



Autres Outils de Gestion Décentralisée Du Programme *Bolsa Família*

La gestion décentralisée du Registre unique et du programme Bolsa Família aux différents échelons administratifs de la République fédérative brésilienne suppose que le Ministère du développement social et de la lutte contre la faim (MDS) fournisse aux États et aux municipalités un ensemble d'outils, des systèmes d'information, ainsi que des orientations aux agents techniques, aux responsables locaux ainsi qu'aux coordonnateurs du programme dans les États. Les principaux outils de gestion et modes de communication sont décrits ci-après ¹.

SYSTÈME DE GESTION DU PROGRAMME BOLSA FAMILIA (SIGBFP)

Le système de gestion du programme Bolsa Família (SIGBFP) vise à améliorer le contrôle de la qualité ainsi que le suivi des procédures de gestion des inscriptions, des prestations et des conditions imposées par le programme. Le SIGBFP vise également à renforcer la communication entre les responsables et les coordonnateurs du Ministère du développement social et de la lutte contre la faim et du programme Bolsa Família.

S'il est spécifiquement conçu pour les personnes chargées de la gestion du programme Bolsa Família au niveau des États et des municipalités, il peut également être utilisé par d'autres personnes ou organisations intervenant dans le processus de gestion (organismes de contrôle, citoyens et bénéficiaires cherchant à s'informer sur la gestion du programme au niveau local, par exemple).

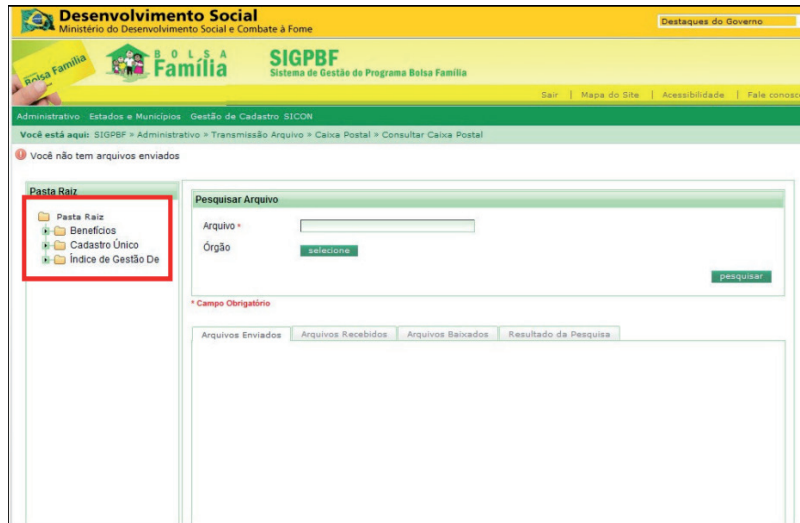
L'accès au système peut être libre ou protégé par un mot de passe. Une session en libre accès permet de consulter des informations sur les structures de gestion du programme au niveau local (adresse de la mairie, nom du maire, informations sur l'agence et le responsable chargés de la gestion du programme Bolsa Família et du Registre unique dans la municipalité). Y figurent également des renseignements sur les services sociaux responsables du suivi.

Les responsables et les différentes parties prenantes qui disposent d'une session protégée par un mot de passe peuvent consulter des informations, saisir des données, les vérifier ou les modifier (par ex. informations sur la mairie, l'équipe chargée de la gestion du programme Bolsa Família et les services sociaux responsables du suivi). Les responsables locaux peuvent également avoir accès aux modalités d'adhésion de leur État ou de leur municipalité au programme Bolsa Família.

Le SIGBFP s'appuie également sur un outil-clé d'envoi et de réception de fichiers, qui facilite l'échange d'informations entre le Ministère du développement social et de la lutte contre la faim et les différents acteurs intervenant dans la mise en œuvre du programme. Ce «répertoire racine» contient l'ensemble des fichiers transmis par le Ministère aux municipalités. Ils sont classés dans trois dossiers : *Benefícios* (prestations), *Cadastro Único* (Registre unique) et Índice de Gestão Descentralizada (IGD), voir figure 1.

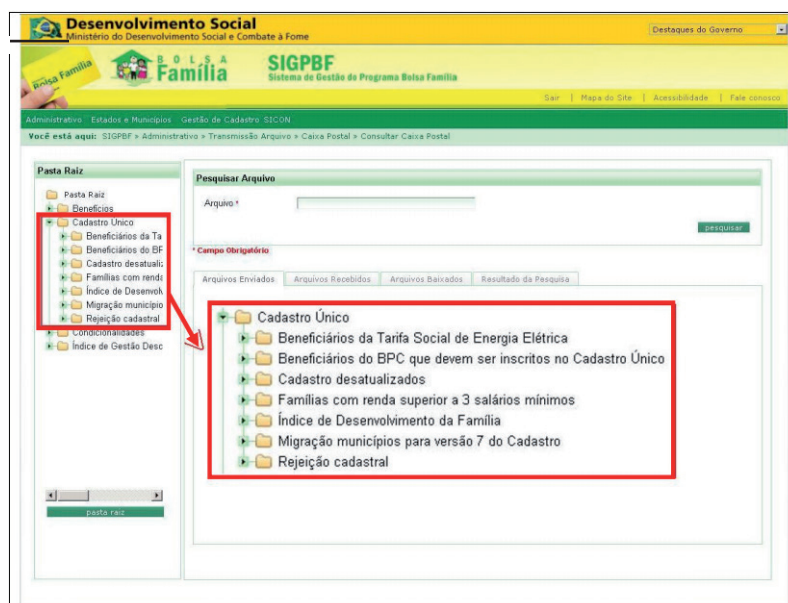
¹ Pour plus d'informations sur l'indice de gestion décentralisée (IGD) du programme Bolsa Família, consulter les deux premiers documents de cette série.

Figure 1 - Répertoire racine du SIGBFP



Le dossier *Benefícios* contient des documents portant sur la gestion des prestations (liste des familles bénéficiaires dont le dossier doit être mis à jour [*Revisão Cadastral*], entre autres) ², tandis que le dossier *Cadastro Único* comporte des fichiers liés aux activités menées dans le cadre des procédures d'inscription au programme Bolsa Família (audit, mis à jour des données, par exemple). Le dernier dossier rassemble quant à lui les documents concernant l'indice de gestion décentralisée de la municipalité (versements reçus au titre de l'IGD-M, scores de la municipalité). Chaque dossier contient plusieurs sous-dossiers, comme le montre la figure 2, qui prend l'exemple du dossier *Cadastro Único*.

Figure 2 - sous-dossiers contenus dans le dossier Registre unique



2 Les bénéficiaires du programme Bolsa Família sont tenus de mettre à jour leur dossier tous les deux ans dans le Registre unique, pour prouver qu'ils satisfont toujours aux critères d'éligibilité. Pour chaque municipalité, les services centraux de gestion du programme produisent tous les ans une liste des familles qui doivent mettre à jour leurs données (recertification). Cette liste est consultable par les responsables municipaux sur le SIGBFP.

Les autorisations d'accès et les dossiers consultables varient d'un utilisateur à l'autre. Pour chaque fichier, deux options sont possibles :

- » **Afficher** : cette option permet d'afficher des informations telles que le nom du fichier, l'agence concernée, une description, la taille et la date d'envoi du fichier par l'agence, sa date d'expiration et la liste des versions antérieures.
- » **Télécharger** : cette option permet à l'utilisateur de télécharger le fichier sur son ordinateur.

L'onglet «Téléchargements» affiche la liste des fichiers téléchargés. À partir de cet onglet, l'utilisateur peut également avoir accès à l'historique des fichiers et à leurs propriétés (agence responsable, nom, description, taille, date et période pendant laquelle le fichier est disponible en téléchargement).

L'onglet «Fichiers envoyés» permet de consulter la liste des fichiers envoyés par les municipalités à chaque agence. Les «Fichiers reçus» correspondent quant à eux à la liste des fichiers reçus par les municipalités.

Sur l'onglet «Résultats de recherche», l'utilisateur peut effectuer une recherche dans chaque dossier en saisissant un terme-clé et télécharger les fichiers de son choix parmi les résultats qui s'affichent.

Principales fonctionnalités du SIGBFP :

1) Téléchargement et envoi de fichiers : application d'échange de fichiers avec le Ministère du développement social et de la lutte contre la faim, les services publics et les partenaires concernés. Les responsables reçoivent automatiquement une notification par e-mail lorsque des fichiers sont disponibles en téléchargement. Le Ministère du développement social et de la lutte contre la faim recommande aux responsables et aux équipes techniques responsables du programme Bolsa Familia de consulter tous les jours cette application afin qu'ils soient toujours au courant des dernières informations et directives portant sur le programme ainsi que le Registre unique. **Cette procédure assure un échange d'informations permanent entre les acteurs concernés à tous les échelons administratifs.**

2) États et municipalités : les informations concernant la gestion du programme Bolsa Familia au niveau des municipalités et des États (nom du responsable, coordonnées) sont accessibles au public. Seuls des utilisateurs inscrits peuvent les mettre à jour. Cette **fonctionnalité permet d'identifier facilement les responsables de la gestion du programme Bolsa Familia et du Registre unique dans chaque État et chaque municipalité.**

3) Gestion du Registre unique - système de demande de formulaires (SASF) : les municipalités ont la possibilité de commander dans le SIGBFP des formulaires papier d'inscription au Registre unique. Grâce à ce système, elles peuvent :

- » Commander sur Internet auprès du SENARC des formulaires d'inscription au Registre unique;
- » Voir les formulaires reçus;
- » Suivre les demandes en cours de traitement;
- » Consulter les demandes précédentes.

Ces demandes s'effectuent automatiquement dans le système et font l'objet d'un suivi.

4) Le système de gestion des conditions imposées par le programme Bolsa Familia (SICON) répertorie les données relatives au suivi des conditions imposées en matière de santé et d'éducation. Il joue un rôle essentiel dans l'intégration et le regroupement de données liées à la fréquentation scolaire, aux vaccinations et aux consultations prénatales saisies dans les systèmes informatiques des Ministère de la santé et de l'éducation, et des informations relatives au suivi fournies par le Secrétariat national de l'assistance sociale (SNAS). **Le SICON permet aux responsables d'avoir accès à différentes informations sur les familles bénéficiant du programme et sur le suivi des conditions qui leur sont imposées par le programme Bolsa Familia.**

5) L'outil de consultation, de tri et d'extraction de données issues du Registre unique (CECAD) : il facilite la planification, la mise en œuvre et la gestion de politiques publiques en faveur des familles à faible revenu. Le CECAD permet de générer des tableaux à une ou deux variables à partir de données issues du Registre unique (tableau montrant l'approvisionnement en eau des familles *quilombo*, par exemple).

Il facilite la consultation des données du Registre unique et la mise au point de diagnostics sur les conditions de logement ou l'accès aux services dont bénéficient les familles inscrites, entre autres.

«BOLSA FAMILIA INFORMA»

Cette lettre d'information hebdomadaire constitue le principal moyen de communication entre le Gouvernement fédéral ainsi que les États et les municipalités. Elle est adressée par voie électronique aux responsables du programme afin de les informer en détail sur le programme Bolsa Familia et le Registre unique, mais aussi leur fournir des orientations en matière de gestion. Elle leur rappelle les diverses échéances, clarifie les nouvelles réglementations et propose, entre autres, des lignes directrices pour améliorer l'efficacité des services de gestion.

Comme le montre l'exemple ci-après, cette lettre d'information suit un plan précis (titre, sous-titre, corps du texte, encadrés consacrés à des sujets spécifiques, calendrier des prochains événements). Cette lettre d'information est également publiée à l'adresse <http://www.mds.gov.br/assuntos/bolsa-familia/gestao-do-programa/informes-1>

Ministère du développement social et de la lutte contre la faim

ACTUALITÉS DU PROGRAMME BOLSA FAMILIA

Secrétariat national du revenu de la citoyenneté (SENARC)

N° 441 • 20 novembre 2014

La date-butoir pour l'envoi de l'état de compte au MDS dans le cadre de l'IGD 2013 est fixée au 30 novembre

Les États et les municipalités qui n'enverront pas leur état de compte dans le cadre de l'IGD 2013 d'ici le 30 novembre 2014 risquent de se voir privés de financements à partir de la fin décembre. Ces fonds ne seront débloqués que sous réserve de la communication des informations demandées et de l'approbation des comptes par le conseil local.

Les fonds d'assistance sociale des municipalités et/ou des États (FAS) ont jusqu'au **30 novembre 2014** pour faire parvenir au Ministère du développement social et de la lutte contre la faim (MDS), via la plateforme SUASWEB, les justificatifs des dépenses réalisées sur l'exercice financier 2013 grâce aux financements reçus dans le cadre de l'indice de gestion décentralisée du programme Bolsa Família (IGD-BFP).

Si ce délai n'est pas respecté, la valeur de l'indice de la municipalité ou de l'État concerné, qui sert de base au calcul des financements alloués pour la gestion décentralisée et la mise en œuvre du programme Bolsa Família, sera considérée comme nulle et aucun financement ne leur sera versé à compter de fin décembre 2014. À ce jour, 2 000 municipalités n'ont toujours pas saisi les informations requises dans le système du MDS (voir la liste ici).

Les fonds d'assistance sociale des municipalités et des États pourront encore saisir des informations relatives à leurs comptes passés cette date, mais leur situation ne sera régularisée que le mois suivant celui où elles lui auront été communiquées après approbation par le conseil chargé de l'assistance sociale (CAS) au niveau des municipalités ou des États. Aucun financement ne sera versé rétroactivement.

Ces fonds ont jusqu'au 31 décembre 2014 pour aviser le MDS de l'approbation de leur état de compte relatif aux dépenses financées par les fonds reçus pendant l'exercice financier 2013 dans le cadre de l'IGD.

Conformément à la législation en vigueur, la non-présentation de ces informations influe directement sur le calcul de l'indice, et donc, sur les montants versés aux États ainsi qu'aux municipalités.

Procédure à suivre

Pour saisir des données sur les dépenses effectuées sur l'exercice financier 2013, les responsables des fonds chargés de l'assistance sociale doivent se rendre sur la plateforme SUASWEB (onglet *Gestão* (gestion) > *BFP - Bolsa Família* > *GD PBF Físico Financeiro*). Une fois les informations sur l'utilisation des fonds saisies, ils doivent sélectionner l'option *Finalizar* (Finaliser) : les

données ne sont plus modifiables et sont désormais consultables par les CAS.

En cas d'erreur, ils peuvent demander aux CAS de modifier le statut des données pour leur permettre de revenir à l'étape précédente. Pour cela, il leur suffit d'accéder à la plateforme SUASWEB à l'aide du mot de passe du président du conseil et de sélectionner *Gestão* (gestion) > *BFP - Bolsa Familia* > *Parecer do Conselho* (Avis du conseil), puis *Devolução por erro* (Corriger une erreur) (près du bouton *Finalizar*).

Remarques concernant la plateforme SUASWEB :

- Le statut *Em preenchimento pelo Gestor do FAS* (En cours d'enregistrement par le responsable du FAS) signifie que les informations requises n'ont pas encore été transmises par la municipalité et que le responsable doit indiquer si elles ont été transmises au Conseil d'assistance sociale (CAS).
- Le statut *Em deliberação pelo CAS* (En cours de traitement par le CAS) signifie que si le CAS a bien reçu l'état de compte, il n'a pas encore informé le MDS de sa décision et doit l'en aviser.

Pour plus d'informations, consulter le *Manual de Orientações sobre a prestação de contas de recursos* do IGD (Manuel d'orientation sur les états de compte dans le cadre de l'IGD), accessible à l'adresse suivante : http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/bolsa_familia/Guias_Manuais/Orientacoes_prestacao_contas_IGD.pdf

Avant de valider son état de compte, il est préférable que le fonds fasse parvenir au conseil des copies des pièces justificatives des dépenses effectuées, en vue de faciliter leur examen ainsi que la prise de décision.

L'approbation ou le rejet d'un état de compte devra être décidé(e) lors d'une réunion ordinaire ou extraordinaire du conseil. Cette décision devra être notifiée dans l'onglet *Gestão* (gestion) > *BFP - Bolsa Familia* > *Parecer do Conselho* (Avis du conseil). Le conseil devra également répondre aux questions portant sur le suivi de la gestion locale du programme Bolsa Familia.

Comment accéder à la liste des familles incluses dans l'exercice biennal d'actualisation des dossiers des bénéficiaires du programme Bolsa Familia

La liste, par municipalité, des familles incluses dans l'exercice d'actualisation 2014 et qui doivent mettre à jour leurs informations est d'ores et déjà disponible dans le système de gestion du programme Bolsa Familia (SIGPBF). Le système a connu des difficultés de fonctionnement la semaine passée, rendant impossible le téléchargement des documents consultables via le chemin d'accès suivant :

- Se connecter au SIGPBF et passer le curseur sur le menu Administrativo (Administration) ;
- Cliquer sur Upload/Download de Arquivos (Téléchargement de fichiers) ;
- Sélectionner le dossier Revisão Cadastral (Actualisation du registre) ;
- Tous les fichiers sont nommés d'après le modèle suivant : UF_NOMEMUNICIPIO_CODIGOIBGE_REVISAO 2014.csv. Exemple : TO_LAJEADO_1712009_REVISAO 2014.csv.

Si votre municipalité n'est pas parvenue à récupérer la liste la concernant, veuillez contacter le service de coordination du programme Bolsa Familia de votre État, qui tient à jour les listes de toutes les municipalités sur son territoire.

Lancement du tutoriel CECAD sur le portail d'enseignement à distance du MDS

Le Secrétariat national du revenu de la citoyenneté (SENARC) du MDS s'apprête à lancer le jeudi 20 novembre le tutoriel CECAD (Consultation, sélection et récupération des données du Registre unique) sur le portail d'enseignement à distance du MDS (www.mds.gov.br/ead). Ce tutoriel fournit des explications sur les procédures de consultation et d'analyse des informations contenues dans le Registre unique pour les programmes sociaux du Gouvernement fédéral (Cadastro Único). Il est accessible gratuitement pour toutes les personnes intéressées.

L'outil développé par le CECAD permet d'avoir accès à des informations utiles sur la situation socio-économique des familles brésiliennes à faible revenu (revenu mensuel inférieur ou égal à la moitié du salaire minimum par personne ou à un total de trois salaires minimums pour toute la famille). Il est également possible d'obtenir des informations sur la composition des familles, leurs conditions de logement, leur accès aux services publics essentiels, etc. Pour plus d'informations, veuillez écrire à l'adresse suivante : suporte.ead@mds.gov.br.

CALENDRIER

25-26 novembre - Réunion intersectorielle nationale du programme Bolsa Familia. Cet événement, organisé à Brasilia, réunira les responsables des unités de coordination du programme Bolsa Familia au niveau des États.

27-28 novembre - Réunion nationale des coordonnateurs des États (ENCE) à Brasilia. Les participants dresseront le bilan des réalisations de l'année 2014 et mettront en place un plan d'action pour 2015.

POUR EN SAVOIR PLUS, accédez à l'onglet Contact [Fale com o MDS](#) ou appelez le centre de relations clientèle du MDS au numéro suivant : 0800 707 2003 (ouvert du lundi au vendredi, de 7 à 19 heures).

WEBSITE

Le site Web du Ministère du développement social et de la lutte contre la faim fournit également des informations concernant le programme Bolsa Familia (lois, ordonnances, décrets, directives, instructions, manuels et bonnes pratiques). La page d'accueil affiche les dernières actualités concernant le programme. Accessible à l'adresse : www.mds.gov.br/bolsafamilia

CENTRE DE RELATION CLIENTS DU MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL ET DE LA LUTTE CONTRE LA FAIM

Jusqu'à la fin 2012, l'unité de coordination du Secrétariat national du revenu de la citoyenneté (SENARC) était seule à répondre aux demandes d'information des équipes techniques et des responsables du programme Bolsa Familia au niveau des États et des municipalités par e-mail (gestorBFP@mds.gov.br ou cadastrounico@mds.gov.br) ou par téléphone, au (61) 3433-1500.

Si les appels, non limités dans la durée, étaient traités par du personnel qualifié, le nombre de lignes disponibles était insuffisant au vu du nombre d'appels reçus. En décembre 2009, les premières statistiques concernant l'activité du service ont en effet montré que seulement 2,5 % des appels étaient traités.

Malgré le manque de moyens disponibles, cette ligne est restée ouverte trois années supplémentaires avant d'être désactivée par le SENARC en novembre 2012, laissant ainsi place à une nouvelle stratégie en matière de service client (PQA). L'unité de coordination et les autres services du Secrétariat national du revenu de la citoyenneté ont été fusionnés pour former le troisième niveau du nouveau service client décrit ci-après.

Call Tecnologia e Serviços, un nouveau prestataire, a été chargé de traiter les demandes d'informations des responsables municipaux, désormais centralisées sur la plateforme dédiée du Ministère du développement social et de la lutte contre la faim, rattachée au secrétariat exécutif du Ministère. (tél. : 0800 707 2003; e-mail : gestorbpf@mds.gov.br, cadastrounico@mds.gov.br ou bolsa.familia@mds.gov.br). Les capacités du service client ont ainsi été considérablement renforcées, car la société dispose de plus d'une centaine d'opérateurs (contre sept seulement pour l'unité de coordination du SENARC). **En août 2015, quelque 225 000 appels ont été traités, soit près de 75 % de la demande totale. Près de 140 000 demandes d'informations provenaient de bénéficiaires de programmes sociaux et 7 000, de responsables de programmes. Une fois ce nouveau système mis en service, le défi suivant consistait à améliorer la qualité de la prise en charge de ces demandes.**

Actuellement, le service d'information ouvert aux responsables et aux bénéficiaires du programme Bolsa Familia est organisé comme suit :

Premier niveau - Centre de service client - 0800/Call Tecnologia e Serviços

Tous les appels sont traités par des opérateurs qui ont accès à une **base de données informatisée**. Les appels sont systématiquement consignés dans le système de gestion des appels. Si les informations demandées ne figurent pas dans la base, la demande de renseignement est enregistrée dans le système de gestion des appels et transférée au deuxième niveau.

Deuxième niveau - Fourniture de services d'appui et de gestion au premier niveau - Centre de relations clients (CRC)

Toutes les demandes qui ne sont pas traitées de façon satisfaisante au premier niveau sont redirigées vers une autre équipe, chargée de mener des recherches plus approfondies. Celle-ci pourra, le cas échéant, solliciter les services techniques du Ministère du développement social et de la lutte contre la faim (troisième niveau) pour obtenir l'information demandée. Cette équipe a également pour mission la maintenance et la mise à jour des bases de connaissances utilisées par les agents du CRC.

Troisième niveau - Fourniture d'un appui aux services techniques du Ministère du développement social et de la lutte contre la faim pour traiter les demandes qui n'ont pu être satisfaites aux niveaux 1 et 2 - Unité de coordination du SENARC

Cette équipe, chargée de répondre aux demandes d'informations émanant du deuxième niveau, se compose de professionnels des services techniques du Ministère du développement social et de la lutte contre la faim.

Le CRC (deuxième niveau) est l'un des principaux moyens d'accès au médiateur du Ministère, qui permet aux citoyens brésiliens de faire connaître leurs préoccupations.

Celui-ci est chargé de prendre en compte leurs remarques, suggestions, compliments, réclamations ou allégations, qu'ils soient ou non bénéficiaires des programmes mis au point par le Ministère. Il est tenu d'examiner l'ensemble de ces informations et de les transmettre au service concerné. Il assure également le suivi des réclamations.

Le médiateur propose également aux responsables des suggestions d'amélioration des services.

Il peut être joint par téléphone (0800 707 2003), par e-mail au moyen d'un formulaire disponible à l'adresse : http://www.mds.gov.br/form_ouvidoria ou par lettre adressée au Ministère du développement social et de la lutte contre la faim.

La société *Call Tecnologia e Serviços* (premier niveau), qui gère le CRC, a pour mission d'informer et de répondre aux demandes de renseignements portant sur les programmes et les politiques du Ministère du développement social et de la lutte contre la faim. Elle apporte une aide technique aux utilisateurs des services informatiques du Ministère ainsi que des clarifications, le cas échéant, au médiateur.

Elle dispose pour cela de la base de données du SENARC. Les informations, régulièrement mises à jour, se présentent sous la forme d'une foire aux questions (pour les demandes de renseignements par téléphone) et d'une liste de réponses standard (Respostas Padrão), pour les demandes par e-mail.

Le standard téléphonique du CRC est assuré par des opérateurs capables de :

- a. Prendre en compte et enregistrer les informations, les questions et les demandes dans le respect de procédures normalisées (consultation des bases de données - FAQ pour les demandes par téléphone et réponses standard pour les demandes adressées par e-mail);
- b. Répondre de manière claire et objective aux demandes de renseignement adressées par le Ministère du développement social et de la lutte contre la faim;

c. Enregistrer et transférer les demandes qui n'ont pu être satisfaites immédiatement (parce que la base de connaissances ne contient pas les informations requises) au deuxième niveau.

Les demandes d'information par téléphone sont traitées par les équipes et les personnes suivantes :

- » Équipe généraliste : répond aux demandes d'informations d'ordre général du public, qu'il soit ou non bénéficiaire des programmes sociaux du Ministère du développement social et de la lutte contre la faim;
- » Équipe spécialisée du SENARC : répond aux demandes d'informations des responsables du programme Bolsa Familia ou du Registre unique, et du personnel technique;
- » Équipe spécialisée du SNAS (Secrétariat aux programmes sociaux nationaux) : répond aux demandes d'informations des responsables et du personnel technique du SNAS;
- » Équipe spécialisée du SESAN (Secrétariat national à la sécurité alimentaire et nutritionnelle) : répond aux demandes d'informations des responsables et du personnel technique du SESAN.
- » Équipe spécialisée du SESEP (Secrétariat extraordinaire pour l'élimination de l'extrême pauvreté) : répond aux demandes d'informations des responsables et du personnel technique du SESEP au sujet du plan Brésil sans misère;
- » Équipe du médiateur : répond exclusivement aux commentaires, suggestions, réclamations, etc.