



Rapport d'activités 2014



FAMIFED

Agence fédérale pour les allocations familiales

TABLE DES MATIÈRES

1. Zoom sur FAMIFED	3
Avant-propos	3
De nombreux changements en 2014.....	4
FAMIFED au sein de la sécurité sociale	5
FAMIFED en tant qu'organisation	5
Les missions et valeurs de FAMIFED	6
2. FAMIFED en tant que régulateur du circuit de paiement.....	8
Les flux électroniques et le Cadastre des allocations familiales	8
Le contrôle administratif des caisses.....	9
Le contrôle financier des caisses.....	10
Le subventionnement des caisses.....	10
La médiation	11
Le Frontdesk.....	11
Les contrôles à domicile.....	11
3. FAMIFED en tant que caisse d'allocations familiales	12
Les familles de FAMIFED.....	12
Le secteur public	14
Les prestations familiales garanties	14
La gestion des dossiers.....	14
4. Projets 2014.....	17
Management Information System.....	17
Digitalisation	17
Semaine saine.....	17
Reprises	17
LGAF	17
Nouveau site Internet.....	18
Baby Days	18
Zuiddag	18
Social School.....	18
Modernisation des processus des RH	18
Journée de la Diversité	19
Télétravail.....	19
5. Le personnel de FAMIFED	20
Formation et développement.....	20
Bien-être au travail.....	21
Santé.....	22
Statistiques du personnel	23
6. Les statistiques des allocations familiales	24
Les acteurs	24
L'allocation de naissance.....	24
La prime d'adoption.....	24
Les suppléments d'âge	24

Les allocations familiales selon la situation familiale.....	25
Les allocations familiales selon le rang dans le ménage	26
Les enfants atteints d'une affection	26
Les enfants placés.....	27
7. Les finances des allocations familiales	28
Recettes	28
Dépenses.....	29
Les comptes de gestion	31
Bilan.....	32
8. FAMIFED informe et communique.....	33
Avec les familles.....	33
Avec les organismes d'allocations familiales	34
Avec les autres professionnels.....	34
FamiPedia.....	36
9. Bonne gouvernance publique : rapport annuel du Comité d'audit.....	37
Composition du Comité d'audit.....	37
Compétences du Comité d'audit	37
Exercices des compétences.....	37

1. Zoom sur FAMIFED

Jusqu'au 30 juin 2014, l'ONAFST était une institution publique de sécurité sociale qui gérait les régimes des allocations familiales pour travailleurs salariés et les prestations familiales garanties. Depuis le 1^{er} juillet 2014, date de l'entrée en vigueur de la Loi générale relative aux allocations familiales (LGAF), l'ONAFST est devenu FAMIFED, l'Agence fédérale pour les allocations familiales. FAMIFED est investie des mêmes compétences que l'ex-ONAFST mais pour toutes les familles : les travailleurs salariés, les indépendants et les personnes qui ne sont pas en activité.



*Tania Dekens, administrateur général
& Anne Ottevaere, administrateur général adjoint.*

AVANT-PROPOS

Quelles sont les grandes réalisations de 2014 ?

Le fil conducteur de cette année 2014 a été le changement. Au-delà des nouvelles compétences et du nouveau nom, c'est surtout un nouveau souffle que nous tentons d'insuffler à notre institution. Nous avons poursuivi la modernisation de notre organisation qui pilote l'ensemble des caisses privées et publiques, gère près de 58 millions d'échanges de données électroniques et assure le paiement des allocations de plus de 315.000 familles. De nouveaux outils de travail et modes de fonctionnement de nos services ont été mis en place afin de servir encore mieux les familles. Les allocations familiales doivent, en effet, continuer à être payées en temps et en heure. C'est là notre priorité de chaque jour !

Parallèlement à ce travail quotidien, nous avons, à la demande des entités fédérées, participé aux nombreux échanges et groupes de travail mis en place dans le cadre de la mise en œuvre de la 6^e Réforme de l'Etat. FAMIFED fait tout pour que le futur système d'allocations familiales soit tourné vers le bien-être des familles et que le savoir-faire des collaborateurs soit mis à la disposition de cet objectif. A chaque question sur le futur système, nous gardons toujours à l'esprit l'impact important des allocations familiales sur le budget des familles.

Quel rôle a joué FAMIFED en 2014 ?

2014 a été une année pleine de défis... comme on les aime chez FAMIFED ! En accueillant dans le Comité de gestion les représentants des entités fédérées, en élaborant la Loi générale relative aux Allocations familiales qui harmonise les régimes des travailleurs salariés et des indépendants, en reprenant les dossiers d'allocations de tout le secteur public et enfin, en changeant de nom, c'est un véritable bouleversement du système des allocations familiales que nous avons entamé. En 2014, le système est ainsi passé de 45 à 14 acteurs de paiement et les 2 caisses spéciales ont été absorbées. En plus des deux missions essentielles que sont la régulation du circuit de paiement et le paiement des allocations familiales, FAMIFED a donc apporté son soutien à la préparation de la période transitoire qui mènera à la reprise effective des allocations familiales par les entités fédérées. Cela suppose non seulement d'organiser le rapportage aux entités fédérées, pour lesquelles nous travaillons depuis le 1^{er} juillet 2014, mais aussi de mettre à leur disposition notre expérience et nos connaissances techniques en matière de gestion et de paiement des allocations familiales. Toutes ces opérations n'ont pas été simples et n'ont pu se faire que grâce à la compétence et la motivation de notre personnel et aux contacts étroits que nous avons noués avec tous les partenaires concernés.

Quels sont les grands défis qui attendent FAMIFED en 2015 ?

Il y a tout d'abord notre participation au titre d'Organisation publique de l'année. C'est un enjeu important, tant pour appuyer le rôle de FAMIFED dans le paysage des allocations familiales que pour motiver les troupes. Un personnel dynamique et compétent, c'est aussi ce qui fait la force de FAMIFED ! Ensuite, il y a la fusion avec l'ORPSS, qui nous occupera certainement une bonne partie de l'année. Ce processus de fusion participe à la simplification du circuit de paiement. En réunissant les deux caisses d'allocations publiques, on facilite grandement le futur transfert de la compétence aux entités fédérées. Tout cela se fera bien évidemment sans porter préjudice aux familles et aux membres du personnel des deux organisations.

La loi générale relative aux allocations familiales : de 4 à 2 régimes

Jusqu'au 30 juin 2014, notre pays connaissait quatre régimes d'allocations familiales :

- Le régime des travailleurs salariés
- Le régime des travailleurs du secteur public
- Le régime des travailleurs indépendants
- Et celui des prestations familiales garanties (PFG)

Une famille faisait partie de l'un de ces régimes, en fonction de la situation socioprofessionnelle de ses membres.

La loi générale relative aux allocations familiales (LGAF) a instauré un seul cadre législatif pour le régime des prestations familiales des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants. A cet effet, en 2014, le régime des travailleurs indépendants a été intégré dans les anciennes lois coordonnées des travailleurs salariés.

Sur le plan du contenu, la LGAF supprime les différences en matière de prestations familiales entre ces deux régimes. Ainsi, les montants des allocations familiales ordinaires et des suppléments sociaux pour les travailleurs salariés et les travailleurs indépendants sont alignés. Sur le plan opérationnel, la LGAF entraîne une rationalisation du circuit de paiement. Comme les organismes d'allocations familiales reprennent les missions des caisses d'assurances sociales en ce qui concerne l'octroi et le paiement des prestations familiales aux travailleurs indépendants, le nombre d'opérateurs dans le circuit de paiement s'en est trouvé réduit.

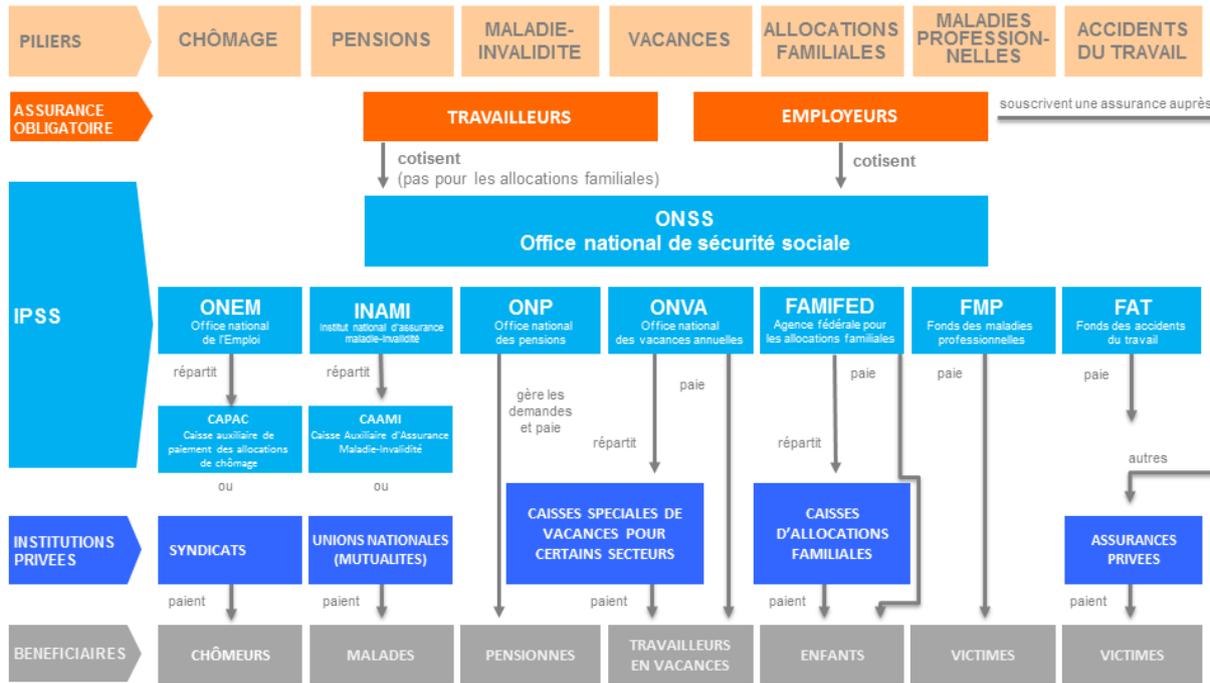
Comme les membres du personnel dans le secteur public perçoivent les allocations familiales selon la même réglementation que celle des travailleurs salariés, on peut parler d'**un régime unifié d'allocations familiales pour les salariés, les indépendants et les fonctionnaires, à côté duquel subsiste encore le régime des prestations familiales garanties.**

Depuis le 1^{er} octobre 2014, l'ensemble des données de tous les dossiers d'allocations familiales sont présentes dans le Cadastre des allocations familiales. Ce Cadastre est le répertoire central des allocations familiales.

La plupart des dispositions de la LGAF sont entrées en vigueur le 30 juin 2014, la veille du transfert de compétence du 1^{er} juillet 2014.

La 6^e réforme de l'Etat : le transfert de la compétence et la naissance de FAMIFED

Le 1^{er} juillet 2014, l'Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés (ONAFTS) est devenu FAMIFED, l'Agence fédérale pour les allocations familiales. Ce changement de nom s'inscrit dans le cadre de la 6^e Réforme de l'Etat qui a instauré le transfert de la compétence des allocations familiales du Fédéral aux entités fédérées, c'est-à-dire la Communauté flamande, la Région wallonne, la Communauté germanophone et la Commission Communautaire Commune (COCOM) pour la Région de Bruxelles-Capitale.



FAMIFED EN TANT QU'ORGANISATION

Le Comité de gestion

Le Comité de gestion est chargé de la gestion générale de FAMIFED et se réunit une fois par mois.

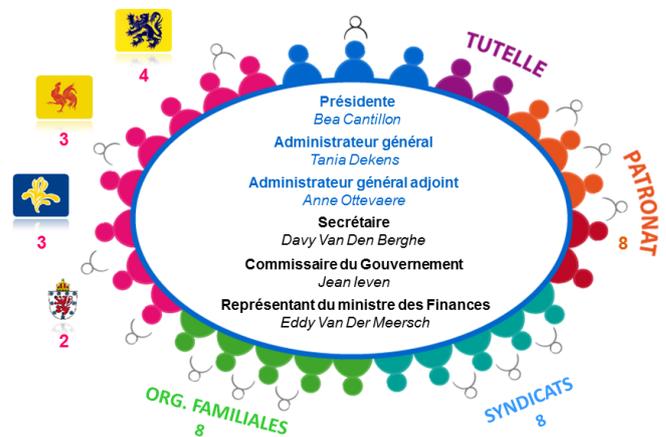
Il est composé paritairément de représentants des organisations représentatives des employeurs et des travailleurs et de délégués d'organisations familiales, de mouvements féminins, d'organisations sociales et de l'Association des caisses d'allocations familiales.

Le Ministre des Affaires sociales et le Ministre du Budget y sont tous deux représentés par un commissaire du gouvernement.

Bien que le transfert des allocations familiales du niveau fédéral aux Communautés ne doive s'achever qu'en 2019, le Comité de gestion a décidé d'ores et déjà d'accueillir en son sein des représentants des Communautés et de la Commission communautaire commune.

La gestion journalière

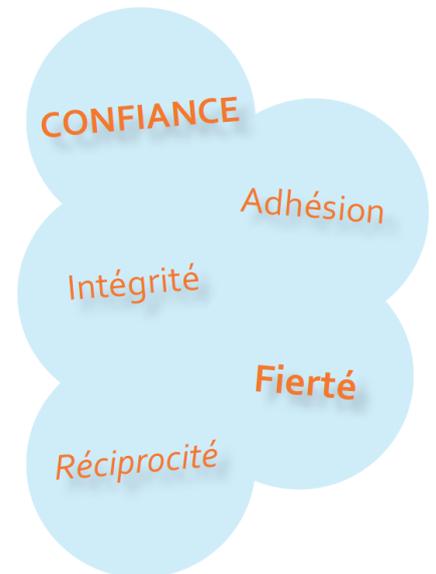
La gestion journalière est confiée à l'administrateur général et à l'administrateur général adjoint. Elles sont assistées par le "Comex", le comité exécutif composé des membres de la direction de tous les départements, ainsi que des responsables des projets et de la communication. Le Comex détermine la vision et la stratégie de l'organisme, suit les activités et évalue les réalisations. Il se réunit chaque semaine.



Nous nous engageons...

En tant que **régulateur** :

- **à une bonne gestion du régime des allocations familiales pour l'ensemble des familles**, afin que chaque famille reçoive les allocations familiales auxquelles elle a droit. FAMIFED pilote à cet effet le fonctionnement de 14 caisses d'allocations familiales. Celles-ci ont pour tâche de payer annuellement quelque 6,4 milliards EUR d'allocations familiales à plus de 1,5 million de familles.
- **au développement et à l'application optimale de flux de données électroniques pour l'ensemble du régime**. Ces données électroniques permettent d'examiner automatiquement le droit aux allocations familiales. Les familles elles-mêmes ne doivent fournir qu'un minimum d'informations.
- **à la contribution active à la politique familiale du gouvernement**. Le contrôle exercé par FAMIFED sur le bon fonctionnement du régime des allocations familiales permet de déterminer la portée sociale effective des mesures élaborées. Sur cette base, FAMIFED prend les initiatives utiles pour corriger la réglementation. Elle participe, en outre, à la conception de lois et d'arrêtés royaux, dont elle estime également l'impact financier.



En tant que **caisse d'allocations familiales** :

- **au paiement ponctuel, correct et ininterrompu des prestations familiales à quelque 330.000 familles**, pour un montant de plus de 1,3 milliard EUR par an (2014). FAMIFED est compétente pour l'entièreté du secteur public, à l'exception des administrations locales et provinciales.
- pour les familles les plus vulnérables dans notre société. FAMIFED est ainsi seule compétente pour les **prestations familiales garanties**, l'ultime filet de protection pour les familles défavorisées qui n'ont droit aux prestations familiales dans aucun autre régime.
- à une politique d'information et de communication proactive, à la mesure des familles.

Ensemble, nous construisons un avenir...

- dans lequel **le droit aux allocations familiales** de chaque famille est examiné d'une manière proactive, sur la base des informations disponibles par le biais des flux de données électroniques;
- dans lequel les familles reçoivent **une aide maximale** en vue de l'exercice de leurs droits aux prestations familiales. Dans ce cadre, une attention toute particulière est accordée aux familles les plus fragilisées, ayant souvent de jeunes enfants et pour lesquelles les allocations familiales permettent d'aider à garder le budget du ménage en équilibre;
- dans lequel la législation et la réglementation complexes en matière d'allocations familiales sont traduites en un **service performant, convivial et de qualité**;
- dans lequel les familles sont **spontanément informées** de la réglementation relative aux allocations familiales, et ce, dans un langage clair et compréhensible.

FAMIFED et sa gestion durable de l'énergie et de l'environnement

Le développement durable a pour but de rechercher un équilibre entre trois piliers capitaux indissociablement liés et qui contribuent tous au même objectif, la qualité de vie :

- le capital humain et social (santé, connaissance, formation, culture,...)
- le capital économique (machines, bâtiments, moyens financiers,...)
- le capital environnemental (richesses naturelles, qualité de l'environnement,...)

Les services publics ont un rôle d'exemple à jouer à l'égard du citoyen, en intégrant le développement durable dans leur politique de gestion.

En 2014, FAMIFED a poursuivi son engagement en faveur d'une gestion durable de l'environnement et de l'énergie :

- tous les détritrus sont triés avant leur enlèvement ;
- lors des achats, une clause écologique a toujours été ajoutée aux cahiers des charges ;
- des travaux de rénovation ont été amorcés dans plusieurs bureaux provinciaux ;
- lors des grèves des trains, une initiative de covoiturage a été lancée par le biais de l'Intranet ;
- dans la lutte contre le tabagisme, l'Agence a organisé des séances d'informations pour arrêter de fumer. FAMIFED intervient d'ailleurs dans le coût des produits de sevrage tabagique pour les collaborateurs qui décident d'arrêter de fumer.

2. FAMIFED en tant que régulateur du circuit de paiement

LES FLUX ÉLECTRONIQUES ET LE CADASTRE DES ALLOCATIONS FAMILIALES

Afin de déterminer le droit et le montant des prestations familiales, les caisses d'allocations familiales doivent disposer de données socioprofessionnelles et d'identification fiables pour tous les acteurs pouvant influencer le droit aux allocations familiales.

FAMIFED définit, organise, contrôle et se porte garant de la gestion et de l'échange sécurisé de ces données transmises par voie électronique, par le biais du Cadastre des allocations familiales. Le Cadastre envoie les messages électroniques par des flux de distribution et de consultation aux organismes d'allocations familiales compétents qui sont intégrés dans le Cadastre.

Le Cadastre sert également de répertoire de données des dossiers d'allocations familiales. Au 31 décembre 2014, **6.459.147 acteurs** étaient enregistrés dans le Cadastre :

- 1.542.370 attributaires
- 1.594.729 allocataires
- 2.759.634 enfants bénéficiaires
- 562.414 acteurs potentiels, pouvant influencer le droit aux allocations familiales.

En 2014, le Cadastre a permis la transmission de **58.784.357 messages électroniques** sur les acteurs pouvant influencer le droit aux allocations familiales : 33.772.382 messages routés (push) et 25.011.975 messages consultés (pull), provenant de sources authentiques.

Vu l'apport incontesté et l'importance du Cadastre et des données électroniques, il est primordial que ces données soient fiables et disponibles. Par conséquent, l'Agence :

- se porte garante de la disponibilité du Cadastre et des délais de traitement des messages ;
- veille à l'intégrité, à la validité et à la fiabilité des données dans le Cadastre.

Messages distribués en 2014

Messages électroniques	Nombre
Attestations RIP	10.885.797
Attestations DmfA	12.903.715
Attestations du secteur du chômage (aussi temporaire)	4.204.104
Messages du Registre national et de la Banque-Carrefour	2.033.052
Attestations de maladie-invalidité	2.075.673
Attestations d'inscription scolaire	548.638
Attestations multifonctionnelles des CPAS	343.432
Attestations d'inscription comme demandeur d'emploi	292.418
Attestations d'accidents de travail	126.273
Attestations de début ou de fin d'une activité indépendante	156.560
Attestations d'enfants atteints d'une affection	96.234
Attestations de maladie professionnelle	24.168
Attestations de crédit-temps	57.653
Attestations de fin de la période d'attente pour les demandeurs d'emploi	24.665
TOTAL	33.772.382

Données consultées en 2014

Messages électroniques	Nombre
Message du Registre national et de la Banque-Carrefour	18.324.396
Attestations RIP	1.707.262
Attestations du secteur du chômage	2.804.729
Attestations ONSS	1.043.201
Attestations de début ou de fin d'une activité indépendante	829.293
Attestations multifonctionnelles des CPAS	166.590
Attestations de crédit-temps	75.854
Attestations de maladie professionnelle	60.650
TOTAL	25.011.975

LE CONTRÔLE ADMINISTRATIF DES CAISSES

En 2014, FAMIFED a travaillé de concert avec **13 caisses d'allocations familiales libres et 2 caisses spéciales** pour assurer un service optimal aux familles.

En tant que gestionnaire du régime, l'Agence veille à ce que la réglementation en matière d'allocations familiales soit correctement et uniformément appliquée par les caisses d'allocations familiales.

FAMIFED établit par caisse un profil pour chaque variable. Le niveau de qualité moyen peut ainsi être mesuré pour chaque caisse ainsi que pour le régime global des allocations familiales, sur base des résultats des sondages, de l'importance de la variable et de la taille de la caisse d'allocations familiales. Le pourcentage de qualité moyen joue un rôle important dans l'octroi de la subvention de responsabilisation.

Plus de dix ans après son introduction, la méthode de contrôle existante a été renouvelée pour permettre un contrôle encore plus performant. À partir de 2014, la mesure s'effectuera au moyen de 20 variables au lieu de 16. Par ailleurs, chaque erreur individuelle sera comptabilisée en fonction des conséquences de celle-ci sur le ménage.

Pourcentages moyens de qualité par variable en 2014 (toutes caisses d'allocations familiales confondues)

Variable	Nombre de sondages	Pourcentage moyen de qualité
Le statut de l'attributaire et le droit trimestriel	3.363	99,84 %
Les droits prioritaires	3.363	98,87 %
La désignation de l'allocataire	3.363	99,65 %
Le supplément d'âge et le rang	3.363	99,49 %
Les étudiants (thèse)	2.952	98,20 %
Les enfants avec un contrat d'apprentissage/Les jeunes demandeurs d'emploi	2.823	96,35 %
Les enfants atteints d'une affection	2.143	98,66 %
Les enfants placés	1.696	96,93 %
Les suppléments sociaux art. 42bis et art. 50ter	3.074	95,22 %
Le supplément pour les familles monoparentales	2.864	97,25 %
Les allocations familiales d'orphelins	1.598	98,81 %
L'allocation de naissance et la prime d'adoption	2.606	98,17 %
La détermination et la transmission de la compétence	2.997	96,89 %
Le contrôle par visite à domicile	1.667	97,50 %
Les dossiers à l'examen et à l'étude	2.274	94,96 %
Les suites des remarques faites lors d'un précédent contrôle	490	95,42 %
Les nouvelles dettes (survenues pendant l'année contrôlée)	2.883	97,14 %
Les dettes actuelles (survenues avant l'année contrôlée)	2.140	94,80 %
Les dettes non-connuës	2.235	98,28 %
La Charte de l'assuré social	3.272	98,41 %
TOTAL	51.166	97,63 %

En 2014, FAMIFED a procédé à **51.166 sondages** dans les 71 bureaux de paiement des 16 caisses d'allocations familiales. Le pourcentage moyen de qualité pour l'ensemble du régime s'élevait à **97,59 %**.

En 2014 a également débuté le contrôle de FAMIFED en tant que caisse d'allocations familiales. Dans un premier temps, la mesure de la qualité a été limitée à un échantillon de 50 contrôles pour les variables suivantes: le statut de l'attributaire et le droit trimestriel, les droits prioritaires, la désignation de l'attributaire, le supplément d'âge et le rang, les étudiants, les enfants avec un contrat d'apprentissage et les jeunes demandeurs d'emploi, les enfants atteints d'une affection et les enfants placés. Ce contrôle partiel a montré que le niveau de qualité de la gestion administrative des dossiers chez FAMIFED est relativement bon. Cependant, pour les jeunes demandeurs d'emploi et les enfants placés, certaines améliorations doivent encore être entreprises. À partir de 2015 et en tant que caisse d'allocations familiales, FAMIFED va mettre en place les mêmes indicateurs que les autres caisses.

LE CONTRÔLE FINANCIER DES CAISSES

FAMIFED examine chaque année si les caisses d'allocations familiales ont utilisé correctement les moyens financiers accordés l'année précédente. Le contrôle financier consiste en un contrôle des opérations relatives aux allocations familiales (prestations familiales payées et prestations à récupérer) et un contrôle des opérations de gestion (subvention et frais de fonctionnement).

Les caisses d'allocations familiales font régulièrement rapport de leur situation financière selon des modèles précis et établis, rendant ainsi plus transparente la gestion financière des caisses.

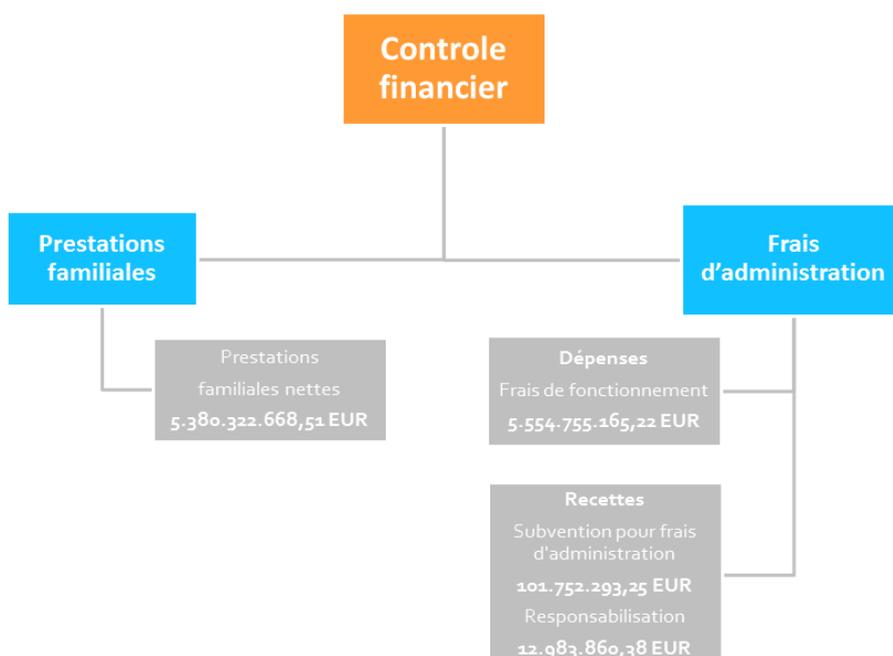
Par ailleurs, l'Agence en tant qu'organisme de régulation dispose de l'instrument légal, afin de maîtriser les risques d'insolvabilité et les réserves insuffisantes des caisses d'allocations familiales. Il s'agit d'un système « de paliers », lequel, après un premier seuil d'alarme atteint, oblige les caisses d'allocations familiales à entreprendre elles-mêmes les mesures de redressement nécessaires pour améliorer leur santé financière. Si une caisse franchit un deuxième seuil d'alarme (plus sévère), FAMIFED peut proposer au ministre de retirer l'agrément de cette caisse d'allocations familiales.

LE SUBVENTIONNEMENT DES CAISSES

L'Agence octroie aux caisses deux subventions :

- une subvention sur la base de la charge de travail (= subvention pour frais d'administration) ;
- une subvention en fonction du niveau de la qualité de la gestion (= subvention de responsabilisation).

Montants octroyés par FAMIFED, en 2014, aux 13 caisses d'allocations familiales libres et aux 2 caisses spéciales pour payer les prestations familiales et financer leurs frais d'administration



Le service Médiation intervient lorsqu'une famille ou un organisme rencontre des difficultés à exercer ou appliquer le droit aux allocations familiales. Chaque famille qui fait appel au service Médiation reçoit une information individualisée et est accompagnée jusqu'à ce qu'elle exerce pleinement son droit ou que sa plainte soit entièrement résolue. Un numéro vert permet à toutes les familles de contacter gratuitement la Médiation au 0800/94 434.

Les organismes d'allocations familiales et les organisations sociales font également appel à ce service lorsqu'elles se trouvent confrontées à des situations familiales, professionnelles ou sociétales où l'application pratique de la réglementation suscite des interrogations. La Médiation aiguille dans la recherche de solution (182 avis en 2014).

En 2014, le service Médiation a fourni **18.770 réponses écrites** (par lettre ou par courriel) à des demandes de renseignements et à des demandes d'examen d'un droit aux allocations familiales, parmi lesquelles 9.414 réponses par la Médiation nationale et 9.356 réponses par la Médiation internationale. Au total, **81,77 % de ces réponses ont été données dans les 30 jours** (99,65 % à la Médiation nationale et 63,78 % à la Médiation internationale). Les collaborateurs du service Médiation ont également répondu à **43.651 appels téléphoniques** (38.782 à la Médiation nationale et 4.869 à la Médiation internationale).

Par ailleurs, le service Médiation a enregistré 549 plaintes contre des caisses d'allocations familiales. 98,17 % des plaintes ont été examinées dans les 45 jours.

D'après le rapport annuel 2014 du Médiateur fédéral, il s'avère que 49 plaintes ont été déposées en 2014 contre FAMIFED même. 9 de ces plaintes ont été jugées fondées par le Médiateur.

LE FRONTDESK

Le Frontdesk est la plate-forme d'accueil centrale de FAMIFED, ouverte tous les jours ouvrables de 8h30 à 16h30 sans interruption. Les collaborateurs de l'accueil sont garants, jour après jour, d'un accueil aimable et professionnel, adapté aux besoins spécifiques de chaque famille. Ils répondent aux questions des visiteurs, clarifient le fonctionnement du système des allocations familiales et examinent si une famille a droit à certains suppléments. Ils informent également les familles par téléphone.

En 2014, les collaborateurs du Frontdesk ont accueilli **56.154 visiteurs**. Grâce à une organisation efficace et à une flexibilité maximale des collaborateurs du service, 92,28 % des visiteurs ont été reçus dans les 10 minutes. En outre, 95,48 % du courrier a pu être orienté endéans 5 jours, 77,88 % dans les deux jours.

Outre le bureau central à Bruxelles, les 9 bureaux provinciaux de FAMIFED gèrent également l'accueil des visiteurs.

LES CONTRÔLES À DOMICILE

L'Agence examine, par le biais de visites à domicile, si les conditions d'octroi des allocations familiales sont toujours remplies et si les familles obtiennent bien le montant maximal auquel elles ont droit.

En 2014, FAMIFED a exécuté **9.441 contrôles à domicile**, dont 71,90 % dans un délai de quatre semaines après la demande. Il ressort que 56,13 % de ces contrôles ont permis une régularisation des allocations familiales que 13,98 % ont permis de détecter un indu et que 29,89 % ont permis par leur effet préventif d'éviter le versement d'allocations familiales non dues.

La présence des contrôleurs et inspecteurs sociaux sur le terrain permet donc à la fois de régulariser des paiements d'allocations familiales, de détecter des situations qui peuvent donner lieu aux paiements d'allocations familiales illégitimes ou de prévenir des paiements indus. Confronter de manière ciblée les données électroniques disponibles à la situation sur le terrain reste une nécessité.

3. FAMIFED en tant que caisse d'allocations familiales

LES FAMILLES DE FAMIFED

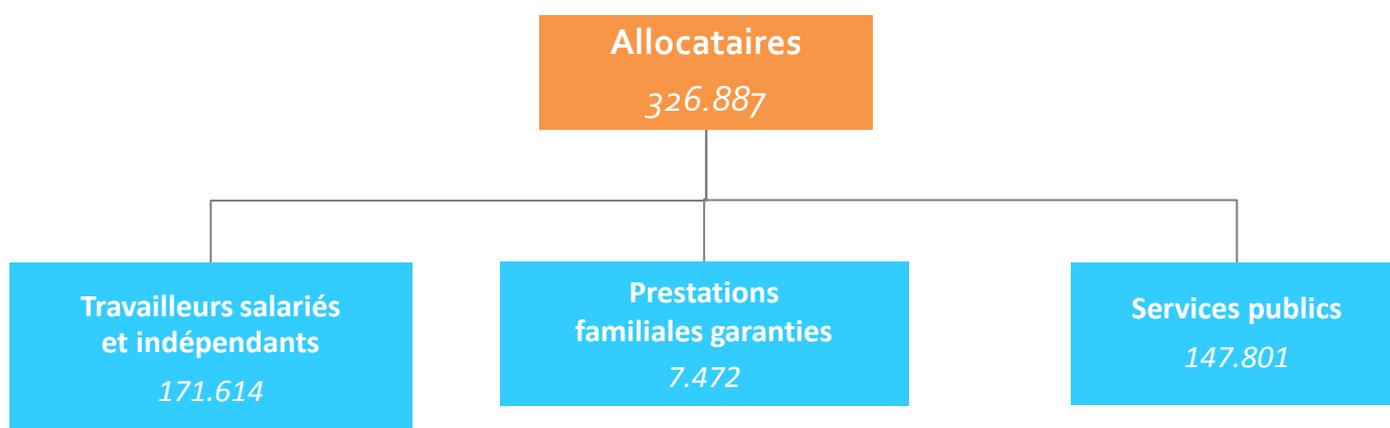
L'Agence paie les prestations familiales pour les familles des (anciens) travailleurs salariés dont les employeurs ont choisi FAMIFED comme caisse d'allocations familiales, des indépendants qui se sont affiliés auprès de FAMIFED, du secteur public (sauf l'ORPSS) et des prestations familiales garanties.

FAMIFED est aussi le seul compétent pour le paiement des allocations familiales :

- aux familles de travailleurs salariés dont l'employeur est affilié à FAMIFED (horeca, industrie diamantaire...);
- aux familles dans le régime des prestations familiales garanties ;
- aux familles des anciens travailleurs de la SNCB ;
- aux familles dont le droit est résiduaire (familles d'étudiants, personnes handicapées, enfants handicapés ouvrant un droit pour eux-mêmes et personnel domestique) ;
- aux familles des chômeurs n'ayant jamais travaillé dans le secteur privé depuis 1990 ;
- aux familles dont le droit présente une dimension internationale spécifique (par ex. travailleurs frontaliers);
- aux familles ou aux orphelins d'anciens membres du personnel de l'Etat, des Communautés, des régions et des entreprises publiques autonomes ;
- aux familles de membres du personnel de services publics ayant confié le paiement des prestations familiales à l'Agence (= tiers).

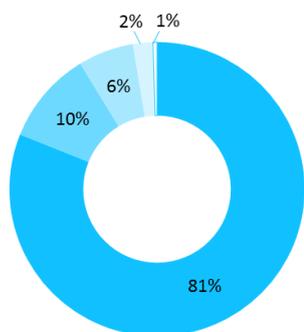
Les montants des allocations familiales, suppléments, primes et plafonds des revenus dans le régime des travailleurs salariés et indépendants et du régime des prestations familiales garanties sont disponibles sur www.FAMIFED.be.

Catégorie de familles (au 31 décembre 2014)



Les familles pour lesquelles l'Agence paie les allocations familiales dans le régime des travailleurs salariés se trouvent souvent dans une situation socioprofessionnelle atypique (chômage, invalidité,...). Cela se reflète tant dans le motif du droit que dans le taux payé. Les allocations familiales mensuelles représentent ainsi une intervention essentielle dans les frais d'éducation des enfants pour les familles se trouvant dans une telle situation.

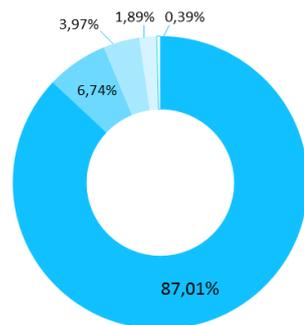
Dossiers gérés par FAMIFED : motif du droit (au 31 décembre 2014)



- Travailleurs actifs
- Chômeurs
- Invalides
- Orphelins
- Pensionnés

81,06 % travailleurs actifs
 10,23 % chômeurs
 6,08 % invalides
 2,20 % orphelins
 0,43 % pensionnés

Dossiers gérés par les caisses d'allocations familiales : motif du droit (au 31 décembre 2014)

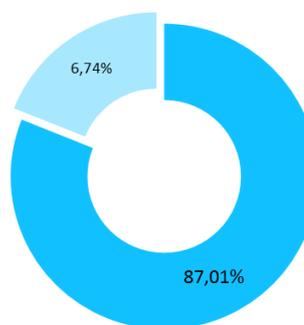


- Travailleurs actifs
- Chômeurs
- Invalides
- Orphelins
- Pensionnés

87,01 % travailleurs actifs
 6,74 % chômeurs
 3,97 % invalides
 1,89 % orphelins
 0,39 % pensionnés

FAMIFED paie dès lors beaucoup **plus de taux majorés** :

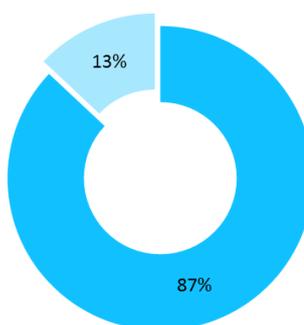
Dossiers gérés par FAMIFED : taux payés (au 31 décembre 2014)



- Taux ordinaires
- Taux majorés

81,06 % taux ordinaires
 18,94 % taux majorés

Dossiers gérés par les caisses (en ce compris l'ORPSS) : taux payés (au 31 décembre 2014)



- Taux ordinaires
- Taux majorés

87,01 % taux ordinaires
 12,99 % taux majorés

Depuis le 1^{er} juillet 2014, FAMIFED a repris l'ensemble du secteur public hormis les administrations provinciales et locales.

Dans le secteur public, l'Agence a payé en 2014 des prestations familiales à 147.801 familles pour un total de **310.019.145,43 EUR**.

L'Agence s'est engagée à dresser, en collaboration avec l'ONSS, un inventaire de tous les employeurs publics qui paient encore eux-mêmes les allocations familiales pour (une partie de) leur personnel. Avec le cycle de contrôle par le Département Contrôle des employeurs publics intégrés dans le Cadastre, cet inventaire a pour objectif de vérifier si tous les employeurs publics gèrent correctement les dossiers pour lesquels ils paient eux-mêmes les allocations familiales, tant sur le plan administratif (application de la législation et de la réglementation) que sur les plans technique (intégration des données dans le Cadastre) et financier (imputation budgétaire des allocations familiales payées). Les instruments sont utilisés aussi à présent dans le cadre du transfert de compétence.

LES PRESTATIONS FAMILIALES GARANTIES

Un filet de sécurité efficace

Le rôle social de FAMIFED en tant que caisse d'allocations familiales apparaît parfaitement dans le régime des prestations familiales garanties, pour lequel FAMIFED est seule compétente. Ce régime a été instauré en 1971 pour les familles qui n'ont droit à des prestations familiales dans aucun autre régime belge, étranger ou international et constitue ainsi un filet de sécurité efficace pour les familles les plus vulnérables socialement, qui risquent sinon d'être mises sur la touche.

Au 31 décembre 2014, **7.472 familles** avaient droit à des prestations familiales garanties. Pour l'année 2014, un montant de **59.080.894,45 EUR** a été payé.

Nouvelles demandes de prestations familiales garanties

En 2014, 8.893 demandes de prestations familiales garanties ont été adressées à FAMIFED.

Sur la base des éléments de la demande, FAMIFED examine d'abord s'il existe éventuellement un droit aux allocations familiales (= admissibilité) et si un examen supplémentaire est nécessaire. S'il apparaît qu'un autre organisme est compétent, la demande est transférée. Si les conditions ne sont pas remplies pour les prestations familiales garanties, la demande est refusée.

Sur les 7.733 examens d'admissibilité, 1.831 demandes ont été transférées (23,7 %) et 5.902 (76,3 %) ont dû être examinées de manière plus approfondie. 2.812 demandes (36,4 %) ont été refusées.

Les raisons menant à un refus d'une demande de prestations familiales garanties sont diverses : conditions de séjour non remplies, informations nécessaires non fournies, revenus trop élevés ou impossibles à contrôler, enfants placés qui n'étaient pas à charge du demandeur, demandes introduites trop tard, etc.

LA GESTION DES DOSSIERS

Le traitement d'un dossier d'allocations familiales comporte quatre phases importantes :

Examen de la demande

En 2014, FAMIFED a reçu **60.318 nouvelles demandes**.

Depuis le 1^{er} juillet 2014 et l'entrée en vigueur de la Loi générale relative aux allocations familiales, l'examen préalable concernant l'admissibilité dans le régime des travailleurs salariés plutôt que dans celui des travailleurs indépendants a perdu toute pertinence, puisque désormais ces attributaires sont assujettis aux mêmes dispositions légales.

Octroi et paiement

L'examen du droit vise donc essentiellement à déterminer si l'enfant, notamment lorsqu'il a plus de 18 ans, remplit les conditions pour bénéficier des allocations familiales, lesquelles sont alors versées à la mère ou, à défaut, à la personne qui élève l'enfant (même en cas de placement).

Le montant dû est déterminé en tenant compte de la situation socio-professionnelle et familiale de l'attributaire et de l'allocataire, ainsi que de l'âge et d'une affection éventuelle dont pourrait souffrir l'enfant. De sa propre initiative, FAMIFED procède également aux échanges d'informations avec d'autres caisses d'allocations familiales afin de justifier le groupement d'enfants élevés par des allocataires différents dans le même ménage.

En 2014, **cet examen a été clôturé dans le mois dans 71,48 % des cas traités**, dans les deux mois dans 89 % des cas et dans les trois mois dans 94,75 % des cas. L'examen des nouvelles demandes a aussi donné lieu à un refus dans 5,8 % des cas et à un transfert à un autre organisme ou à un autre régime dans 5,57 % des cas. En attendant le résultat de l'examen, il peut arriver que certaines familles reçoivent les allocations familiales de base à titre provisionnel.

A tout moment, FAMIFED analyse les informations reçues en vue de déterminer un droit éventuel à un montant plus favorable en tenant compte de la possibilité d'appliquer spontanément la dérogation ministérielle générale en faveur d'un attributaire ouvrant le droit à un taux plus intéressant.

Toutefois, lorsque les suppléments sociaux ne sont pas octroyés, les familles sont aussi invitées à fournir les informations permettant de réexaminer ce droit en raison d'une modification intervenue dans la composition du ménage ou des revenus dont il dispose. **En 2014, 64.936 familles ont été informées de cette possibilité.**

Les allocations familiales sont payées le plus ponctuellement possible chaque mois.

En 2014, 98,52 % des familles ont été payées à date fixe, soit le 8 du mois pour les familles du régime des travailleurs salariés et l'avant dernier-jour ouvrable du mois pour le personnel du secteur public.

Suivi des droits existants

Le nombre de révisions du droit dans les dossiers ressort du nombre de modifications et du nombre de brevets délivrés (qui est un indicateur du nombre de dossiers transférés).

En 2014, 275.283 modifications ont été opérées après révision du droit sur la base des informations reçues, tandis que 29.256 brevets ont été délivrés. Le « turnover » comme indicateur de la rotation des dossiers était de 48,5 % en 2014.

Suivi des paiements

Attentif à son rôle social, FAMIFED offre à chaque famille qui est confrontée à une récupération la possibilité d'introduire une demande de renonciation à cette récupération. S'il apparaît que la famille était de bonne foi lors de l'apparition de l'indu, que les revenus familiaux ne dépassent pas un certain montant et que la récupération n'est pas indiquée du point de vue social, l'Agence peut renoncer entièrement ou partiellement au recouvrement du paiement indu.

En 2014, **57 décisions favorables** ont ainsi été prises, pour un montant total de **52.037,16 EUR**.

Le nombre d'actions en justice comme baromètre de la bonne gestion

FAMIFED veille sans cesse à l'application uniforme de la réglementation et à l'égalité de traitement de toutes les familles. Si une famille n'accepte pas une décision de l'Agence concernant son droit aux prestations familiales, elle peut introduire un recours auprès du Tribunal du travail. FAMIFED supporte les frais judiciaires, à moins que le juge n'estime qu'il s'agit d'une plainte téméraire ou vexatoire.

Au 31 décembre 2014, dans la catégorie des dossiers de type "défense en justice", il y avait un total de **705 dossiers actifs** (533 francophones et 172 néerlandophones).

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014, les allocataires sociaux ont introduit **211 recours contre l'Agence** (141 francophones et 70 néerlandophones) tandis que 198 dossiers ont été clôturés (108 francophones et 90 néerlandophones).

La plupart des actions en justice sont intentées par les familles et concernent des décisions de diminution des allocations familiales ou de cessation du paiement de celles-ci. Les actions en justice intentées par FAMIFED devant le tribunal ont trait au recouvrement de prestations familiales payées indûment.

MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM

Le projet MIS met au point un système d'information du management qui répertorie, sur base d'indicateurs pertinents, les données financières et chiffrées relatives au fonctionnement de FAMIFED. Dans le contexte du transfert de la compétence aux entités fédérées, l'objectif de ce projet est de mettre à la disposition de l'Administration générale un système efficace d'informations. Cet outil est actuellement opérationnel et reprend 29 indicateurs relatifs aux départements de FAMIFED (ressources humaines, finances, projets, statistiques, ...).

DIGITALISATION

DigitSol vise la digitalisation des dossiers d'allocations familiales actifs. En 2014, FAMIFED a digitalisé l'entièreté des dossiers actifs du BP d'Anvers et du BP de Liège. D'ici janvier 2017, l'ensemble des dossiers actifs des autres bureaux provinciaux et services de paiement de FAMIFED devraient être digitalisés. A terme, le dossier électronique d'allocations familiales sera créé.

DigiFam a vu le jour pour faciliter le télétravail des collaborateurs. Il représente une digitalisation des éléments nécessaires à la gestion quotidienne des dossiers. Une procédure numérique a été développée et implémentée avec succès pour les courriers des services de paiement situés à Bruxelles. Dans le courant de 2015, cette procédure sera élargie dans les autres services de paiement en dehors de Bruxelles.

SEMAINE SAINE

FAMIFED optimise le bien-être et la satisfaction des collaborateurs sur le lieu de travail par l'organisation d'événements et autres initiatives qui contribuent à créer des conditions de travail agréables. Par exemple, le Service social a organisé la semaine saine du 24 au 28 avril. Au programme : 8 ateliers différents, des intervenants de renom, des centaines de participants, et des fruits au quotidien ! N'oublions pas à côté de cela, tous les avantages extra-légaux auxquels le personnel a droit (assurance hospitalisation, télétravail, etc.)



REPRISES

En 2014, FAMIFED a achevé la reprise des dossiers d'allocations familiales des employeurs publics qui payaient encore eux-mêmes les allocations familiales à leurs collaborateurs, des dossiers de la SNCB ainsi que les dossiers des travailleurs indépendants qui étaient gérés par la Caisse auxiliaire pour travailleurs indépendants. L'Agence paie à présent un total de 335.217 dossiers, dont 56.415 repris dans le cadre de la 6^{ème} réforme de l'Etat et s'affiche ainsi comme la plus grosse institution de paiement des allocations familiales et le gestionnaire clé pour le transfert de la compétence vers les entités fédérées.

LGAF

Le 30 juin 2014, la Loi générale relative aux allocations familiales (LGAF) entrait en vigueur, unifiant les régimes d'allocations familiales des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants. Publiée au Moniteur belge le 5 mai, cette loi modifie les lois coordonnées du 19 décembre 1939 relatives aux allocations familiales pour travailleurs salariés.

Suite aux nouveaux principes posés par la LGAF, Itinera a été adapté et le nouveau nom FAMIFED a été intégré dans toutes les composantes de l'institution (enseignes des bâtiments, adaptation dans les applications informatiques, envoi massif de courriers aux assurés sociaux, etc.)



NOUVEAU SITE INTERNET

Dans une optique de modernisation, FAMIFED a lancé son nouveau site web le 1^{er} juillet 2014 : www.famifed.be. Dynamique et intuitif, le site Internet de FAMIFED se veut accessible et adapté, avant tout, aux besoins des utilisateurs (c'est-à-dire les familles). Son design s'adapte parfaitement aux tablettes et aux Smartphones.

BABY DAYS

Tout au long de l'année, FAMIFED est partie à la rencontre des familles en participant à 7 salons des futurs parents et ce, aux quatre coins du pays. Les gestionnaires renseignent ainsi les familles sur leurs droits et les démarches en matière d'allocations familiales tout en leur permettant de comprendre au mieux leurs besoins.



Août

ZUIDDAG

En octobre, FAMIFED a accueilli dans ses locaux 5 jeunes âgés de 15 à 20 ans. Ces jeunes ont travaillé une journée dans le cadre du projet Work for Change, organisé par Zuiddag. Zuiddag est une organisation qui stimule et soutient l'engagement social des jeunes de par le monde. Cette année, près de 14.000 jeunes ont travaillé le temps de cette journée dans une entreprise flamande ou bruxelloise au profit d'un projet théâtral à Gaza.



Septembre

SOCIAL SCHOOL

En tant qu'organisation moderne, FAMIFED lançait, le 1^{er} juillet 2014 son nouveau site Internet et créait, par la même occasion, sa page Facebook. Au cours de l'automne, le Service Communication a organisé 2 séances d'information pour les collaborateurs désireux d'en savoir plus sur les dangers et les limites d'une mauvaise utilisation des réseaux sociaux. Pour se faire, Olivier Bogaert, inspecteur à la Regional Computer Crime Unit, a participé à la journée avec sa présentation "Réseaux sociaux et données personnelles : trucs et astuces".

Octobre

MODERNISATION DES PROCESSUS DES RH

ARNOWEB : outil qui permet d'une part d'informatiser le service des Ressources Humaines pour permettre aux agents de consulter leurs données personnelles et leurs fiches de paie. Mais qui permet également de digitaliser les demandes de congés, les demandes de récupération, les soldes horaires...

CHANGE : FAMIFED souhaite continuer à évoluer pour devenir un organisme moderne. Pour cela, elle a décidé de soutenir ses collaborateurs en leur proposant différentes formations comme la gestion d'une équipe, la gestion de projets... En 2014, l'Agence a également proposé une formation en Change Management afin que les chefs d'équipe disposent d'un bagage suffisant pour appréhender les changements et accompagner leurs collaborateurs durant le processus de changement.

Novembre

JOURNÉE DE LA DIVERSITÉ

FAMIFED a participé, pour la deuxième année consécutive, à la Journée fédérale de la Diversité. Cette année, l'évènement a pris la forme d'un "Marché des 1001 desserts". Les collaborateurs ont été invités à préparer un dessert typique de leur région ou de leur pays d'origine. Au menu : tarte au potiron, cougnoles, pâtisseries marocaines... L'occasion de rappeler l'engagement de FAMIFED en faveur de la diversité culturelle.



TÉLÉTRAVAIL

En 2014, le télétravail s'est développé chez FAMIFED. Près d'un collaborateur sur 2 a adopté ce nouveau mode de travail qui permet un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle et une gestion plus confortable des tâches.

5. Le personnel de FAMIFED

L'Agence est consciente que ses collaborateurs constituent son capital le plus précieux. En effet, sans collaborateurs compétents et motivés, il n'est pas possible de fournir un service convivial et de qualité aux familles. Investir dans le recrutement et l'encadrement de son personnel est donc tout naturellement une des premières priorités de FAMIFED.

Cependant, la politique RH ne comprend pas seulement la sélection, le recrutement et la formation de nouveaux collaborateurs. Il est, en effet, important que les collaborateurs qui sont déjà en service continuent à se sentir bien à l'Agence. C'est pourquoi FAMIFED accorde une grande importance au bien-être de ses collaborateurs sur leur lieu de travail.

FORMATION ET DÉVELOPPEMENT

La formation

L'Agence propose aux nouveaux collaborateurs, dès leur entrée en service, un parcours de développement continu, afin qu'ils puissent s'intégrer plus aisément dans leur nouvelle fonction.

La cellule de Formation interne du département Familles s'occupe de la formation des collaborateurs chargés de la gestion des dossiers et qui paient les prestations familiales aux familles ainsi que des nouveaux collaborateurs dans d'autres services ou départements (par ex. les nouveaux juristes ou les nouveaux contrôleurs sociaux). La cellule veille à ce que les nouveaux collaborateurs soient initiés à la réglementation complexe des allocations familiales et aux applications informatiques utilisées, et assure aussi la remise à jour des gestionnaires de dossiers qui ont, par exemple, été absents pour une longue durée.

Le recrutement et l'intégration de nouveaux collaborateurs ne sont toutefois pas les seules priorités. Il n'est pas moins important d'investir dans leur avenir au sein de l'organisation. Les collaborateurs sont dès lors constamment encouragés à élargir leurs connaissances, à acquérir de nouvelles compétences et à évoluer dans leur carrière.

Ainsi, **82 collaborateurs du niveau C** ont réussi la partie générale du concours d'accession au niveau B (module 1 de Selor). 6 collaborateurs qui étaient lauréats du concours ont été promus à ce niveau. **29 collaborateurs des niveaux B et C** sont lauréats de la partie générale du concours d'accession au niveau A (module 1 de Selor). **26 collaborateurs** suivent des cours à l'université. Au terme de la réussite de 4 cours universitaires, les collaborateurs peuvent présenter la dernière épreuve de sélection au niveau A. En 2014, 5 postes ont été ouverts à la promotion au niveau A.

Par ailleurs, **79 collaborateurs ont pris part à une formation certifiée** dans le cadre de leur parcours de carrière. 77 d'entre eux ont réussi et ont ainsi acquis le droit à une prime de développement des compétences.

Enfin, les collaborateurs peuvent également participer à des formations données à l'Institut de formation de l'Administration fédérale (IFA).

Les cycles d'évaluation

Afin de gérer les cycles d'évaluation de manière efficiente, FAMIFED a implémenté l'outil Crescendo. Pour aider dans l'utilisation de l'outil Crescendo, des sessions d'information et des séances de démonstration ont été organisées en septembre, à l'attention de tous les évaluateurs. Un manuel d'utilisation a également été réalisé et mis à disposition de l'ensemble des collaborateurs via l'Intranet de FAMIFED.

Pour soutenir les évaluateurs dans l'utilisation de l'outil, des listes d'objectifs ont également été créées pour les fonctions les plus répandues des départements Contrôle et Familles. Celles-ci comprennent des objectifs SMART qui permettront aux évaluateurs de mener plus facilement leurs entretiens de planification.

95,44% des collaborateurs de l'Agence ont reçu une mention finale "répond aux attentes" et **3,67%** une mention "exceptionnelle" pour le cycle d'évaluation 2014. 0,5% des collaborateurs ont, quant à eux, reçu une mention "à améliorer" et 0,37% une mention "insuffisant".

Soutien et développement des dirigeants

Via le projet Change, FAMIFED veut soutenir autant que possible les collaborateurs pendant la période de changements en cours au sein de l'Agence.

Concrètement, en 2014, FAMIFED a soutenu les collaborateurs via des formations dans trois domaines :

- Une formation en gestion de projets qui a fourni un cadre théorique et des conseils pratiques aux collaborateurs impliqués dans un projet, afin qu'ils puissent évoluer dans leur nouveau rôle en tant que chef de projet ou collaborateur ;
- Une formation "Change management" qui a apporté un bagage suffisant aux chefs de service afin qu'ils puissent prendre les devants et orienter leurs équipes tout au long de la période de transition ;
- Une formation en gestion d'équipe orientée vers les performances qui a fourni les bases techniques pour mener une équipe.

De plus, les collaborateurs candidats pour un poste A3 ou A4 ont eu la possibilité de participer à un "Development Center". Au total, dix-sept membres du personnel ont participé en 2014 à un "Development Center" organisé par la firme externe Hudson spécialisée dans la sélection. Trois d'entre eux ont postulé pour une fonction de niveau A4 (conseiller général) et quatorze pour une fonction de niveau A3 (conseiller). Sur base de ces résultats, un processus de développement individuel a été mis sur pied pour eux.

BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

FAMIFED accorde une grande importance au bien-être de ses collaborateurs au travail. Il est effectivement primordial que toutes les personnes qui travaillent à l'Agence s'y sentent bien et continuent à l'être.

Diverses actions ont été entreprises pour accroître le bien-être des collaborateurs et, par conséquent, leur motivation et leur implication.

Journée de la Diversité

Une politique de diversité constitue un des piliers essentiels à une politique moderne des ressources humaines où les compétences sont plus importantes que l'âge, le sexe, l'origine, la conviction religieuse, un handicap, etc.

De plus en plus de personnes d'une autre culture, d'une autre religion ou des candidats atteints d'un handicap postulent à l'Agence.

Sport

FAMIFED propose à ses collaborateurs de suivre des cours de Tai Chi. Par l'interaction qu'elle crée entre le corps, la conscience et la respiration, cette discipline permet une meilleure gestion du stress et améliore tant l'état de santé général que la vitalité. Une meilleure oxygénation, l'activation de certains muscles et une meilleure circulation du sang apportent en effet le calme et la sérénité. Les leçons ayant été accueillies avec beaucoup d'enthousiasme, l'Agence a décidé d'organiser lui-même une série de leçons dans ses bâtiments. Elles ont été données par un kinésithérapeute expérimenté spécialisé dans les méthodes de relaxation.

Télétravail

Le télétravail est, aujourd'hui, un processus bien ancré dans les différents services ou départements de FAMIFED. Les collaborateurs de l'Agence ont la possibilité d'introduire leur demande de télétravail quand ils le souhaitent après avoir acquis une autonomie dans le travail suffisante. L'Agence s'engage, dans la limite du matériel disponible (laptop, casques,...), à répondre aux demandes dans un délai de deux mois.

Au 31 décembre 2014, FAMIFED comptait **435 télétravailleurs**, soit 43.76% de son effectif global (hors SMALS). Les télétravailleurs sont répartis de la manière suivante :

- 38 contrôleurs et inspecteurs du département Contrôle ;
- 397 collaborateurs dans les autres services et départements ;
- 14 collaborateurs de la SMALS.

Assurance hospitalisation

Depuis 2000, l'Agence offre à ses membres du personnel une assurance hospitalisation gratuite par laquelle il souhaite donner une bonne couverture des soins de santé à son personnel. Les collaborateurs ont également la possibilité, grâce à la prime d'encouragement du Service social de FAMIFED, de protéger leur partenaire et leurs enfants contre les risques financiers en cas de maladie ou d'accident.

L'Agence souhaitait continuer à offrir une assurance hospitalisation à un prix raisonnable et maîtrisable. C'est pourquoi il a décidé de souscrire, en 2014, au contrat cadre du SPF P&O (AG Insurance). La nouvelle assurance offre une meilleure couverture.

Une autre nouveauté réside dans le régime du tiers-payant, grâce auquel l'hôpital traite directement les factures avec l'assureur et les collaborateurs ne doivent ainsi pas avancer d'argent.

Vaccination contre la grippe

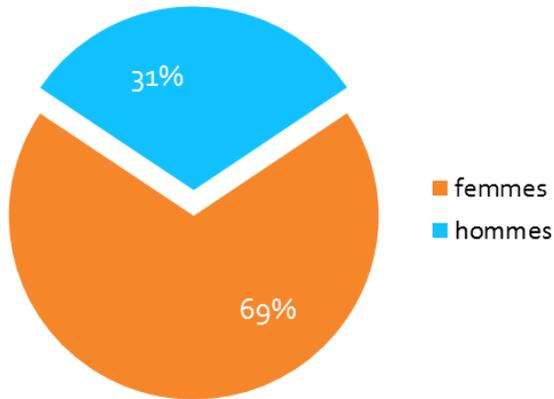
Chaque année, le service Prévention et Santé organise une vaccination collective contre la grippe saisonnière. Le coût de la vaccination est supporté intégralement par FAMIFED.

Analyse de risque psychosocial

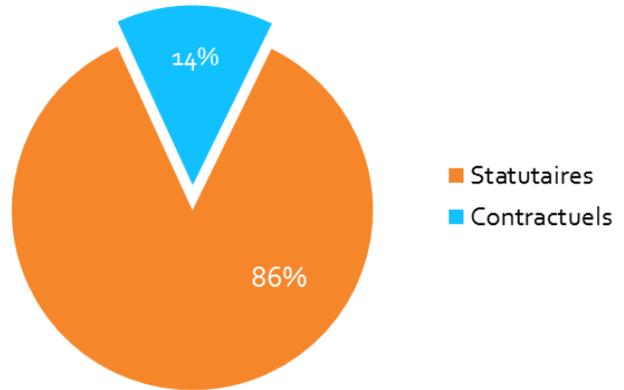
Le service interne de prévention, en collaboration avec le service externe de prévention, a mené en 2014 une analyse de risque psychosocial dans les bureaux provinciaux d'Anvers, de Liège et de Libramont et à Bruxelles.

Nos 1.011 collaborateurs...

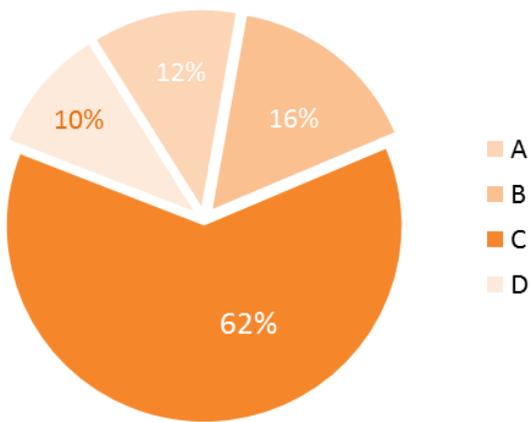
Selon le sexe



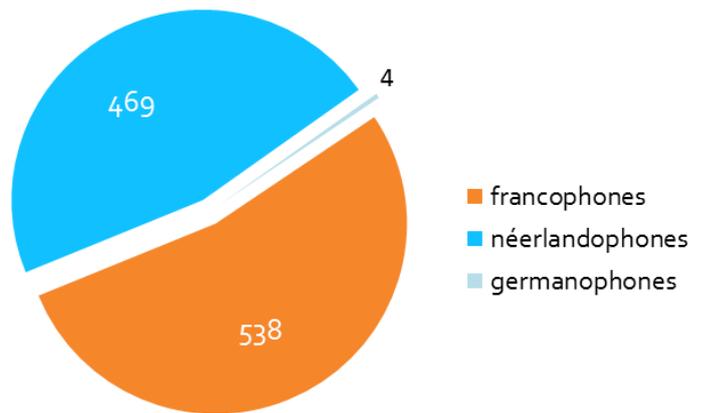
Selon le statut



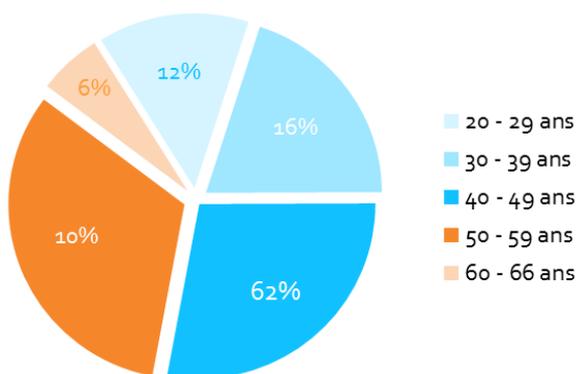
Selon le niveau



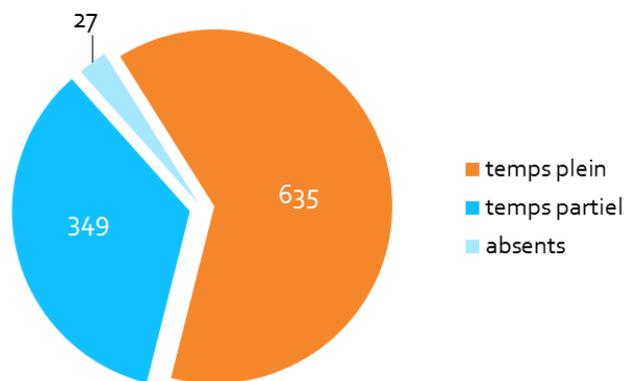
Selon le rôle linguistique



Selon l'âge



Selon le régime de travail



6. Les statistiques des allocations familiales

LES ACTEURS

Le régime des allocations familiales est composé de différents acteurs :

- l'attributaire qui ouvre le droit sur la base de son travail ou de sa situation assimilée (chômage, invalidité, pension,...).
- l'allocataire à qui les allocations familiales sont payées, généralement la mère ou la personne qui élève l'enfant.
- l'enfant bénéficiaire pour lequel les allocations sont payées.

Le régime des travailleurs salariés paie des allocations familiales pour 2,7 millions d'enfants à plus de 1,6 million de familles.

Les acteurs dans le régime des allocations familiales pour travailleurs salariés

Au 31 décembre 2014		Part FAMIFED
Attributaires	1.550.247	20,42%
Allocataires	1.603.726	20,38%
Enfants bénéficiaires	2.771.800	20,37%

Les montants des allocations familiales, primes, suppléments et plafonds des revenus sont disponibles sur www.FAMIFED.be/montants.

L'ALLOCATION DE NAISSANCE

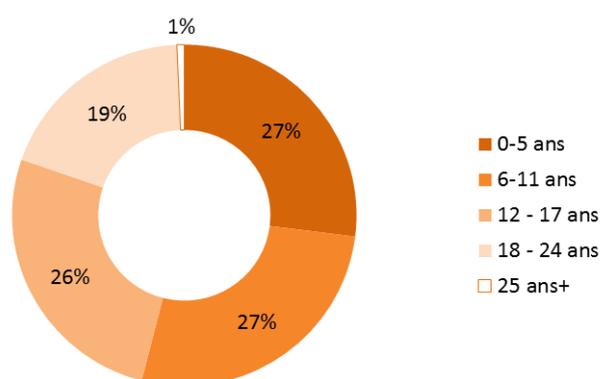
Au 31 décembre 2014		Part FAMIFED
Première naissance	57.389	18,80%
Deuxième naissance et suivantes	62.970	21,07%
TOTAL	120.359	19,99%

LA PRIME D'ADOPTION

Au 31 décembre 2014		Part FAMIFED
1 ^{er} rang	188	20,21%
2 ^{ème} rang et suivants	66	36,36%
TOTAL	254	24,41%

Les enfants obtiennent un supplément en plus des allocations familiales à partir de l'âge de 6 ans. Ce supplément d'âge augmente lorsque l'enfant atteint l'âge de 12 ans et de 18 ans. Les montants de ces suppléments diffèrent suivant le rang de l'enfant, si le ménage perçoit uniquement les allocations familiales de base ou encore un supplément.

LES SUPPLÉMENTS D'ÂGE



Enfants bénéficiaires

Nombre au 31 décembre 2014		Part FAMIFED
0-5 ans	748.188	20,42%
6-11 ans	748.399	19,96%
12-17 ans	728.712	20,22%
18-24 ans	527.224	20,88%
+ 25 ans	19.277	25,93%
TOTAL	2.771.800	20,37%

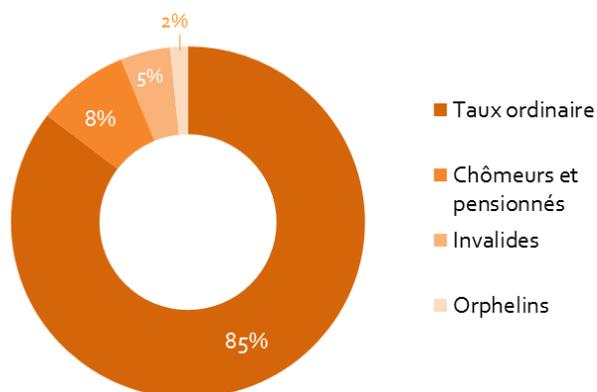
LES ALLOCATIONS FAMILIALES SELON LA SITUATION FAMILIALE

Taux ordinaire au 31 décembre 2014		Part FAMIFED
Prestations de travail	2.108.743	18,51%
Sans prestation de travail	257.744	23,55%
Total du taux ordinaire	2.366.487	19,06%
Taux majorés au 31 décembre 2014		Part FAMIFED
Chômeurs et pensionnés (art. 42 bis)	234.362	28,59%
Invalides (art. 50ter)	125.968	28,89%
Orphelins (art. 50bis)	44.983	22,58%
Total des taux majorés	405.313	28,02%
TOTAL	2.771.800	20,37%

Les suppléments sociaux

Tout chômeur depuis plus de six mois, pensionné ou invalide a droit à un supplément social, en plus des allocations familiales de base. Si cette personne reprend le travail après une période de chômage de longue durée ou de maladie, le supplément peut être maintenu pendant deux ans au maximum. Dans tous les cas, les revenus du ménage ne peuvent dépasser un certain plafond. Le montant à partir du troisième enfant diffère s'il s'agit d'une famille monoparentale.

Depuis 2013, on constate une augmentation sensible du nombre de personnes invalides bénéficiant d'un supplément.



Supplément pour familles monoparentales

Les parents isolés qui ne reçoivent pas de supplément social peuvent obtenir un supplément aux allocations familiales si leurs revenus ne dépassent pas un certain plafond.

Le montant du supplément varie en fonction du rang de l'enfant dans le ménage. Pour les enfants du premier et du deuxième rang, le montant est égal à celui du supplément social pour chômeurs de longue durée et (pré)pensionnés.

Nombre d'enfants d'une famille monoparentale ayant droit à un supplément

Au 31 décembre 2014	Part FAMIFED	
Familles	101.901	19,48%
Enfants	156.250	20,01%

Allocations familiales majorées d'orphelin

Les enfants qui ont perdu un de leurs parents (ou les deux) peuvent obtenir des allocations familiales majorées d'orphelin, tant que le parent survivant ne se remarie pas et tant qu'il ne forme pas de nouveau ménage.

Le montant des allocations majorées d'orphelin dépend du rang de l'enfant dans le ménage.

Enfants bénéficiaires des allocations majorées d'orphelin

Au 31 décembre 2014	Part FAMIFED	
Familles	44.983	22,58%

LES ALLOCATIONS FAMILIALES SELON LE RANG DANS LE MÉNAGE

Le montant des allocations familiales dépend du rang de l'enfant dans le ménage. Les allocations familiales augmentent jusqu'au troisième enfant.

Enfants bénéficiaires par rang

Rang de l'enfant	Nombre au 31 décembre 2014	Part FAMIFED
Premier enfant	1.562.674	20,07%
Deuxième enfant	852.508	20,17%
Troisième enfant	264.664	22,77%
Quatrième enfant	66.780	20,14%
Cinquième enfant et suivants	25.174	21,12%
TOTAL	2.771.800	20,37%

En 2014, les familles dans le régime des travailleurs salariés comptaient en moyenne **1,73 enfant par famille**.

LES ENFANTS ATTEINTS D'UNE AFFECTION

Les enfants atteints d'une affection peuvent obtenir un supplément aux allocations familiales jusqu'à l'âge de 21 ans. Le handicap ou l'affection doivent être reconnus par le service médical du SPF Sécurité sociale.

Jusqu'au 1^{er} mai 2009, les enfants nés avant le 1^{er} janvier 1993 relevaient encore d'un ancien système d'évaluation dans lequel ils n'avaient droit à un supplément que s'ils étaient atteints d'un handicap mental ou physique d'au moins 66%. Depuis le 1^{er} mai 2009, toutes les nouvelles demandes tombent automatiquement sous le nouveau système d'évaluation qui a été instauré en 2003 et dans lequel, non seulement la gravité de l'affection, mais aussi ses conséquences sont évaluées à l'aide de trois piliers, ce qui permet à davantage d'enfants d'entrer en ligne de compte pour le supplément :

- Pilier 1 : l'affection physique et mentale de l'enfant;
- Pilier 2 : les conséquences de l'affection pour la participation de l'enfant à la vie quotidienne (mobilité, faculté d'apprentissage, soins corporels...);
- Pilier 3 : les conséquences de l'affection pour la famille (traitement médical, déplacements nécessaires, adaptation de l'environnement...);

L'évaluation s'effectue sur la base des points obtenus pour chaque pilier. L'enfant a droit à un supplément lorsqu'il obtient au moins 4 points pour le pilier 1 ou au moins 6 points au total des trois piliers.

Nombre d'enfants atteints d'un handicap ou d'une affection ayant droit à un supplément

Au 31 décembre 2014		Part FAMIFED
Ancien système	430	31,16%
Nouveau système	58.507	22,36%
TOTAL	58.937	22,42%

LES ENFANTS PLACÉS

Si un enfant bénéficiaire séjourne dans une institution, 2/3 des allocations familiales sont payés à cette institution. La personne qui élevait l'enfant avant son placement reçoit le tiers restant à la condition qu'elle entretienne un lien avec l'enfant. Sinon, le montant est versé sur un compte d'épargne bloqué au nom de l'enfant.

Nombre d'enfants placés

Au 31 décembre 2014		Part FAMIFED
Institution	18.643	24,03%
Famille d'accueil	3.883	23,05%
TOTAL	22.526	23,86%

Les allocations familiales en faveur d'un enfant placé dans une famille d'accueil sont versées à cette famille. La personne qui recevait les allocations familiales avant le placement reçoit chaque mois un montant forfaitaire si elle reste en contact étroit avec l'enfant.

7. Les finances des allocations familiales

Les comptes de missions comprennent toutes les recettes et dépenses relatives aux missions de l'Agence. Les missions principales de l'Agence sont le paiement des prestations familiales et la répartition des moyens financiers entre les caisses d'allocations familiales pour les prestations familiales qu'elles paient et pour leurs frais administratifs. Signalons que les chiffres mentionnés ci-dessous sont des chiffres provisoires.

RECETTES

ONSS - gestion globale

Les sommes que FAMIFED reçoit de l'ONSS en fonction de ses besoins dans le cadre de la gestion globale constituent sa principale source de recettes. En 2014, ces recettes se sont chiffrées à **4.796.462.000 EUR**.

INASTI - gestion globale

Dans le cadre de la Loi générale relative aux allocations familiales, les prestations familiales des travailleurs indépendants sont payées par FAMIFED et les caisses d'allocations familiales depuis le 1^{er} juillet 2014. C'est pourquoi FAMIFED a reçu, au cours de la période de juillet à décembre 2014, une partie de ses moyens, à savoir **239.874.611,98 EUR**, de l'INASTI.

Remboursement par les tiers

De plus en plus d'organismes tiers confient la gestion de leurs dossiers d'allocations familiales à FAMIFED. En 2014, l'Agence a repris les dossiers d'allocations familiales de toutes les institutions publiques qui payaient elles-mêmes, ou par l'intermédiaire du SCDF, les allocations familiales à leurs travailleurs. Il s'agit de 65 institutions, principalement en juin et en juillet 2014.

Jusqu'en juin 2014, ces institutions finançaient les prestations familiales que FAMIFED payait pour leur compte. Une modification de la réglementation est entrée en vigueur en juillet, et ces institutions ont payé pour la période de juillet à décembre 2014 un montant forfaitaire (excepté les parlements pour lesquels l'ancien système est resté en vigueur), qui tenait compte du montant net à prévoir.

En 2014, les organismes tiers ont financé **216.676.275,52 EUR** pour le premier semestre et **273.303.214,16 EUR** pour le deuxième semestre, contre 414.121.032,61 EUR en 2013. Ce poste représente une forte augmentation compte tenu du nombre important d'organismes dont les dossiers ont été repris en 2014.

Cotisations capitatives

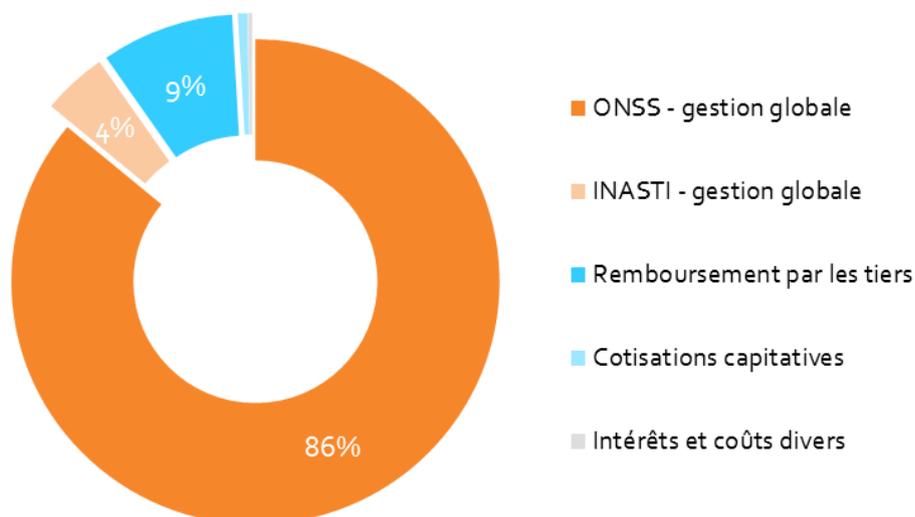
Certains employeurs doivent encore verser des cotisations capitatives pour les membres de leur personnel qui ne sont pas assujettis à la sécurité sociale. Ce régime est toutefois en voie d'extinction, étant donné que tous les travailleurs salariés engagés à partir du 1^{er} janvier 1999 sont assujettis au régime ordinaire, dans lequel les employeurs versent des cotisations sociales pour leur personnel. En 2014, les cotisations capitatives se sont élevées à **35.398.121,14 EUR**.

Intérêts

Les intérêts sur les comptes financiers ont rapporté **4.027,51 EUR** en 2014. Les intérêts de retard pour le compte d'organismes tiers et les intérêts judiciaires ont rapporté **13.687,30 EUR**.

Coûts divers

En 2014, les recettes diverses se sont chiffrées à **15.232.026,16 EUR**. Celles-ci comprennent entre autres les remboursements de frais de justice et les recettes exceptionnelles. Une correction exceptionnelle concernant la SNCB a été effectuée en 2014.



En 2014 le total des recettes s'élevait à 5.576.963,77 EUR.

DÉPENSES

Paiement des prestations familiales: les régimes des travailleurs salariés et des prestations familiales garanties

FAMIFED et les caisses d'allocations familiales ont payé **4.889.913.257,68 EUR** de prestations familiales en 2014. Il s'agit des paiements aux familles dans le régime des travailleurs salariés et dans celui des prestations familiales garanties, et depuis le 1^{er} juillet 2014, des prestations familiales des travailleurs indépendants. En 2013, 4.664.581.580,25 EUR avaient été payés à titre de prestations familiales.

Les frais de paiement afférents se sont élevés à **510.146,00 EUR**, contre 620.518,17 EUR en 2013. Bpost ne facture pas de frais de paiement à FAMIFED. Les caisses d'allocations familiales et la SNCB enregistrent une diminution de leurs frais de paiement (moins de chèques circulaires et de mandats internationaux).

Les prestations familiales irrécouvrables se sont chiffrées à **333.728.01 EUR**.

Les frais d'expertises médicales pour les enfants atteints d'une affection, qui sont remboursés par le SPF Sécurité sociale, ont représenté **994.177,55 EUR** en 2014.

Les frais de correspondance se sont chiffrés à **1.021.912,58 EUR**. Les frais pour les litiges et les dépenses diverses se sont élevés à **227.459,26 EUR**.

Paiement des prestations familiales pour les organismes publics (tiers)

Pour l'ensemble des 231 tiers, FAMIFED a dépensé **481.221.610,13 EUR** en 2014 à titre de prestations familiales, contre 414.121.032,61 EUR en 2013. Cela représente une forte augmentation en raison du nombre important de dossiers qui ont été repris.

Financement des frais d'administration des caisses d'allocations familiales et de la SNCB

- **Les caisses libres**

En 2014, la subvention payée par l'Agence aux caisses libres sur la base de leur charge de travail s'est chiffrée à **87.917.631,32 EUR**. Ceci représente une augmentation par rapport à 2013 (83.191.844,57 EUR), notamment en raison de l'indexation de la subvention et de l'augmentation du montant payé.

L'enveloppe de responsabilisation a été fixée à **12.983.860,38 EUR**, contre 12.617.419,48 EUR en 2013.

Depuis 2014, les caisses d'allocations familiales reçoivent en outre une subvention de 1,5 % des prestations familiales récupérées, à savoir **564.618,87 EUR**. Cette subvention compense la modification des règles de recouvrement des montants indus et s'ajoute à leur fonds de réserve.

Le coût des examens médicaux en cas de procédures en appel auprès du tribunal (149.543,87 EUR) ainsi que les intérêts de retard, principalement déterminés conformément à la Charte de l'assuré social (43.078,36 EUR), ont été remboursés aux caisses.

L'intervention financière totale de FAMIFED dans les frais d'administration des caisses libres s'est donc élevée à **101.658.732,80 EUR**.

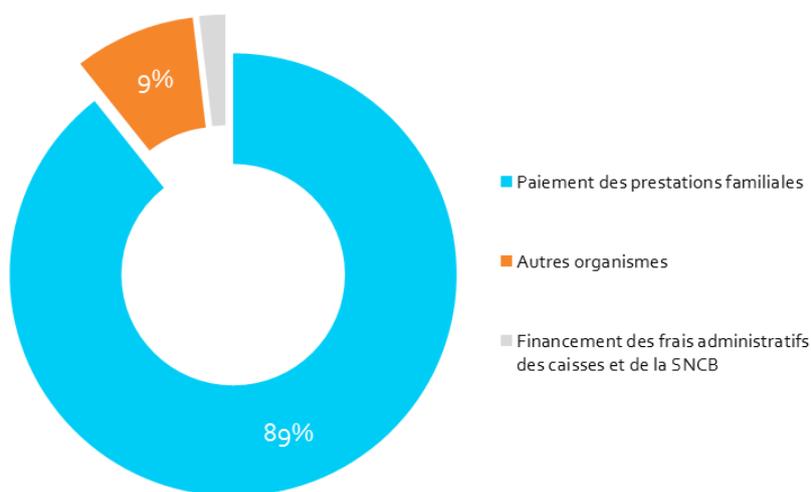
- **Les caisses spéciales**

Les deux caisses spéciales, créées pour les employeurs des entreprises portuaires et de la batellerie, obtiennent le remboursement de leurs frais d'administration réels, pour autant que ces frais n'excèdent pas le montant inscrit à cet effet dans leur budget.

En 2014, l'intervention financière totale de FAMIFED dans les coûts d'administration des caisses spéciales s'est élevée à **858.756,14 EUR** : 850.801,55 EUR pour leurs frais d'administration réels et 5.411,08 EUR pour leur fonds de réserve, y compris la subvention de 1,5 % de leurs prestations familiales récupérées. En outre, 2.543,51 EUR ont été remboursés pour les expertises médicales. En 2013, l'intervention financière totale s'était élevée à 833.415,06 EUR.

- **La SNCB**

Jusqu'en mars, la Société nationale des chemins de fer belges (qui est affiliée en tant qu'employeur à FAMIFED) était autorisée à payer elle-même les allocations familiales à ses travailleurs actifs. À partir d'avril 2014, les paiements ont été effectués par FAMIFED. C'est pourquoi la SNCB a reçu, pour le premier trimestre uniquement, une subvention pour ses frais d'administration calculée sur la base de sa charge de travail. En 2014, cette subvention s'est donc élevée à **138.119,18 EUR**, contre 582.542 EUR en 2013.



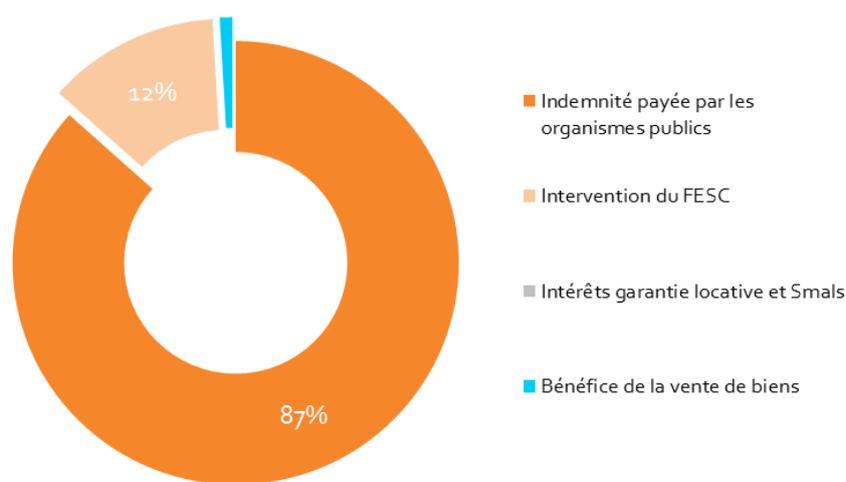
En 2014 le total des dépenses s'élevait à 5.476.877.899,33 EUR.

Les comptes de gestion comprennent tous les produits et frais relatifs à la gestion de FAMIFED.

Produits

Les produits de gestion proviennent de 4 sources :

- l'indemnité payée par les organismes publics pour la gestion de leurs dossiers d'allocations familiales : **7.767.584,75 EUR**
- l'intervention du Fonds d'équipements et de services collectifs (FESC) dans les frais de gestion de FAMIFED : **1.118.828,00 EUR**
- les intérêts sur la garantie locative et les intérêts de Smals : **334,65 EUR**
- le bénéfice de la vente de biens immobiliers, de mobilier et de matériel : **82.052,64 EUR**

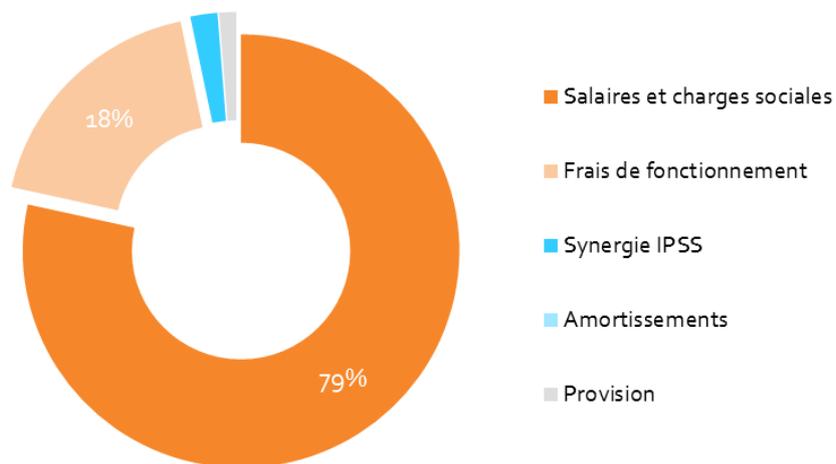


En 2014, le total des produits de gestion s'élevait à 8.968.800,04 EUR.

Frais

Les frais de gestion se composent de :

- salaires et charges sociales : **59.666.050,31 EUR**
- frais de fonctionnement (principalement frais administratifs et informatiques) : **13.921.572,53 EUR**
- synergie avec d'autres IPSS : **1.518.267,67 EUR**
- amortissements des immeubles, terrains et biens mobiliers : **1.822.075,38 EUR**
- provision AXA : **949.300,00 EUR**



En 2014 le total des frais de gestion s'élevait à 77.877.265,89 EUR.

BILAN

En 2014, les recettes et les produits de gestion ont rapporté **5.585.932.763,81 EUR.**

Les dépenses et les frais de gestion se sont élevés à **5.554.755.165,22 EUR.**

Ceci représente donc un solde positif de **31.177.598,59 EUR.**

8. FAMIFED informe et communique

AVEC LES FAMILLES

Dans le but d'informer les familles sur leurs droits aux allocations familiales, FAMIFED mène une politique d'information et de communication ouverte et transparente.

L'Agence informe les familles de manière proactive pour qu'elles puissent exercer leurs droits sans connaissance préalable de la réglementation en matière d'allocations familiales.

Pour ce faire, l'Agence diffuse, dans un langage clair et de manière concise, l'information par différents types de canaux.

Le site web

Le 1^{er} juillet 2014, l'Agence lançait son nouveau site Internet : www.famifed.be.

Le site de FAMIFED occupe une place centrale dans la politique d'information des familles. En effet, chaque jour davantage de familles consultent le site pour trouver des réponses à leurs questions sur les allocations familiales, télécharger des formulaires de demandes, calculer le montant de leurs allocations familiales à l'aide de la calculette virtuelle ou pour poser leurs questions via le formulaire de contact.

Les communiqués de presse

Les médias sont une cible à part entière. Le service Communication envoie régulièrement des communiqués à la presse afin de l'avertir des actualités liées à FAMIFED et/ou des changements en cours dans le domaine des allocations familiales.

En 2014, le service Communication de FAMIFED a envoyé **9 communiqués de presse** :

- Le 5 février 2014 : "Approbation en deuxième lecture du projet de loi générale relatif aux allocations familiales".
- Le 21 mars 2014 : "L'ONAFTS travaille à sa santé et à son bien-être".
- Le 2 avril 2014 : "Allocations familiales : les entités fédérées entrent en scène".
- Le 9 mai 2014 : "Allocations familiales du personnel des Chemins de fer payées par l'ONAFTS".
- Le 1^{er} juillet 2014 : "D-Day pour le transfert de compétence des allocations familiales".
- Le 2 septembre 2014 : "Rentrée conséquente pour FAMIFED".
- Le 19 septembre 2014 : "FAMIFED passe aux salons".
- Le 16 octobre 2014 : "FAMIFED se montre solidaire à l'égard des jeunes à Gaza".
- Le 4 décembre 2014 : "FAMIFED invite la diversité à sa table".

Les brochures et les dépliants

Les dépliants informent les familles de manière claire et concise sur les différents montants et suppléments d'allocations familiales.

Par le biais de brochures, FAMIFED veut donner une vue claire de la réglementation des allocations familiales, notamment au secteur social qui soutient les familles (principalement les CPAS).

En 2014, **10 brochures et dépliants** ont été publiés.

Les salons

En étant présent à des événements, FAMIFED souhaite répondre aux besoins d'information du grand public. Les gestionnaires présents sur place fournissent des explications personnalisées sur les allocations familiales et de naissance, et distribuent des formulaires de demande et des brochures.

En 2014, FAMIFED a participé à **7 salons des futurs parents** :

- Limburgs Baby weekend à Hasselt, le samedi 1^{er} et dimanche 2 février 2014.
- Baby Days à Anvers, le samedi 22 et dimanche 23 février 2014.
- Babyboom à Bruxelles, le samedi 15 et dimanche 16 mars 2014
- Baby Days à Namur, le samedi 10 et dimanche 11 mai 2014.
- Baby Days à Charleroi, le samedi 20 et le dimanche 21 septembre 2014.
- Baby Days à Gand, le samedi 27 et le dimanche 28 septembre 2014.
- 1001 Familles à Marche-en-Famenne, le samedi 11 et le dimanche 12 octobre 2014.

Les réseaux sociaux

Le 1^{er} juillet 2014, FAMIFED créait **sa page Facebook** en même temps que son nouveau site Internet. Ce nouveau canal de communication est destiné à informer les familles. Le service Communication publie des informations générales sur les allocations familiales et sur FAMIFED.

Le **compte Twitter** de FAMIFED existe, quant à lui, depuis juin 2013.

En 2014, FAMIFED a récolté **428 likes** sur sa page Facebook pour **80 publications** au total. Sur Twitter, il y a eu **307 posts** pour **180 abonnés**.

AVEC LES ORGANISMES D'ALLOCATIONS FAMILIALES

Les lettres et les circulaires

FAMIFED informe les organismes d'allocations familiales des modifications de la réglementation et des nouvelles mesures et harmonise les procédures de travail, afin que la réglementation complexe et rapidement changeante soit appliquée de façon correcte et uniforme pour toutes les familles.

Ainsi, FAMIFED diffuse des directives pratiques par le biais de circulaires et de lettres circulaires, en concertation avec les organismes d'allocations familiales.

En 2014, FAMIFED a envoyé **26 circulaires**.

Les formulaires et les lettres types

L'Agence met à la disposition des caisses d'allocations familiales des modèles de formulaires qui leur permettent d'obtenir les informations nécessaires auprès des familles.

FAMIFED rédige également des lettres types qui aident les caisses d'allocations familiales à motiver leurs décisions de manière cohérente et compréhensible pour les familles.

Les formulaires et les lettres types sont mis à jour à chaque modification de la réglementation.

AVEC LES AUTRES PROFESSIONNELS

Dans le cadre de la 6^{ème} réforme de l'Etat et, plus particulièrement, du transfert de la compétence des allocations familiales, FAMIFED organise, à l'intention de toutes les parties concernées et intéressées des journées d'étude et des sessions d'information relatives aux allocations familiales.

Le Bulletin juridique contient toute la documentation juridique récente. Le rapport d'activités met en lumière les résultats de l'année passée.

Enfin, FAMIFED émet des avis au gouvernement sur les projets de lois ou arrêtés royaux modifiant la réglementation et formule de sa propre initiative des propositions d'adaptation de la réglementation.

Les sessions d'informations

En 2014, des sessions d'informations ont été organisées pour les entités, notamment autour du thème du transfert de compétence.

Au total, ce sont **47 sessions d'information** qui ont été données par l'Administration générale.

Le portail statistique

Le Portail statistique offre un accès unique à toutes les statistiques des allocations familiales. Il comprend deux sous-portails : Dashboards et Portail interactif.

Dans le portail Dashboards, le visiteur a le choix entre cinq rubriques : Enfants, Familles, Caisses, Régimes et Dépenses. Parmi ces cinq rubriques, il peut choisir un aperçu des tableaux et graphiques pour une année déterminée ou une évolution à long terme.

Le portail interactif a été développé pour les utilisateurs chevronnés. Ils peuvent y consulter une multitude de tableaux détaillés sur la base de critères qu'ils ont choisis.

Les statistiques

Par ailleurs, FAMIFED recueille annuellement des données statistiques auprès des caisses d'allocations familiales et les intègre dans le portail statistique et dans une série d'études et de publications statistiques.

Les statistiques de FAMIFED illustrent clairement les évolutions démographiques et les profils des attributaires, allocataires et enfants bénéficiaires.

Les statistiques suivantes ont été publiées en 2014 :

- **Statistiques semestrielles**

Les statistiques semestrielles donnent, deux fois par an, un aperçu détaillé du nombre d'enfants et de familles dans le régime des travailleurs salariés et dans le régime des prestations familiales garanties. Elles contiennent également les données sur le nombre d'enfants et de familles qui ont fait l'objet d'un paiement par FAMIFED pour le compte d'organismes tiers.

Le bulletin juridique

Le bulletin juridique présente la nouvelle législation, des résumés et des commentaires des principaux jugements et arrêts, les lignes principales des circulaires ministérielles ou de FAMIFED, etc.

Les principaux jugements et arrêts peuvent y être consultés dans leur intégralité. Des liens vers les sites web du Moniteur belge, de la Chambre, du Sénat, de la Cour d'arbitrage, ... permettent également de consulter les textes des sources juridiques in extenso. Les circulaires sont également disponibles en version PDF.

En 2014, il y a eu 5 bulletins juridiques.

Le rapport d'activités

Chaque année, FAMIFED réalise un rapport d'activités retraçant les principales réalisations de l'Agence durant l'année écoulée.

Le rôle consultatif et appui à la gestion

Depuis le 1^{er} juillet 2014, durant la période transitoire du transfert des allocations familiales, FAMIFED continue à donner des avis sur tout projet législatif et réglementaire modifiant le régime des allocations familiales. Ainsi, l'Agence a formulé 7 avis aux Ministres compétents des quatre entités fédérées, entre autres au sujet de conventions en matière de sécurité sociale avec la Tunisie, le Maroc et Israël, de l'élargissement de l'accès aux allocations familiales pour certains apprenants en formation en alternance, et également au sujet de l'indexation des montants des prestations et des plafonds de revenus.

Comme par le passé, FAMIFED a également soumis de sa propre initiative aux ministres compétents des propositions d'adaptation de la réglementation basées sur l'évaluation permanente de l'effectivité du régime et des évolutions sociales. Ainsi, l'Agence a formulé 6 propositions concernant entre autres la prolongation de la période d'octroi des allocations familiales pour le jeune demandeur d'emploi suite à l'évolution de la réglementation du chômage, et également au sujet de la notion de revenus à prendre en compte en matière d'allocations familiales.

FAMIPEDIA

FAMIFED a la conviction qu'une information centralisée, structurée, aisément accessible et systématiquement mise à jour contribue à l'application uniforme et correcte de la réglementation des allocations familiales par les différentes caisses et par les organismes publics qui gèrent les dossiers et paient les allocations familiales.

C'est la raison pour laquelle FAMIFED a mis sur pied un portail de connaissances électronique sur la réglementation des allocations familiales : FamiPedia.

Le site web FamiPedia se compose de deux volets interdépendants : le volet « Réglementation » et le volet « Thèmes ».

Le volet « Réglementation » comprend l'ensemble de la réglementation proprement dite (lois, arrêtés d'exécution, circulaires) ainsi que des directives pratiques telles que les lettres circulaires et les notes d'information. Par ailleurs, le volet étaye également la réglementation européenne, ainsi que les conventions et directives internationales.

Le volet « Thèmes », présente la réglementation des allocations familiales de manière pratique et conviviale par toute une série de thèmes liés à la vie de l'enfant, à la diversité familiale et aux propriétés spécifiques des dossiers : allocation de naissance, prime d'adoption, étudiant, familles monoparentales, ...

Cette plateforme s'adresse principalement aux professionnels du secteur des allocations familiales, c'est-à-dire aux gestionnaires de dossiers. Dans la double optique d'une communication ouverte et d'une symétrie de l'information, FamiPedia est aussi disponible pour les sphères politique, scientifique et judiciaire, le secteur social et pour les familles elles-mêmes.

Le contenu de FamiPedia a été réalisé par près de 70 experts internes (rédacteurs, vérificateurs, traducteurs, coordinateurs) et est systématiquement actualisé et complété.

9. Bonne gouvernance publique : rapport annuel du Comité d'audit

FAMIFED poursuit l'objectif d'une bonne gestion et souhaite optimaliser sa légitimité et son intégrité. C'est la raison pour laquelle, de sa propre initiative et sans aucune obligation légale, l'Agence a mis sur pied une fonction d'audit interne en 2007 et un Comité d'audit en 2008. Un service d'Audit interne propre à FAMIFED a été créé le 1^{er} mai 2012.

Le service Audit interne analyse systématiquement et de manière indépendante tous les procédés et méthodes de travail de FAMIFED selon les normes internationales d'audit reconnues. En outre, il évalue les risques internes et externes pouvant influencer le fonctionnement de l'Agence. Enfin, il formule des propositions d'amélioration pour une meilleure gestion des risques et pour une exécution plus efficiente et effective des missions de FAMIFED.

Le Comité d'audit est responsable du suivi des activités d'audit. Il examine les rapports d'audit rédigés par le service Audit interne et contrôle l'exécution correcte et ponctuelle des plans d'audit annuels. Il analyse également les plans d'action formulés par les services audités pour qu'ils concordent avec les propositions d'amélioration et suit régulièrement leur état de réalisation.

COMPOSITION DU COMITÉ D'AUDIT

Conformément à sa charte, le Comité d'audit est composé de 2 experts indépendants, dont un président et un expert financier, et de 3 membres du Comité de gestion :

- **Président** : Monsieur Jean-Claude Daoust, administrateur délégué de Daoust SA et président honoraire de la FEB.
- **Expert financier** : prof. dr. Johan Christiaens, professeur à l'unité d'enseignement et de recherche Gouvernance publique, Management et Finances de l'Université de Gand.
- **Membres du Comité de gestion** : Mesdames Esther Deman et Estelle Ceulemans et Monsieur Luc Coulier, respectivement représentants des organisations des familles, des travailleurs et des employeurs.

Assistent également aux réunions du Comité d'audit, l'administrateur général et l'administrateur général adjoint de l'Agence et les deux auditeurs internes de FAMIFED.

COMPÉTENCES DU COMITÉ D'AUDIT

Le Comité d'audit a été créé en 2008 afin d'assister le Comité de gestion dans sa fonction de surveillance. Il est chargé du contrôle de la qualité et de la fiabilité du rapportage financier et de gestion, du fonctionnement et de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques, du fonctionnement efficient et effectif des activités et des processus, du respect de la réglementation et de l'efficacité et de l'effectivité du processus d'audit.

EXERCICES DES COMPÉTENCES

Au cours de ses 3 réunions en 2014, le Comité d'audit a considéré avec attention le fonctionnement du service Audit interne de FAMIFED, la réalisation des plans d'audit, l'évolution des plans d'action validés et la qualité des audits réalisés.

Le fonctionnement du service Audit interne de FAMIFED

Le service Audit interne a été créé le 1^{er} mai 2012. Il a mis en œuvre un programme de gestion de la qualité pour améliorer systématiquement son fonctionnement. Il a aussi réalisé une autoévaluation et formulé des plans d'amélioration. Il réalise toutes ses missions de façon indépendante sous la surveillance du Comité d'audit.

La réalisation du plan d'audit 2014

Le plan d'audit 2014 contient 7 audits, dont 4 ont été entièrement achevés en 2014 :

- Cadastre
- Approche du projet Itinera
- Gestion des indus
- Economat.

Les rapports des 3 derniers audits ont été soumis au Comité d'Audit :

- Supplément d'âge annuel
- Pilotage des caisses
- Prestations familiales garanties.

Le suivi des plans d'action validés

Depuis la création de la fonction d'audit interne fin 2007, 261 plans d'action et 19 recommandations en matière d'efficience et d'efficacité ont été formulés dans 50 rapports d'audit. La réalisation de ces plans fait l'objet d'un suivi deux fois par an. Il apparaît que la plupart des actions sont réalisées, mais pas toujours dans le délai initialement prévu.

L'appréciation de la part du Comité d'audit

Le Comité d'audit exprime sa satisfaction sur le fonctionnement du service Audit interne. D'une part, le Comité constate que les activités d'audit ont été réalisées avec qualité et ont été évaluées positivement par les services audités. D'autre part, le Comité remarque que le service d'audit améliore systématiquement son fonctionnement, augmentant ainsi la transparence et l'objectivité des missions d'audit et facilitant leur suivi par le Comité d'audit.