

## **Manuel Famicontrol pour les caisses d'allocations familiales**

### **Table des matières**

Introduction .....	2
Se connecter .....	2
Support .....	2
L'écran d'accueil .....	3
La barre de menu .....	3
Statuts de suivi .....	4
Créer une nouvelle demande .....	5
Annuler un contrôle .....	8
Résultat du contrôle .....	8
Feed-back demandé .....	9
Recherche .....	10
Icônes utilisées .....	11

## Introduction

En principe, l'application Famicontrol s'utilise en grande partie de façon intuitive. Ce manuel présente de façon plus détaillée quelques fonctions importantes : comment le gestionnaire de dossiers / SPOC Famicontrol peut demander un contrôle au service Contrôle social, comment annuler un contrôle demandé, comment introduire un feed-back dans les dossiers ayant une incidence et/ou entachés de fraude.

Etant donné que ce manuel a été rédigé alors que l'application n'était pas encore entièrement achevée, il peut exister de légères différences (visuelles) entre ce manuel et la version définitive de l'application.

## Se connecter

Pour se connecter dans Famicontrol, on utilise le lien suivant :

<https://appprod.rkw-onafts.fgov.be/famicontrol/>

## Support

La communication avec FAMIFED s'effectue en principe toujours via le SPOC Famicontrol. En cas de problèmes, veuillez dès lors toujours contacter votre SPOC Famicontrol, qui prendra contact avec FAMIFED via les adresses e-mail ci-dessous :

**Adresse e-mail** [servicedesk@famifed.be](mailto:servicedesk@famifed.be)

Cette adresse e-mail sert pour l'ajout de nouveaux utilisateurs ou la modification d'un profil utilisateur d'utilisateurs existants (même procédure que lors que la création et de la modification d'un utilisateur Trivia).

Les problèmes techniques de l'application doivent également être signalés via cette adresse.

**Adresse e-mail** [famicontrol@famifed.be](mailto:famicontrol@famifed.be)

Cette adresse e-mail peut uniquement être utilisée pour des questions structurelles et de contenu concernant l'application Famicontrol, ainsi que des problèmes fonctionnels liés à l'application (fonctionnalités pouvant être améliorées ou ajoutées). Cette adresse e-mail ne peut servir à poser des questions sur le contenu de dossiers

**Adresse e-mail** [soc.ctrl@famifed.be](mailto:soc.ctrl@famifed.be)

Cette adresse e-mail doit être utilisée pour poser des questions sur le contenu de dossiers.

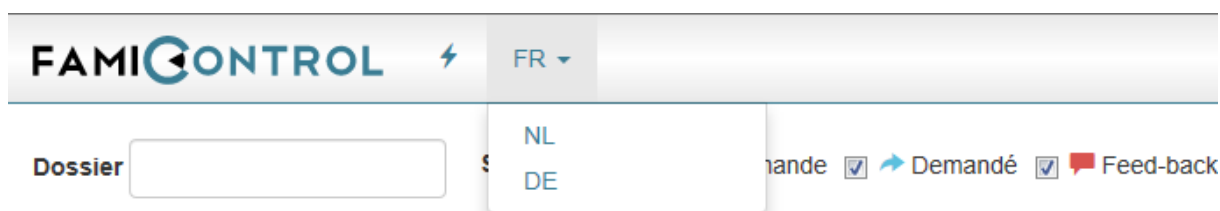
## L'écran d'accueil

Après s'être connectée, la caisse peut consulter un écran d'accueil qui affiche une liste de tous les dossiers à contrôler qu'elle a introduits. Un tri et un certain nombre de filtres peuvent être appliqués à cette liste. Cet écran permet aussi à la caisse d'aller consulter les détails d'un dossier à contrôler ou d'enregistrer une demande de contrôle.

The screenshot shows the FAMICONTROL web application interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and a language dropdown set to 'FR'. Below the navigation bar, there is a search bar labeled 'Dossier' and a filter bar with several status filters: 'Statut', 'Nouvelle demande', 'Demandé', 'Feed-back demandé', 'Terminé', and 'Demande annulée'. A search button labeled 'Rechercher' is also present. The main content area displays a table with the following columns: 'Numéro', 'Date de la demande', 'Statut', 'Deadline feedback', 'Dossier', 'Personne à contrôler', and 'Action'. The table contains 7 rows of data, each representing a case with its number, date, status, deadline, dossier number, and the name and address of the person to be controlled. Each row has a small icon in the 'Action' column.

Numéro	Date de la demande	Statut	Deadline feedback	Dossier	Personne à contrôler	Action
106	20/2/2015	Demandé		1153838	Rotstein, Bernardo (60102747941) Belgiëlei 130 A, 2018 Antwerpen	
105	20/2/2015	Demandé		1522176	Da Giau, Christina (90062924838) Rue des Cériseurs(FLG) 64, 4400 Flémalle	
104	20/2/2015	Demandé		1482650	Engels, Emilie (90100940623) Rue des Pâturages(ANT) 4 C000, 4520 Wanze	
103	20/2/2015	Feed-back demandé	21/5/2015	1346600	Martin, Christine (69030514214) Rue Doumier 86, 4430 Ans	
102	20/2/2015	Demandé		1160576	Ryckaert-Tagon, Paule (59021748663) Rue des Béguinettes 21, 1170 Watermael-Boitsfort	
101	20/2/2015	Demandé		1262258	Makeambo Lusambo, Rosie (78111836831) Gealleerdenstraat 26, 9470 Denderleeuw	
100	20/2/2015	Demandé		1335126	Degey, Anne (72072928221)	

## La barre de menu



La barre de menu située au-dessus de l'écran a plusieurs fonctions :

En cliquant sur le logo Famicontrol, on revient à l'écran d'accueil.

La langue peut être modifiée (NL/FR/DE).

Lorsqu'on clique sur un dossier dans l'écran récapitulatif, ce dossier s'ouvre dans un nouvel onglet sur la barre de menu.

L'impression s'effectue à l'aide de la fonctionnalité du navigateur (cliquer avec le bouton droit de la souris sur la barre de menu et sélectionner « Imprimer »).

Pour se déconnecter, fermer la fenêtre du navigateur.

## Statuts de suivi

Les dossiers dans Famicontrol peuvent adopter différents statuts :

*Nouvelle demande* - La caisse a enregistré une nouvelle demande mais ne l'a pas encore envoyée au service Contrôle social.

*Demandé* - La demande de contrôle est complète et a été envoyée au contrôleur approprié.

*Terminé* - Le contrôleur a clôturé le dossier après avoir fait le nécessaire et il n'existe aucun soupçon d'incidence quelconque ou de fraude.

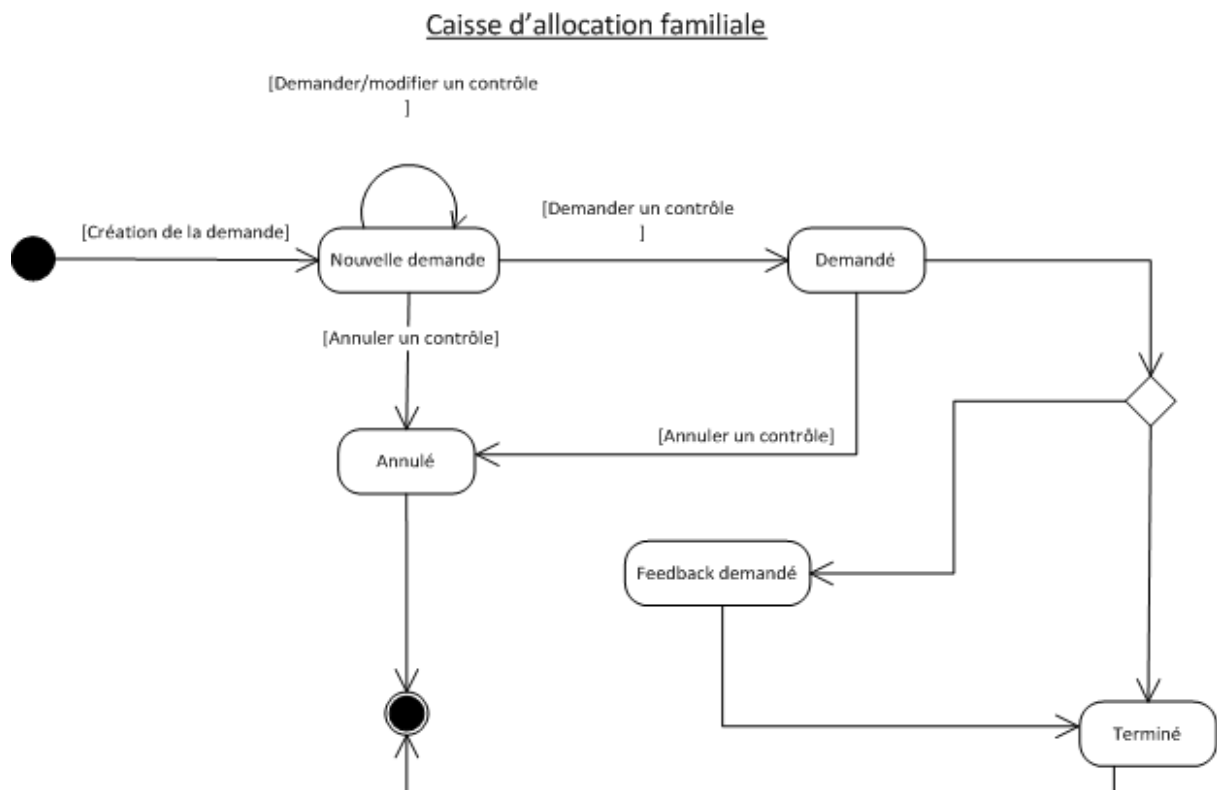
*Feedback demandé* - Le contrôleur a clôturé le dossier après avoir fait le nécessaire et il existe un soupçon d'incidence et/ou de fraude. La caisse doit d'abord donner un feed-back avant que le dossier n'obtienne le statut *terminé*.

*Demande annulée* - La caisse a décidé qu'aucun contrôle n'est plus nécessaire et a annulé la demande.

Il est possible d'appliquer un filtre aux différents statuts en les cochant ou en les décochant et en cliquant sur « Rechercher ».

The screenshot shows the top navigation bar of the Famicontrol application. On the left is the logo 'FAMICONTROL' with a lightning bolt icon and 'FR' in a dropdown menu. Below the logo is a search bar labeled 'Dossier' with an empty input field. To the right of the search bar is a 'Statut' filter section with several options, each with a checkbox and a small icon: 'Nouvelle demande' (orange circle), 'Demandé' (blue arrow), 'Feed-back demandé' (red square), 'Terminé' (blue checkmark), and 'Demande annulée' (grey circle). A 'Rechercher' button with a magnifying glass icon is located to the right of the filter options.

Le passage possible d'un statut à l'autre peut être illustré à l'aide de l'organigramme ci-dessous :




## Créer une nouvelle demande

Pour créer une nouvelle demande, on clique sur l'éclair ⚡ dans la barre de menu.

On complète ensuite le numéro de dossier et le NISS de la personne à contrôler. Si plusieurs personnes doivent être contrôlées pour le même dossier, il faut l'indiquer dans le formulaire de demande qui accompagne la demande. Pour chaque personne à contrôler, il faut actuellement introduire une nouvelle demande de contrôle si ces personnes résident à des adresses différentes. Il faut donc introduire une demande de contrôle par adresse de contrôle ; si plusieurs personnes doivent être contrôlées à la même adresse, il ne faut introduire qu'une seule demande de contrôle. Le formulaire de demande qui est encore utilisé actuellement (annexe 2 à la lettre circulaire 996/106) est donc maintenu. Ce formulaire ne doit toutefois plus être placé dans un fichier zip : il doit simplement être joint en annexe au dossier dans Famicontrol (voir plus loin dans ce manuel).

Le numéro d'ordre Famicontrol apparaît sur la barre de menu ; il est suivi par « Général » et par « Demande ». Dans « **Général** », on complètera les coordonnées du gestionnaire de

dossiers [gestionnaire de dossiers et téléphone sont des champs obligatoires] en cliquant sur l'icône « Modifier » .

**FAMICONTROL** ⚡ FR ▾ ➔ 106 ▾ Généralités Demande

Statut	
Date	Statut
20/2/2015	➔ Demandé
20/2/2015	😊 Nouvelle demande

Caisse d'allocations	
Dossier	1153838
Gestionnaire de dossier	pol
Téléphone	02/45.45
Gsm	
Email	

« **Demande** » est scindé en trois onglets :


**FAMICONTROL** ⚡ FR ▾ ➔ 106 ▾ Généralités Demande

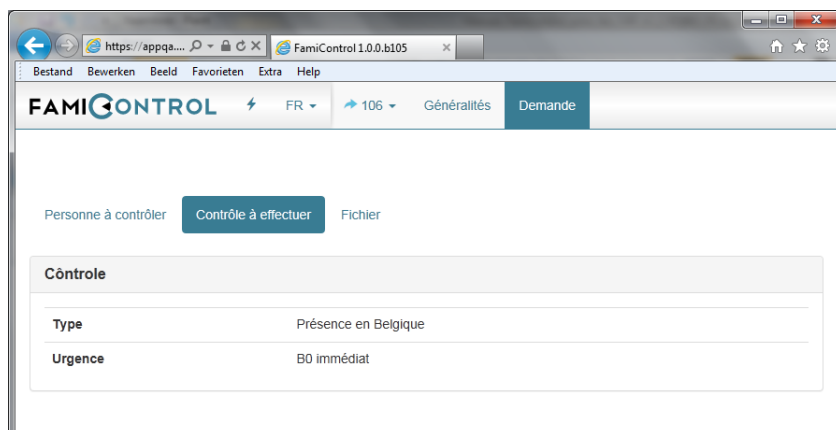
Personne à contrôler | Contrôle à effectuer | Fichier


Informations personnelles | Adresse officielle

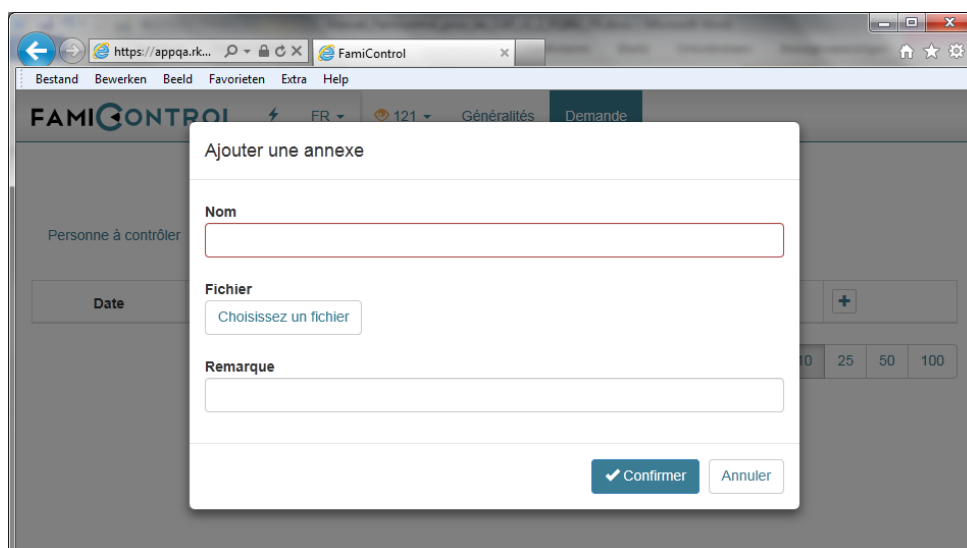
« **Personne à contrôler** » : Ici apparaissent les données de la personne à contrôler ; les données officielles sont automatiquement pré-remplies grâce à une consultation automatisée auprès de la source authentique. La case « Adresse fonctionnelle en Belgique » ne doit être complétée que si le domicile effectif de la personne diffère de son domicile officiel. Dans la case « Contact », le rôle linguistique du dossier doit obligatoirement être complété. Les autres coordonnées de la personne à contrôler doivent également être complétées, pour autant qu'elles soient connues.

« **Contrôle à effectuer** » : Le type de contrôle doit être complété à l'aide de l'icône

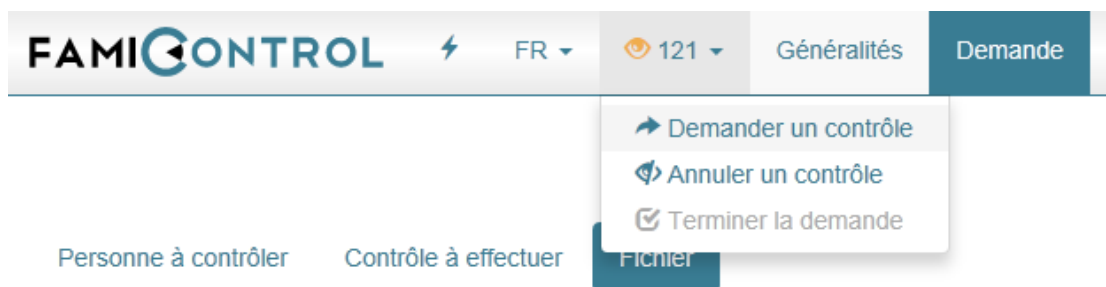
« Modifier »  ; le type de contenu approprié du contrôle est choisi dans une liste, ainsi que le code d'urgence (B0, B06, B1, B5, B10).



« Annexe » : On ajoutera ici au moins le formulaire de demande (qui était ajouté auparavant sous la forme d'un fichier zip), ainsi que tous les autres documents pertinents qui doivent permettre au contrôleur d'effectuer le contrôle de la manière la plus efficace et la plus complète possible. L'icône  permet d'ajouter une annexe ; cliquer ensuite sur « Choisir un fichier à charger » et attribuer un nom à ce fichier. Des remarques éventuelles peuvent aussi être ajoutées. On peut joindre autant d'annexes que nécessaire.



Une fois que toutes les données ont été saisies, la demande peut être envoyée en cliquant sur le petit triangle à côté du numéro d'ordre et en cliquant sur « Demander un contrôle ».



Un avertissement apparaît ensuite afin d'éviter que des dossiers incomplets ou erronés soient envoyés :



Si des champs obligatoires n'ont pas été complétés, un message d'erreur apparaît pour spécifier quels champs manquent dans la demande. Les champs obligatoires sont les données du gestionnaire de dossiers, le rôle linguistique du dossier, le type de contrôle et le code d'urgence, ainsi qu'une annexe au moins (le formulaire de demande).

Lorsque tout a été complété et que le contrôle a été demandé, le statut du dossier sur l'écran récapitulatif passe de « Nouvelle demande » à « Demandé ».

## Annuler un contrôle

Pour annuler un contrôle qui a été demandé (par exemple parce que le gestionnaire de dossiers a reçu les documents nécessaires et que le contrôle est devenu sans objet), ouvrir le dossier dans Famicontrol, cliquer sur le petit triangle à côté du numéro d'ordre, puis sur « Annuler contrôle ».



Le dossier obtient le statut « Annulé » dans l'aperçu.

## Résultat du contrôle

Dès que le contrôleur et le secrétariat ont terminé le contrôle, la caisse peut consulter le résultat. La caisse reçoit aussi à ce moment un message lui indiquant que le dossier est disponible pour la suite du traitement : un e-mail est envoyé au SPOC + au gestionnaire de dossiers. Le dossier obtient le statut « Terminé » ou « Feed-back demandé ». Si on ouvre le dossier, on aperçoit un onglet « Résultat » indiquant la (les) date(s) à laquelle (auxquelles) le contrôle a été effectué, les notes éventuelles du contrôleur et le rapport du contrôleur en



annexe. La conclusion signalant une incidence et/ou une fraude éventuelle apparaît également sous cet onglet.


Si le contrôleur a constaté une fraude, il complète la date à partir de laquelle une fraude a certainement été commise. On peut donc récupérer avec certitude (jusqu'à preuve du contraire) à partir de cette date si nécessaire.

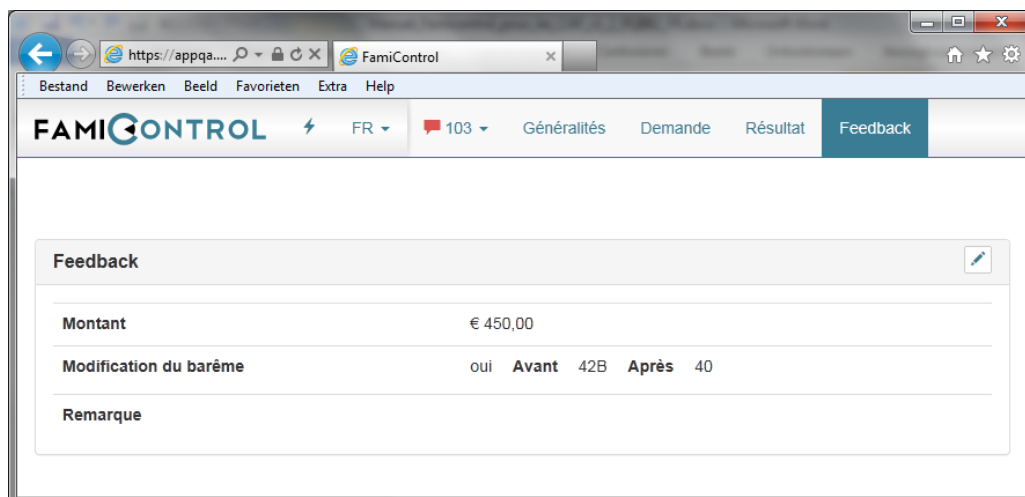
The screenshot shows the Famicontrol web application interface. The browser address bar displays <https://appqa.rkw-onafits.fgov.be/famicontrol>. The application header includes the logo 'FAMICONTROL' and navigation tabs: 'FR', '25', 'Généralités', 'Demande', 'Résultat', and 'Feedback'. The main content area is divided into several sections:

- Contrôles sur place**: A table with columns 'Date du contrôle', 'Plage horaire', 'Statut', and 'Détails'. One entry is shown for 20/3/2015 with status 'Réalisé' and details 'Traité administrativement'.
- Notes**: A table with columns 'Note', 'Modifié par', and 'Modifié le'.
- Fichiers**: A table with columns 'Modifié le', 'Nom', 'Fichier', and 'Remarque'.
- Conclusion dossier de contrôle**: A table with columns for various impact categories and their consequences. The 'Fraude' category is highlighted with a red background, indicating 'Fausse identité' starting from 1/1/2015.

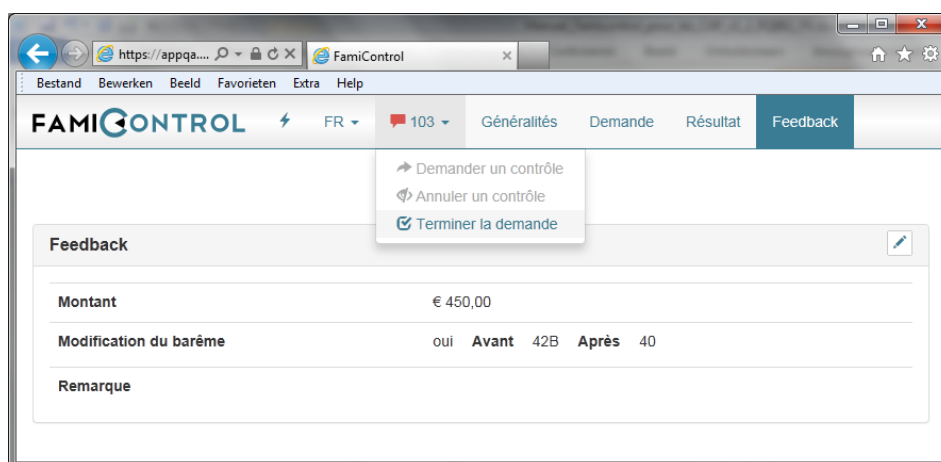
## Feed-back demandé

Si le contrôleur présume une incidence à l'occasion du contrôle et/ou si le contrôleur a constaté une fraude, le dossier reçoit le statut « Feed-back demandé ».

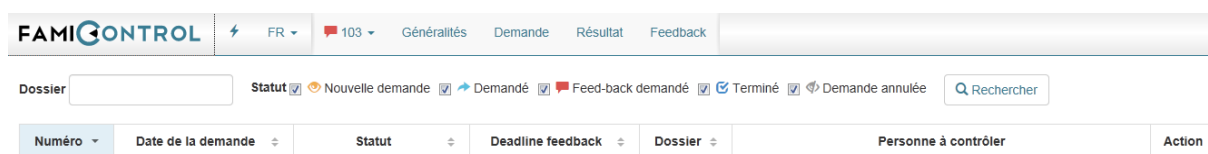
Lorsqu'on ouvre le dossier, l'onglet « Feed-back » apparaît. En cliquant sur l'icône , le feed-back peut être introduit. Sous « Montant », on introduit un nombre négatif pour la création d'un indu et un nombre positif en cas de régularisation en faveur du ménage.



Quand le feed-back a été introduit, la caisse doit clôturer le contrôle. Elle le fait en cliquant sur le petit triangle à côté du numéro d'ordre dans Famicontrol puis sur « Clôturer contrôle ». Cette opération doit être effectuée dans le délai de 90 jours après la modification du statut en « Feed-back demandé ». Si le feed-back n'est pas donné dans ce délai, un rappel automatique est envoyé (cette fonctionnalité est encore en développement).




## Recherche



Dans l'écran d'accueil, on peut trier sur une des colonnes affichées en cliquant sur le nom de la colonne. Il est possible d'introduire un numéro de dossier comme critère de recherche, de rechercher uniquement les nouvelles demandes, les dossiers demandés, les dossiers clôturés, etc., ou une combinaison de ces critères.

Le nombre de résultats à afficher par page est paramétrable (10/25/50/100).

98	20/2/2015	<a href="#">Demandé</a>	1116364	Cabaleiro Pereira, Maria (59071046241) Rue de l'Alzette 10, 6700 Arlon	
----	-----------	-------------------------	---------	---	---

« 1 2 3 4 5 6 7 » 10 25 50 100

## Icônes utilisées

 Action



Ouvrir dans la même page



Encoder ou modifier les données



Ajouter de nouvelles données



Supprimer une donnée