

30 juin 2015 -11:27

FAMIFED souffle sa première bougie !

Le fil conducteur de l'année 2014 a été le changement : un nouveau nom, de nouvelles compétences, l'entrée en vigueur de la Loi générale relative aux allocations familiales (LGAF), la reprise des dossiers du secteur public,... L'Administration générale et le personnel de FAMIFED ont relevé de nombreux défis, tout cela bien sûr sans porter préjudice aux familles et en veillant toujours au paiement ponctuel et correct des allocations familiales.

FAMIFED n'est, en effet, pas seulement la plus grande caisse d'allocations familiales de Belgique, elle gère aussi l'ensemble du circuit de paiement avec le réseau secondaire des caisses d'allocations familiales. A la demande des entités fédérées, FAMIFED participe aussi activement aux nombreux échanges et groupes de travail mis en place dans le cadre de la 6e Réforme de l'Etat.

Nos outils de travail et modes de fonctionnement ont été modernisés pour toujours servir au mieux les familles. Le processus de digitalisation est aujourd'hui dans sa phase finale et permet aux gestionnaires de dossiers d'avoir rapidement accès aux données des assurés sociaux, depuis leur poste de travail. De nombreux flux ont été et sont encore en train d'être automatisés pour permettre aux familles de ne plus devoir compléter un certain nombre de documents. Un échange électronique avec les banques, par exemple, permet de remplacer les formulaires que les assurés sociaux devaient remplir et faire valider par leur organisme bancaire, confirmant que la personne qui élève l'enfant est titulaire du numéro de compte bancaire sur lequel sont versées les allocations familiales. FAMIFED développe aussi ses canaux de communication pour faciliter l'accès à l'information. Le site Web a ainsi été repensé pour mettre en avant la situation familiale de chacun. Le projet "My FAMIFED" d'accès électronique au dossier est actuellement en cours.

Tous ces efforts ont été récompensés, en mars dernier, puisque FAMIFED a été élue [l'Organisation publique de l'Année 2015](#) ! Une distinction méritée qui fait la fierté des collaborateurs !

FAMIFED interroge ses familles !

En 2014, FAMIFED a mené une enquête auprès des familles à qui elle paie les allocations familiales, sur les services mis à leur disposition : accueil aux guichets, contacts téléphoniques, communication sur le site web,... Et les résultats sont positifs : FAMIFED récolte un taux de satisfaction globale de 95% pour l'ensemble des services fournis et près de 94% des familles qui ont eu un contact avec l'Agence ont reçu une réponse à leurs questions.

Le rapport annuel 2014 : tout beau, tout chaud !

FAMIFED publiera son rapport annuel 2014 dans le courant de la semaine prochaine. Vous y découvrirez les chiffres marquants de l'année 2014.

Le rapport annuel 2014 sera publié sur le [site web de FAMIFED](#) où vous pourrez facilement le télécharger.

Personnes de contact :

- Pascale MEGAL (FR) 0474/85 32 92

- Joke VERBEEK (NL) 0471/09 80 94