



©



Régulateur

C'est l'AVIQ qui s'occupe des allocations familiales en Wallonie.



Les allocations familiales c'est de l'argent qu'on reçoit quand on a un enfant.



Cet argent aide les parents dans la vie de tous les jours.

L'AVIQ vérifie que :

- les caisses d'allocations familiales gèrent bien l'argent des allocations familiales
- les caisses d'allocations familiales sont bien organisées.

Pour les allocations, l'AVIQ a différentes missions :

- 1) L'AVIQ s'occupe du budget des caisses d'allocations familiales.

Ça veut dire que l'AVIQ donne de l'argent aux caisses d'allocations familiales pour qu'elles fonctionnent.

L'AVIQ surveille si l'argent est bien utilisé par les caisses d'allocations familiales.



- 2) L'AVIQ aide les familles qui ont des problèmes avec leur caisse d'allocation familiale.

- 3) L'AVIQ écoute les plaintes des familles contre les caisses d'allocations familiales.

Une plainte c'est quand on dit qu'il y a un problème.



On peut avoir une plainte pour plusieurs raisons.

Par exemple, on peut se plaindre :

- quand il y a une erreur,
- quand il manque une information,
- ...

Pour envoyer une plainte à l'AVIQ

Il faut envoyer un mail à l'adresse suivante :

mediationfamilles@aviq.be



Si vous n'êtes pas d'accord avec la réponse de l'AVIQ,

vous pouvez envoyer un autre email à l'adresse suivante :

courrier@lemediateur.be

Pour recevoir d'autres informations sur les plaintes

vous pouvez consulter le site web suivant :

www.le-mediateur.be



4) L'AVIQ contrôle aussi les familles.

Des inspecteurs de l'AVIQ vont chez les familles dans leurs maisons.

Les inspecteurs vérifient que les familles ne reçoivent pas trop ou trop peu d'argent.

Ils choisissent les familles qu'ils vont contrôler au hasard.

Ça veut dire qu'ils tirent au sort pour voir quelle famille va être contrôlée.

N'importe qui peut être contrôlé.



Parfois ils contrôlent des familles pour des raisons spéciales ou si une caisse d'allocation familiale le demande.

Par exemple parce que la caisse pense qu'il y a un problème dans cette famille.

Les inspecteurs vérifie que la loi est respectée.

Ils donnent aussi des informations faciles à comprendre aux familles.



L'AVIQ travaille aussi avec les autres pays :

- pour les wallons qui habitent à l'étranger qui reçoivent de l'argent de la Belgique.
- pour les étrangers qui habitent en Belgique qui reçoivent de l'argent d'un autre pays pour le chômage, pour la maladie ou pour la pension.



Pour avoir plus d'informations,

vous pouvez envoyer vos questions à l'adresse email suivante :

mediationfamilles@aviq.be



Si vous avez des questions,

vous pouvez contacter votre caisse d'allocation familiale.

Vous pouvez aussi aller sur le site web suivant :

www.aviqkid.aviq.be



C'est un site pour les professionnels

mais tout le monde peut aller le voir et recevoir des informations.