

« C'est un geste, même si on ne pourra pas réparer ce préjudice. »

FAMIWAL

8 Le jour du paiement est le même pour toutes les caisses d'allocations.

La plupart des familles lésées ont été payées

Allocations : des excuses et 10 euros

Les 120 000 familles lésées vont recevoir 10 €. Un geste de Famiwal, à joindre aux excuses pour ce paiement tardif des allocations. C'est réglé ?

● **Pascale SERRET**

« **C'**était un week-end assez... nerveux. On avait envisagé tous les scénarios. Mais pas celui-là », confirme la directrice générale (faisant fonction) de Famiwal, Françoise Abad Gonzalez.

La caisse publique wallonne d'allocations familiales confirme : les 120 000 familles impactées par le retard de paiement ont, en principe, perçu leurs allocations ce lundi. Elles vont recevoir des excuses et 10 € d'office. « C'est un geste, même si on ne pourra pas réparer ce préjudice », admet Françoise Abad Gonzalez.

Pas de ratage le 8 mars ?

Pour rappel, le couac concerne 120 000 ménages wallons sur les 170 000 affiliés chez Famiwal : leurs allocations familiales n'ont pas été versées le vendredi 8 février, mais ce lundi 11 février. Les 50 000 autres ont été payées en temps voulu, sur leur compte Belfius. Les familles lésées sont celles dont le compte est hébergé par une autre banque.

C'est l'origine du problème : les versements interbancaires peuvent induire un certain

décalage. Sauf en cas de paiement urgent.

La directrice fait partie de ces 120 000 familles, comme une série d'employés de Famiwal qui ont un compte ailleurs que chez Belfius. « Les premiers montants ont été versés tôt ce lundi. Moi, j'ai reçu le paiement à 8h », dit-elle. Tout semble rentré dans l'ordre.

Et Famiwal s'y engage formellement : le 8 mars, date du prochain versement, chaque affilié recevra le bon montant au bon moment. « C'est ça, notre métier ! »

Retour de mail, 14h23

Alors, qui a loupé la marche, dans tout ça ? Famiwal regrette. Belfius regrette. Mais chacun refuse farouchement d'endosser la responsabilité.

Famiwal refait la ligne du temps. Le 8 février, c'était bien le premier paiement assuré depuis la reprise des allocations familiales par la Région wallonne. Avant ça, deux versements de régularisation (des ajustements classiques) ont été faits. Deux tests grandeur nature, en somme. Tout a marché comme sur des roulettes.

Les réunions entre la banque et la caisse se sont multi-

pliées, pour bien se comprendre. Et d'ailleurs, chacun pensait avoir tout bien compris.

« En interne, la question ne se posait plus. Tout était clôturé le 30, parce que c'est 170 000 lignes de fichiers à transmettre. Il y a autant de montants que de familles. Le 4 février, Famiwal a envoyé cinq fichiers de paiement à Belfius. Tout a été validé par la banque, par retour de mail à 14 h 23 », rapporte méticuleusement la directrice de Famiwal. Pourtant, vendredi, 120 000 comptes n'ont pas été « servis ».

« Une case vide »

Chez Belfius, pile au moment où Famiwal soutient que tout vient d'un problème bancaire, la banque redit qu'elle a fait tout ce qu'il fallait de son côté. Mais que, en gros, Famiwal a oublié de cocher une case : « La colonne dans le fichier de paiement transmis par Famiwal à Belfius pour demander un paiement urgent, est restée vide. Belfius n'est donc pas à l'origine de cette erreur. »

Famiwal rétorque que toutes les consignes envoyées par Belfius ont été suivies à la lettre. « Et s'il fallait autre chose, alors il fallait le dire ! »

Ces deux-là se renvoient cette semaine. Pas du luxe. ■

« Les premières victimes, ce sont les familles »

A la Ligue des familles, on n'en revient toujours pas : « *L'absolue priorité, suite au transfert des allocations familiales à la Wallonie, était d'assurer la continuité des paiements. Cela n'a pas été le cas : ce retard est inadmissible !* » s'emporte la secrétaire politique Delphine Chabbert.

Elle rappelle que la Région wallonne n'était pas obligée d'endosser tout de suite le

transfert de compétences : c'était au plus tôt janvier 2019, et au plus tard janvier 2020. « *Dès le départ, la Ligue des familles s'est inquiétée de cette reprise anticipative et en a fait part lors des réunions du Comité de branche "familles" de l'AVIQ (NDLR : l'agence de tutelle pour cette matière).*

La Wallonie s'est voulue rassurante, garantissant qu'elle serait prête et qu'il n'y aurait aucun retard de paiement. Nos

craintes se sont malheureusement confirmées et les premières victimes de cette mauvaise gouvernance sont bien les familles. »

À commencer par celles pour qui trois jours sans allocations ne passent pas inaperçus. « *C'est un week-end sans faire les courses.* » Or, ces familles fragilisées sont plus nombreuses chez Famiwal, note la Ligue. Qui exige un paiement immédiat et plus aucun retard à l'avenir. ■

VITE DIT

Une caisse, une banque

Les décalages interbancaires existaient déjà avec Famifed, la caisse fédérale de paiement des allocations familiales qui a précédé la caisse wallonne Famiwal. « *Mais on travaillait avec plusieurs organismes bancaires* », explique Françoise Abad Gonzalez qui, comme la plupart des

325 employés de la nouvelle caisse wallonne, vient de la caisse fédérale. Aujourd'hui, Famiwal ne travaille qu'avec Belfius. « *Il y a une centralisation des trésoreries en Région wallonne. On ne peut plus travailler qu'avec un seul partenaire bancaire, comme tous les organismes d'intérêt public de Wallonie, et c'est un marché-cadre de*

l'administration wallonne qui l'impose. »

Qui finance ? Les 10 € à verser aux 120 000 familles lésées, soit 1,2 million €, viendront directement de Famiwal.

Call center La caisse publique met son call center à disposition pour les questions éventuelles 0800/13 008