



Envie d'être... gestionnaire d'allocations familiales ?



22/04/2022

Dans le billet Infor Jeunes de cette semaine, on te propose une interview « Envie d'être », L'idée est de découvrir un métier à travers un échange avec un professionnel du secteur. Aujourd'hui, on part à la rencontre de Christelle, qui est gestionnaire d'allocations familiales chez FAMIWAL, la caisse publique wallonne d'allocations familiales.



Bonjour Christelle ! 😊 Peux-tu nous expliquer en quoi consiste ta profession ?

Il s'agit d'un travail au service des familles. Nous examinons la situation de l'enfant et de sa famille et sur base de la réglementation des allocations familiales, nous payons, chaque mois, les allocations familiales auxquelles l'enfant a droit. C'est un travail social important car les allocations familiales sont un plus dans le budget des ménages. Aujourd'hui, les familles sont toutes différentes et les gestionnaires de FAMIWAL ont à cœur d'apporter une réponse personnalisée à chaque famille.

Fais-tu ce métier depuis longtemps ?

Oui, depuis juillet 2000 mais à l'époque, nous travaillions pour l'ensemble des familles habitant en Belgique. Depuis le 1er janvier 2019, nous sommes devenus FAMIWAL et nous nous occupons des familles habitant en Wallonie. Depuis toujours, je voulais travailler dans le service public pour la stabilité d'emploi mais aussi pour avoir un travail ayant un lien avec les citoyens. Au quotidien, j'ai beaucoup de tâches administratives mais je sais que je joue aussi un rôle important pour les familles.

Quels sont les aspects positifs et négatifs de ton métier ?

Les aspects positifs sont bien sûr le contact avec les gens, l'autonomie dans la gestion et l'organisation de mon travail. Ce qui est moins agréable, c'est que la législation est très complexe et que pour l'expliquer simplement aux familles, ce n'est pas tous les jours facile. Il faut être très patients... et très créatifs ! Nous avons aussi de plus en plus de dossiers. Je gère aujourd'hui 1660 dossiers alors qu'en 2000, j'en avais 600. Il faut donc bien organiser son temps.

Est-ce que c'est l'ordinateur qui fait tout ?

Non, pas du tout. Il faut répondre aux courriers, aux mails, aux appels téléphoniques. Il faut aussi bien connaître la législation car pour que l'ordinateur puisse travailler, c'est le gestionnaire de dossier qui doit encoder correctement les données. L'ordinateur fait une partie du travail mais il t'envoie aussi des questions sur ce qu'il ne sait pas faire tout seul. Il faut les comprendre, les traiter et vérifier que l'ordinateur ne fait pas de bêtises ! 😊

Quelle place donne-t-on à l'écoute des familles ?

Nous sommes à l'écoute des familles et à leur disposition pour expliquer les démarches qu'elles doivent faire. C'est rassurant pour elles. Personnellement, j'essaie toujours de résoudre un problème ou de répondre à une question, même si la personne est parfois énervée ou impatiente. En tant que service public, nous ne faisons pas de différences entre les familles. Tout le monde a droit à la même information car chaque gestionnaire de FAMIWAL sait que beaucoup de familles ont besoin de cet argent.

Est-ce facile de concilier la vie professionnelle et la vie privée ?

Oui, grâce au travail en équipe. Cela nous permet de nous organiser pour les congés et d'assurer un service de qualité, tout en nous occupant aussi de notre propre famille. En plus, nous pouvons télé-travailler et disposer à domicile de tous les outils nécessaires à nos tâches. C'est une grande facilité à l'heure actuelle.

Un petit « mot de la fin » ?

Pour celles et ceux qui se posent la question, travailler dans la fonction publique, c'est loin de se tourner les pouces toute la journée. Nous avons des tâches très diversifiées et nous ne nous ennuyons pas. Même quand c'est plus difficile, je garde toujours à l'esprit d'offrir à toutes les familles un service efficace et agréable. Savoir que ton travail est important et être remerciée quand tu as résolu un problème, rien n'est plus satisfaisant.

Plus d'infos ?

- Intéressé(e) par un poste à la Région wallonne ? Inscris-toi sur <https://talents.wallonie.be/home.html>
- Une question sur tes propres allocations familiales ? Consulte notre site web www.famiwal.be et suis-nous sur les réseaux sociaux.

