

31 mai 2018

Arrêté du Gouvernement wallon approuvant la charte déontologique des caisses d'allocations familiales exerçant leurs activités sur le territoire de la région de langue française

Le Gouvernement wallon,

Vu le décret du 8 février 2018 relatif à la gestion et au paiement des prestations familiales, l'article 99, alinéa 2;

Vu le rapport du 7 mai 2018 visé à l'article 4, 2° du décret du 3 mars 2016 visant à la mise en œuvre des résolutions de la Conférence des Nations unies sur les femmes à Pékin de septembre 1995 et intégrant la dimension de genre dans l'ensemble des politiques régionales, pour les matières réglées en vertu de l'article 138 de la Constitution;

Vu l'avis du Comité « Familles » de l'Agence wallonne de la santé, de la protection sociale, du handicap et des familles, rendu le 15 mai 2018;

Considérant que les caisses d'allocations familiales exercent une mission de service public;

Sur la proposition de la Ministre de l'Action sociale;

Après délibération,

Arrête:

Art. 1^{er}.

Le présent arrêté règle, en application de l'article 138 de la Constitution, une matière visée à l'article 128 de la Constitution.

Art. 2.

Le Gouvernement wallon approuve la charte déontologique dont le contenu figure à l'annexe du présent arrêté.

Art. 3.

La charte déontologique est évaluée, par le Comité Familles, au plus tard dans les deux ans de l'entrée en vigueur du décret du 8 février 2018 relatif à la gestion et au paiement des prestations familiales.

Le Comité Familles informe le Ministre qui a les prestations familiales dans ses attributions des résultats de son évaluation.

Art. 4.

Le présent arrêté entre en vigueur le 1^{er} janvier 2019.

Art. 5.

Le Ministre qui a les prestations familiales dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Namur, le 31 mai 2018.

Le Ministre-Président,

Pour le Gouvernement:

La Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative,

A. GREOLI

Annexe

Charte déontologique des caisses d'allocations familiales exerçant leurs activités sur le territoire de la région de langue française.

La présente charte déontologique est prise en application de l'article 99 du décret du 8 février 2018 relatif à la gestion et au paiement des prestations familiales.

Elle vise notamment à:

- fixer un cadre structurel commun de valeurs et de principes orientant les actions professionnelles des caisses;**
- rendre publics les engagements et obligations des caisses d'allocations familiales à l'égard des familles;**
- favoriser la confiance des familles dans l'intégrité des caisses d'allocations familiales.**

La charte déontologique rassemble les règles de fonctionnement et de bonne conduite qui s'imposent aux caisses d'allocations familiales telles que définies à l'article 2, alinéa 1^{er}, 6^o du décret susvisé dans le cadre de leur mission de service public. Elle contient donc les principales qualités et l'éthique attendues de tout administrateur dans l'exercice de ses fonctions mais également des obligations en matière de transparence, de simplification, d'information et de publicité.

Le texte de la présente charte a été établi en concertation avec les opérateurs concernés et soumis à l'avis du Comité 'Familles' de l'Agence wallonne de la santé, de la protection sociale, du handicap et des familles en date du 15 mai 2018.

Les services de la branche 'Familles' de l'Agence wallonne de la santé, de la protection sociale, du handicap et des familles se tiennent à la disposition des caisses d'allocations familiales pour fournir toute information quant à l'interprétation du contenu de la présente charte.

Dans la présente charte, il y a lieu d'entendre par « la caisse », les caisses d'allocations familiales.

1. Agir, en toute circonstance, de manière cohérente par rapport aux objectifs publics de la Région wallonne

1.1. La caisse s'engage à respecter la réglementation en vigueur dont les dispositions du décret du 8 février 2018 relatif à la gestion et au paiement des prestations familiales ainsi que de tous les arrêtés, règlements et circulaires pris en exécution de ce décret.

La caisse publique wallonne d'allocations familiales s'engage, en outre, à mettre tout en œuvre pour atteindre les objectifs fixés dans le contrat de gestion visé à l'article 29 du décret précité.

1.2. La caisse se consacre à la réalisation de son objet social exclusif et s'abstient de commettre sciemment un acte incompatible avec cet objet.

La caisse veille à la bonne gestion des deniers publics conformément à son objet social. Elle n'utilise pas les ressources mises à sa disposition par les pouvoirs publics, à son profit ou au profit de tiers.

1.3. La caisse agit dans le respect de sa mission de service public tout en s'engageant à conserver une indépendance de gestion et de décision par rapport à son éventuelle position au sein d'un groupe.

1.4. La caisse veille à prévenir toute situation de conflit d'intérêts en raison de son appartenance à

un groupe.

Par « situation de conflit d'intérêts », l'on entend, une situation dans laquelle la caisse a, par elle-même ou par personne physique ou morale interposée, un intérêt de nature à influencer sur l'exercice impartial et objectif de ses activités dans le cadre de sa mission de service public.

Dans l'hypothèse où une situation de conflit d'intérêts survient malgré tout, la caisse s'engage à la gérer en privilégiant, par priorité, la réalisation de son objet social, l'intérêt légitime des familles et les objectifs publics de la Région wallonne.

1.5. La caisse n'est pas membre ou sympathisante de tout organisme, parti, association ou personne morale quels qu'ils soient qui ne respectent pas les principes démocratiques énoncés notamment par la Convention européenne du 4 novembre 1950 de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales, par les Protocoles additionnels à cette Convention en vigueur en Belgique, par la loi du 30 juillet 1981 tendant à réprimer certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie, et par la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination.

1.6. La caisse respecte un devoir de réserve et s'abstient de toute prise de position ou de toute action susceptibles de porter atteinte à la considération et à la confiance que portent les familles à sa mission de service public.

2. Garantir des services équitables et accessibles

2.1. La caisse garantit le principe d'égalité de toutes les familles. Cela implique non seulement que chaque famille dispose d'un droit égal à l'accès aux services offerts par la caisse mais également que chaque famille est traitée de la même façon. Toute forme de discrimination fondée notamment sur l'âge, l'orientation sexuelle, l'état civil, la naissance, la composition de ménage, l'origine et la condition sociales la fortune, la conviction religieuse ou philosophique, la langue ou encore un handicap est interdite, conformément au décret du 6 novembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination.

Le principe d'égalité d'accès et de traitement n'exclut toutefois pas de procurer un service adapté aux besoins de chaque famille en tenant compte des particularités de cette dernière.

2.2. Dans toutes ses interactions avec les familles, la caisse respecte la dignité des personnes et leur liberté de conscience. Elle respecte et protège la vie privée des familles en s'abstenant de toute curiosité déplacée, de toute indiscretion et de tout abus lors de la collecte, du traitement ou de la consultation des informations de nature personnelle.

2.3. La caisse fait preuve de disponibilité envers les familles et prévoit notamment:

1° une permanence téléphonique et des heures d'ouverture adaptées aux attentes des familles;

2° une accessibilité des services par courrier et par voie électronique;

3° une attention particulière à l'égard des besoins des personnes à mobilité réduite, des femmes enceintes, des personnes malvoyantes, aveugles, malentendantes ou sourdes.

2.4. La caisse assure l'accessibilité géographique de ses bureaux et prend en compte les contraintes spatio-temporelles que peuvent rencontrer les familles pour y accéder.

2.5. La caisse veille à garantir l'accessibilité physique de ses installations ouvertes au public et à réserver, dans la mesure du possible, des emplacements de parking accessibles aux personnes à mobilité réduite.

2.6. La caisse veille à s'assurer d'une présence optimale par le biais de canaux de communication diversifiés tant électroniques que non électroniques.

Quel que soit le support utilisé, la caisse s'engage à rendre accessible à toutes les familles, l'information qu'elle diffuse. Elle utilise un langage simple et compréhensible et évite tout jargon technique qui ne soit pas indispensable à la précision. Elle adapte sa communication à ses interlocuteurs.

La caisse fournit, le cas échéant, l'aide appropriée à chaque famille dans l'accomplissement des formalités qui la concernent.

2.7. Le site internet de la caisse est uniquement dédié au secteur des prestations familiales et à l'information des familles. Son contenu est structuré, convivial, d'accès aisé et rapide.

Il indique notamment les coordonnées de la caisse, un point de contact, les heures d'ouverture et de permanence téléphonique, les itinéraires,... Tout changement, même ponctuel ayant trait à la disponibilité de la caisse au sens large est clairement mentionné sur le site.

La caisse s'engage à le mettre à jour régulièrement et à délivrer une information complète, de qualité et conforme à la législation en vigueur.

Par exemple, l'acquisition du label Anysurfer constitue un gage d'accessibilité.

3. Offrir aux familles des prestations professionnelles de qualité

3.1. La caisse fournit des prestations de qualité et est attentive à ce que le personnel en contact avec les familles soit apte à remplir ses fonctions avec efficacité et professionnalisme. Elle développe et met à jour les compétences techniques et génériques de son personnel.

3.2. La caisse acquiert une connaissance adéquate de son environnement économique, juridique, politique, social et technologique. Elle veille à discerner les évolutions à l'œuvre dans cet environnement susceptibles d'avoir un impact sur ses activités et y réagit proactivement.

3.3. La caisse évalue, périodiquement, la satisfaction des familles, analyse les motifs de réclamation et en tire les conclusions pertinentes en vue de mener des actions correctives.

3.4. La caisse est tenue à la discrétion à l'égard des faits, des renseignements et des données dont elle a connaissance par voie orale, écrite ou numérique, dans le cadre de ses activités. Elle veille à ce que les informations dont elles disposent restent confidentielles.

3.5. La caisse s'engage à ne pas faire un usage inapproprié des informations privilégiées qu'elle détient, qu'elle en retire ou non un avantage personnel ou qu'elle soit lésée ou pas.

Elle s'engage à ne pas diffuser des informations qu'elle sait fausses ou trompeuses.

4. Remplir sa mission de service public de manière simplifiée et transparente

4.1. La caisse recherche en permanence les moyens d'alléger les démarches et formalités que les familles doivent accomplir en vue de faire valoir leurs droits ou de bénéficier d'un service. Elle simplifie au maximum la mise en œuvre de ses formalités et procédures administratives, notamment grâce à l'usage intensif des nouvelles technologies de l'information, un langage clair et concis et des aides à la mise en œuvre.

4.2. La caisse participe, de manière proactive, à l'amélioration et à la simplification des procédures et formalités dans le domaine des prestations familiales en faisant des propositions d'initiative à l'autorité de contrôle.

4.3. Le principe de transparence permet à tout citoyen et donc aux familles de s'assurer du bon fonctionnement de la caisse.

La caisse s'engage à mettre en place un monitoring interne de la gestion de la qualité des prestations fournies et veille à ce que les indicateurs et les résultats soient annuellement accessibles pour les familles.

5. Collaborer, de manière efficiente, avec tous les partenaires et favoriser une concurrence saine entre opérateurs

5.1. La caisse entretient des relations et obligations morales réciproques avec tous ses partenaires. Elle connaît les procédures mises en place pour gérer ces relations et s'engage à établir et entretenir avec ceux-ci une communication loyale, fiable et périodique.

5.2. La caisse est autorisée à faire de la publicité. Par « publicité », l'on entend toute forme de communication dans le but direct ou indirect de promouvoir l'affiliation à une caisse d'allocations familiales.

Celle-ci ne peut porter que sur l'objet social de la caisse, c'est-à-dire le paiement des prestations familiales et ce qui y est lié.

5.3. L'information donnée par la caisse dans le cadre de sa publicité est conforme à la réalité, objective et loyale.

La publicité ne peut en aucun cas être:

1° trompeuse.

Est trompeuse une publicité qui, d'une manière quelconque, y compris sa présentation, induit en

erreur ou est susceptible d'induire en erreur les personnes auxquelles elle s'adresse ou qu'elle touche et qui, en raison de son caractère trompeur, est susceptible d'affecter leur comportement ou qui, pour ces raisons, porte préjudice ou est susceptible de porter préjudice à un concurrent.

2° agressive.

Est une publicité agressive, toute publicité qui, dans son contexte factuel, compte tenu de toutes ses caractéristiques et des circonstances, altère ou est susceptible d'altérer de manière significative, du fait du harcèlement, de la contrainte, ou d'une influence injustifiée, la liberté de choix de la famille et qui, pour ces raisons, porte préjudice ou est susceptible de porter préjudice à un concurrent.

3° comparative.

Est une publicité comparative, une publicité qui, explicitement ou implicitement, identifie une autre caisse ou les services offerts par celle-ci. Dans ce contexte, la caisse peut ainsi publier le résultat qu'elle a obtenu lors du contrôle annuel effectué par l'autorité de contrôle mais elle ne peut pas communiquer son classement.

5.4. La publicité sur la même thématique réalisée par les autres structures du groupe auquel la caisse appartient (mutuelle, secrétariat social, CASTI, guichet d'entreprise) est considérée comme une publicité dans son chef et est soumise aux règles prévues par la présente charte.

5.5. Il est, en outre, interdit de proposer des offres conjointes de services avec ces autres structures.

5.6. La caisse est autorisée à organiser des campagnes de promotion en vue d'attirer davantage l'attention des familles et ainsi de mieux se faire connaître. Elle s'abstient toutefois de tout démarchage de porte-à-porte ou téléphonique et de toute action susceptible d'influencer le choix de l'allocataire en profitant de son état de faiblesse, au sens de l'article 442 *quater* du Code pénal.

5.7. Dans le cadre de campagnes publicitaires, la caisse peut offrir des cadeaux publicitaires de minime valeur. On entend par minime valeur, un montant unitaire maximal de 3 % de l'allocation de base telle que prévue à l'article 9, §1^{er}, 1° du décret.

L'organisation de concours est autorisée pour autant qu'ils soient ouverts à tous publics, en ce y compris les familles non-affiliées, et que l'attribution des lots offerts ne soient pas conditionnée à l'affiliation à la caisse.

La récolte de données personnelles et la tenue de fichiers dans le cadre de ces concours sont soumises aux règles édictées par la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel et par le règlement UE 2016/679 du parlement européen et du conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

6. Respecter l'esprit de la charte

6.1. La caisse adhère à la présente charte et veille à appliquer les valeurs et principes qui la guident, lorsqu'une situation non évoquée par celle-ci se présente.

Vu pour être annexé à l'arrêté du Gouvernement wallon du 31 mai 2018 approuvant la charte déontologique des caisses d'allocations familiales exerçant leurs activités sur le territoire de la région de langue française.

Namur, le 31 mai 2018.

Pour le Gouvernement:

Le Ministre-Président,

W. BORSUS

La Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances,
de la Fonction publique et de la Simplification administrative,

A. GREOLI