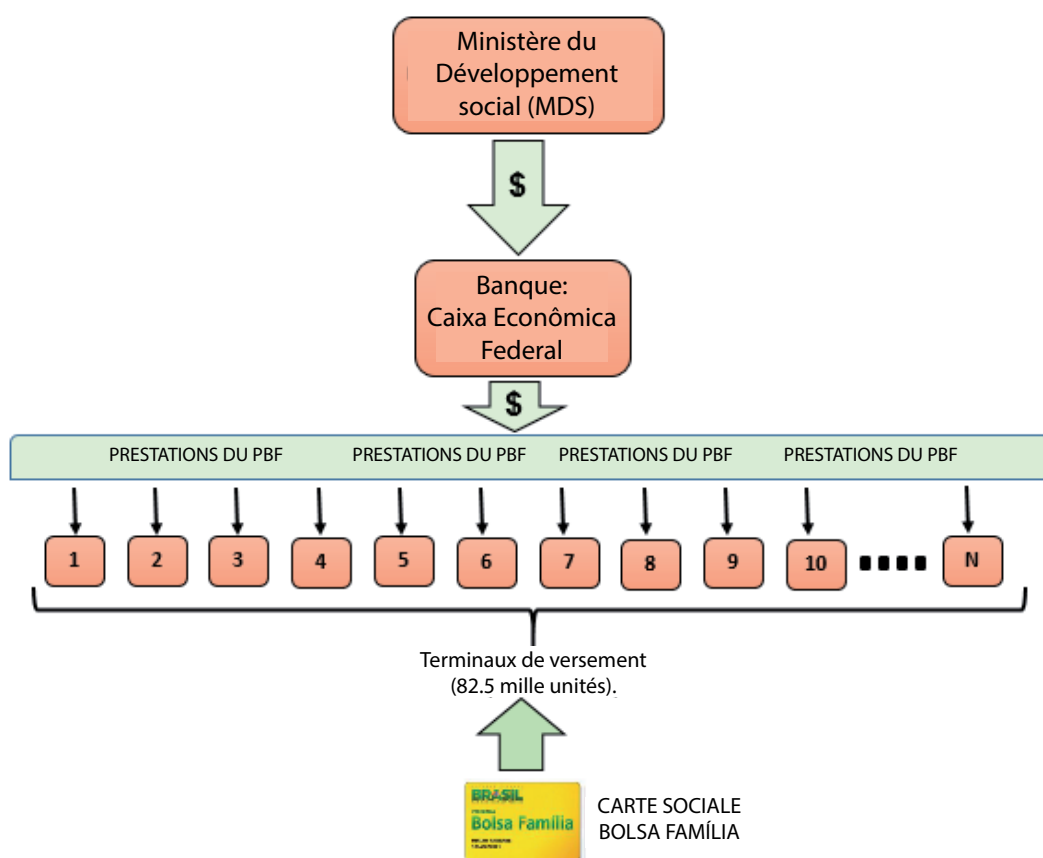


Pour pouvoir procéder chaque mois au versement des prestations du Programme Bolsa Família (PBF) à 13 millions de ménages répartis sur l'ensemble du territoire brésilien, le ministère du Développement social (MDS) a fait appel à l'une des plus grandes banques publiques du Brésil : la *Caixa Econômica Federal* (CAIXA)¹. La CAIXA est chargée du fonctionnement et de la gestion technologique du système informatique du Registre unique à l'usage des programmes sociaux du Gouvernement fédéral (« Registre unique »)² et du Système de prestations au citoyen (*Sistema de Benefícios ao Cidadão*, Sibec). Ces systèmes permettent de procéder non seulement au suivi des prestations, mais aussi à la gestion des prestations, qui s'assortit de répercussions sur leur versement. Le système de versement du PBF est illustré dans la Figure 1 :

Figure 1 : Système de versement du Programme Bolsa Família



1 Banque publique relevant du ministère des Finances et gérée par le Gouvernement fédéral. Il s'agit de la quatrième plus grande banque du pays, caractérisée par l'envergure du réseau qu'elle dessert. Elle possède une tradition d'opérations relevant du domaine social, comme le versement de l'assurance chômage, l'administration du Fond de soutien au travailleur, le financement des programmes de « Logement populaire » (*Habitación popular*) et d'« assainissement de base » (*Saneamento básico*). Dans le cadre de la mise en œuvre des programmes fédéraux de transferts monétaires antérieurs à la création du PBF, la CAIXA a rempli la fonction d'agent de fonctionnement.

2 Pour de plus amples informations, consulter : wpp.org.br/fr/politique-sociale/registre-unique/

1. CARACTÉRISTIQUES DE LA RELATION CONTRACTUELLE

Les opérations de versement de la CAIXA sont réglementées par des contrats conclus avec le MDS, dont le renouvellement se fait tous les deux ans. La gestion de ces contrats est assurée par la Commission d'inspection et de suivi du contrat CAIXA (*Comissão de Fiscalização e Acompanhamento do Contrato CAIXA*, CFACC) ³, qui assure également le suivi des activités qui y sont établies et de son exécution financière. Ce contrat définit des obligations et des objectifs, des procédures administratives au versement effectif des prestations aux familles. Il fixe des objectifs en matière de mise à disposition de canaux de versement dans les municipalités, de canaux de communication avec les citoyens et les responsables du programme, d'émission et de remise de cartes magnétiques aux familles bénéficiaires (Cartes sociales du PBF).

2. MOYENS DE SUIVI ET DE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DES SERVICES SOUSCRITS

Tous les objectifs découlant du contrat font l'objet d'un suivi continu et sont inscrits depuis 2005 dans l'Accord de niveau de service (*Acordo de Nível de Serviço*, ANS), un instrument de suivi des opérations liées à l'octroi et au versement des prestations. Le Tableau 1 détaille les objectifs inscrits en 2017 dans l'ANS :

Tableau 1 : Objectifs inscrits dans l'ANS pour 2016 et 2017

Indicateurs	Objectif	Paramètre de qualité des services
1) Indice de doublons dans la base du Registre unique (<i>Índice de Duplicidade na base do Cadastro Único</i> , IDC)	Mesurer les doublons de personnes dans la base du Registre unique	L'indice doit être inférieur à 0,1 % du total de personnes issues de nouvelles inscriptions ou de mises à jour de la base nationale du Registre.
2) Indice d'envoi effectif des formulaires du Registre unique (<i>Índice de Efetividade de Postagem dos Formulários</i> , IEPF)	Garantir l'envoi effectif des formulaires autorisés par le MDS aux municipalités	L'indice doit être supérieur ou égal à 98 % des commandes passées par les municipalités.
3) Indice de ménages bénéficiaires par terminal de versement actif dans les municipalités bénéficiaires (<i>Índice de famílias beneficiárias por terminal de pagamento ativo em municípios assistidos</i> , IFTMA)	Garantir la disponibilité d'un terminal de versement chargé de distribuer les prestations à un maximum de 2 200 ménages par municipalité bénéficiaire.	94 % des municipalités doivent disposer d'au moins un terminal de versement actif pour 2 200 ménages bénéficiaires de la fiche de versement du PBF.
4) Indice de municipalités privées de canaux de versement actifs pendant plus de 90 jours (<i>Índice de municípios desassistidos</i> , IMD)	Assurer le suivi de la couverture de la structure de versement par municipalité du PBF	L'indice doit être inférieur ou égal à 2 % de municipalités dépourvues de canaux de versements actifs.

³ Instituée par le décret n° 60/2013 du Secrétariat exécutif.

Indicateurs	Objectif	Paramètre de qualité des services
5) Indice d'efficacité de l'assistance fournie par la CAIXA aux ménages bénéficiaires, citoyens et entités publiques (<i>Índice de efetividade no atendimento da CAIXA às famílias beneficiárias, aos cidadãos e Entes Públicos</i> , IEA _{F-EP})	Mesurer l'efficacité des réponses apportées par la CAIXA aux demandes relatives au PBF	L'indice d'efficacité des réponses apportées par la CAIXA aux demandes reçues par le Service d'assistance au citoyen (SAC) et la ligne téléphonique doit être supérieur à 95% des demandes totales.
6) Indice d'efficacité du versement du PBF dans des municipalités privées d'assistance (<i>Índice de Efetividade de Pagamento</i> , IEP)	Évaluer l'efficacité du versement dans des municipalités privées d'assistance	L'indice doit être supérieur à 96 % pendant la durée de validité de la fiche des versements.
7) Indice de satisfaction des bénéficiaires et ménages du Registre unique desservis par des téléservices de la CAIXA (<i>Índice de satisfação dos beneficiários e famílias do Cadastro Único atendidos pelo tele-serviço da CAIXA</i> , ISC _{TC})	Jauger la satisfaction du client quant aux télé-service de la CAIXA	85 % des opinions relatives aux téléservices doivent être « excellentes » ou « bonnes ».
8) Indice de satisfaction des responsables et techniciens des entités fédérées desservis par l'assistance technologique fournie aux clients externes de la CAIXA (<i>Índice de satisfação dos Gestores e Técnicos dos entes federados atendidos pelo Suporte Tecnológico a Clientes Externos da CAIXA</i> , ISC _{STE})	Jauger la satisfaction du client quant à l'assistance technologique fournie aux clients externes de la CAIXA	85 % des opinions relatives à l'assistance technologique doivent être « excellentes » ou « bonnes ».
9) Indice d'identification de toutes les familles inscrites dans le Registre unique (<i>Índice de identificação de todas as famílias registradas no Cadastro Único</i> , IIFRCU)	Démontrer l'exhaustivité de l'extrait du Registre unique par la comparaison de deux extraits successifs du Registre unique	Identification de 100 % des familles inscrites pendant le mois écoulé dans la comparaison avec le mois suivant
10) Indice d'exécution des formations présentielle (<i>Índice de execução das capacitações presenciais</i> , IECO _{SCU})	Garantir l'exécution de toutes les séances de formation présentielle, hormis celles annulées en cas de force majeure ou de catastrophe	Exécution de 90 % des séances de formation présentielle

Source : Contrat signé entre le MDS et la CAIXA en avril 2016. Annexe - Projet de base. Annexe II - Accord de niveau de service - ANS.

3. COÛT DES SERVICES PRÊTÉS PAR LA CAIXA AU MDS

Le MDS rémunère la CAIXA pour les opérations réalisées dans le cadre du PBF, en fonction du nombre de familles bénéficiaires inscrites sur la fiche de versement. Chaque famille inscrite sur la fiche mensuelle représente un coût de 0,24 BRL, auquel s'ajoutent 2,22 BRL pour chaque versement effectué via la Carte sociale du PBF (73 % des cas).

Font l'objet d'une rémunération : l'émission de cartes pour les bénéficiaires, la distribution de formulaires du Registre unique aux municipalités et l'opération financière du crédit de la prestation, directement viré sur le compte courant du bénéficiaire. La liste complète de services, tarifs et prix pratiqués en 2017 est fournie dans le Tableau 2. En 2016, la rémunération de la CAIXA correspondant aux opérations effectuées pour le PBF s'élève à 412,833 millions de BRL, un montant qui correspond à 1,5 % du budget total du PBF pour cette année.

Tableau 2 : Contrat conclu avec la CAIXA : postes tarifaires et prix en 2016 et 2017.

Poste tarifaire	Montant unitaire (BRL)	Montant unitaire (USD)*
Réémission de la Carte sociale du PBF	8,15	4,91
Ménage bénéficiaire – Bolsa Família	0,24	0,14
Ménage bénéficiaire – PETI	0,24	0,14
Famille inscrite dans le Registre unique (Registre unique)	0,05	0,03
Formulaire Registre unique V7 - Mod. 31.439	0,51	0,31
Formulaire Registre unique V7 -Mod. 31.440	0,51	0,31
Formulaire Registre unique V7 - Mod. 31.441	0,31	0,19
Formulaire Registre unique V7 - Mod. 31.442	2,47	1,49
Formulaire Registre unique V7 - Mod. 31.443	0,31	0,19
Opération de versement social	2,22	1,34
Opération de versement crédit sur compte courant	1,09	0,66
Opération de versement crédit sur compte épargne	1,09	0,66
Émission ou réémission de la Carte sociale du PBF	16,04	9,66
Assistance par téléservice – Solution d'assistance électronique (URA)	0,84	0,51
Assistance par téléservice - Humain	5,01	3,02
Incitation – Mise à disposition de la prestation sur la fiche	0,83	0,50
Incitation – Versement dissocié en ligne- avec PBF	2,00	1,20
Incitation – Versement dissocié en ligne – sans PBF	2,00	1,20
Versement <i>offline</i>	8,07	4,86

Source : CGGACAO/DEOP

* Conversion en dollars effectuée conformément à la parité de pouvoir d'achat (PPA) de 2011. Il s'agit d'une méthode alternative à celle du taux de change, très utile pour procéder à des comparaisons internationales. Elle permet d'évaluer le pouvoir d'achat d'une devise donnée en l'absence d'influence exercée par le marché ou la politique économique, qui déterminent le taux de change. Elle tient par exemple compte des différences de revenu et de coût de la vie et s'avère nécessaire pour procéder à la comparaison de produits intérieurs bruts (PIB). Les États-Unis, le pays de référence du dollar américain, sont associés à une PAA = 1. En appliquant une telle méthode, le Réal brésilien valait 1,66 USD en 2011. L'utilisation de la référence de 2011 pour la conversion par PPA s'avère pertinente, car une enquête sur le budget des ménages a été menée cette année-là et a permis de comparer les pouvoirs d'achat de la population.

4. COUVERTURE DU RÉSEAU BANCAIRE

Le recours à la *Caixa Econômica Federal* se justifie par l'étendue de son réseau d'agences, qui offre des canaux de versement dans 98 % des 5 570 municipalités brésiliennes. Son réseau de

versement comprend des agences propres et des canaux de service établis par contrats, situés dans des municipalités dépourvues d'agences propres, comme le réseau d'établissements de loterie et les commerces partenaires *Correspondentes CAIXA Aqui (CCA)*, qui mettent à disposition des terminaux de retrait. En 2013, on comptait 27 844 canaux de versement recouvrant 78 027 terminaux exploités par des fonctionnaires ou des distributeurs automatiques ; en 2017, on comptait déjà à 81,2 mille terminaux répartis sur l'ensemble du territoire brésilien.

5. OFFRE DE SERVICES BANCAIRES AUX BÉNÉFICIAIRES DU PBF

Outre l'exploitation du système de versement du PBF, la CAIXA et le MDS offrent également aux bénéficiaires du PBF la possibilité d'avoir accès à des services bancaires. Leur inclusion bancaire est favorisée par la création d'un compte bancaire simplifié, sur lequel est crédité le montant de la prestation sans frais supplémentaires. La modalité de versement de la prestation par crédit sur le compte bancaire génère des effets positifs, comme la souplesse de retrait et la gestion du revenu, puisqu'il n'est pas obligatoire de retirer l'intégralité de la prestation. De plus, la carte liée au compte bancaire donne accès à des services financiers tels que l'épargne, l'assurance, l'accès au crédit et les virements bancaires, en plus de favoriser l'éducation financière des familles, un domaine déjà abordé par des initiatives spécifiques du MDS.

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.