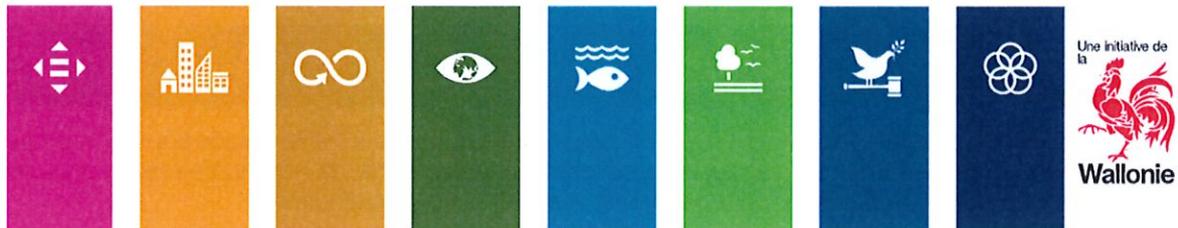




## FEUILLE DE ROUTE VERS LES OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE



Nom de l'organisation : FAMIWAL – Caisse publique wallonne d'allocations familiales

Nom du coach : Serge De Backer / Cap Conseil

Date d'adoption : 08/09/2023



**Frédéric MAGHE,**  
Président du Comité de gestion

**Françoise ABAD GONZALEZ,**  
Directrice générale f.f.

# 1. CONTEXTE – Un cadre international décliné au niveau wallon

En septembre 2015, les États membres des Nations Unies ont adopté un programme mondial ambitieux qui vise à promouvoir un meilleur avenir pour tous, en ouvrant la voie à l'éradication de l'extrême pauvreté, à la lutte contre les injustices et inégalités ainsi qu'à la protection de notre planète. Cet Agenda s'articule autour des 17 Objectifs de Développement Durable (ODD), déclinés en 169 cibles, qui définissent et traduisent les priorités pour assurer une transition juste vers un développement durable à l'horizon 2030.

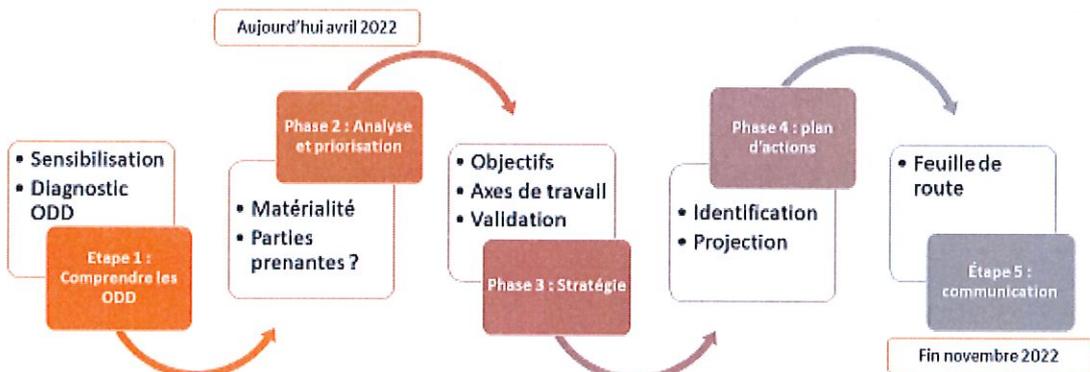
Pour concrétiser ces Objectifs au niveau local, la Wallonie a lancé un appel en vue d'accompagner diverses organisations publiques et privées dans leur démarche de transition vers un développement durable.

# 2. METHODE – Notre façon de procéder

Cinq demi-journées d'accompagnement avec un coach ont été mises à notre disposition afin de faire un état des lieux de nos impacts (diagnostic) et d'identifier, avec l'aide de nos parties prenantes, les actions les plus pertinentes à mener pour contribuer aux 17 ODD (plan d'action).



## Coaching - 5 sessions – ½ journée



# 3. DIAGNOSTIC – Notre impact sur les 17 Objectifs de développement durable

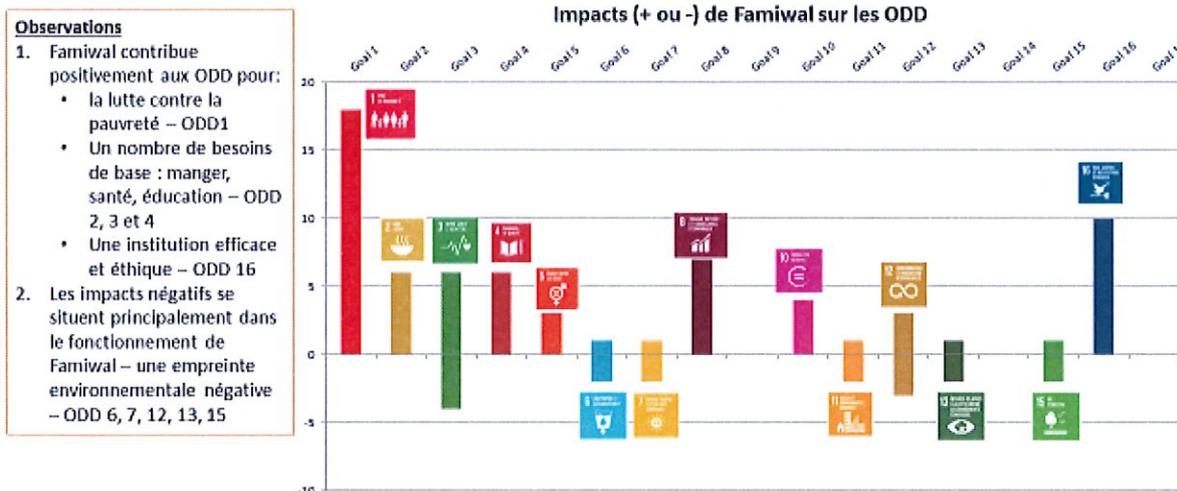
**Ce document constitue un premier exercice pour Famiwal.**

**L'objectif est de l'évaluer périodiquement et ainsi pouvoir apporter des améliorations de manière continue afin de remplir notre rôle d'exemple en tant qu'administration publique.**

- Famiwal a un impact sur 15 ODD parmi les 17
- Top 4 = ODD 1; 3; 12 et 16
- Famiwal est en lien avec 30 cibles sur les 169
- 12 cibles en lien avec les métiers
- 21 cibles en lien avec le fonctionnement
- 3 cibles en lien à la fois avec le fonctionnement et les métiers
- 18 cibles impactées directement
- 12 cibles impactées indirectement



# Assessment – 15 SDGs et 30 cibles



## CONCLUSION DE L'ANALYSE :

### 3.1 Impact actuel au regard des 17 objectifs de développement durable

Les métiers et missions de Famiwal génèrent un impact très positif :

- ODD 1 – lutte contre la pauvreté
- ODD 2, 3 et 4 – sur un nombre de besoins de base : manger, santé, éducation – ODD

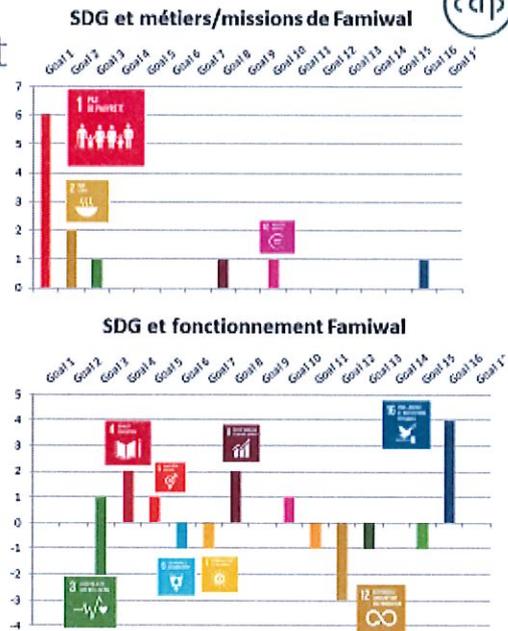
Le fonctionnement de Famiwal est partagé entre impacts négatifs et positifs :

- Positif par la gouvernance de l'institution et la protection de l'intérêt public collectif
- Négatif par son empreinte environnementale principalement

## Métiers vs. Fonctionnement

**Observations**

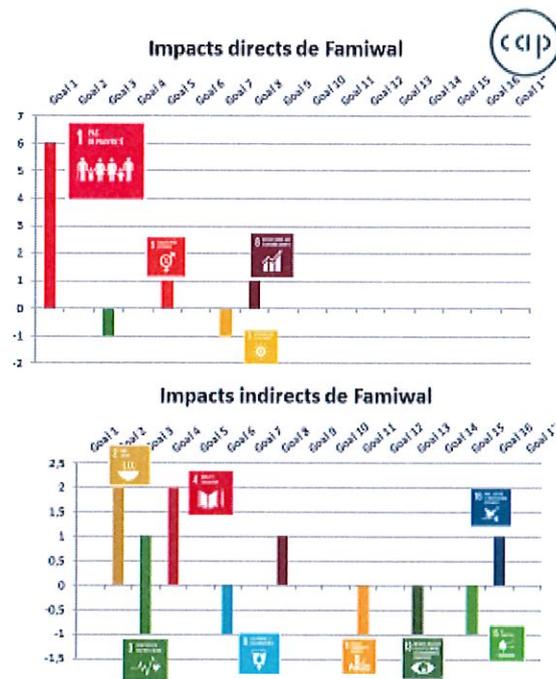
1. Les métiers et missions de Famiwal génèrent un impact très positif :
  - ODD 1 – lutte contre la pauvreté
2. Le fonctionnement de Famiwal est partagé entre impacts négatifs et positifs :
  - positif par la gouvernance de l'institution et la protection de l'intérêt public collectif.
  - Négatif par son empreinte environnementale principalement.



## Impact direct vs. indirect

**Observations**

1. Les impacts directs positifs de Famiwal se reflètent dans la lutte contre la pauvreté
2. Les impacts indirects sont plus diffus.
  - Ils sont partiellement positifs en réponse aux besoins de base : alimentation, accès à la santé, à l'éducation.
  - Et négatifs pour l'empreinte enviro



## Enjeux stratégiques et pertinents sur lesquels agir prioritairement

	Mots-Clés	Lien avec le Contrat Gestion (2020 – 2024)	Cibles ODD du diagnostic	Explications
1	Empreinte environnementale	7	6.4 (eau) 7.3 (énergie) 11.6 (qualité de l'air) 12.2 (gestion rationnelle des ressources naturelles) 12.4 (déchets) 13.3 (pics d'ozone)	Comme toute organisation de service, FAMIWAL a une empreinte, par son fonctionnement, sur l'environnement. Elle se situe principalement dans les consommations énergétiques de ses infrastructures et de la mobilité de son personnel et des bénéficiaires. L'usage des ressources naturelles est aussi un point important et les déchets que cela génère.
2	Achats durables	7; 8; 14	8.7 - 8.8 (conditions de travail) 12.7 (marchés publics durables)	FAMIWAL est une institution qui est soumise à la réglementation sur les achats publics. Par les politiques d'achats durables, il est possible de rendre une organisation durable en choisissant des fournisseurs qui intègrent, en plus de la qualité et du prix, le respect de l'environnement, de clauses sociales, de bonnes conditions de travail et le respect des droits de l'homme.
3	Diversité	9	10	(genre, origine, handicap, âge)  Interne (collaborateurs)  Externe (lien avec service public)
4	Activation des droits / Egalité - équité > en lien avec Activation du droit	1 1;2;4; 9	ODD 1.1 - 1.2 - 1.3 ODD 10	Les allocations familiales sont encore aujourd'hui un moyen de lutter contre la pauvreté. Elles visent à préserver un certain nombre de droits pour les enfants. Activer ou pas ce droit fait une différence pour les publics vulnérables. FAMIWAL a pour mission d'activer le droit aux allocations familiales pour tous.  Automatisation des droits /payer les AF aux personnes concernées qui n'en font pas la demande, les détecter / numérisation.
5	- Bien-être du personnel - NWOW	3; 6; 9 3;6;(Immo wal) + gestion temps de TT	3. - 4. - 5. - 8. 3. - 7. - 9.	Famiwal tient à cœur d'offrir à son personnel un environnement de travail épanouissant, favorisant le développement du personnel, et un meilleur équilibre vie privée vie professionnelle.  Aménagement des espaces de travail orienté sur le type d'activités.



6	Gouvernance	2; 12; 10; 11; 13; 14	16	<p>Etre un acteur fiable et transparent dans la gestion administrative et financière des deniers publics.</p> <p>Logique économique d'efficacité et visibilité / Conseils / Influence auprès du régulateur (garant du service public).</p>
7	Adaptabilité rapide (agilité)	12; 10; 11	ODD 1 ODD 16	Capacité de s'adapter aux évolutions des législations et des familles. Agilité par rapport aux processus et aux attentes des bénéficiaires.
8	Supprimé et annexé au point 4			
9	Digitalisation - fracture numérique	1;4; 1;2;3;	7. - 13- 1. - 4.	Le métier de Famiwal se digitalise - s'automatise avec des conséquences sur l'organisation de Famiwal et la gestion de ses métiers (lien avec qualification).
10	Confidentialité - privacy	4	16.	FAMIWAL traite un nombre important de données et pour la plupart des données à caractère personnel. Application et respect du RGPD.
11	<p>Formation métiers - qualification du personnel - mise à jour des compétences</p> <p>Concurrence &gt; en lien avec garant du service public</p>	3	4. - formation continuée ODD 8 - requalification de certains publics	<p>Lien avec la digitalisation</p> <p>Etre en capacité de s'adapter aux évolutions des législations, pouvoir rester informé et former sur les réalités et les profils des familles bénéficiaires (familles recomposées, enfants placés,...).</p> <p>Agilité par rapport aux processus et aux attentes des bénéficiaires.</p> <p>Permettre au personnel de se former par rapport à de nouveaux modes de gouvernance, et l'évolution de l'efficacité et de la qualité dans la gestion du service public. Adaptabilité à de nouveaux outils et de nouvelles pratiques dans les relations humaines (gestion de conflits, assertivité, comptabilité, marchés publics...).</p>
12	Veiller à mettre en exergue les différents piliers du DD dans le métier et le fonctionnement	7;8;	tous	Impact des actions de Famiwal sur cet équilibre



### Retenues pour le plan d'action.

	Mots-Clés	Lien avec le Contrat Gestion de Famiwal (2020 – 2024)	cibles ODD du diagnostic
1	- Activation des droits - Egalité - équité	1 1;2;4; 9	ODD 1.1 - 1.2 - 1.3  ODD 10
2	- Bien-être du personnel - NWOW	3; 6; 9 3;6;(Immowal) + gestion temps de TT	ODD 3. - 4. - 5. - 8. - 10 ODD 3. - 7. - 9.
3	- Empreinte environnementale	7	6.4 (eau) 7.3 (énergie) 11.6 (qualité de l'air) 12.2 (gestion rationnelle des ressources naturelles) 12.4 (déchets) 13.3 (pics d'ozone)
4	- Formation métiers - qualification du personnel - mise à jour des compétences Concurrence >> en lien avec garant du service public	3	ODD 4. - formation continuée ODD 8 - requalification de certains publics
5	- Achats durables	7; 8; 14	ODD 12.7 (marchés publics durables) ODD 8.7 - 8.8 (conditions de travail)
6	- Gouvernance	2; 12; 10; 11; 13; 14	ODD 16

### 3.3 Priorités retenues suites à la consultation des parties prenantes :

Les parties prenantes ci-dessous sont consultées :

1	Tutelle politique	Représentants de l'Autorité gouvernementale au sein du Comité de Gestion de Famiwal : Président (MR), Vice-Présidente (PS) et 1 membre (Ecolo) du Comité de Gestion de Famiwal
2	Bénéficiaire	Une famille
3	Membre du personnel	Ambassadeurs / Ambassadrices (Mobilité – DD représentants des bureaux régionaux et de l'administration centrale de Famiwal)
4	Expert DD	Antoinette Brouyaux (association 21 <a href="https://associations21.org/">https://associations21.org/</a> )
5	CPAS	CPAS Namur (Président du CPAS) CPAS Ottignies LLN (Président du CPAS)

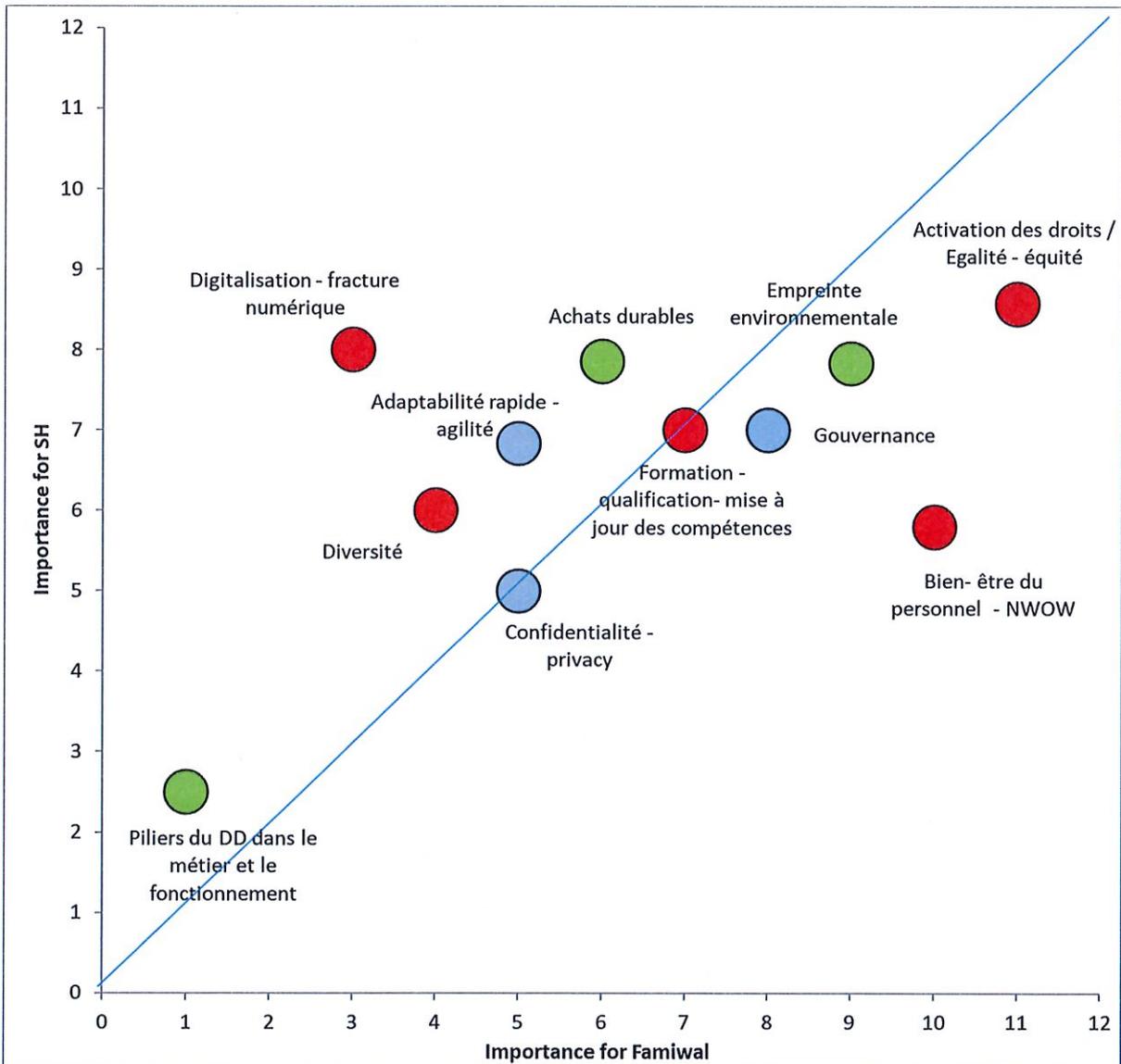
### Matrice de matérialité

Enviro

Gouvernance

Social

- Focus fonctionnement: empreinte environnementale
- Focus fonctionnement : gouvernance
- Focus Missions : lutte contre la pauvreté / fracture numérique / accessibilité



<p>top 6 Famiwal</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Activation des droits / Egalité - équité</li> <li>2 Bien- être du personnel - NWOW</li> <li>3 Empreinte environnementale</li> <li>4 Gouvernance</li> <li>5 Formation - qualification- mise à jour des compétences</li> <li>6 Achats durables</li> </ol> <p>top 6 SH (Parties prenantes)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Activation des droits / Egalité - équité</li> <li>2 Digitalisation - fracture numérique</li> <li>3 Achats durables</li> <li>4 Empreinte environnementale</li> <li>5 Gouvernance</li> <li>5bis Formation - qualification- mise à jour des compétences</li> </ol>	<p>Pour les parties prenantes, points importants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-diminuer l’empreinte environnementale</li> <li>-bonne gouvernance</li> <li>-veiller à ce que la digitalisation ne renforce pas le fracture numérique des publics fragilisés</li> <li>-accessibilité du service public (permanences des bureaux régionaux, collaborations avec CPAS et autres instances)</li> <li>-ne laisser personne sur la route ; que les personnes en situation puissent effectivement bénéficier des droits</li> </ul>
--	--



## 4. PLAN D'ACTION - Nos actions prioritaires pour renforcer notre contribution aux Objectifs de Développement durable



**Mots Clés :** Activation des droits / Egalité – Equité

Autre ODD concerné : ODD 10 relatif à « inégalités réduites »

### **Explication :**

Les allocations familiales sont encore aujourd'hui un moyen de lutter contre la pauvreté. Elles visent à préserver un certain nombre de droits pour les enfants. Activer ou pas ce droit fait une différence pour les publics vulnérables. FAMIWAL a pour mission d'activer le droit aux allocations familiales pour tous.

Egalité de traitement des familles dans le traitement des dossiers et défense de l'équité des familles.

La digitalisation n'est pas à la portée de tout le monde. Il est nécessaire d'accompagner cette transition pour des publics fragilisés / fracture numérique. Cependant, nous devons garder FAMIWAL dans le train de la digitalisation car c'est la seule manière d'être concurrentiel par rapport aux autres caisses, de faire des économies, d'être une organisation moderne, de répondre aux enjeux fixés par la Région wallonne elle-même.

### **Déjà réalisé et en cours :**

La mission complémentaire de Famiwal permet la détection des enfants Peter Pan (enfants pour lesquels aucune demande a été introduite). Renforcement des contrôles pour les enfants pour lesquels Famiwal n'a pas de retour du formulaire à compléter afin de s'assurer que les formulaires ont été compris par les allocataires potentiels. Révision de tous nos courriers afin de les rendre plus lisibles et users friendly.

Envoi à la fois dans ebox mais également par courrier ordinaire

### **Objectifs :**

Faire en sorte que tous les bénéficiaires aient droit à leurs allocations familiales, sans discrimination, en temps et en heure, avec le moins de démarches possibles

Logique d'efficacité malgré le public spécifique de FAMIWAL

### **Notre ambition :**

100% des bénéficiaires affiliés à FAMIWAL ou sans droit perçoivent effectivement leurs allocations familiales.



Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
1 - Assurer une affiliation rapide des familles	Les familles en Région Wallonne	1.1 - 1.2 - 1.3	* Pourcentage des demandes d'affiliation dans les 5 jours ouvrables de la réception de la tâche.	Sur une base annuelle
			* Pourcentage des demandes d'affiliation dans les 10 jours ouvrables de la réception de la tâche. * Pourcentage de brevets immatriculés dans le mois de leur réception.	
2 - Assurer l'affiliation rapide des enfants dont le droit potentiel n'a pas été sollicité dans les 4 mois de l'inscription de l'enfant au RNPP ou des familles pour lesquelles la Région Wallonne est compétente et qui n'ont pas sollicité l'octroi des prestations familiales pour leurs enfants (détection de droit).	Les familles en Région Wallonne	1.1 - 1.2 - 1.3	* Pourcentage des demandes d'affiliation dans les 5 jours ouvrables de la réception du flux. * Pourcentage des demandes d'affiliation dans les 10 jours ouvrables de la réception du flux.	Sur une base annuelle

<p>3 - Assurer le traitement rapide des nouvelles demandes</p>	<p>Les familles en Région Wallonne</p>	<p>1.1 - 1.2 - 1.3</p>	<p>* Pourcentage de demandes traitées dans les 30 jours calendrier de l'immatriculation de la demande.</p> <p>* Pourcentage de demandes traitées dans les 60 jours calendrier de l'immatriculation de la demande.</p> <p>* Pourcentage de demandes traitées dans les 90 jours calendrier de l'immatriculation de la demande.</p>	<p>Sur une base annuelle</p>
<p>4 - Assurer le paiement rapide et sans interruption des prestations familiales</p>	<p>Les familles en Région Wallonne</p>	<p>1.1 - 1.2 - 1.3</p>	<p>* Pourcentage de paiements des prestations familiales exécutés dans le mois de la décision d'octroi</p>	<p>Sur une base annuelle</p>
<p>5 - Digitalisation - Fracture numérique</p> <p>Pour chaque « projet » digital Famiwal est attentive à implémenter des moyens en parallèle permettant de rester à disposition du citoyen en live.</p> <p>Bien que Famiwal opte pour évoluer techniquement, nous essayons de ne laisser personne sur la route.</p>	<p>Les familles en Région Wallonne</p>	<p>ODD 10</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taux de fréquentation du site web en % par an.</li> <li>- Nombre de demandes de prime de naissance par internet par an.</li> <li>- Proportion nouvelles demandes versions classiques vs version web.</li> <li>- Nombre d'actions de sensibilisation et d'accompagnement aux nouveaux outils via les permanences et les rencontres avec les familles.</li> </ul>	<p>Sur une base annuelle</p>





**Mots Clés :** Bien-être du personnel / NWOW

**Explication :**

Famiwal tient à cœur d'offrir à son personnel un environnement de travail épanouissant favorisant le développement du personnel et un meilleur équilibre vie privée vie professionnelle.

**Déjà réalisé et en cours :**

Famiwal a déjà un Conseiller en prévention de niveau I.

Famiwal dispose aussi de deux personnes de confiance qui sont nommées dans le cadre de la disposition relative au Bien-être. Elles ont une obligation de confidentialité.

Famiwal met du matériel (chaise, bureau, écran, clavier,...) à disposition des collaborateurs en télétravail.

Famiwal fonctionne selon l'horaire flexible . Il n'y a plus de pointage chez Famiwal.

Famiwal donne la possibilité à ses collaborateurs de pouvoir travailler dans un BR plus proche de son domicile (bureau satellite / coworking).

**Objectifs :**

Augmenter le bien-être au travail.

Se positionner dans le paysage wallon, tant en interne que sur le marché de l'emploi, en qualité d'employeur attractif.

**Notre ambition :**

Dans tous les cas, Famiwal souhaite augmenter le score de satisfaction de son personnel. Notre ambition sera fixée au prorata des résultats de l'analyse en cours de l'enquête sur les risques psycho-sociaux.

Maitriser le taux de turnover du personnel et le taux d'absentéisme.

Mettre à disposition des locaux conviviaux et propices au travail collaboratif.

objectif opérationnel

...

Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
<p>1.a - Formations en management aux enjeux du bien-être au travail, leadership éclairé, lutter contre le management toxique,...</p> <p>1.b - Permettre au personnel de suivre des formations permettant la mobilité (+ possibilité de bénéficier de congés de formation)</p>	Tous les collaborateurs de Famiwal	3. - 4. - 5. - 8.	<p>- Pourcentage des managers formés :</p> <p><b>Gouvernement wallon du 21 avril 2016</b> – A5, B1, C1 ou D1 au moins douze heures de formation par année civile – A4 au moins dix-huit heures de formation par année civile</p> <p>- Faire un inventaire de la performance actuelle de Famiwal, un reporting des jours de formation déjà suivis par les agents concernés.</p> <p>- Pourcentage d'heures de formation suivie par agent</p>	<p>100% des managers concernés formés en 2024</p> <p>10% d'augmentation en 2025</p>
<p>- Réaliser une enquête psycho-sociale</p> <p>- Réaliser/finaliser un plan d'action suite à la première enquête risque psycho-sociaux</p> <p>- mettre en œuvre les actions phares pour améliorer le bien-être</p>	Tous les collaborateurs de Famiwal	3. - 4. - 5. - 8.	<p>- Résultats de l'enquête psycho-sociale : analyser le % de satisfaction du personnel, ce qui a été fait avec Liantis (SEPPT) lors d'une réunion à Famiwal.</p> <p>- Augmenter le taux de collaborateurs de Famiwal qui se sentent bien au travail en se basant sur le plan d'actions qui découlera de l'enquête.</p>	Augmenter la satisfaction du personnel de 10% / an



<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'AGW permet 10 jours de télétravail (TT) sur une période de 4 semaines</li> <li>- Famiwal fonctionne selon l'horaire flexible</li> <li>- Famiwal donne la possibilité à ses collaborateurs de pouvoir travailler dans un BR plus proche de son domicile (bureau satellite / coworking)</li> <li>- Droit à la déconnexion (réalisation d'une charte avec des éléments de recommandations OUI - NON)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le personnel des bureaux régionaux</li> <li>- Le personnel du siège</li> </ul>	<p>3. - 7. - 9.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de télétravailleurs / 100% des postes éligibles</li> <li>- Diminuer le taux d'absentéisme</li> <li>- Diminuer le Nbre de burn-out</li> <li>- Diminuer le taux de turnover</li> <li>- Analyser la possibilité de quantifier les mails et les personnes connectées après 18h30</li> </ul>	<p>100% des agents éligibles utilisent le télétravail (d'ici 2025)</p> <p>Dans un premier temps obtenir des chiffres afin de pouvoir déterminer des objectifs chiffrés</p> <p>+ se renseigner sur la possibilité de qualifier de manière anonyme et de chiffrer les raisons d'absentéisme</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prévoir une organisation du travail orientée smart WOW avec des espaces à occuper en fonction du type d'activité (activity based), tout en prévoyant des espaces de convivialité,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le personnel des bureaux régionaux</li> <li>- Le personnel du siège</li> <li>- Les visiteurs</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de nouveaux aménagements réalisés intégrant NWOW</li> </ul>	<p>% du personnel Famiwal concernés par cette nouvelle organisation</p> <p>=&gt; 100% des nouveaux aménagements de bureaux intégreront cette nouvelle organisation</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Systématiser l'accessibilité PMR pour tous les nouveaux aménagements d'espaces et réaménager les espaces existants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le personnel</li> <li>- Les visiteurs</li> </ul>	<p>ODD 10.2 et 10.3</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pourcentage du nombre d'espace de Famiwal adapté aux PMR</li> </ul>	<p>100% des nouveaux aménagements de bureaux intégreront le respect des normes PMR (à adapter en fonction des bâtiments loués par Famiwal)</p>





**Mots Clés :**

- Formation métiers - qualification du personnel - mise à jour des compétences
- Concurrence >< en lien avec garant du service public

**Explication :**

Être en capacité de s'adapter aux évolutions des législations, pouvoir rester informé et former sur les réalités et les profils des familles bénéficiaires (familles recomposées, enfants placés,...).

Agilité par rapport aux processus et aux attentes des bénéficiaires.

Permettre au personnel de se former par rapport à de nouveaux modes de gouvernance, et l'évolution de l'efficacité et de la qualité dans la gestion du service public. Adaptabilité à de nouveaux outils et de nouvelles pratiques dans les relations humaines (gestion de conflits, assertivité, comptabilité, marchés publics...).

**Déjà réalisé et en cours :**

les nouveaux programmes, inventaire des compétences et type de formations.

Les formations métiers (nouveaux collaborateurs, formation continue ou nouveautés réglementaires et/ou techniques) avec rapportage trimestriel au CG.

**Objectifs :**

- Maintenir et continuer à améliorer le niveau de qualification des agents qui assurent le paiement des allocations familiales ainsi que pour les agents de support afin que les prestations soient payées rapidement et dans les délais prévus.

**Notre ambition :**

Augmenter de 10% chaque année le nombre d'heures de formations suivies par les agents de Famiwal et en priorité pour les 30% des agents les moins qualifiés.

objectif opérationnel

...



Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Améliorer en continu le Plan de formation en matière de veille réglementaire allocations familiales	Les agents des bureaux régionaux	ODD 4.4	Voir notre ambition  Le nombre de formations additionnelles par an / nombre total annuel d'heures de formations / nombre de collaborateurs	annuelle
Maintenir la participation active aux réunions avec le Régulateur; Veille informative	Le management de Famiwal			Fréquence des réunions
- Elaboration d'un plan de formation  Formation permettant d'avoir une évolution de carrière et la qualification du personnel, augmenter l'employabilité au sein de Famiwal	Tous les collaborateurs de Famiwal	ODD 4. - formation continuée  ODD 8 - requalification de certains publics	Nombre d'heure de formation par an par personne	10% d'augmentation par an en particulier pour les 30% les moins qualifiés
- Encourager le personnel à suivre des formations proposées à l'EAP en lien avec la <b>digitalisation</b> (avec possibilité de les suivre en distanciel) et dans des institutions externes spécifiques aux métiers des agents.	Personnel de Famiwal		Nombre d'agent formés en plus par an (10, ou 20% par an à confirmer)  => nombre d'heures de formation concernant cette thématique suivie par an	100% des collaborateurs ont bénéficié d'une formation à la digitalisation en 2025
- Requalifier les agents qui occupent des métiers en voie de disparition en raison de la digitalisation	En particulier pour le service « scanning »		Voir notre ambition  Le nombre de formations additionnelles par an / nombre total annuel d'heures de formations / nombre de collaborateurs	100% des agents concernés sont requalifiés d'ici 2025





objectif opérationnel

Voir ODD 12

Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance



objectif opérationnel

... Voir ODD 3

Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance



objectif opérationnel

... Voir ODD 3

Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance



**Mots Clés :** Achats durables

**Explication :**

FAMIWAL est une institution qui est soumise à la réglementation sur les achats publics. Par les politiques d'achats durables, il est possible de rendre une organisation durable en choisissant des fournisseurs qui intègrent, en plus de la qualité et du prix, le respect de l'environnement, de clauses sociales, de bonnes conditions de travail et le respect des droits de l'homme.

**Déjà réalisé et en cours :**

- Lors de tout marché public, une investigation est menée sur la possibilité d'une alternative durable. Pour le suivi de l'effectivité de l'action, il est obligatoire de compléter dans le formulaire de besoin, un point « clauses environnemental, sociale et éthique ».
- Le rapport trimestriel au Comité de Gestion reprend la liste des achats durables réalisés durant le trimestre.

**Objectifs :**

Rendre le choix durable structurel dans la politique d'achats et dans sa mise en œuvre.

**Notre ambition :**

Augmentation par an la part du budget consacré aux achats de produits et services durables.

**objectif opérationnel**

Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
1 - Réaliser un inventaire des achats durables et leur part dans l'ensemble des marchés publics	Tous les achats de biens, services et dans la réalisation des travaux	8.7 - 8.8 (conditions de travail) 12.7 (marchés publics durables)	- Pourcentage de budget annuel consacré aux achats durables	Annuelle

<p>2 - Continuer à introduire des clauses durables dans les cahiers de charges, toujours vérifier si une alternative durable est possible lors de la rédaction de cahier de charges</p>	<p>Tous les achats de biens, services et dans la réalisation des travaux</p>	<p>8.7 - 8.8 (conditions de travail) 12.7 (marchés publics durables)</p>	<p>- Pourcentage cahiers de charges incluant des clauses durables</p>	<p>Annuelle</p>
<p>3 - Demander des avis à ce sujet aux associations spécialisées sur les clauses sociales</p>	<p>Tous les marchés publics qui doivent être publiés dans le seuil EU</p>	<p>8.7 - 8.8 (conditions de travail) 12.7 (marchés publics durables)</p>	<p>- Nombre d'avis demandés</p>	<p>Annuelle</p>
<p>4 - Former les acheteurs et les sensibiliser aux achats durables</p>	<p>Les agents concernés par les achats</p>	<p>12.7 (marchés publics durables)</p>	<p>- Nombre de formations suivies par agents concernés</p>	<p>Annuelle</p>



**Mots Clés :** Empreinte environnementale

**Explication :**

Comme toute organisation de service, FAMIWAL a une empreinte, par son fonctionnement, sur l'environnement. Elle se situe principalement dans les consommations énergétiques de ses infrastructures et de la mobilité de son personnel et des bénéficiaires. L'usage des ressources naturelles est aussi un point important et les déchets que cela génère.

**Déjà réalisé et en cours :**

- Le relamping des bâtiments est programmé. En 2022, il a été réalisé pour le bureau régional de Liège.
- Il est prévu d'organiser un monitoring des consommations énergétiques (électricité , gaz, eau) annuellement. Les responsables des bâtiments sont interrogés et sensibilisés quant aux augmentations de consommation.
- L'équipe bâtiment assure un suivi périodique sur place pour détecter d'éventuelles fuites d'eau (robinet qui ferme mal, chasse qui coule, etc...).
- Des poubelles de tri sélectif sont installées dans tous les sites
- Un des deux véhicules roule au CNG
- Dans le bureau de Liège, les robinets des urinoirs ont été remplacés par un système d'économie d'eau (voir DB)
- Semaine de la mobilité. : organisation d'activités de sensibilisation du personnel à la mobilité douce
- Mise en place d'une team « ambassadeurs – ambassadrices DD », composée d'au moins un agent par site avec pour mission de relayer la sensibilisation localement. Et aussi d'initier localement des actions avec le support de la direction. Une première réunion a eu lieu en octobre 2022, avec la participation à la fresque Mobilité avec l'UWE.

**Objectifs :**

- \* diminuer ses consommations énergétiques (et donc ses émissions de GHG)
- \* diminuer son volume de déchets

**Notre ambition :**

FAMIWAL souhaite réduire son empreinte environnementale :

objectif opérationnel

...



Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
<ul style="list-style-type: none"> <li>- -Privilégier le télétravail en cas de pic de pollution et éviter de « sur utiliser » les locaux proportionnellement au personnel en présentiel (réduire les déplacements – envisager de fermer certains étages de bâtiments)</li> <li>- Réduire la température de chauffage dans les bureaux à 19°</li> <li>- Limiter l'utilisation de l'air conditionné qu'au-delà de 26° à l'extérieur</li> </ul>	<p>Tous les collaborateurs de Famiwal</p>	<p>7.3 (énergie) 11.6 (qualité de l'air) 12.2 (gestion rationnelle des ressources naturelles) 13.3 (pics d'ozone)</p>	<p>* Tonnes EQU Carbone</p>	<p>Annuelle</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivi des chiffres des déplacements domicile-lieu de travail et missions de service</li> <li>- Télétravail</li> <li>- Participation à la semaine de la mobilité, abonnement Transport en Commun remboursé à 100%, et indemnité vélo (quid indemnité piétons)</li> </ul>	<p>Tous les collaborateurs de Famiwal</p>	<p>11.6 (qualité de l'air) 12.2 (gestion rationnelle des ressources naturelles) 13.3 (pics d'ozone)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de km parcourus en mobilité douce</li> <li>- Augmentation par an de collaborateur(trice)s faisant le choix de la mobilité douce</li> </ul>	<p>Annuelle</p>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quantifier les déchets évacués via le tri sélectif</li> <li>- Demander à la société de nettoyage qui vide les poubelles de comptabiliser le volume des déchets (unité de mesure à mettre en place en concertation avec l'adjudicataire)</li> <li>- Imprimantes</li> <li>- Utiliser des flux électroniques pour la circulation de document (scan pdf, sharepoint, ...)</li> </ul>	<p>Tous les collaborateurs de Famiwal</p>	<p>12.2 (gestion rationnelle des ressources naturelles) 12.4 (déchets)</p>	<p>- Volume de déchets réduit par an</p>	<p>Annuelle</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remplacement progressif des robinets par des robinets à détection avec temps de flux réduit</li> </ul>	<p>Tous les collaborateurs de Famiwal</p>	<p>6.4 (eau)</p>		<p>2023 - 2025</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation de workshop avec la team « ambassadeurs – ambassadrices DD »</li> </ul>	<p>Ambassadeurs / ambassadrices</p>		<p>- Réunions sensibilisations</p>	<p>trimestrielle</p>



objectif opérationnel

... Voir ODD 12

Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance



objectif opérationnel

... Voir ODD 12

Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance



objectif opérationnel

... Voir ODD 12

Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance





**Mots Clés :** Gouvernance

**Explication :**

Être un acteur fiable et transparent dans la gestion administrative et financière des deniers publics.  
 Logique économique d'efficacité et visibilité /Conseils / Influence auprès du régulateur (garant du service public).

**Déjà réalisé et en cours :**

1. Mise en place de la gestion de projets :

- Mise en place du poste PMO
- Formulation du portefeuille de projets de FAMIWAL approuvé par le Comité de gestion
- Comptabilité analytique

2. Réalisation des évaluations programmées du Contrat de gestion: 2 évaluations du contrat de gestion ont été réalisées sur base du Contrat de gestion 2020-2024.

3. Réaliser et rendre visibles les rapports annuels d'activité sur l'intranet

4. Rendre visible le Contrat de gestion au niveau du site Web FAMIWAL

5. Planification et mise en place de la gouvernance de FAMIWAL

- Planification des postes utiles ;
- Finalisation du Cadre organique, validation et suivi;
- Composition du Comité de direction et tenue des réunions hebdomadaires ;
- Exécution, suivi et rapportage trimestriel (Au Cabinet de Tutelle et au Comité de gestion) du Plan d'entreprise FAMIWAL ;
- Mise en place du service Appui stratégique ;
- Mise en place du Contrôle interne à l'aide de deux postes utiles : Contrôleur de gestion et gestionnaire de risques.

6. Réponse adéquate aux organes de contrôle (AVIQ, Cour de comptes, Réviseur d'entreprises) et à l'audit externe SPW



**Objectifs :**

Assurer l'efficacité et l'efficience du Management de FAMIWAL, de ses organes de gestion et de contrôle.

Être leader dans le secteur à travers la mise en place des stratégies de différenciation par rapport aux Caisses privées.

**Notre ambition :**

Délais et taux de dossiers en plus de la concurrence; résultats positifs dans les enquêtes de satisfaction programmées.

- Délais et taux de traitement des dossiers en plus des Caisses privées ;
- Rapport de Benchmark positif en comparaison avec les Caisses privées ;
- Taux de satisfaction élevé au niveau des familles et collaborateurs.

Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
<p>- Formalisation des processus et procédures; séparation des fonctions opérationnelles et de contrôle;</p> <p>- Suivi du système de contrôle interne; Participer activement au Comité branche de Familles</p>		16	<p>- Une diminution de la vulnérabilité est réalisée, compte tenu des aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Test DRP réalisé dans les délais et rapport satisfaisant.</li> <li>- Rapport positif de la maîtrise des risques.</li> <li>- 95% de la totalité des cibles obtenues concernant le rapport de l'AVIQ.</li> <li>- Continuer le rapportage trimestriellement sur l'exécution du Plan d'entreprise ainsi que du Plan d'actions issu de l'audit externe.</li> </ul>	



<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veiller à mettre en exergue les différents piliers du DD dans le métier et le fonctionnement</li> <li>- Rajouter une colonne à ce sujet dans le "tableau" de suivi des projets</li> <li>- Rajouter dans les notes au Comité de gestion (CG), un point sur l'impact DD</li> </ul>	<p>Les chefs de projets, le Comité de direction (codir), le CG</p>	<p>Tous les ODD</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre d'objectifs et de projets intégrant le DD dans le portefeuille de projets du contrat de gestion</li> <li>- Au niveau de la gestion des projets, le codir veillera à ce que toute nouvelle initiative soit également analysée selon son impact sur les piliers du DD, et les éventuelles mesures de "mitigation" à prendre</li> <li>- Rapport de contrôle de L'AVIQ sur la qualité des prestations de gestion de la Caisse publique, satisfaisant.</li> <li>- Mettre à jour le portefeuille de projets de FAMIWAL, en intégrant des nouvelles initiatives et projets innovateurs qui portent des facteurs de différenciation concernant les Caisses privées.</li> <li>- Gestion efficace des indus.</li> <li>- Part de marché stable.</li> <li>- Assurer la bonne gestion (assez stable) de la masse salariale/ prestation famille;</li> <li>- Assurer une gestion efficace des dépenses ;</li> </ul>
---	--	---------------------	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formaliser et actualiser les processus et procédures ;</li> <li>- Améliorer la gestion du portefeuille de projets et procédures au sein de chaque Direction;</li> <li>- Former et actualiser les compétences des équipes;</li> <li>- Faire le suivi des résultats des enquêtes internes (Risques Psycho-sociaux et satisfaction interne et formuler, exécuter et faire le suivi du plan d'action issue des résultats des enquêtes.</li> </ul> <p>Assurer le suivi des plans d'action liés aux résultats des enquêtes externes (satisfaction des familles)</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapport de contrôle de L'AVIQ sur la qualité des prestations de gestion de la Caisse publique, satisfaisant.</li> <li>- Mettre à jour le portefeuille de projets de FAMIWAL, en intégrant des nouvelles initiatives et projets innovateurs qui portent des facteurs de différenciation concernant les Caisses privées.</li> <li>- Gestion efficace des indus.</li> <li>- Part de marché stable.</li> <li>- Assurer la bonne gestion (assez stable) de la masse salariale/ prestation famille;</li> <li>- Assurer une gestion efficace des dépenses ;</li> <li>- Rapport AVIQ de Benchmark positif comparé avec les Caisses privées;</li> <li>- Résultats des enquêtes de satisfaction internes et externe (familles) / procéder à une analyse détaillée des résultats et leur traduction en un plan d'action</li> <li>- Exécution en respect des cibles fixées dans le Plan d'actions issu des enquêtes internes et externe.</li> </ul>	
--	--	--	--	--

