution du % de la part de projets d'évolution par rapport à la part de maintenance du système existant	50% (fin du contrat)
Commentaires:	
Base de départ: 5%	

CONTRAT DE GESTION 2020-2024

ANNEXE 1

RESSOURCES HUMAINES

L'installation d'une nouvelle institution, de nouveaux organes de gestion, de nouvelles équipes et de nouveaux modes de fonctionnement, dans un environnement en pleine mutation, constitue un défi mais, surtout, une opportunité que FAMIWAL veut saisir.

Ses collaborateurs sont au cœur de la qualité des services aux familles quelles que soit la composition ou la situation socio-professionnelle ou géographique de celles-ci. La caisse publique veut, dès lors, développer une gestion proactive, dynamique et prévisionnelle de ses ressources humaines.

FAMIWAL veut ainsi objectiver ses besoins en personnel au regard de ses missions et de ses objectifs stratégiques. Elle est particulièrement attentive à la pyramide d'âge de ses collaborateurs ou encore aux taux moyens d'absentéisme de longue durée. Elle développe une politique dynamique en matière de mutation et de changement d'affectation.

Elle veut également être un employeur attractif, investir dans le développement des compétences génériques et techniques de l'ensemble des collaborateurs présents et futurs. dans toute leur diversité. Elle veut valoriser les talents internes en offrant des perspectives de carrière qui prennent en compte leurs aspirations personnelles.

FAMIWAL veut, enfin, créer les conditions optimales pour que les collaborateurs soient épanouis dans leur travail en :

- leur assurant un environnement de travail agréable et adapté tout en favorisant encore davantage l'équilibre vie privée et vie professionnelle au travers des

FACTEURS D'ENVIRONNEMENT

*Disponibilité des moyens financiers.

SUPPORT INFORMATIQUE ET DIGITALISATION

La stratégie informatique de FAMIWAL s'inscrit dans son contexte particulier de transition. FAMIWAL doit, en effet, intégrer d'importantes évolutions réglementaires dans les applications informatiques transférées du fédéral.

Elle doit, d'une part, veiller au maintien de ces applications et, dès lors, prendre les mesures nécessaires pour faire face à leur obsolescence technologique et

FACTEURS D'ENVIRONNEMENT

- * Disponibilité, fiabilité et réactivité des prestataires extérieurs.
- * Disponibilité des moyens financiers.

COMMUNICATION

FACTEURS D'ENVIRONNEMENT

- * Disponibilité des moyens financiers.
- * Réactivité des partenaires externes (crash du site Web, panne d'électricité,....).

BATIMENTS ET INSTALLATIONS TECHNIQUES

Une gestion des bâtiments intégrée et rationnelle minimise les coûts d'exploitation et de maintenance. Elle permet de détecter les éventuels problèmes en amont et d'agir de manière proactive.

Dans un objectif de proximité des familles mais également d'équilibre entre vie privée et vie professionnelle de ses collaborateurs, FAMIWAL occupe, outre son siège administratif, 6 implantations réparties sur le territoire de la Région wallonne. Trois de ces implantations sont occupées sur le base d'un contrat de bail (siège administratif et les bureaux régionaux de Mons et Wavre), une implantation est détenue en pleine propriété par la Région wallonne (bureau régional de Charleroi

FACTEURS D'ENVIRONNEMENT

- * Fixation, par la Région wallonne, des modalités d'occupation et de gestion des bâtiments transférés à la Région wallonne par l'Arrêté royal du 21 mars 2019 organisant le transfert des biens, droits et obligations de l'Agence fédérale pour les allocations familiales (FAMIFED) à la Région wallonne, la Communauté flamande, la Communauté germanophone et la Commission communautaire commune dans le cadre de la liquidation de FAMIFED.
- * Disponibilité des moyens financiers

DEVELOPPEMENT DURABLE

FAMIWAL, en tant qu'organisme public, veut intégrer le développement durable dans son fonctionnement opérationnel. Convaincue de la plus-value d'une telle approche, elle veut montrer l'exemple en rendant le développement durable concret au quotidien.

FACTEURS D'ENVIRONNEMENT

- * Disponibilité des moyens financiers.
- * Modalités d'occupation et de gestion des bâtiments.

DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE

Les PME et les indépendants sont au cœur de la politique économique wallonne.

Une participation accrue des PME et des indépendants aux marchés publics repose en grande partie sur une adaptation des conditions règlementaires des marchés publics visant notamment à faciliter les procédures et services aux entreprises et à réduire leur charge administrative (test PME, généralisation du principe « only once », harmonisation des documents types et notes explicatives, numérisation des démarches administratives).

Aux fins de soutenir leur développement, FAMIWAL veut, dans l'attente des mesures qui seront prises sur la base de la Déclaration de politique régionale wallonne,

FACTEURS D'ENVIRONNEMENT

- * Directive 2014/24/UE
- * Charte accès des PME aux marchés publics

DIVERSITE

FAMIWAL veut ancrer une culture organisationnelle qui s'inscrit dans le respect des différences entre les valeurs, les attitudes, les comportements et les styles de vie et s'enrichit de ces différences en évitant tout comportement d'exclusion, de repli et de jugement.

FACTEURS D'ENVIRONNEMENT

* L'identification sur base volontaire de la « diversité » des personnes concernées.

100%

CONTRAT DE GESTION 2020-2024 ANNEXE 1

Tous les indicateurs, sauf ceux pour lesquels la cible est une durée ou une date, s'entendent sur toute la durée du contrat

GOUVERNANCE ET OUTILS DE GESTION

ORIENTATION RESULTATS

OBJECTIF STRATEGIQUE

Objectiver les résultats à atteindre et mesurer la performance de l'organisation.

ENGAGEMENT

Développer les outils de mesure et de suivi de la performance de l'organisation au travers, notamment, de la définition d'indicateurs bien identifiés et calibrés de manière réaliste permettant un suivi de son action ou la réalisation d'analyses ou évaluations qualitatives voire d'ajuster son action au regard des problématiques rencontrées.

Traduire les objectifs opérationnels de l'organisation définis au plan d'entreprise prévu par l'article 21 du présent contrat en attribuant à chacun des collaborateurs des objectifs ciblés, calibrés et réalistes en fonction de leur rôle et responsabilités.

Suivre l'état de réalisation des objectifs individualisés des collaborateurs dans le cadre des cycles d'évaluation et prendre les initiatives éventuellement nécessaires.

Réaliser, tous les deux ans, et pour la première fois le second semestre 2021, une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif des familles dont FAMIWAL gère les dossiers.

INDICATEUR 12	CIBLE
Enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif des familles dont FAMIWAL gère les dossiers	Tous les deux ans et pour la première fois le second semestre 2021
Analyse et Communication des résultats	3 mois après clôture de l'enquête
Définition et plannification des mesures à prendre avec les collaborateurs de Famiwal (méthode participative)	Dans les 3 mois qui suivent la communication des résultats
% de mesures implémentées sur base des résultats de la consultation des collaborateurs	100%

BONNE GESTION DES DENIERS PUBLICS

OBJECTIF STRATEGIQUE

Garantir une gestion prévisionnelle, rationnelle et prudente des deniers publics mis à la disposition de FAMIWAL tenant compte de la trajectoire budgétaire fixée par le Gouvernement

ENGAGEMENTS

Mettre en place une analyse du coût de ses activités dans la perspective d'une meilleure maîtrise de ceux-ci et d'une rationalisation à court, moyen et long terme, notamment en matière de ressources humaines et de support informatique.

En respectant le principe de budget à base zéro, privilégier les efforts de rationalisation et d'optimisation des moyens de fonctionnement pour conserver les moyens d'actions directement octroyés aux bénéficiaires.

Etablir annuellement un budget cadrant les moyens de fonctionnement de la Caisse publique tenant compte des priorités de gestion et d'investissements de la Caisse

Adapter les outils permettant une gouvernance budgétaire et financière conforme aux principes définis par le Décret WBFIN II et ses arrêtés d'exécution.

Rapporter régulièrement sur l'utilisation des moyens octroyés.

Assurer, quelle qu'en soit la cause, la gestion des indus, à partir de la constatation du paiement injustifié jusqu'à son apurement total

Maintien du % de traitement de cas possibles de fraude sociale transmis par le régulateur dans les délais

Participer activement à la lutte contre la fraude sociale.

INDICATEUR 13	CIBLE
evolution annuelle de la gestion des indus:	
a, % d'indus A	Inférieur à 3%
5. % de notifications d'indus B et C dans les 90 jours de la constatation de l'indu	90%
. % des décisions d'acceptation à renonciation dans les 4 mois de la demande	50%
d. % des décisions d'acceptation à renonciation dans les 5 mois de la demande	65%
e. % des décisions d'acceptation dans les 6 mois de la demande	85%
Commentaires Le respect des délais dépend de la réception des plafonds de récupération fixés par l'AViQ. Encore en attente des plafonds 2019 et 2020.	
Nombre de cas possibles de fraude sociale portés à la connaissance des services d'inspection	
Commentaires	
L'indicateur pourra être mesuré lorsque l'outil permettant la mesure sera développé	

Tous les indicateurs, sauf ceux pour lesquels la cible est une durée ou une date, s'entendent sur toute la durée du contrat

GOUVERNANCE ET OUTILS DE GESTION

ORIENTATION RESULTATS

OBJECTIF STRATEGIQUE

Objectiver les résultats à atteindre et mesurer la performance de l'organisation.

ENGAGEMENTS

Développer les outils de mesure et de suivi de la performance de l'organisation au travers, notamment, de la définition d'indicateurs bien identifiés et calibrés de manière réaliste permettant un suivi de son action ou la réalisation d'analyses ou évaluations qualitatives voire d'ajuster son action au regard des problématiques rencontrées.

Traduire les objectifs opérationnels de l'organisation définis au plan d'entreprise prévu par l'article 21 du présent contrat en attribuant à chacun des collaborateurs des objectifs ciblés, calibrés et réalistes en fonction de leur rôle et responsabilités.

Suivre l'état de réalisation des objectifs individualisés des collaborateurs dans le cadre des cycles d'évaluation et prendre les initiatives éventuellement nécessaires.

Réaliser, tous les deux ans, et pour la première fois le second semestre 2021, une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif des familles dont FAMIWAL gère les dossiers.

INDICATEUR 12	CIBLE
Enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif des familles dont FAMIWAL gère les dossiers	Tous les deux ans et pour la première fois le second semestre 2021
Analyse et Communication des résultats	3 mois après clôture de l'enquête
Définition et plannification des mesures à prendre avec les collaborateurs de Famiwal (méthode participative)	Dans les 3 mois qui suivent la communication des résultats
% de mesures implémentées sur base des résultats de la consultation des collaborateurs	100%

BONNE GESTION DES DENIERS PUBLICS

OBJECTIF STRATEGIQUE

Garantir une gestion prévisionnelle, rationnelle et prudente des deniers publics mis à la disposition de FAMIWAL tenant compte de la trajectoire budgétaire fixée par le Gouvernement

ENGAGEMENTS

Mettre en place une analyse du coût de ses activités dans la perspective d'une meilleure maîtrise de ceux-ci et d'une rationalisation à court, moyen et long terme, notamment en matière de ressources humaines et de support informatique.

En respectant le principe de budget à base zéro, privilégier les efforts de rationalisation et d'optimisation des moyens de fonctionnement pour conserver les moyens d'actions directement octroyés aux bénéficiaires.

Etablir annuellement un budget cadrant les moyens de fonctionnement de la Caisse publique tenant compte des priorités de gestion et d'investissements de la Caisse

Adapter les outils permettant une gouvernance budgétaire et financière conforme aux principes définis par le Décret WBFIN II et ses arrêtés d'exécution.

Rapporter régulièrement sur l'utilisation des moyens octroyés.

Assurer, quelle qu'en soit la cause, la gestion des indus, à partir de la constatation du paiement injustifié jusqu'à son apurement total

Participer activement à la lutte contre la fraude sociale.

INDICATEUR 13	CIBLE
Evolution annuelle de la gestion des indus:	
a, % d'indus A	Inférieur à 3%
b. % de notifications d'indus B et C dans les 90 jours de la constatation de l'indu	90%
c. % des décisions d'acceptation à renonciation dans les 4 mois de la demande	50%
d. % des décisions d'acceptation à renonciation dans les 5 mois de la demande	65%
e. % des décisions d'acceptation dans les 6 mois de la demande	85%
Commentaires	
Le respect des délais dépend de la réception des plafonds de récupération fixés par l'AVIQ. Encore en attente des plafonds 2019 et 2020.	

Nombre de cas possibles de fraude sociale portés à la connaissance des services d'inspection	
Commentaires	
L'indicateur pourra être mesuré lorsque l'outil permettant la mesure sera développé	
Maintien du % de traitement de cas possibles de fraude sociale transmis par le régulateur dans les délais	100%

GOUVERNANCE ET OUTILS DE GESTION

ORIENTATION RESULTATS

Depuis sa création, FAMIWAL fait rapport trimestriellement à son Comité de gestion de l'état de réalisation de ses missions et de ses actions. Dans l'attente de l'élaboration et de la validation du plan d'entreprise, le rapportage trimestriel au Comité de gestion sera structuré sur la base des engagements du présent contrat de gestion.

La définition de plus en plus précise et ciblée des indicateurs, de leurs paramètres de mesure ainsi que le développement de l'automatisation de leur calcul et de la collecte des données utiles pourront être réalisés dans le cadre de l'élaboration du plan d'entreprise tel que prévu à l'article 52 du Décret du 8 févier 2018 et affinés, le cas échéant, au fur et à mesure de la mise à jour annuelle prévue de ce plan.

FACTFURS D'ENVIRONNEMENT

*Développements informatiques.

CONTRÔLE INTERNE - AUDIT INTERNE

Service d'audit interne

Sous la responsabilité du Comité d'audit, il fournit à l'organisation et ses parties prenantes une garantie pertinente que le management répond aux exigences de bonne gouvernance en matière de gestion des risques, y compris les mesures de contrôle interne requises. Ainsi, les objectifs de l'audit interne consistent à vérifier si :

- les risques relatifs à l'atteinte des objectifs stratégiques de FAMIWAL sont identifiés et gérés de manière appropriée ;
- les actions des dirigeants, directeurs, collaborateurs, et fournisseurs de FAMIWAL sont conformes aux politiques, procédures, lois, règlements et principes de gouvernance applicables à l'organisation ;
- les résultats des opérations ou des programmes sont cohérents avec les buts et objectifs fixés ;
- les processus et les systèmes établis permettent de se conformer aux politiques, procédures, lois et règlements qui pourraient avoir un impact significatif sur l'organisation;
- les informations et les moyens utilisés pour identifier, mesurer, analyser, classer et communiquer ces informations répondent aux exigences de fiabilité et d'intégrité;
- les ressources et les actifs sont acquis au meilleur coût, utilisés efficacement et protégés de manière adéquate.

Comité d'audit

La mission principale du Comité d'audit consiste à assister le Comité de gestion dans sa fonction de contrôle interne, et plus précisément dans les domaines suivants :

Fonctionnement et efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques

Le Comité d'audit vérifie, tant avec les responsables du contrôle externe qu'avec le responsable de la Direction Audit interne, que:

- le système de contrôle interne et de gestion des risques a été développé de façon adéquate au sein de l'organisation, y compris la sécurité et les contrôles informatiques;
- le management a réagi de façon adéquate à toutes les constatations et recommandations importantes relatives au système de contrôle interne formulées dans les rapports d'audit.

Respect des dispositions légales, réglementaires et internes

Le Comité d'audit examine l'effectivité du système mis en place par l'institution pour le contrôle du respect des diverses obligations prévues dans les dispositions légales, règlementaires et internes.

Le Comité d'audit examine les dispositifs spécifiques par lesquels les membres du personnel de l'organisation peuvent confidentiellement faire part de leurs

FACTEURS D'ENVIRONNEMEN

- * Mise à disposition des profils utiles en matière de gestion des processus et des risques
- * Mise à disposition des profils utiles en matière d'audit interne
- * Mise à disposition des outils informatiques de support

FACTFURS D'ENVIRONNEMENT

- * Délais et modalités des procédures de recrutement liées au SPW
- * Le plan de personnel est tributaire de la finalisation de l'application du "sac à dos" aux collaborateurs de FAMIWAL dont, notamment, les anciennetés

BONNE GESTION DES DENIERS PUBLICS

Les moyens financiers octroyés à FAMIWAL constituent l'une des bases fondamentales dont elle dispose pour la réalisation de ses objectifs.

De leur bonne gouvernance - discipline budgétaire stricte, tant dans l'élaboration du budget que dans son exécution, allocations de ressources fondées sur les priorités stratégiques, transparence et, enfin, efficacité et efficience des dépenses - dépendent la confiance des familles wallonnes et du Gouvernement wallon La gestion de dossiers d'allocations familiales peut conduire FAMIWAL à procéder à la récupération de paiements indûment exécutés.

Ces indus ont trois causes principales:

- Indus « A » : les paiements ont été effectués suite à une erreur de service et ainsi, par exemple, une erreur matérielle d'encodage ou d'appréciation du droit, la poursuite du paiement de la totalité des allocations familiales au lieu du paiement par différence, le traitement tardif d'une information disponible...;
- Indus « B » : dans un certain nombre de situations, les flux électroniques de données authentiques sont inexistants, insuffisamment développés et, dans tous les cas, n'interviennent qu'a posteriori, n'offrant ainsi qu'une vue parcellaire de tous les éléments d'un dossier. Des renseignements doivent être obtenus auprès des familles ou d'autres instances. La complexité de la législation et les multiples interactions qu'elle comporte font que les familles, sinon même d'autres instances nationales ou étrangères, peuvent être amenées à communiquer, même en toute bonne foi, de manière lacunaire, incorrecte ou tardive, des renseignements essentiels à la gestion des dossiers. Enfin, il peut se produire que FAMIWAL paie les prestations familiales sur la base d'un comportement frauduleux démontré des familles;
- Indus « C » : les paiements ont été réalisés par FAMIWAL alors que, pour la même période, un autre organisme, national ou étranger était en fait compétent.

FACTEURS D'ENVIRONNEMENT

- * Disponibilité des moyens financiers.
- * Complexité des cas de fraude
- * Délai de réalisation, par des intervenants externes (contrôleurs sociaux, auditorat du travail, ...) de devoirs d'enquête complémentaires éventuellement nécessaires.

Annexe 2. Modèle de rapport annuel d'exécution du Contrat de gestion

La présente annexe définit les lignes directrices à suivre pour l'établissement du rapport annuel d'exécution du Contrat de gestion. Ce rapport porte sur l'exécution des actions de l'année écoulée et a pour objectif d'analyser la mise en œuvre du Contrat et du Plan d'entreprise qui en découle.

Le rapport annuel d'exécution se conçoit dans une optique stratégique, analytique et de mise en perspective de l'action de FAMIWAL sur l'année écoulée ; il présente succinctement la mise en œuvre des principaux objectifs du Contrat.

Le rapport devra comprendre à minima un examen de l'état de la réalisation des objectifs (engagement par engagement du présent Contrat) sur la base des indicateurs du Contrat tels que visés par l'annexe 1, le suivi des actions menées dans le cadre du Plan d'entreprise et une évaluation qualitative de l'action de FAMIWAL.

Le rapport annuel d'exécution du Contrat de gestion suivra la structure suivante pour chacune des années de mise en œuvre du présent Contrat.

1. Introduction

Cette section rappelle le contexte dans lequel s'inscrit le reporting annuel de mise en œuvre du Contrat et présente la structure globale du rapport.

2. Contexte et événements majeurs

Cette section présente les principaux événements qui ont marqué l'année faisant l'objet de l'évaluation et rappelle les événements qui ont eu un impact sur l'action de FAMIWAL. Le focus de cette section porte principalement sur les éléments exogènes du contexte dans lequel évolue la Caisse publique wallonne.

3. Réalisation des objectifs portés par le Contrat

Ce chapitre présente l'état de la réalisation des objectifs au présent Contrat mission par mission et sur base des engagements pris par chacune des Parties. L'examen de la réalisation des objectifs est étayé par des éléments factuels et chiffrés et, a minima, par les indicateurs au Contrat de gestion. Une mise en perspective et une analyse critique sont fournies pour permettre aux lecteurs de comprendre au mieux les résultats et les raisons des évolutions des niveaux de résultats par rapport aux périodes précédentes.

De manière transversale et là où cela s'avère pertinent, FAMIWAL établira également un état des lieux des collaborations avec le Régulateur et les autres Caisses.

3.1. Mission d'assurer aux familles wallonnes de pouvoir bénéficier rapidement, correctement et sans interruption de la totalité des prestations familiales auxquelles elles peuvent prétendre.

Cette section reprend les réalisations et avancées principales pour cette mission. A minima, cette section reprend :

- Résultats chiffrés, dans la mesure du possible et indicateurs du Contrat mis en perspective par trimestre et par rapport à l'année n-1
- Evolution des actions et des indicateurs « projet » du Plan d'entreprise liées à cette mission
- Commentaires et mise en perspective (dont le focus et les enjeux pour l'année à venir).

3.2. Mission de minimaliser les démarches des familles et leur garantir un traitement égal et un service de proximité ainsi qu'une information fiable et accessible tant sur les prestations familiales en général que sur leur dossier en particulier.

Cette section reprend les réalisations et avancées principales pour cette mission. A minima, cette section reprend :

- Résultats chiffrés, dans la mesure du possible et indicateurs du Contrat mis en perspective par trimestre et par rapport à l'année n-1
- Evolution des actions et des indicateurs « projet » du Plan d'entreprise liées à cette mission
- Commentaires et mise en perspective (dont le focus et les enjeux pour l'année à venir).

4. Organisation et gouvernance

Cette section vise à présenter les principales avancées en matière d'organisation et de gouvernance. Les points abordés pourront évoluer en fonction des années et des échéances reprises au présent Contrat. A minima, les thématiques suivantes seront abordées :

- Se positionner dans le paysage wallon, tant en interne que sur le marché de l'emploi, en qualité d'employeur attractif par son expertise, son dynamisme, sa convivialité, son sens de l'innovation et son ouverture aux nouvelles manières de travailler et s'inscrire dans les contraintes fixées par le Code de la fonction publique wallonne et le Code wallon.
- Maintenir et développer le niveau de maturité, d'autonomie, de sécurité et d'encadrement informatiques aux fins d'optimiser la transition digitale tant pour les usagers internes qu'externes
- Poursuivre le développement d'une politique de communication interne et externe fiable, univoque, conviviale et adaptée à ses publics cibles
- Mettre à la disposition des collaborateurs des locaux adaptés, agréables et sûrs et offrir aux familles des espaces d'accueil conviviaux et accessibles
- En sa qualité de service public, montrer l'exemple en rendant le développement durable concret au quotidien.
- Permettre aux PME et aux indépendants, un accès plus aisé aux marchés publics lancés par FAMIWAL.
- Ancrer une culture d'organisation qui s'inscrit dans le respect des différences et s'enrichit de celles-ci tant vis-à-vis des collaborateurs que des familles

5. Conclusions et mise en perspective

Cette section synthétise les principaux résultats de l'évaluation et ouvre les perspectives quant aux principaux chantiers et enjeux à rencontrer dans l'année à venir. Le cas échéant, cette section propose un ajustement des actions à mettre en œuvre par FAMIWAL

6. Annexes

Annexe 1. Tableau consolidé des indicateurs au Contrat

Cette section reprend sous format synthétique et consolidé l'ensemble des indicateurs au Contrat de gestion avec le résultat de l'année n mis en regard des résultats atteints au cours de l'année n-1

Annexe 2. Bilan social

Le bilan social de l'année écoulée reprend le tableau des effectifs ainsi que les principales évolutions et mouvements de personnel et ce, au regard de l'évolution de la charge de travail. Il reprend également les éléments portant sur l'application des règles relatives à la gestion du personnel et à la concertation sociale.

Annexe 3. Le plan de personnel

Le plan de personnel reprend la planification pour l'année n+1 et n+2 (étant entendu que l'année en cours correspond à « n »), les besoins de personnel des services, aux rangs de recrutement et de promotion visés aux articles 49, § 2, et 56, § 2 et ce au regard de l'évolution de la charge de travail et de la pyramide d'âges.

Annexe 4. Les indicateurs ressources

Les indicateurs qui rapportent l'activité par thématique (Budget, informatique, logistique, RH) et qui sont remis trimestriellement au moyen de tableau de bord.

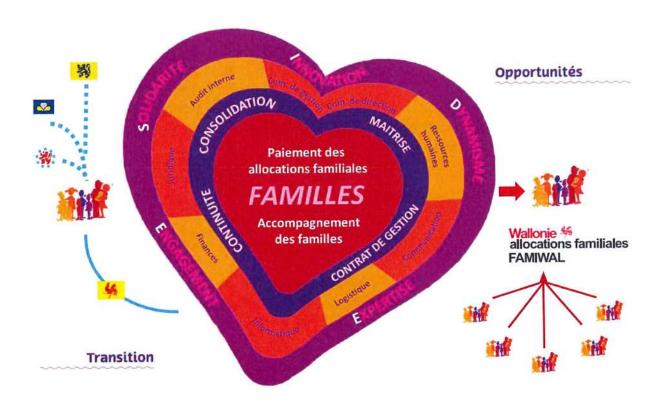
Annexe 5 Promotion de la présence équilibrée d'hommes et de femmes dans les organes de gestion

Cette annexe présente l'état de l'application des mesures visant à promouvoir la présence équilibrée d'hommes et de femmes et la répartition, en termes de genre, des mandats occupés au sein du Comité de Gestion.

Annexe 6. Rémunération des administrateurs publics, gestionnaires et commissaires

Sans préjudice des évolutions de nature législative et/ou réglementaire en matière de reporting des rémunérations qui interviendraient pendant le présent contrat de gestion, cette annexe reprend le reporting de la rémunération des administrateurs publics, des commissaires et gestionnaires pour l'année écoulée. Pour le 30 juin au plus tard, le Président du Comité de Gestion fournira au Ministre-Président et au Ministre de tutelle, le reporting des rémunérations des gestionnaires (DG), des administrateurs publics (membres effectifs et suppléants des organes de gestion) et des commissaires, des informations individuelles et anonymisées sur la rémunération de chaque administrateur public, de chaque gestionnaire public et des deux commissaires du Gouvernement. En même temps, le Comité de Gestion transmettra au Ministre de tutelle uniquement, le rapport d'exécution reprenant la présente annexe avec les informations individuelles et non anonymes.

MISSIONS, VISION ET VALEURS DE FAMIWAL



CONTEXTE

Dans le cadre de la sixième réforme de l'État, la gestion administrative et le paiement des prestations familiales ont été transférés du niveau fédéral (FAMIFED - Agence fédérale pour les allocations familiales) vers quatre caisses régionales : FONS, FAMIRIS, le ministère de la Communauté germanophone et FAMIWAL.

Au 1^{er} janvier 2019, FAMIWAL, Unité d'Administration publique (UAP), a succédé en tant que caisse publique à FAMIFED, laquelle avait fusionné, le 1^{er} janvier 2017, avec la caisse publique d'allocations familiales de l'ORPSS (Office des régimes particuliers de sécurité sociale).

La Région wallonne a concrétisé, dans le Décret du 8 février 2018, son propre modèle d'allocations familiales concentré sur la situation de l'enfant et non plus sur la situation socio-professionnelle de l'attributaire. Le lien avec l'employeur disparaît, ce n'est plus lui désormais qui choisit de s'affilier à une caisse.

Depuis le premier janvier 2019, les familles qui ont leur premier enfant et, à partir du premier janvier 2021, l'ensemble des familles, pourront choisir leur caisse d'allocations familiales parmi les caisses opérant en Wallonie, soit quatre caisses privées et FAMIWAL, la caisse publique.

Pour la première fois dans l'histoire des prestations familiales, la caisse publique est mise directement en concurrence avec les caisses privées agréées. La compétence exclusive de la caisse publique, pour

des catégories socio-professionnelles (secteur public, Horeca, articles 60, bénéficiaires du revenu d'intégration sociale, chômeurs après études, enfant bénéficiaire* pour lui-même et ses enfants, ...) déterminées par le législateur, disparaît avec le choix des familles.

FAMIWAL doit dès lors adapter son fonctionnement à ce tout nouveau contexte en conservant ses spécificités de service public

La notion de service public, qui est profondément ancrée dans la culture d'entreprise des collaborateurs de FAMIWAL, constitue un gage de qualité et un atout sur lesquels FAMIWAL peut s'appuyer pour se profiler, dans son nouvel environnement, comme l'organisme de référence pour les familles wallonnes. Elle se décline à la fois par son expertise, sa proximité de par la couverture géographique de ses 6 bureaux régionaux et par la disponibilité de ses collaborateurs, tant pour les citoyens déjà « clients » que pour les autres.

L'expertise et l'accompagnement des familles, véritable ADN de FAMIWAL, méritent d'être soulignés eu égard aux bouleversements successifs vécus par ses collaborateurs en moins de cinq ans. La fusion de FAMIFED et de l'ORPSS* ainsi que la régionalisation des prestations familiales ont eu des conséquences importantes sur leurs conditions matérielles, psychologiques et techniques de travail (application de paiement et réglementation).

Conclu dans un environnement interne et externe toujours mouvant, ce premier contrat de gestion décline en engagements concrets les objectifs stratégiques que FAMIWAL s'est fixés sur la base d'une mise en perspective de ses atouts, des défis qu'elle doit relever et des opportunités qu'elle peut saisir :

ANALYSE/ENVIRONNEMENT INTERNE ET EXTERNE		
ATOUTS	DEFIS	OPPORTUNITES
Connaissance théorique et pratique du métier des prestations familiales	 Maintien des connaissances et compétences Nouvelle réglementation, nouvelle mission, nouvel environnement (Région wallonne) 	 Nouvelle réglementation >simplification Mission complémentaire >nouvelles familles
Processus automatisés, procédures et consignes administratives pour la gestion des dossiers d'allocations familiales	 Adaptations indispensables Définition des processus et procédures des services de support Simplification administrative 	Nouvel environnementNouvel organisme
Stabilité du personnel (89% statutaire)	 Pyramide des âges (sablier) Départs Gestion rationnelle et prévisionnelle des remplacements 	Nouveau managementNouveaux outils de gestionNouvelles manières de travailler
Transfert de personnelSac à dos	 Organisation imposée Contrainte du transfert pour une partie du personnel Profils non remplis Lourdeur des procédures de recrutement (et de licenciement) Réorganisation Résistance aux changements naturelle et post-traumatique régionalisation 	 Nouvelles possibilités de carrière pour le personnel en fonction des nouveaux besoins Mobilité interne Avantages du fédéral et de la Wallonie pour le personnel transféré Nouvelle relation avec les organisations syndicales
Maintien des contacts : solidarité, partage d'expériences	 Nouveaux interlocuteurs Nouveaux rapports (tutelle, contrôles, synergies, dépendances) 	 Nouveaux réseaux Echanges de bonnes pratiques et d'expériences
Localisations multiples : proximité des familles, proximité des agents	Collaborateurs en nombre suffisant et disposant des compétences utiles dans les	 Projet IMMOWAL Conciliation vie professionnelle/vie privée

	différentes localisations – maintien des localisations
Applications IT transférées	 Maintien des composants transférés Maîtrise par nouvelle équipe Fiabilité Cartographie Evolution Modularité de l'application Itinera Nouveaux collaborateurs IT Nouveaux partenaires externes
Budget existant Outils financiers existants	 Estimation du budget des missions et du budget de fonctionnement effectifs versus budget attribué sur la base d'une règle de trois Comptabilité analytique WBFiN 2 Rapportage
Contrats transférés	 Inventaire des contrats Clôture/rationalisation/adaptation Défaillance des fournisseurs et cocontractants Nouveaux contrats Nouveau mode de gestion des contrats Contrats cadres de la Région wallonne
ADN Service public	 Concurrence - Choix des familles Image administration Comparaison caisse publique/caisses privées: financement, contrôle, coûts

IDENTITE ET VISION



FAMIWAL veut:

- ✓ Se positionner, dans le nouveau paysage wallon des prestations familiales, comme la caisse de référence en termes de connaissances, de qualité de gestion, de rapidité d'exécution et de disponibilité pour ses usagers, pour l'ensemble des organismes proches des familles et des professionnels du secteur et, également, pour le Gouvernement wallon.
- ✓ Faire grandir la Maison Famiwal en accueillant et en conservant toutes les familles wallonnes qu'elle aura convaincues de rejoindre ou affiliées d'office.

- ✓ Se positionner, tant en interne que sur le marché de l'emploi, en qualité d'employeur attractif par son dynamisme, sa convivialité, son sens de l'innovation et son ouverture aux nouvelles manières de travailler ainsi qu'à la préservation de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.
- ✓ Renforcer le management participatif par l'expérimentation de la « sociocratie raisonnée » adaptée aux spécificités de l'organisation.

La mise en perspective de sa vision et de son contexte a permis à FAMIWAL de définir le fil conducteur des engagements repris dans son premier contrat de gestion pour la réalisation la plus performante de ses missions dans les 5 ans à venir :

Garantir la continuité des paiements et l'accompagnement des familles par la consolidation de ses atouts et l'adaptation de son fonctionnement, de ses ressources et de ses outils pour une maîtrise optimale de son environnement global.

VALEURS



Outre le service au public qui constitue l'ADN de FAMIWAL, son action repose sur cinq valeurs essentielles qui guident tant le comportement et les activités de ses collaborateurs qu'elles n'impactent la vie des familles qui lui sont affiliées.

NNOVATION

Apprentissage et formation continue, initiative et créativité sont les maîtres mots d'une organisation moderne, proactive et en phase avec la réalité des familles d'aujourd'hui et de demain. FAMIWAL met en place des outils et des solutions destinées à simplifier au maximum le travail des collaborateurs et les démarches des citoyens en matière de prestations familiales.

D YNAMISME

Consciente de son rôle social auprès de toutes les familles, quelle que soit leur situation, Famiwal veut offrir, avec enthousiasme, un service personnalisé grâce à un management participatif et motivant, capable de conserver les talents et d'en attirer de nouveaux.

E NGAGEMENT

Chaque collaborateur(trice) est imprégné(e) de l'ADN du service public (éthique, loyauté, accessibilité, ...) et fait en sorte que FAMIWAL soit une caisse d'allocations familiales à dimension humaine qui porte une attention particulière à chacun.

E XPERTISE

S'appuyant sur sa longue expérience et sa connaissance pointue des prestations familiales, FAMIWAL privilégie la qualité et vise l'excellence par la formation continue de l'ensemble de ses collaborateurs afin de devenir la caisse d'allocations familiales de référence pour toutes les familles wallonnes.

S OLIDARITE

Les collaborateurs de FAMIWAL travaillent en équipes au sein desquelles chacun est attentif et prête main forte aux autres en toutes circonstances et collabore à la bonne réalisation de l'ensemble des objectifs de l'organisation. FAMIWAL veut entretenir un esprit de famille au travers de toute l'organisation qui rayonne vis-à-vis de toutes les familles afin de donner à chaque enfant les allocations familiales auxquelles il a droit.