

Un code manquant (ou pas) et les allocations sont retardées

WALLONIE Famiwal et Belfius se rejettent la responsabilité du couac et discutent pour éviter de nouvelles difficultés

C'est plus que jamais parole contre parole dans le dossier des allocations familiales parvenues tardivement sur le compte en banque de 120.000 familles affiliées à Famiwal, la caisse publique régionale. Concédonsons toutefois que l'essentiel est ailleurs : ce lundi, les victimes de cet incident ont bien perçu les sommes qui leur étaient dues. Un numéro d'appel gratuit reste toutefois accessible en cas de problème, le 0800-13.008.

Entre Famiwal et Belfius, deux versions des faits s'opposent toujours frontalement. Fixons d'abord le cadre. La Wallonie est en charge du paiement des allocations familiales depuis le début de cette année. Pour plus de sécurité (changement d'exercice, vacances de Noël), les versements du 8 janvier ont été assurés par les services fédéraux. La date du 8 février marquait donc l'entrée en vigueur du dispositif régionalisé par l'entremise de la caisse publique familiale et de quatre caisses privées agréées.

Ce jour-là, tous les bénéficiaires devaient percevoir leurs allocations. Chez Famiwal, ce fut uniquement le cas pour les 50.000 familles disposant d'un compte chez Belfius. Le week-end s'interposant dans les opérations bancaires, tous les autres

foyers ont été crédités ce lundi 11 février. On parle classiquement d'un « effet retard » quand le versement est effectué d'une banque à une autre. Un écueil qu'il est possible d'éviter en actionnant en amont un code d'urgence (Code Sala) qui met tout le monde sur un pied d'égalité.

Craintes confirmées

Les responsables de Famiwal l'ont rappelé ce lundi lors d'une conférence de presse : selon eux, tout a été fait dans le respect des consignes données par Belfius. « L'erreur est à chercher du côté de la banque », a répété Françoise Abad Gonzalez, la directrice générale. Philippe Charlier, le président de la caisse publique, s'est montré plus précis : « Nos fichiers de paiement ont été validés le 4 février et transmis à Belfius

dans les temps afin que l'argent soit versé le 8 février. Nous ne pouvons pas faire plus que ce qui nous est demandé. »

Entre le 8 août 2018 et le 4 février 2019, Famiwal et Belfius ont multiplié les réunions et les contacts afin d'éviter toute difficulté. Mais le déblocage le même jour de 170.000 paiements suppose une précision absolue afin que les ordinateurs puissent mener à bien les missions qui leur ont été confiées.

« Les instructions relatives à l'utilisation des codes requis, notamment celui pour les paiements urgents, ont été expliquées et transmises à Famiwal. Malheureusement, la colonne dans le fichier de paiement transmis par Famiwal et Belfius pour demander un paiement urgent est restée vide », fait valoir la banque.

Réplique illico de la caisse d'allocations familiales : « Nous ne voyons pas de quoi il s'agit. Nous avons appliqué toutes les consignes. D'ailleurs, entre le 4 et le 8 février, Belfius avait le temps d'attirer notre attention sur un éventuel souci technique. »

Selon nos informations, les responsables des deux organismes ont discuté de tout cela ce lundi après-midi au siège de Belfius. Comme le demande par exemple la Ligue des Familles ou Alda Greoli (CDH), la ministre de l'Action sociale, il s'agit de faire toute la lumière sur ce couac afin qu'il ne se répète plus.

La Ligue rappelle malicieusement au passage qu'elle s'était inquiétée à l'époque de cette reprise précoce de cette compétence par la Wallonie, alors que celle-ci aurait pu attendre 2020 : « Nos craintes se sont confirmées et les premières victimes de cette mauvaise gouvernance sont bien les familles. »

La question de la responsabilité n'est pas neutre : en promettant une indemnisation aux familles, Famiwal s'apprête à déboursier une somme non négligeable de 1,2 million d'euros. Mais elle s'est aussi entourée d'un avocat pour faire valoir ses droits dans le litige qui prend forme. ■

ÉRIC DEFFET

LA RÉPONSE

Une indemnité de 10 euros par famille

Ce lundi matin, après avoir rencontré la ministre Alda Greoli et obtenu son appui, la direction de Famiwal a décidé de verser une indemnité forfaitaire de 10 euros aux 120.000 familles victimes du retard de paiement constaté à la veille du week-end. Il ne s'agit pas pour Famiwal de reconnaître sa responsabilité, mais de « faire un geste symbolique et concret parce que nous savons que certaines familles attendaient le versement de 800 euros avant le week-end ». Famiwal annonce aussi qu'elle financera entièrement la somme de 1,2 million d'euros nécessaire pour cette opération qui relève autant de la restauration d'une image que de la réparation financière.

E.D.