

Pour procéder au retrait de la prestation du programme Bolsa Família (PBF), les familles reçoivent une carte magnétique personnalisée, la « Carte sociale du PBF », émise au nom du chef de ménage. La prestation peut alors être retirée au moyen d'un mot de passe auprès des terminaux bancaires de la CAIXA Econômica Federal (CAIXA), d'établissements de loterie et de commerces portant le logo *CAIXA aqui* (« CAIXA ici »). Il s'agit du mode de retrait des prestations le plus courant, dans la mesure où il représentait 73 % des opérations en mai 2017. Outre la Carte sociale, il existe deux autres modalités de retrait des prestations du PBF : le crédit bancaire (utilisé dans 26 % des cas) et le versement *off-line* au moyen d'un mandat cash (seulement 0,7 % des cas, lorsque le bénéficiaire ne dispose pas de la carte, pour quelque raison que ce soit) <sup>1</sup>.

## 1. COMMENT SE DÉROULE LA REMISE DES CARTES SOCIALES DU PROGRAMME BOLSA FAMÍLIA ?

Le processus de remise de la Carte sociale du programme Bolsa Família aux bénéficiaires est déclenché lorsque le ministère du Développement social (MDS) formule une demande d'octroi de prestation. La CAIXA inscrit alors le bénéficiaire sur la fiche de versement du PBF et lance l'émission de la Carte dans son système informatique. La Carte émise s'accompagne d'un numéro de suivi des services postaux brésiliens (*Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos*, abrégée en *Correios*) <sup>2</sup>. La Carte est alors transmise aux services postaux, qui la distribuent à l'adresse figurant sur le Registre unique <sup>3</sup>.

Avec la carte, le ménage reçoit des indications sur le programme et sur la marche à suivre pour l'activer et recevoir ainsi la prestation. Ces indications stipulent que le chef de ménage doit appeler le Centre d'assistance au citoyen de la CAIXA pour demander l'activation et l'autorisation de la carte et pouvoir créer et enregistrer le mot de passe dans un établissement de loterie (filiale de la CAIXA) ou dans l'agence CAIXA la plus proche de son domicile. Le courrier comprend également un accord de responsabilité que le chef de ménage (le titulaire de la carte) devra signer. Ce processus dure généralement 45 jours et l'activation de la carte doit se faire dans un délai de 180 jours.

## 2. COUVERTURE DU RÉSEAU BANCAIRE

Dotée d'un vaste réseau d'assistance bancaire, la Caixa Econômica Federal possède des canaux de versement dans 98 % des 5 570 municipalités brésiliennes <sup>4</sup>. Ce réseau comprend des agences de la CAIXA elle-même (Postes d'assistance bancaire, PAB), dont les fonctionnaires sont chargés de procéder à la remise des Cartes du programme et au versement des prestations. Dans les municipalités dépourvues d'agences de la CAIXA, des contrats ont été conclus entre la CAIXA et des personnes physiques et/ou morales pour permettre à d'autres canaux d'assistance, comme le réseau de loteries et des établissements commerciaux (Correspondentes CAIXA Aqui, CCA), de mettre des terminaux de service à disposition des bénéficiaires.

<sup>1</sup> Données de mai 2017.

<sup>2</sup> Les services postaux brésiliens (*Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos*, ou *Correios*) sont une entreprise publique fédérale chargée du système d'envoi et de distribution des correspondances au Brésil. Ils relèvent du ministère de la Science, de la Technologie, des Innovations et des Communications (*Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações*, MCTIC)

<sup>3</sup> En l'absence du chef de ménage, la Carte sera remise à une personne de plus de 18 ans. Si la carte ne peut pas être distribuée après trois tentatives, elle sera disponible pendant 20 jours au bureau de poste puis renvoyée à la CAIXA et devra être retirée par son titulaire dans l'agence la plus proche de son domicile.

<sup>4</sup> En 2017, seules 107 municipalités ne disposaient pas de canaux de versement actifs.

En décembre 2013, sur l'ensemble du Brésil, on comptait 27 844 canaux de versement recouvrant 78 027 terminaux de service exploités par des fonctionnaires ou des distributeurs automatiques (Tableau 1) ; en 2017, on comptait déjà à 81,2 mille terminaux répartis sur l'ensemble du territoire brésilien.

Tableau 1 : Canaux de versement des prestations du PBF par État de la République fédérative du Brésil, février 2017

UF	PAE		Loterias		Agences/PAB		CCA		TOTAL	
	Qté.	N° Terminaux	Qté.	N° Terminaux	Qté.	N° Terminaux	Qté.	N° Terminaux	Canaux	N° Terminaux
AC	15	15	34	113	21	108	21	21	91	257
AL	55	56	175	664	62	488	99	99	391	1.307
AM	25	26	149	545	48	281	42	42	264	894
AP	11	11	21	71	13	70	19	19	64	171
BA	46	46	783	2.730	258	1.756	317	317	1.404	4.849
CE	22	22	367	1.334	103	831	316	316	808	2.503
DF	165	165	220	956	119	723	7	7	511	1.851
ES	40	40	248	784	103	693	47	47	438	1.564
GO	171	171	512	1.949	202	1.323	208	208	1.093	3.651
MA	19	19	288	953	55	434	128	128	490	1.534
MG	187	187	1.643	5.704	420	3.455	611	611	2.861	9.957
MS	45	45	167	607	67	428	32	32	311	1.112
MT	42	42	228	725	68	407	46	46	384	1.220
PA	62	62	281	988	81	596	107	107	531	1.753
PB	10	10	312	820	51	436	167	167	540	1.433
PE	72	72	422	1.574	115	919	147	147	756	2.712
PI	16	16	281	804	50	390	174	174	521	1.384
PR	98	98	835	2.914	354	2.221	258	258	1.545	5.491
RJ	139	140	851	3.678	320	2.060	164	164	1.474	6.042
RN	14	14	219	569	50	457	86	86	369	1.126
RO	15	15	92	345	31	221	64	64	202	645
RR	24	24	23	73	15	67	12	12	74	176
RS	216	217	877	2.661	363	2.293	260	260	1.716	5.431
SC	92	93	556	1.938	217	1.444	202	202	1.067	3.677
SE	30	30	148	495	55	343	48	48	281	916
SP	182	183	2.936	11.623	1.100	6.728	345	345	4.563	18.879
TO	17	17	154	431	29	192	52	52	252	692
<b>Total</b>	<b>1.830</b>	<b>1.836</b>	<b>12.822</b>	<b>46.048</b>	<b>4.370</b>	<b>29.364</b>	<b>3.979</b>	<b>3.979</b>	<b>23.001</b>	<b>81.227</b>

Note : 1PAE, *Posto de Atendimento Eletrônico* (Poste de service électronique), 2PAB : *Posto de Atendimento Bancário* (Poste de service bancaire) et 3CCA : *Correspondentes CAIXA Aqui* (partenaires « CAIXA Aqui »)

Source : Rapport Senarc (MDS, 2013).

### 3. OPÉRATIONS POSSIBLES ET CONSÉQUENCES POUR LE PROGRAMME BOLSA FAMÍLIA

Les canaux de service sont connectés en ligne au système d'information de la CAIXA, permettant ainsi d'effectuer des opérations bancaires en temps réel et en toute sécurité. Au niveau de la gestion des opérations relatives au versement des prestations du PBF au moyen de cartes magnétiques, le recours au système bancaire représente un gain d'agilité, de souplesse et de sécurité des opérations. Ce gain entraîne à son tour une complexification et une diversification des actions possibles dans le cadre du PBF, conférant une plus grande marge de liberté en matière de conception de la politique (responsables de l'échelle fédérale) et de fonctionnement (échelles étatique et municipale).

Dans le cadre de la gestion des prestations du PBF, différentes activités sont ainsi menées pour assurer la continuité du versement des prestations et du respect des exigences du programme. Certaines de ces activités peuvent être menées de façon décentralisée par la municipalité ; d'autres relèvent exclusivement du MDS, qui fait appel à son agent d'exploitation : la CAIXA.

### 3.1. Inclusion des bénéficiaires et déblocage de la prestation

L'inclusion des bénéficiaires sur la fiche de versement et le déblocage de la prestation constituent les étapes qui permettent de rendre effectif l'octroi des prestations. Effectuées de façon centralisée sur la demande du MDS à la CAIXA, ces étapes entraînent le crédit puis le versement de la prestation, qui pourra être retirée dans les délais indiqués par le calendrier de versement.

### 3.2. Actions permettant d'interrompre ou de rétablir l'accès aux prestations

**Blocage** : La tranche versée est retenue tant que persiste la situation de blocage ; elle n'est remise à disposition du bénéficiaire qu'à partir de l'opération de déblocage associée à la résolution de la situation qui a donné lieu au blocage. Le déblocage permet au bénéficiaire de recevoir les tranches encore valides qui ont successivement été bloquées <sup>5</sup>.

**Suspension** : Dans ce cas de figure, la tranche n'est pas versée. Une fois la situation régularisée, le ménage touche à nouveau ses prestations, mais n'a pas droit aux tranches qui ont été suspendues jusque-là.

**Annulation** : En plus de faire sortir le ménage du programme, elle interrompt le versement de nouvelles tranches de la prestation et empêche le retrait des tranches qui n'ont pas encore été retirées. Elle a lieu dans des cas d'irrégularités, d'incohérences des informations fournies avec celles figurant dans le Registre unique ou de non-respects répétés des conditions fixées par le PBF. L'annulation peut également découler d'une décision judiciaire, d'une sortie volontaire d'un bénéficiaire du programme ou de la prise de fonction d'une charge politique, etc.

Déblocage, retour sur une suspension ou sur une annulation : Ces actions peuvent être effectuées par le Gouvernement fédéral ou les municipalités, en fonction de la situation à l'origine de l'opération. Lorsqu'une municipalité se trouve dans l'impossibilité d'effectuer l'une de ces opérations, l'administration municipale peut adresser une demande déléguant cette responsabilité au MDS via un courrier ou un formulaire *ad hoc*, en fonction des cas.

### 3.3. « Sortie volontaire » et « retour garanti » : facilitation de la réintégration des ménages sortis volontairement du programme

Lorsque le revenu per capita du ménage passe au-dessus du seuil de la pauvreté et s'y maintient, la famille peut choisir de procéder à une sortie volontaire du PBF avec l'aide de l'Administration municipale (« Sortie volontaire »). Lorsqu'un ménage cesse de recevoir une prestation, il permet à un autre ménage d'entrer dans le Programme.

<sup>5</sup> Chaque prestation versée a une validité de 90 jours à partir de sa date de génération. Lorsque le blocage se prolonge pendant une longue période et que la prestation perd sa validité, le bénéficiaire ne pourra plus la recevoir. Pendant le blocage, les prestations continuent d'être générées mais ne peuvent être retirées qu'une fois que les motifs du blocage ont été réglés ou clos.

Malgré la simplicité de cette procédure, de nombreuses familles ne franchissent pas le pas, par crainte de voir leur revenu redescendre et d'avoir à nouveau besoin des prestations. Cette difficulté a été contournée avec la création du « Retour garanti » dans le PBF, qui facilite la réintégration des ménages au Programme en cas de rechute sous le seuil de la pauvreté ou de l'extrême pauvreté dans un délai de 36 mois après leur sortie. La famille peut ainsi récupérer son droit à la prestation sans trop de formalités administratives, rapidement, directement et indépendamment du nombre de familles bénéficiaires dans la municipalité (indépendamment du taux de couverture de la municipalité).

#### 4. INCLUSION BANCAIRE DANS LE PBF

Pour améliorer le processus de versement et contribuer à l'inclusion bancaire des bénéficiaires du PBF, le Programme a lancé un service de versement des prestations sur un compte bancaire simplifié et gratuit. Le montant de la prestation est ainsi directement crédité sur un compte courant ou épargne simplifié de la CAIXA (« compte facile » ou « compte épargne facile »), pour les bénéficiaires qui optent volontairement pour l'une de ces modalités de versement.



Carte « Caixa Fácil Bolsa Família »

La modalité de versement de la prestation par crédit bancaire génère des effets positifs importants : 1) la souplesse de retrait et la gestion des prestations, puisqu'il n'est pas obligatoire de retirer l'intégralité de la prestation ; 2) la carte liée au compte bancaire peut être utilisée comme une carte de débit ; 3) elle donne accès à différents services financiers dès l'ouverture du compte, comme l'épargne, l'assurance, l'accès au crédit et les virements bancaires.

Cette politique contribue également à lever certaines barrières sociales auxquels se trouvent confrontés de nombreux bénéficiaires pour ouvrir un compte bancaire, en raison des exigences de revenu et d'emploi formel souvent associées à ce type de services. La Caixa Econômica Federal a assoupli ces exigences et facilité l'accès aux services bancaires.

Ce mode de versement de la prestation représente également des gains financiers et opérationnels pour l'administration du PBF, puisqu'il réduit les coûts et facilite le versement de la prestation. En 2017, le versement des prestations par voie bancaire a coûté au MDS 1,09 BRL par unité, contre 2,22 BRL via la Carte sociale du PBF. En mai 2017, 26,3 % des opérations de versement des prestations, soit 3,2 millions de prestations par mois, ont été effectuées par crédit bancaire (sur compte courant ou épargne).

À partir du processus de bancarisation des bénéficiaires du PBF (réception de la prestation sur un compte bancaire), le MDS a commencé à promouvoir l'éducation financière de bénéficiaires conscients et informés, capables de prendre des décisions relatives à leurs finances et à leurs relations au système bancaire, pour s'assurer qu'ils fassent un usage responsable des services bancaires et financiers.