

## Standard Cost Model (SCM)

Application de la méthodologie SCM  
aux aides familiales

## Rapport final (version 2)

*1<sup>er</sup> juin 2011*



## Table des matières

1	INTRODUCTION .....	5
2	CALENDRIER DU DÉROULEMENT DE L'ÉTUDE .....	6
3	DEFINITION DU PERIMETRE .....	7
3.1	Périmètre en termes de lois concernées .....	7
3.2	Périmètre en termes d'acteurs concernés .....	7
3.3	Périmètre en termes d'obligations et activités / Tâches.....	8
3.3.1	<i>demande d'octroi de l'agrément auprès de la région wallonne.....</i>	9
3.3.2	<i>demande d'octroi des subventions et de leurs liquidations et collaboration aux contrôles y associés.....</i>	12
3.3.3	<i>élaboration du dossier social et du rapport annuel d'activité.....</i>	17
3.3.4	<i>remplissage et collecte des documents f54 et f54 ter .....</i>	21
3.3.5	<i>introduction des demandes de dérogation à l'intensité de l'aide accordée au bénéficiaire et d'aménagement du barème du bénéficiaire.....</i>	23
3.3.6	<i>avis ou annonces de nature diverse.....</i>	25
3.3.7	<i>envoi de documents et collaboration lors des contrôles organisés par l'administration .</i>	26
4	COLLECTE DES PARAMÈTRES.....	28
4.1	Collecte des paramètres T & P .....	28
4.1.1	<i>Paramètre temps .....</i>	28
4.1.2	<i>Paramètre prix .....</i>	30
4.2	Collecte des paramètres Q & F.....	32
4.2.1	<i>Paramètre Q.....</i>	32
4.2.2	<i>Paramètre F.....</i>	33
4.3	Estimation des 'petits frais' .....	33
4.4	Estimation de frais d'équipement.....	34
5	RÉSULTATS.....	35
5.1	Point de départ : La situation actuelle.....	35
5.1.1	<i>Résumé des charges administratives.....</i>	35
5.1.2	<i>Éléments qualitatifs sur les « irritations ».....</i>	37
5.2	Situation optimisée : Après réduction des charges administratives.....	49
5.2.1	<i>Sources possibles de simplification .....</i>	49
5.2.2	<i>résumé des charges administratives.....</i>	74
5.3	Plan d'action pour l'administration .....	81
6	ANNEXES .....	83
6.1	Le modèle SCM : Roadmap .....	83
6.2	Liste des safpa ayant participé à la consultation et aux interviews.....	84

## Acronymes

ADMR :	Aide à Domicile en Milieu Rural
AECF :	Arrêté de l'Exécutif de la Communauté Française
AF :	Aides familiales
AGW :	Arrêté du Gouvernement wallon
AIR :	Analyse d'Impact Réglementaire
APE :	Aide à la Promotion de l'Emploi
ASA :	Agence pour la Simplification Administrative
BCSS :	Banque Carrefour de la Sécurité Sociale
BNB :	Banque nationale belge
ETP :	Equivalents Temps Plein
FASD :	Fédération Aide et Soins à Domicile
FCSD :	Fédération des Centrales de Services à Domicile
FESAD :	Fédération d'Employeurs de Services d'Aide à Domicile
GAD :	Gardes à domicile
INAMI :	Institut National d'Assurances Maladie-Invalidité
MAF :	Maximum à facturer
ONSS :	Office National de Sécurité Sociale
PDA :	Personal Digital Assistant
RW :	Région wallonne
SAFPA :	Service d'aide aux familles et aux personnes âgées
SCM :	Standard Cost Model
UVCW :	Union des Villes et des Communes Wallonnes
VDMC :	Van Dijk Management Consultants S.A.

## Liste des tableaux

Tableau 1 – Calendrier du déroulement de l'étude.....	6
Tableau 2 - Obligation 1 : liste des tâches et fréquences pour le secteur public et le secteur privé .....	11
Tableau 3 - Obligation 2.1 : liste des tâches et fréquences pour le secteur public et le secteur privé – liquidation subventions dans le contingent .....	14
Tableau 4 - Obligation 2.2 : liste des tâches et fréquences pour le secteur public et le secteur privé – liquidation subventions hors contingent .....	16
Tableau 5 - Obligation 3.1 : liste des tâches et fréquences pour le secteur public et le secteur privé – dossier social.....	18
Tableau 6 - Obligation 3.2 : liste des tâches et fréquences pour le secteur public et le secteur privé – rapport annuel d'activité.....	20
Tableau 7 - Obligation 4 : liste des tâches et fréquences pour le secteur public et le secteur privé – document F 54 et F 54 ter .....	22
Tableau 8 - Obligation 5 : liste des tâches et fréquences pour le secteur public et le secteur privé – demande de dérogation à l'intensité de l'aide et demande d'aménagement du barème du bénéficiaire .....	24
Tableau 9 - Obligation 6 : liste des tâches et fréquences pour le secteur public et le secteur privé – avis d'intervention simultanée de deux AF ou aides seniors, avis d'intervention concomitante de plusieurs services et annonce de l'organisation d'un cours de perfectionnement .....	26
Tableau 10 - Obligation 7 : liste des tâches et fréquences pour le secteur public et le secteur privé – contrôles associés aux l'obtention de subventions .....	27
Tableau 11- Nombre de SAFPA ayant reçu et ayant répondu à l'enquête.....	30
Tableau 12 – Tarifs horaires retenus.....	31

Tableau 13 - Estimation moyenne annuelle des quantités – SAFPA secteur public et secteur privé .....	32
Tableau 14 - Tarifs postaux appliquée aux envois postaux en fonction de leur poids en grammes .....	34
Tableau 15 – Coûts liés à la situation actuelle .....	35
Tableau 16 – Mise en perspective des charges administratives et du budget attribué aux SAFPA .....	37
Tableau 17 – Données répétées dans chaque rapport annuel d’activité .....	43
Tableau 18 – Données demandées dans le doc F54 ter 1 x par mois à chaque bénéficiaire concerné ....	48
Tableau 19 – Paramètres et obligations associés à l’amélioration de la communication de l’information .....	53
Tableau 20 – Paramètres et obligations associés à l’amélioration des processus via la dématérialisation (scénario 1) .....	58
Tableau 21 – Paramètres et obligations associés à l’amélioration de la collecte et du partage des données.....	68
Tableau 22 – Paramètres et obligations associés à la modification de la réglementation .....	73
Tableau 23 – Gains associés aux 15 sources de simplification .....	75
Tableau 24 – Situation optimisée des charges administratives – scénario 1 .....	77
Tableau 25 – Situation optimisée des charges administratives – scénario 2 .....	77
Tableau 26 – Situation optimisée des charges administratives – scénario 3 .....	78
Tableau 27 – Situation optimisée des charges administratives – scénario 4 .....	78
Tableau 28 – Mise en perspective des charges administratives et du budget attribué aux SAFPA (situation optimisée) .....	80
Tableau 29 – Liste des actions à entreprendre par l’administration, classées en fonction de leur faisabilité .....	81

## 1 INTRODUCTION

La Région wallonne s'est engagée dans une démarche d'amélioration de la réglementation en vigueur, laquelle est transcrite pour la période 2010-2014 dans le Plan "Ensemble Simplifions ». C'est dans le cadre de la mise en œuvre de ce Plan qu'il a été décidé de consacrer un financement à la réalisation d'une étude visant à quantifier les charges administratives pesant sur les services d'aide aux familles et aux personnes âgées (SAFPA)<sup>1</sup>.

Le Commissariat EASI-WAL de la Région wallonne et la Région wallonne ont chargé la société VAN DIJK MANAGEMENT CONSULTANTS (VDMC) d'évaluer ces charges administratives. Cette évaluation fait partie d'un ensemble d'évaluations visant à réduire les charges administratives de 25% d'ici 2012 en Région wallonne.

En général, les charges administratives sont définies comme les coûts encourus par les entreprises, le secteur non-marchand, les autorités publiques et les citoyens pour satisfaire aux obligations légales de fournir des informations, sur leurs activités ou leur production, soit aux autorités publiques soit à des entités privées.

La méthode appliquée en vue de mesurer les charges administratives actuelles et les gains possibles de simplification est la méthode Standard Cost Model (SCM). Afin de connaître les principes de cette méthode, nous renvoyons au guide Standard Cost Model développé par EASI-WAL et disponible sur leur site ([http://easi.wallonie.be/easi/presse\\_fr/index.html?LANG=fr](http://easi.wallonie.be/easi/presse_fr/index.html?LANG=fr)).

Le présent rapport s'accompagne d'un modèle Excel présentant l'ensemble des inputs collectés (y compris les paramètres de simplification), des calculs effectués et des résultats obtenus. Ce modèle forme un tout autonome et intègre les explications nécessaires en vue de la compréhension des obligations et des tâches, les hypothèses prises et les sources d'information. Le 'roadmap' du modèle ainsi que la liste des feuilles 'Excel' le constituant sont présentés en annexe 1.

Les résultats du modèle relatifs à la situation actuelle et à la situation optimisée sont exposés dans le présent rapport. Ces informations quantitatives sont également complétées par une série d'informations qualitatives visant à présenter les sources principales d'irritation, les simplifications possibles, l'impact de ces simplifications sur l'administration et la faisabilité de leur mise en œuvre.

---

<sup>1</sup> En parallèle à la présente étude, il semble qu'aucune réforme globale du secteur des aides familiales en Wallonie ne soit en cours ; néanmoins un groupe de travail a été institué en ce qui concerne la révision du dossier social dont les débats ou apports n'ont pas été considérés dans le cadre de notre analyse. Nous soulignons toutefois le souhait émis par le secteur (fédérations et SAFPA) de mettre également sur pied un groupe de travail en ce qui concerne le barème applicable aux bénéficiaires des services d'aide aux familles.

## 2 CALENDRIER DU DÉROULEMENT DE L'ÉTUDE

L'étude a démarré officiellement lors de la réunion de lancement du 13 janvier 2011 pour se terminer lors de l'envoi des versions finales du rapport et du modèle après la réunion de présentation des résultats finaux organisée le 18 mai, conformément aux étapes reprises dans le tableau qui suit. Un devis indicatif relatif au présent SCM a été soumis et approuvé par Easi-Wal antérieurement à la réunion de démarrage afin d'inclure le financement de cette étude dans l'enveloppe budgétaire 2010.

**Tableau 1 - Calendrier du déroulement de l'étude**

Date	Description
15 décembre 2010	Envoi du devis indicatif incluant une description de l'objet de l'étude, de la méthodologie à mettre en œuvre et du budget proposé et validation du devis par Easi-Wal.
13 janvier 2011	Réunion de lancement
Début à fin janvier 2011	Identification des obligations d'information et des tâches dans la législation ; Compréhension des processus associés aux obligations et tâches à travers la lecture de documents (textes légaux); Définition du périmètre et validation auprès de la DGO 5 ; Identification des besoins (statistiques) en vue de modéliser les paramètres 'Quantité' et 'Frais' . Validation du questionnaire à envoyer aux SAFPA par la DGO5.
Début février	Envoi du questionnaire d'enquête à 89 SAFPA (secteur public et secteur privé) afin de collecter les valeurs des paramètres 'Temps' et 'Prix' et d'identifier les possibilités de simplification ; contacts téléphoniques dans la foulée.
Mi Février	Soumission, validation par la DG O5 et intégration des obligations et des tâches dans le modèle (description et paramètre 'Fréquence').
Février-Mars	Réalisation de 16 interviews auprès des SAFPA ainsi que de représentants des 3 fédérations (FASD, FCSD, FESAD) afin d'approfondir les possibilités de simplification. Les vues de la 4 <sup>ème</sup> fédération, l'UVCW, ont été collectées par écrit.
18 mars	Clôture de l'enquête.
Mars	Encodage des estimations des paramètres et analyse des possibilités de simplification. Rédaction du rapport intermédiaire.
5 avril	Validation des paramètres et des possibilités de simplification auprès du Comité de Pilotage lors de la réunion intermédiaire.
Début avril - mi-mai	Paramétrisation des possibilités de simplification ; Modélisation du calcul des charges administratives actuelles et des possibilités de simplification ; Rédaction du rapport final.
18 mai	Présentation des résultats finaux au Comité de Pilotage.
1 juin	Envoi des versions finales du rapport et du modèle Excel.

### **3 DEFINITION DU PERIMETRE**

La définition du périmètre concerne la législation, les acteurs ainsi que les obligations et les tâches considérés dans le SCM relatif aux aides familiales.

#### **3.1 PERIMETRE EN TERMES DE LOIS CONCERNEES**

Les textes légaux principalement considérés dans le cadre de ce SCM sont les suivants :

- Arrêté de l'Exécutif de la Communauté française (A.E.C.F.) du 30 mars 1983 portant la fixation de la contribution du bénéficiaire de l'aide fournie par un service agréé d'aide aux familles et aux personnes âgées, tel que modifié notamment par l'A.E.C.F. du 19 avril 1993 ;
- Arrêté de l'Exécutif de la Communauté française (A.E.C.F.) du 16 décembre 1988 et les circulaires ministérielles aux services agréés d'aide aux familles et aux personnes âgées du 30 septembre 1998 et du 11 juin 1999 ;
- Décret du 6 décembre 2007 relatif aux services d'aide aux familles et aux personnes âgées (dénommé ci-après « le décret ») ;
- Arrêté du Gouvernement wallon (A.G.W.) du 30 avril 2009 portant application du décret du 6 décembre 2007 relatif aux services d'aide aux familles et aux personnes âgées ;
- Six circulaires aux services agréés d'aide aux familles et aux personnes âgées référencées sous « DECR 2009/1 », « DECR 2009/2 », « DECR 2009 / 3 », « DECR 2009 / 4 » « DECR 2009/5 » et « DECR 2010/4 ».

#### **3.2 PERIMETRE EN TERMES D'ACTEURS CONCERNES**

Les SAFPA (Services d'aide aux familles et aux personnes âgées) ont pour mission d'intervenir au domicile de diverses catégories de personnes (désignées dans le présent document sous le terme « bénéficiaires ») telles que les isolés, les handicapés, les personnes âgées, les personnes malades ou en difficulté qui en font la demande expresse, soit directement, soit par l'intermédiaire de leurs représentants, selon une procédure définie par la loi (demande justifiée évaluée par le biais d'une enquête sociale réalisée au moins annuellement et suivi de la situation dans un dossier social élaboré et mis à jour par les assistants sociaux).

L'objectif de ces services est soit de stimuler la personne aidée afin de maintenir au maximum son autonomie tout en lui assurant une qualité de vie, soit d'aider les familles à surmonter certaines difficultés liées à des problèmes de santé ou sociaux (familles monoparentales, situation de précarité, maltraitance, autre).

Deux catégories d'aides spécifiques sont octroyées par les SAFPA :

- L'aide à la vie quotidienne qui a pour but de réaliser des actes de la vie quotidienne tels que définis par le statut de l'aide familiale (exemples : tâches ménagères, courses, préparation des repas, conseils d'hygiène, accompagnement lors de démarches

administratives, etc.) ; ces services sont dispensés par les aides familiales (AF) ou aides seniors ;

- Les services de garde à domicile dont l'objectif est d'accompagner le bénéficiaire qui a besoin de la présence continue d'une personne et qui pour des raisons de santé ou de handicap, ne peut se déplacer seul hors de son domicile. Ces services sont dispensés par les gardes à domicile (GAD).

A ce jour, on compte 89 SAFPA agréés et subventionnés par la Région wallonne (58 relevant du secteur public et 31 du secteur privé). Ces services interviennent sur l'ensemble du territoire de la Région wallonne à l'exception des communes de la Communauté germanophone.

Les services bénéficient de l'agrément octroyé par le gouvernement wallon pour une durée indéterminée sur base du respect de la réglementation, de rapports d'inspections favorables, et des disponibilités budgétaires.

Chaque service agréé se voit octroyer des subventions par le Gouvernement pour couvrir tout ou partie de ses dépenses de personnel, de ses frais de fonctionnement et de ses frais de transport. Une distinction est à faire entre les subventions qui sont à inclure dans le contingent et celles étant hors contingent.

C'est dans le cadre de l'agrément et des subventions dont ils bénéficient qu'incombent aux SAFPA toute une série d'obligations d'information à l'égard de l'administration. Le terme « *administration* » désigne dans le présent rapport la Direction de la Famille de la DG O5 laquelle gère la matière des services d'aide aux familles, notamment en instruisant la demande d'agrément, en liquidant les demandes de subventions et en contrôlant si le fonctionnement des SAFPA est conforme à la réglementation.

Nous soulignons que le présent SCM a pour objet de mesurer d'une part les charges administratives relatives **aux périodes 2009 et 2010** et d'autre part les gains possibles en termes de coûts de par la mise en œuvre de simplifications administratives identifiées par nos soins.

Plus particulièrement, les charges administratives que nous analysons sont celles qui découlent des obligations d'information spécifiques aux SAFPA du secteur public et du secteur privé vis-à-vis de l'administration ; ceci signifie que les charges administratives découlant de la matière et incombant à l'administration ne sont pas considérées dans le cadre de la présente mission.

### 3.3 PERIMETRE EN TERMES D'OBLIGATIONS ET ACTIVITES/TACHES

Douze obligations d'information sont considérées dans le présent SCM, lesquelles ont été structurées en sept groupes distincts en fonction de la similitude de leur objet et ou de leur nature, ou du lien évident qui existe entre elles.

Les sept groupes d'obligations d'information sont :

- L'obligation relative à l'introduction de la demande d'octroi de l'agrément auprès de la Région wallonne ;
- L'obligation relative à l'introduction de la demande des subventions et de leurs liquidations (contingent et hors contingent);
- L'obligation relative à l'élaboration du dossier social et du rapport annuel d'activité ;
- L'obligation relative au remplissage et à la collecte des documents F54 et F 54 ter ;
- L'obligation relative à l'introduction d'une demande de dérogation à l'intensité de l'aide accordée au bénéficiaire et d'aménagement du barème du bénéficiaire ;
- L'obligation relative aux avis ou annonces de nature diverse (avis d'intervention simultanée de deux AF, avis d'intervention concomitante de deux services, annonce de l'organisation d'un cours de perfectionnement);
- L'obligation relative à l'envoi de documents et à la collaboration lors des contrôles effectués par l'administration.

### 3.3.1 DEMANDE D'OCTROI DE L'AGRÉMENT AUPRÈS DE LA RÉGION WALLONNE

Ce premier groupe comprend une seule obligation d'information laquelle est relative, comme son nom l'indique, à la procédure de demande qui est introduite par les SAFPA pour obtenir l'agrément auprès de la Région wallonne.

Sur base du décret du 30/04/2009 portant des mesures de simplification administrative, l'agrément est octroyé par le gouvernement pour une durée indéterminée.

Les tâches minimales à réaliser lors de la soumission du dossier d'agrément au Gouvernement sont strictement les mêmes pour le secteur public et le secteur privé. Celles-ci sont :

- La prise de connaissance de la procédure à suivre pour introduire la demande ;
- La préparation du dossier par le SAFPA en ce compris la description de l'activité des services existant dans la ou les communes que le service propose de desservir ; la description concrète des besoins non rencontrés par les services existants, etc. ;
- La collecte des informations/annexes nécessaires pour étayer la demande du service (statuts, copie de la convention de la création du service, etc.) ;
- L'envoi du dossier par lettre recommandée au Gouvernement;
- La réception de l'accusé de réception du dossier ;
- L'archivage de l'accusé de réception du dossier ;
- La collaboration lors des inspections organisées par l'administration lors de la demande d'agrément ;
- La prise de connaissance de la décision motivée du Gouvernement;
- L'archivage de la décision du Gouvernement.

Cette procédure n'implique pas pour les SAFPA l'utilisation de documents-types ou de formulaires définis par l'administration.

Bien que le dossier soit remis au Gouvernement, l'administration en est informée afin de pouvoir procéder à son instruction et aux contrôles et d'émettre un avis relatif à l'octroi ou au refus de l'agrément dans les quatre mois qui suivent la réception du dossier d'agrément. Le Gouvernement est l'instance qui prend la décision d'agrément sur base de l'avis émis par l'administration.

Dans le cadre de l'examen du dossier, la demande d'agrément fait systématiquement l'objet d'inspections sur place, lesquelles ont donc été considérées comme partie intégrante des tâches à effectuer. Ces inspections comportent habituellement deux étapes :

- La première consiste en une rencontre entre l'administration et le SAFPA concerné afin de l'informer quant aux exigences spécifiques demandées à un service agréé et de permettre au service de s'y préparer ;
- La deuxième est relative à l'inspection véritable, c'est-à-dire qu'une visite sur place est effectuée par l'administration afin de vérifier que le service remplit les conditions pour être agréé.

Conformément aux discussions menées lors de la réunion de pilotage, les cas de suspension, de refus ou de retrait d'agréments n'entrent pas dans le périmètre du SCM.

Le tableau suivant illustre pour le secteur public et le secteur privé, la liste des tâches à réaliser par les SAPFA avec mention de la fréquence de la tâche par secteur.

**Tableau 2 - Obligation 1 : liste des tâches et fréquences pour le secteur public et le secteur privé**

Input paramètres: obligations et activités						
Acteur concerné	Description de l'obligation	SAFPA secteur public		SAFPA secteur privé		Remarques
		Fréquence	Source de l'obligation	Fréquence	Source de l'obligation	
						Les fréquences sont relatives aux tâches à effectuer par les SAFPA directement. Certaines tâches dépendent du nombre d'aides familiales ou du nombre de bénéficiaires. Quand c'est le cas, ceci est clairement indiqué au niveau du détail de la fréquence mentionnée.
<b>Obligation 1: Introduction de la demande d'octroi d'agrément auprès de la Région wallonne</b>			article 19 du décret du 6.12.2009		article 19 du décret du 6.12.2009	
SAFPA	1.1	<i>Prendre connaissance de la procédure à suivre pour faire une demande d'agrément</i>	1 fois par demande		1 fois par demande	L'agrément est octroyé par le gouvernement pour une durée indéterminée. En 2009 et 2010 (période couverte par le SCM), seuls deux CPAS ont été agréés: Lens et Walhain. Pas d'agrément octroyé pour le secteur privé
	1.2	<i>Remplir le dossier relatif à la demande d'agrément (description des activités de service existant dans la commune à desservir, fourniture des prévisions budgétaires pour le service envisagé, etc.)</i>	1 fois par demande		1 fois par demande	
	1.3	<i>Collecter les annexes au dossier nécessaires pour étayer la demande (statuts, copie de la convention de création du service, etc.)</i>	1 fois par demande		1 fois par demande	
	1.4	<i>Imprimer le dossier relatif à la demande d'agrément et photocopier les annexes</i>	1 fois par demande		1 fois par demande	
	1.5	<i>Envoyer le dossier par lettre recommandée</i>	1 fois par demande		1 fois par demande	Le dossier doit être envoyé au Gouvernement uniquement; Celui-ci en informe l'administration
	1.6	<i>Réceptionner l'accusé de réception suite à l'envoi du dossier</i>	1 fois par demande		1 fois par demande	
	1.7	<i>Archiver l'accusé de réception reçu</i>	1 fois par demande		1 fois par demande	
	1.8	<i>Collaborer aux inspections effectuées par l'administration après l'envoi de la demande d'agrément</i>	2 fois par demande		2 fois par demande	Les inspections comportent deux étapes: 1 étape de rencontre entre l'administration et le SAFPA concerné pour l'informer de ce qui est attendu d'un service agréé, 1 étape inspection afin de vérifier que le SAFPA peut être ou non agréé.
	1.9	<i>Réceptionner et prendre connaissance de la décision du Gouvernement</i>	1 fois par demande		1 fois par demande	
	1.10	<i>Archiver la décision du Gouvernement</i>	1 fois par demande		1 fois par demande	

### 3.3.2 DEMANDE D'OCTROI DES SUBVENTIONS ET DE LEURS LIQUIDATIONS ET COLLABORATION AUX CONTRÔLES Y ASSOCIÉS

Deux obligations d'information sont à distinguer dans ce deuxième groupe.

Elles concernent les subventions que reçoivent les SAFPA agréés afin de financer une partie de leurs activités. Afin d'en obtenir la liquidation par la Région wallonne, les SAFPA doivent produire certains documents et justificatifs imposés par l'administration. Ces documents varient en fonction de la nature de la subvention, puisqu'une distinction est faite entre les subventions couvertes par le contingent (voir point 3.3.2.a) et celles non incluses dans le contingent (voir point 3.3.2.b).

#### 3.3.2.a LA LIQUIDATION DES SUBVENTIONS INCLUES DANS LE CONTINGENT

Pour l'activité d'aide à la vie quotidienne, le Gouvernement attribue par service un nombre maximal annuel d'heures subventionnées dénommé « **contingent** ». Le Gouvernement fixe le contingent sur base des critères suivants: le contingent attribué au service l'année précédente, le contingent utilisé par le service l'année précédente, le nombre d'habitants de la ou des communes desservies par le service, l'âge des habitants de la ou des communes desservies par le service et la hauteur de la contribution financière des bénéficiaires du service. En ce qui concerne les frais de personnel, le contingent couvre tout ou partie des prestations effectuées par les aides familiales et seniors et également par les travailleurs administratifs et sociaux.

Dans le cadre du contingent, des montants forfaitaires sont utilisés afin de calculer le montant de la subvention accordée. Ainsi, sont fixés :

- Le montant (forfait) par heures prestées dans les secteurs public et privé par les aides familiales/aides seniors ; le montant est octroyé à titre d'intervention dans les charges salariales ;
- La majoration du montant en fonction de la tranche d'ancienneté des aides familiales ou seniors (de 8 à 14 ans, de 14 à 20 ans, 20 ans et +) pour les secteurs public et privé ; Le montant est octroyé à titre d'intervention dans les charges salariales des AF ;
- Pour le secteur public uniquement (mesure d'aménagement de la fin de carrière), la majoration du montant en fonction de l'âge des aides familiales ou seniors (à partir de 52 ans atteints au 1er janvier de l'année considérée). Le montant majoré augmente annuellement avec l'âge ; le montant est octroyé afin de participer au financement de l'attribution de jours de congés supplémentaires ;
- La majoration du montant en fonction des tranches horaires inconfortables (ou heures inconfortables) pendant lesquelles les aides familiales/seniors ont prestées leurs services (entre 6/8 h du matin ou 18/20h et 20/21h30) et des jours de leurs prestations (dimanches ou jours fériés et samedis) ; Les aides familiales et seniors embauchés dans le cadre d'un programme d'aide à l'emploi bénéficient également de cette majoration.

Il est également défini comment se répartit le contingent par rapport aux frais à couvrir. Plus spécifiquement :

- Les services doivent consacrer à l'organisation de réunions indispensables au bon fonctionnement du service au moins 1% et au plus 5% du contingent qui leur est attribué, dont au maximum 1% doit être consacré aux réunions de concertations sociales ;
- En ce qui concerne la distribution des repas : pour bénéficiaire de la subvention, l'activité ne pourra pas dépasser 6 heures par jour par aide et sera comptabilisée pour 2 prestations par jour et par aide ;
- En ce qui concerne l'aide octroyée à l'aidant proche<sup>2</sup> du bénéficiaire : pour bénéficiaire de la subvention, l'aide ne pourra dépasser 10% du nombre d'heures accordées trimestriellement au requérant, avec un maximum de 10 heures par trimestre ;
- En ce qui concerne l'organisation des cours de perfectionnement, ceux-ci doivent correspondre au moins à 1,47% de l'activité totale des SAFPA et ne peuvent dépasser 4% du contingent octroyé au service.

Pour obtenir la liquidation des subventions couvertes par le contingent, les SAFPA doivent sur une base trimestrielle remplir et fournir le document « La demande d'octroi des subventions » qui inclut 8 parties ou formulaires différents (F DEM SUB II à F DEM SUB VI). Ces parties sont communes aux SAFPA du secteur privé et du secteur public, hormis le F DEM SUB V B, qui concerne la mesure de l'aménagement de fin de carrière et qui ne s'applique qu'au secteur public. Ces formulaires constituent des relevés détaillés des prestations effectuées par les aides familiales ou seniors dans le cadre de leurs activités professionnelles (activités totales sur le trimestre, activités chez le bénéficiaire, activité des AF comptant au minimum 8 ans d'ancienneté, activité des AF du secteur public ayant atteint 52 ans ou +, activité réalisée en dépassement des limites d'intensité, activités prestées en heures inconfortables, etc.) et incluent en outre les mouvements éventuels sur le trimestre des aides familiales et le nombre d'heures prestées par les travailleurs sociaux et administratifs encadrant les aides familiales.

Les formulaires ou parties du document sont vraisemblablement systématiquement générés à partir de logiciels informatiques installés chez les SAFPA suite à un travail d'encodage des prestations journalières des AF et des fiches signalétiques par AF mentionnant leur début d'entrée en service et leur âge, n° d'immatriculation, etc.

Le tableau suivant reprend la liste des tâches propres à cette obligation d'information, avec mention de la fréquence de la tâche pour le secteur public et le secteur privé.

---

<sup>2</sup> Aidant proche : personne qui apporte régulièrement son aide à un bénéficiaire, au domicile de celui-ci, à l'exclusion de toute aide réalisée dans un cadre professionnel.

**Tableau 3 - Obligation 2.1 : liste des tâches et fréquences pour le secteur public et le secteur privé – liquidation subventions dans le contingent**

Input paramètres: obligations et activités							
Acteur concerné	Description de l'obligation	SAFPA secteur public		SAFPA secteur privé		Remarques	
		Fréquence	Source de l'obligation	Fréquence	Source de l'obligation		
<b>Obligation 2: Introduction de la demande d'octroi des subventions et de leurs liquidations et collaboration aux contrôles y associés</b>							
SAFPA	<b>2.1</b>	<i>Demande de liquidation des subventions incluses dans le contingent</i>		l'article 28 §2 du décret du 6.12.2007, la circulaire DECR2009/03 et les articles 12, 17, 19 et 23 de l'A.G.W		l'article 28 §2 du décret du 6.12.2007, la circulaire DECR2009/03 et les articles 12, 17, 19 et 23 de l'A.G.W	
	2.1.1	<i>Prendre connaissance des textes identifiant les subventions incluses dans le contingent et expliquant la procédure à suivre pour obtenir leurs liquidations</i>	1 fois		1 fois		
	2.1.2	<i>Compléter les parties du document "demande d'octroi des subventions"</i>	4 fois par an		4 fois par an		
	2.1.3	<i>Préparer et joindre une déclaration sur l'honneur attestant que tous les bénéficiaires ont bénéficié d'une réduction de 0,4 € l'heure</i>	4 fois par an		4 fois par an		
	2.1.4	<i>Remplir une déclaration de créance d'un montant égal au produit des heures ayant bénéficié de la réduction de 0,4 €</i>	4 fois par an		4 fois par an		
	2.1.5	<i>Vérifier le récapitulatif de l'activité du service transmis par l'administration afin de calculer les subventions définitives y compris la subvention de 0,125 € par heure prestée dans les communes à faible densité de population</i>	3 fois par an		3 fois par an		
	2.1.6	<i>Photocopier le dossier à envoyer</i>	4 fois par an		4 fois par an		Un exemplaire du document "demande d'octroi des subventions" doit être gardé dans les locaux des SAFPA
	2.1.7	<i>Envoyer le dossier</i>	4 fois par an		4 fois par an		L'envoi se fait uniquement par voie papier

### 3.3.2.b LA LIQUIDATION DES SUBVENTIONS NON INCLUES DANS LE CONTINGENT

Les subventions autres que celles liées au contingent sont liquidées sur base d'une déclaration de créance. Jusqu'en 2009, deux déclarations de créance devaient parvenir à l'administration comme suit :

- La déclaration de créance relative à l'avance octroyée, laquelle correspondait à 80% de la subvention liquidée auprès du service concerné l'année précédente et devait parvenir à l'administration au plus tard en octobre de chaque année civile ;
- La déclaration de créance relative au solde récapitulatif de l'année, qui devait et doit toujours parvenir à l'administration au plus tard le 1er juin de l'année concernée.

Depuis le 1er janvier 2010, la déclaration de créance relative à l'avance ne doit plus être remplie par les SAFPA puisqu'elle est octroyée automatiquement en début d'année par l'administration et correspond aux 80% de la subvention totale octroyée l'année précédente. Ceci constitue donc une simplification administrative mise en œuvre par l'administration de sa propre initiative.

Les déclarations relatives au solde récapitulatif par contre sont maintenues et couvrent les subventions accordées pour :

- Les prestations réalisées par les gardes à domicile dans le secteur public et privé;
- Les prestations réalisées par les aides familiales/seniors/ et gardes à domiciles employées dans le cadre d'un programme d'aide à l'emploi (secteur privé uniquement) ;
- Les kilomètres professionnels parcourus par les aides familiales et les gardes à domicile des services publics et privé ;
- L'intervention dans le coût de l'octroi de jours de congés supplémentaires (secteur public et privé) par travailleur équivalent temps plein avec une majoration pour les travailleurs du secteur public (AF) ayant atteint l'âge de 52 ans.

Ces déclarations se font par le biais du document « Autres subventions – Familles Public » ou « Autres subventions – Familles Privé ». En effet, une différence apparaît entre le secteur public et le secteur privé puisque les subventions hors contingent s'appliquent également aux travailleurs de la sous-commission paritaire 318.01 du secteur privé. Nous avons tenu compte de cette distinction dans le présent SCM afin qu'elle puisse se refléter, si pertinent, au niveau des valeurs des paramètres à retenir.

Les tâches annuelles relatives à la demande de liquidation des subventions non incluses dans le contingent sont présentées dans le tableau 4 qui suit.

**Tableau 4 - Obligation 2.2 : liste des tâches et fréquences pour le secteur public et le secteur privé – liquidation subventions hors contingent**

Input paramètres: obligations et activités						
Acteur concerné	Description de l'obligation	SAFPA secteur public		SAFPA secteur privé		Remarques
		Fréquence	Source de l'obligation	Fréquence	Source de l'obligation	
<b>Obligation 2: Introduction de la demande d'octroi des subventions et de leurs liquidations et collaboration aux contrôles y associés</b>						
SAFPA	<b>2.2</b> Demande de liquidation des subventions non incluses dans le contingent		Article 29 §3 de l'AGW du 30.04.2009 et par circ. DECR 2009/4 et 2010/4		Article 29 §3 de l'AGW du 30.04.2009 et par circ. DECR 2009/4 et 2010/4	
	2.2.1 Prendre connaissance des textes identifiant les subventions incluses dans le contingent et expliquant la procédure à suivre pour obtenir leurs liquidations	1 fois		1 fois		
	2.2.2 Imprimer la partie du document "Autres Subventions - Famille Public" ou "Autres Subventions - Familles Privé" pour la déclaration de créance relative à l'avance	1 fois par an		1 fois par an		
	2.2.3 Compléter et signer la partie du document "Autres Subventions - Famille Public" ou "Autres Subventions - Familles Privé" pour la déclaration de créance relative à l'avance	1 fois par an		1 fois par an		Depuis le 1er janvier 2010 la déclaration de créance relative à l'avance (80%) ne doit plus être remplie puisqu'elle octroyée automatiquement en début d'année et correspondra automatiquement aux 80% de la subvention totale octroyée l'année précédente. En 2009, la déclaration consistait en une simple feuille A4 à dater et à signer, laquelle devait parvenir à l'administration au plus tard en octobre de l'année concernée.
	2.2.4 Envoyer déclaration créance avance	1 fois par an		1 fois par an		Ne doit plus être envoyée depuis 1 janvier 2010. En 2009, l'envoi se faisait par voie papier.
	2.2.5 Compléter les parties du document "Autres Subventions - Famille Public" ou "Autres Subventions - Familles Privé" pour déclaration de créance relative au solde	1 fois par an		1 fois par an		
	2.2.6 Imprimer Déclaration créance récap	1 fois par an		1 fois par an		Document uniquement à imprimer, à dater et à signer. Son envoi se
	2.2.7 Dater et signer déclaration créance récap.	1 fois par an		1 fois par an		
	2.2.8 Collecter pièces à joindre en complément (comptes individuels, contrats de travail des GAD nouvellement engagés)	1 fois par an		1 fois par an		
	2.2.9 Imprimer pièces à joindre en complément (comptes individuels, contrats de travail des GAD nouvellement engagés)	1 fois par an		1 fois par an		
	2.2.10 Envoyer le document "Autres subventions - Famille Public" ou "Autres subventions - Famille Privé" par email	1 fois par an		1 fois par an		
	2.2.11 Envoyer la version papier de la déclaration créance récap et des pièces à joindre	1 fois par an		1 fois par an		

### 3.3.3 *ÉLABORATION DU DOSSIER SOCIAL ET DU RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ*

Ce troisième groupe comprend deux obligations d'information différentes : celle relative à la préparation du dossier social (voir point 3.3.3.a), et celle relative au rapport annuel d'activité (voir point 3.3.3.b).

#### 3.3.3.a *ÉLABORATION DU DOSSIER SOCIAL*

Le dossier social est un document préparé par les assistants sociaux des SAPFA pour chaque bénéficiaire assisté. Celui-ci est élaboré lors de la demande originale du bénéficiaire désireux de recourir aux services des SAFPA. Ce dossier est donc un outil permettant aux travailleurs sociaux concernés de gérer les différentes demandes d'aide qui leurs parviennent et d'y transcrire les évaluations qu'ils réalisent. En effet, les besoins réels du bénéficiaire sont évalués par l'assistant social dans le cadre d'une enquête annuelle réalisée à domicile du bénéficiaire, et c'est sur base de cette enquête, que l'assistant social décide d'octroyer, de continuer à octroyer l'aide ou de la refuser. Plus spécifiquement, les SAFPA doivent tenir à jour le dossier social de chaque bénéficiaire en y incluant tous les changements relatifs à sa situation, et aux modalités de l'aide octroyée.

Les dossiers sociaux ne doivent pas être envoyés à l'administration mais ceux-ci doivent mis à sa disposition pour les besoins d'inspection.

Le dossier social à élaborer est strictement le même pour les SAFPA du secteur public et du secteur privé.

Les tâches relatives à la préparation du dossier social et leurs fréquences, sont présentées dans le tableau suivant.

**Tableau 5 - Obligation 3.1 : liste des tâches et fréquences pour le secteur public et le secteur privé – dossier social**

Input paramètres: obligations et activités							
Acteur concerné	Description de l'obligation	SAFPA secteur public		SAFPA secteur privé		Remarques	
		Fréquence	Source de l'obligation	Fréquence	Source de l'obligation		
<b>Obligation 3: Elaboration du dossier social et du rapport annuel d'activité</b>							
SAFPA	<b>3.1</b>	<i>Dossier social</i>		article 7 de l'AECF du 16.12.1988 et circulaires du 30.09.98 et du 11.06.99		article 7 de l'AECF du 16.12.1988 et circulaires du 30.09.98 et du 11.06.99	
	3.1.1	<i>Prendre connaissance de la procédure à suivre pour préparer le dossier social</i>	1 fois		1 fois		
	3.1.2	<i>Compléter le dossier social 1ère demande (DOS SOC 1 à 13)</i>	1 fois par bénéficiaire		1 fois par bénéficiaire		Le dossier social est celui qui doit être établi lors de la première demande
	3.1.3	<i>Compléter le dossier social - révision annuelle</i>	1 fois par an par bénéficiaire		1 fois par an par bénéficiaire		Le dossier social uniquement référence ici à la révision annuelle qui en est faite via l'enquête sociale
	3.1.4	<i>Collecter annexes éventuelles</i>	1 fois par an par bénéficiaire		1 fois par an par bénéficiaire		
	3.1.5	<i>Imprimer le dossier social - 1ère demande</i>	1 fois par bénéficiaire		1 fois par bénéficiaire		Le dossier social ne doit pas être envoyé à l'administration. Chaque dossier doit être gardé dans les locaux du SAFPA à la disposition de
	3.1.6	<i>Imprimer le dossier social - révision annuelle</i>	1 fois par an par bénéficiaire		1 fois par an par bénéficiaire		Le dossier social ne doit pas être envoyé à l'administration. Chaque dossier doit être gardé dans les locaux du SAFPA à la disposition de l'inspection.
	3.1.7	<i>Photocopier annexes éventuelles (MAF, etc.)</i>	1 fois par an par bénéficiaire		1 fois par an par bénéficiaire		

### *3.3.3.b ELABORATION DU RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ*

Le rapport d'activité est un document spécifique à chaque SAFPA qui comporte des informations globales relatives aux relevés de personnel, aux dossiers sociaux des personnes aidées, et aux états de prestation des aides. Celui-ci doit être constitué chaque année par les SAFPA et envoyé à la DG O5, conformément au modèle défini par celle-ci.

Le rapport se structure en six parties relatives aux aspects suivants: le service, le personnel, les demandes, les personnes aidées, les interventions et le rapport moral.

Les parties relatives aux demandes, aux personnes aidées et aux interventions constituent un récapitulatif des éléments intégrés dans le dossier social de chaque bénéficiaire.

L'objectif de ce rapport est, semble-t-il, de permettre à l'administration d'effectuer un travail de recherche tel que des études sur le secteur ou des analyses statistiques à partir des informations communiquées par les SAFPA.

Le tableau 6 relève les tâches et les fréquences à effectuer par les SAFPA pour le rapport annuel d'activité.

**Tableau 6 - Obligation 3.2 : liste des tâches et fréquences pour le secteur public et le secteur privé – rapport annuel d’activité**

Input paramètres: obligations et activités						
Acteur concerné	Description de l'obligation	SAFPA secteur public		SAFPA secteur privé		Remarques
		Fréquence	Source de l'obligation	Fréquence	Source de l'obligation	
<b>Obligation 3: Elaboration du dossier social et du rapport annuel d'activité</b>						
SAFPA 3.2	<i>Rapport annuel d'activité</i>		article 19 de l'AECF du 16.12.1988 et régi par circulaire du 30.09.1998		article 19 de l'AECF du 16.12.1988 et régi par circulaire du 30.09.1998	Le service organisé en sections complète 1 document par section.
	3.2.1 <i>Prendre connaissance de la procédure à suivre pour préparer le rapport annuel d'activité</i>	1 fois		1 fois		
	3.2.2 <i>Préparer le rapport et ses différentes parties</i>	1 fois par an		1 fois par an		
	3.2.3 <i>Collecter annexes éventuelles</i>	1 fois par an		1 fois par an		Le rapport d'activité est envoyé par voie papier
	3.2.4 <i>Imprimer/photocopier le rapport</i>	1 fois par an		1 fois par an		
	3.2.5 <i>Envoyer le rapport à l'administration</i>	1 fois par an		1 fois par an		

### 3.3.4 *REPLISSAGE ET COLLECTE DES DOCUMENTS F 54 ET F54 TER*

Les F 54 et F 54 ter sont des formulaires remplis manuellement par les aides familiales du secteur public et du secteur privé prestant les services d'aide à la vie quotidienne et remis aux SAPFA sur une base mensuelle.

Les F 54 détaillent, pour chaque AF, les prestations effectuées sur une journée. Toutes les activités (prestations chez les bénéficiaires, prestations relatives à la participation aux réunions de services, etc.) doivent faire l'objet d'indications précises quant au jour, aux heures de début et de fin, et à la durée de la prestation. Lorsque celle-ci a lieu chez les bénéficiaires, elle doit être approuvée par leur signature et/ou celle de l'aidant proche le cas échéant.

Les F 54 ter eux sont à utiliser uniquement en cas d'intervention exclusive des AF dans les distributions de repas chez les bénéficiaires. Ce formulaire doit également comporter les signatures des bénéficiaires, lesquels ne signent qu'une fois sur le mois, à partir du moment où ils ont bénéficié d'un repas au moins sur le mois.

Une fois remplis, ces documents sont collectés par les SAFPA qui effectuent un travail de contrôle sur le contenu afin d'en vérifier l'exactitude, puisque ces documents constituent l'information de base permettant de justifier l'utilisation des subventions.

Jusqu'en décembre 2009, chaque document F 54 et F 54 ter devait être transmis par les SAFPA à l'administration et un exemplaire devait être gardé par les SAFPA. Dans un souci d'allègement administratif, il a été décidé qu'à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2010, ceux-ci ne doivent plus être transmis à l'administration et mais doivent être conservés par le service et pouvoir être transmis en cas de demande expresse émise par l'administration. Il s'agit donc de la seconde simplification administrative appliquée spontanément par l'administration.

Le tableau suivant reprend la liste des tâches relatives à cette obligation pour le secteur public et le secteur privé avec mention de la fréquence de la tâche pour le document F 54 et F 54 ter.

**Tableau 7 - Obligation 4 : liste des tâches et fréquences pour le secteur public et le secteur privé – document F 54 et F 54 ter**

Input paramètres: obligations et activités						
Acteur concerné	Description de l'obligation	SAFPA secteur public		SAFPA secteur privé		Remarques
		Fréquence	Source de l'obligation	Fréquence	Source de l'obligation	
<b>Obligation 4: Remplissage et collecte du document F 54 et F 54 ter</b>		Circulaire DECR 2009/02		Circulaire DECR 2009/02		
SAFPA	<b>4.1</b> Prendre connaissance de l'obligation d'élaborer le Doc F54 et F 54 ter	1 fois/aide familiale		1 fois/aide familiale		
	<b>4.2</b> F54					
	4.2.1 Remplir le document F 54	12 fois par an/aide familiale		12 fois par an/aide familiale		
	4.2.2 Collecter les différents documents F 54 émis sur un mois	12 fois par an/aide familiale		12 fois par an/aide familiale		
	4.2.3 Corriger et encoder les différents documents F 54 émis sur un mois	12 fois par an/aide familiale		12 fois par an/aide familiale		
	4.2.4 Imprimer/photocopier le document F 54 à envoyer à l'administration	12 fois par an/aide familiale		12 fois par an/aide familiale		En 2009, les F 54 doivent être établis en double exemplaire. Un seul exemplaire doit être envoyé à l'administration.
	4.2.5 Envoyer le document F54 à l'administration	12 fois par an/aide familiale		12 fois par an/aide familiale		Depuis le 1er janvier 2010, le document F 54 ne doit plus être envoyé à l'administration.
	<b>4.3</b> F54 ter					
	4.3.1 Remplir le document F 54 ter	12 fois par an/aide familiale		12 fois par an/aide familiale		
	4.3.2 Collecter les différents documents F 54 ter émis sur un mois	12 fois par an/aide familiale		12 fois par an/aide familiale		
	4.3.3 Corriger et encoder les différents documents F 54 ter émis sur un mois	12 fois par an/aide familiale		12 fois par an/aide familiale		
	4.3.4 Imprimer/photocopier le document F 54 ter à envoyer à l'administration	12 fois par an/aide familiale		12 fois par an/aide familiale		En 2009, les F54 ter doivent être établis en double exemplaire. Un seul exemplaire doit être envoyé à l'administration.
	4.3.5 Envoyer le document F 54 ter à l'administration	12 fois par an/aide familiale		12 fois par an/aide familiale		Depuis le 1er janvier 2010, le document F 54 ter ne doit plus être envoyé à l'administration.

### 3.3.5 INTRODUCTION DES DEMANDES DE DÉROGATION À L'INTENSITÉ DE L'AIDE ACCORDÉE AU BÉNÉFICIAIRE ET D'AMÉNAGEMENT DU BARÈME DU BÉNÉFICIAIRE

Ce cinquième groupe d'obligation d'information est relatif aux obligations qui incombent aux SAFPA lorsqu'elles introduisent d'une part une demande de dérogation à l'intensité de l'aide accordée au bénéficiaire (voir point 3.3.5.a) et d'autre part une demande d'aménagement du barème du bénéficiaire (voir point 3.3.5.b).

#### 3.3.5.a DEMANDE DE DÉROGATION À L'INTENSITÉ DE L'AIDE

La loi détermine un plafond<sup>3</sup> en ce qui concerne l'intensité de l'aide qui peut être accordée à un bénéficiaire. Celui-ci est fixé à maximum :

- 200 heures par trimestre par bénéficiaire, qu'il s'agisse ou non de services fournis par un ou plusieurs SAFPA ;
- 250 heures par trimestre lorsque plusieurs bénéficiaires (minimum 2 personnes) occupent le même domicile.

Les SAFPA peuvent introduire une demande de dérogation visant à dépasser le nombre d'heures d'aide indiquées ci-dessus. Cette demande doit être motivée et se fait via la transmission d'un formulaire au service de l'administration, qui accorde ou refuse la demande sur base des éléments du dossier social et de la situation particulière et temporaire du bénéficiaire.

L'introduction d'une demande de dérogation doit se faire via le formulaire "Demande de dérogation à l'intensité de l'aide accordée" mis à disposition par l'administration auprès des SAFPA. Cette demande doit se faire au minimum tous les six mois par bénéficiaire dès lors que les assistants sociaux en perçoivent la nécessité au regard de la situation particulière dans laquelle le bénéficiaire concerné se trouve.

Les tâches et les fréquences de cette demande sont présentées dans le tableau 8 du présent rapport.

#### 3.3.5.b DEMANDE D'AMÉNAGEMENT DU BARÈME

Conformément à la loi, le service d'aide familiale exige du bénéficiaire de l'aide à la vie quotidienne une contribution pour les prestations qui lui sont prodiguées. Il s'agit d'une contribution horaire laquelle est fixée conformément à un barème établi par un Arrêté de l'Exécutif de la Communauté Française (A.E.C.F.). Cette contribution doit donc être en rapport avec les ressources et les charges familiales du bénéficiaire.

---

<sup>3</sup> Les heures d'aides octroyées aux aidants proches ne sont pas considérées dans le calcul des volumes d'heures mentionnés ci-dessus.

Cependant, une dérogation expresse peut être octroyée au bénéficiaire en raison de sa situation sociale particulière. Ce sont les SAFPA qui introduisent les demandes d'aménagement de barème visant à diminuer ou à augmenter celui-ci, par le biais du formulaire établi par l'administration, à savoir le formulaire « "Demande d'aménagement du barème du bénéficiaire" ».

Les tâches relatives à cette demande d'aménagement sont reprises dans le tableau suivant.

**Tableau 8 - Obligation 5 : liste des tâches et fréquences pour le secteur public et le secteur privé - demande de dérogation à l'intensité de l'aide et demande d'aménagement du barème du bénéficiaire**

Input paramètres: obligations et activités					
Acteur concerné	Description de l'obligation	SAFPA secteur public		SAFPA secteur privé	
		Fréquence	Source de l'obligation	Fréquence	Source de l'obligation
<b>Obligation 5 : Introduction des demandes de dérogation à l'intensité de l'aide accordée au bénéficiaire et d'aménagement du barème du bénéficiaire</b>					
SAFPA	<b>5.1</b> Demande de dérogation à l'intensité de l'aide accordée au bénéficiaire		l'article 27 §1 du décret du 6.12.2007 et la circulaire DECR2009/02		l'article 27 §1 du décret du 6.12.2007 et la circulaire DECR2009/02
	5.1.1 Prendre connaissance de la procédure liée à la demande de dérogation	1 fois		1 fois	
	5.1.2 Remplir le formulaire "Demande de dérogation à l'intensité de l'aide accordée"	1 fois par demande		1 fois par demande	
	5.1.3 Collecter les annexes éventuelles à joindre pour étayer la demande (ex.: preuves de handicap, relevé de frais médicaux, etc.)	1 fois par demande		1 fois par demande	
	5.1.4 Photocopier le dossier (double exemplaire à fournir)	1 fois par demande		1 fois par demande	
	5.1.5 Envoyer le dossier	1 fois par demande		1 fois par demande	
	5.1.6 Réceptionner l'accusé de réception suite à l'envoi du dossier	1 fois par demande		1 fois par demande	
	5.1.7 Archiver l'accusé de réception reçu	1 fois par demande		1 fois par demande	
	5.1.8 Réceptionner la décision de l'administration	1 fois par demande		1 fois par demande	
	5.1.9 Archiver la décision de l'administration	1 fois par demande		1 fois par demande	
SAFPA	<b>5.2</b> Demande d'aménagement du barème du bénéficiaire (diminution/augmentation)		article 26 du décret du 6.12.2007 et la circulaire DECR2009/02		article 26 du décret du 6.12.2007 et la circulaire DECR2009/02
	5.2.1 Prendre connaissance de la procédure liée à la demande d'aménagement	1 fois		1 fois	
	5.2.2 Remplir le formulaire "Demande d'aménagement du barème du bénéficiaire"	1 fois par demande		1 fois par demande	
	5.2.3 Collecter les annexes éventuelles à joindre pour étayer la demande	1 fois par demande		1 fois par demande	
	5.2.4 Photocopier le dossier (double exemplaire à fournir)	1 fois par demande		1 fois par demande	
	5.2.5 Envoyer le dossier	1 fois par demande		1 fois par demande	
	5.2.6 Réceptionner l'accusé de réception suite à l'envoi du dossier	1 fois par demande		1 fois par demande	
	5.2.7 Archiver l'accusé de réception reçu	1 fois par demande		1 fois par demande	
	5.2.8 Réceptionner la décision de l'administration	1 fois par demande		1 fois par demande	
	5.2.9 Archiver la décision de l'administration	1 fois par demande		1 fois par demande	

### 3.3.6 AVIS OU ANNONCES DE NATURE DIVERSE

Trois obligations d'information sont concernées par ce groupe d'obligation d'information et portent toutes sur des avis ou des annonces faites par les SAFPA à l'administration dans les cas suivants : l'intervention simultanée de deux AF ou aides seniors (voir point 3.3.6.a), l'intervention concomitante de plusieurs services (voir point 3.3.6.b) et l'annonce relative l'organisation d'un cours de perfectionnement par les SAFPA (voir point 3.3.6.c).

#### 3.3.6.a INTERVENTION SIMULTANÉE DE DEUX AF OU AIDES SENIORS

L'intervention simultanée chez un bénéficiaire de deux aides familiales employées par un même SAFPA ne doit être envisagée que dans des situations tout à fait particulières et dont l'assistant social apprécie le bien-fondé qu'il doit justifier.

Si le cas se présente, il convient donc d'en avertir l'administration via le formulaire à remplir « avis d'intervention simultanée de deux AF ou aides seniors ». Celui-ci doit être transmis dès que l'intervention simultanée de deux aides s'envisage et au plus tard dans le courant du mois au cours duquel l'aide simultanée a débuté.

#### 3.3.6.b INTERVENTION CONCOMITANTE DE PLUSIEURS SERVICES

L'intervention concomitante de plusieurs services d'aides aux familles et aux personnes âgées pour un même dépannage doit rester exceptionnelle et doit être envisagée dans le cadre d'une action concertée par les divers services intéressés.

Un formulaire de contrôle, destiné à l'administration, doit être dressé par chacun des services concernés et envoyé à l'administration dès que la situation le nécessite et, au plus tard dans le courant du mois au cours duquel l'intervention concomitante a débuté. Le formulaire « avis d'intervention concomitante de plusieurs services » mis à disposition par l'administration doit donc être utilisé par chaque service dans la situation décrite ci-dessus.

#### 3.3.6.c ANNONCE DE L'ORGANISATION D'UN COURS DE PERFECTIONNEMENT

Nous l'avons vu, pour être subventionnés, les services doivent consacrer à l'organisation de cours de perfectionnement au moins **1,47 %** de leur activité totale prise en compte pour l'octroi des subventions. Ils doivent également faire en sorte qu'un certain nombre d'aides familiales participent à des cours de perfectionnement (d'une durée minimum de deux heures) pendant les heures normales de travail.

C'est donc afin de permettre à l'administration de vérifier que cette obligation est remplie, que les SAFPA doivent communiquer toutes les informations relatives aux cours de perfectionnement qu'ils organisent et ce au moins 15 jours avant leur début.

Les tâches et les fréquences des trois obligations d'information sont listées dans le tableau 9 qui suit.

**Tableau 9 - Obligation 6 : liste des tâches et fréquences pour le secteur public et le secteur privé – avis d'intervention simultanée de deux AF ou aides seniors, avis d'intervention concomitante de plusieurs services et annonce de l'organisation d'un cours de perfectionnement**

Input paramètres: obligations et activités						
Acteur concerné	Description de l'obligation	SAFPA secteur public		SAFPA secteur privé		
		Fréquence	Source de l'obligation	Fréquence	Source de l'obligation	
<b>Obligation 6: Avis ou annonces de nature diverse</b>						
SAFPA	<b>6.1</b> Avis d'intervention simultanée de 2 AF ou aides seniors		Circulaire DECR 2009/02		Circulaire DECR 2009/02	
	6.1.1 Prendre connaissance de la procédure	1 fois		1 fois		
	6.1.2 Remplir le formulaire d'avis d'intervention simultanée de deux AF ou aides seniors	1 fois par avis		1 fois par avis		
	6.1.3 Photocopier le formulaire	1 fois par avis		1 fois par avis		
	6.1.4 Envoyer le formulaire à l'administration	1 fois par avis		1 fois par avis		
SAFPA	<b>6.2</b> Avis d'intervention concomitante de plusieurs services		Circulaire DECR 2009/02		Circulaire DECR 2009/02	
	6.2.1 Prendre connaissance de la procédure	1 fois		1 fois		
	6.2.2 Remplir le formulaire d'avis d'intervention concomitante de plusieurs services	1 fois par avis		1 fois par avis		
	6.2.3 Photocopier le formulaire	1 fois par avis		1 fois par avis		
	6.2.4 Envoyer le formulaire à l'administration	1 fois par avis		1 fois par avis		
SAFPA	<b>6.3</b> Annonce d'organisation d'un cours de perfectionnement		l'article 5 §3 de l'A.G.W du 30.04.2009 et la circulaire DECR2009/02		l'article 5 §3 de l'A.G.W du 30.04.2009 et la circulaire DECR2009/02	
	6.3.1 Prendre connaissance de la procédure	1 fois		1 fois		
	6.3.2 Remplir le formulaire relatif à l'organisation des cours	1 fois par annonce		1 fois par annonce		
	6.3.3 Photocopier le formulaire	1 fois par annonce		1 fois par annonce		
	6.3.4 Envoyer le formulaire à l'administration	1 fois par annonce		1 fois par annonce		

### 3.3.7 ENVOI DE DOCUMENTS ET COLLABORATION LORS DES CONTRÔLES ORGANISÉS PAR L'ADMINISTRATION

Des contrôles sont organisés auprès des SAFPA des secteurs public et privé pour vérifier l'utilisation des subventions et les tâches confiées aux travailleurs d'une part et d'autre part pour examiner les différents dossiers élaborés par les SAFPA et leur conformité aux normes légales régissant la matière.

Dans le cadre de ceux-ci, des informations doivent être remises à l'administration tous les ans par les SAFPA (comptes ou fonctions comptables spécifiques permettant de voir l'usage fait de subventions, les documents de déclaration à l'ONSS concernant les prestations de travail, etc.).

De plus, des contrôles plus pointus peuvent avoir lieu tels que des visites sur place et des auditions de personnes ; des demandes d'information complémentaires ou des vérifications par téléphone peuvent également être faites par l'administration.

Les tâches à effectuer par les SAFPA pour les contrôles sont repris dans le tableau qui suit ainsi que leurs fréquences.

**Tableau 10 - Obligation 7: liste des tâches et fréquences pour le secteur public et le secteur privé – contrôles associés aux l’obtention de subventions**

Input paramètres: obligations et activités					
Acteur concerné	Description de l'obligation	SAFPA secteur public		SAFPA secteur privé	
		Fréquence	Source de l'obligation	Fréquence	Source de l'obligation
<b>Obligation 7: Envoi de documents et collaboration lors des contrôles</b>		l'article 41 2° du décret du 6.12.2007.		l'article 41 2° du décret du 6.12.2007.	
7.1	Prendre connaissance de la procédure et des documents à fournir	1 fois		1 fois	
7.2	Collecter les comptes ou les fonctions comptables spécifiques faisant état de l'utilisation des subventions et documents de déclaration à l'ONSS	1 fois par an		1 fois par an	
7.3	Imprimer/photocopier (comptes, prestations de travail)	1 fois par an		1 fois par an	
7.4	Envoyer les documents (comptes, prestations de travail)	1 fois par an		1 fois par an	
7.5	Préparer le plan annuel de formation	1 fois par an	article 5 §5 de l'A.G.W du 30.04.2009	1 fois par an	
7.6	Imprimer/photocopier le plan annuel de formation	1 fois par an		1 fois par an	
7.7	Envoyer le plan annuel de formation	1 fois par an	article 5 §5 de l'A.G.W du 30.04.2009	1 fois par an	
7.8	Collaborer lors des inspections supplémentaires organisées par l'administration (auditions de personnes, collecte de documents sur place, etc.)	1 fois par an		1 fois par an	

Nous avons vu que la présentation du périmètre en termes d'acteurs et d'obligations d'information met en évidence que la complexité du système s'appliquant aux services d'aides aux familles agréés et subventionnés par la Région wallonne dérive de la multitude d'informations détaillées qu'ils doivent fournir afin de justifier l'emploi du temps, les prestations effectuées et les frais éventuellement encourus par leurs travailleurs (AF, GAD et autres) et ce afin de recevoir les subventions sollicitées auprès de la Région wallonne.

Enfin, dans le cadre des obligations d'information analysées, la distinction faite entre les SAFPA du secteur public et ceux du secteur privé provient :

- Dans un premier temps de notre volonté de prendre en compte les différences, certes minimales, identifiées quant aux tâches à réaliser par les SAFPA des secteurs concernés pour obtenir la liquidation des subventions, et ce afin de pouvoir les répercuter, si pertinent, sur les paramètres 'temps' retenus ;
- Dans un second temps de notre observation, quant à l'existence de différences au niveau du profil des SAFPA en ce qui concerne le contingent qui leur est attribué par la Région wallonne sur une base annuelle : en effet, le nombre d'heures d'aides familiales autorisé par service diverge fortement entre le secteur public qui se caractérise par des contingents par service peu élevés, et le secteur privé qui lui englobe des services de plus grande taille bénéficiant de contingents plus volumineux. Cette « différence » de profil a donc été prise en compte pour l'analyse des coûts, car cela influence directement les volumes (Quantités) de certaines tâches à accomplir (ex : documents F 54, dossiers sociaux des bénéficiaires, etc.) (voir pour plus de détails le tableau 13 du présent rapport relatif à « l'estimation moyenne annuelle des quantités » qui montre quelles tâches sont accomplies en grandes quantités par quel secteur).

## **4 COLLECTE DES PARAMÈTRES**

### **4.1 COLLECTE DES PARAMÈTRES T & P**

#### *4.1.1 PARAMÈTRE TEMPS*

Pour chacune des tâches présentées précédemment au point 3.3, les valeurs des paramètres temps ont été estimées sur base des données collectées par l'ASA (Agence pour la Simplification Administrative) ou auprès des SAFPA consultés.

Les données disponibles auprès de l'ASA concernent les tâches relatives à :

- La réception et à l'archivage de documents, ces deux données ayant été appliquées pour déterminer le temps associé, d'une part, au traitement de l'accusé de réception émis par la Direction de la famille de la DGO5 lorsque le dossier de demande d'agrément du SAFPA lui est parvenu et, d'autre part, à la prise de connaissance et au classement par les SAFPA de la décision de la DGO5 quant à l'agrément, la demande de dérogation à l'intensité de l'aide accordée ou la demande d'aménagement du barème ;
- L'impression ou la photocopie de documents ;
- L'envoi des documents par email ou par la poste en distinguant les cas où un déplacement est fait directement au bureau de poste (cas des envois recommandés dans le cadre de la procédure de demande d'agrément).

Ces données sont rassemblées dans la feuille 'Annexe 1 - Temps et frais standard' du modèle et sont reprises en couleur bordeaux dans la feuille 'Paramètres' du modèle.

Les données relatives au temps nécessaire à la réalisation d'actions spécifiques' du secteur en termes de prise de connaissance de la procédure à suivre pour les différentes obligations d'information, de préparation et remplissage des différents dossiers ou formulaires (exemples : rapport annuels, demande de liquidations de subventions, F 54, annonce d'organisation des cours de perfectionnement, etc. ) ont été estimées à travers la consultation des SAFPA.

Ces estimations sont fournies dans la feuille 'Paramètre' du modèle. Elles sont indiquées en couleur verte lorsque l'estimation découle directement des valeurs fournies par les SAFPA consultés. Elles sont indiquées en bleu (estimations faites par VDMC) lorsque l'estimation est extrapolée au départ de la valeur d'un autre paramètre (cas associés à des situations où le nombre de réponses fournies est insuffisant ou lorsque les valeurs fournies ne permettent pas de procéder à une estimation raisonnable). Ces estimations sont des chiffres arrondis afin ne pas donner l'impression qu'elles ont une valeur scientifique.

*Note méthodologique concernant l'échantillonnage des publics-cibles consultés*

Les membres des publics-cibles sélectionnés pour participer à l'estimation des paramètres temps, ont été choisis de manière à former un échantillon le plus représentatif possible de la réalité en termes par exemple de couverture géographique, d'expérience de la mesure analysée ou de taille. Toutefois, les taux de réponse à une enquête spécifique pour un SCM spécifique peuvent différer d'un secteur à l'autre de sorte que le total des réponses obtenues n'est plus nécessairement exactement aussi représentatif que souhaité au départ.

Etant donné l'objectif poursuivi par le SCM ; ceci ne constitue pourtant pas un problème. Effectivement, soulignons que cet objectif n'est pas de donner une mesure exacte de la charge administrative d'un dispositif législatif, mais de donner une mesure indicative à un moment donné et de la comparer avec une mesure indicative, mais calculée sur la même base de travail, de ce même dispositif avec la prise en compte de l'impact des simplifications administratives. L'important est donc la diminution relative des charges administratives plutôt que le calcul exact de ces charges.

Il importe également de noter que les estimations des paramètres reprises dans le modèle et basées sur les réponses à l'enquête sont fort dépendantes des répondants. C'est pourquoi un travail d'exclusion des valeurs extrêmes est auparavant pratiqué par le consultant au niveau des « inputs unitaires » et qu'une vérification postérieure au niveau des résultats globaux (« inputs unitaires multipliés par les volumes ») est également réalisée pour permettre d'exclure des valeurs qui sembleraient tout à fait improbables. Ces vérifications se font par exemple par prise de contact téléphonique.

Dans le présent SCM, la consultation s'est basée principalement sur deux questionnaires (1 secteur public et 1 secteur privé), destinés à l'entièreté des SAFPA agréés et subventionnés par la DG O5 selon la répartition indiquée dans le tableau 11 (voir ci-dessous). Afin de ne pas solliciter inutilement la contribution des SAFPA agréés avant 2009, nous avons préparé une troisième version du questionnaire lequel n'a ciblé que les 2 SAFPA du secteur public nouvellement agréés en 2009 et 2010 ; cette version comportait donc une section supplémentaire par rapport à la version d'origine afin d'obtenir les informations nécessaires pour quantifier les coûts quant à l'obligation d'information relative à l'agrément.

Suite à l'envoi du questionnaire, nous avons systématiquement contacté par téléphone tous les SAFPA ciblés par l'enquête afin d'une part, de vérifier qu'ils avaient bien reçu le questionnaire, et d'autre part, de leur proposer de remplir le questionnaire dans le cadre d'une interview téléphonique. Un autre rappel a été fait à la fin de la période définie pour l'enquête (quatre semaines) afin de sensibiliser une nouvelle fois les SAFPA à l'importance de leur contribution à l'enquête et pour les informer qu'un délai supplémentaire de deux semaines leur était attribué.

Parmi cette population-cible, 16 ont fait l'objet d'une interview par téléphone afin de compléter le questionnaire ou de corriger/valider les données fournies par leur soins sur une base écrite. Les opinions des représentants de la FASD, la FCSD, la FESAD et de l'UVCW ont

également été collectées principalement à travers des interviews et dans un cas isolé par le biais d'une contribution écrite.

Le tableau qui suit présente le nombre de SAFPA à qui l'enquête a été envoyée et le nombre de réponses reçues pour chaque catégorie d'entre eux.

**Tableau 11- Nombre de SAFPA ayant reçu et ayant répondu à l'enquête**

Pouvoir local	Nombre de SAFPA ayant reçu l'enquête	Nombre de SAFPA ayant répondu à l'enquête
Secteur public	58	42 (72%)
Secteur privé	31	26 (84%)
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>68 (76%)</b>

Sur base des chiffres présentés dans le tableau ci-dessus, il convient de souligner que le taux de réponse au questionnaire est un taux plus que satisfaisant, lequel permet d'affirmer une forte représentativité des réponses obtenues quant à la population cible.

Nous tenons également à faire état dans le présent rapport non seulement de la bonne collaboration des services d'aide aux familles dans le cadre de l'enquête mais également de la qualité de leur contribution. En effet, les différentes interviews et/ou les différents contacts téléphoniques établis directement par les SAFPA avec nous témoignent de leur rigueur et de leur volonté d'être le plus précis possible.

Tous ces éléments nous permettent d'une part de dire que les questionnaires ont permis d'obtenir les estimations recherchées des paramètres temps pour l'ensemble des tâches définies et d'autre part d'affirmer la fiabilité des données collectées.

Nous noterons enfin que ces enquêtes et interviews ont visé à collecter des données sur le paramètre temps mais également sur le paramètre salaire (en termes du grade de la personne en charge de la tâche), les petits frais, et l'utilisation d'un équipement spécifique.

#### 4.1.2 PARAMÈTRE PRIX

L'estimation des prix a été faite en tenant compte du barème défini

- Pour le secteur privé : par la Commission Paritaire n°318.01 pour les aides familiales et aides seniors de la Région wallonne;
- Pour le secteur public : par la circulaire du 23 décembre 2004 relative à la fonction publique locale et provinciale convention sectorielle 2001-2002.

Plus spécifiquement, nous avons basé notre analyse sur les tarifs horaire en vigueur en octobre 2008 pour les fonctions d'administratifs (commis), d'aides familiales, d'assistants

sociaux et de responsables des services des aides aux familles auxquels nous avons appliqué une indexation de 2%<sup>4</sup>.

Nous avons, pour chacune des quatre catégories de fonctions précitées, fait référence à l'ancienneté barémique moyenne dans le secteur, qui s'élève à 15 ans dans le secteur public et 13 ans dans le secteur privé (pour les aides familiales uniquement)<sup>5</sup>.

Outre l'indexation de 2%, les tarifs horaires correspondant au salaire brut versé aux travailleurs ont été ajustés en tenant compte d'un surplus de :

- 25% de frais généraux conformément à l'approche de l'ASA ;
- 30 à 32% de cotisations sociales payées à l'O.N.S.S. par les employeurs pour leurs employés salariés respectivement pour le secteur public et privé.

**Tableau 12 - Tarifs horaires retenus**

Catégories	Secteur public (tarifs octobre 2010)	Secteur privé (tarifs octobre 2010)
Personnel administratif	€ 22,20	€ 20,67
Aide familial	€ 23,82	€ 22,18
Assistant social	€ 27,65	€ 28,84
Responsable des services	€ 36,94	€ 40,98

Les « responsables des services d'aides aux familles » sont notamment impliqués dans les tâches relatives à la prise de connaissance des procédures à suivre, à la vérification du récapitulatif transmis par l'administration quant aux subventions calculées, etc.

La catégorie « assistant social » a été retenue notamment pour les tâches de préparation des dossiers sociaux, et de demandes de dérogations tandis que la catégorie « Aide familiale » a été retenue pour le remplissage du F 54 et F 54 ter.

En ce qui concerne les tâches purement administratives ou de secrétariat comme par exemple l'impression des dossiers, la réception et l'archivage d'un accusé de réception ou d'une décision, la préparation de la lettre d'envoi à la DGO5, nous avons fait référence à la fonction « personnel administratif ».

Certaines tâches spécifiques (prise de connaissance de la procédure ; demande de liquidation des subventions, participation aux inspections, etc.) impliquent une collaboration ou l'intervention de deux personnes ne relevant pas de la même catégorie. Pour ces tâches-là, nous avons calculé un tarif pondéré en tenant compte du % de temps que chacun a passé à réaliser la tâche.

<sup>4</sup> Cette indexation de 2% a été établie en faisant référence au nouveau barème indexé et défini par la CP 318.01 pour le secteur privé au 1/10/2010 et a donc été appliquée également au secteur public.

<sup>5</sup> Pour les assistants sociaux et le personnel administratif, l'ancienneté moyenne est de 11 ans tandis que pour les responsables de services, cette moyenne s'élève à 20 ans.

Exemple : la préparation de la déclaration de créance d'un montant égal au produit des heures ayant bénéficié de la réduction de 0,4€ implique l'intervention des responsables de service pour la signer, ce qui représente 15% du temps associé à cette tâche, le reste de la tâche étant effectué par un employé administratif ou une secrétaire. Ceci signifie que notre calcul s'est basé sur la formule suivante pour le secteur public :  $24,41\text{€} = (0,15 \times 36,94\text{€}) + (0,85 \times 22,20\text{€})$ .

## 4.2 COLLECTE DES PARAMÈTRES Q & F

### 4.2.1 PARAMÈTRE Q

Les quantités associées aux obligations d'information ont été fournies par l'administration principalement pour l'année 2009 ; les quantités relatives à 2010 n'ont été communiquées que dans la mesure de leur disponibilité et de leur pertinence. Elles sont présentées dans la feuille 'Statistiques nbre dossiers' du modèle ainsi que de façon sommaire dans le tableau qui suit.

Ceci signifie que lorsque les quantités ont été reçues pour 2009 et 2010, la paramétrisation a été réalisée sur base de valeurs annuelles moyennes. Dans les autres cas (données disponibles et ou pertinentes uniquement pour 2009 suite par exemple à la mise en œuvre de simplifications par la Région wallonne), les valeurs retenues représentent les quantités annuelles réelles pour l'année 2009.

A titre d'illustration de notre approche, nous fournissons l'exemple suivant :

La préparation et l'envoi de la déclaration de créance relative à l'avance pour les subventions hors contingent est un document qui a été préparé et envoyé par les SAFPA à l'administration jusqu'en 2009 inclus. A partir de janvier 2010, les services n'ont plus dû fournir ni préparer un tel document. Ceci signifie que nous avons des volumes associés (quantités) à ce document uniquement pour 2009, tandis que pour 2010 nous avons des volumes nuls.

Lors de la quantification des coûts et afin de ne pas fausser la « charge réelle » associée à cette tâche administrative, nous avons considéré uniquement les volumes relatifs à l'année 2009 ; les gains de coûts par rapport à cette tâche et dérivant de la simplification mise en œuvre par l'administration en 2010 ont été identifiés et calculés au niveau des simplifications administratives envisageables (et/ou déjà mises en œuvre dans certains cas) par rapport à la situation de départ.

**Tableau 13 - Estimation moyenne annuelle des quantités - SAFPA secteur public et secteur privé**

		SAFPA	
		Secteur public	Secteur privé
Demande d'agrément (moyenne 2009-2010)	Acceptée	1	0

	SAFPA		
	Secteur public	Secteur privé	
Demande liquidation subventions (moyenne 2009 - 2010)	Contingent	232	124
	Hors contingent	37	31
	Déclarations créance avances (2009 seulement)	12	29
	Déclarations créance solde	37	31
	Accords sur récapitulatifs	174	93
Préparation dossiers sociaux et rapport annuels d'activités (moyenne 2009 - 2010)	Dossier social nouvelle demande	3.750	9.715
	Dossier social révision annuelle	8.750	23.785
	Rapport annuel d'activité	57	31
Elaboration documents F 54 et F 54 ter (moyenne 2009 - 2010)	Doc F 54	19.800	59.950
	Doc F54 ter	200	50
Introduction demandes diverses (moyenne 2009 - 2010)	Dérogation à l'intensité de l'aide	115	485
	Aménagement barème bénéficiaire	3	10
Introduction avis ou annonces divers (moyenne 2009 - 2010)	Avis d'intervention simultanée de 2 AF	50	50
	Avis d'intervention concomitante de 2 services	50	50
	Annonce d'organisation d'un cours de perfectionnement	781	2291
Inspections (moyenne 2009-2010)	Contrôles sur place	16	9

#### 4.2.2 PARAMÈTRE F

Les fréquences associées à chaque tâche ont été identifiées dans les textes légaux et lors de discussions téléphoniques avec l'administration. Elles sont intégrées à la présentation du périmètre des obligations et des tâches au point 3.3 ci-dessus.

#### 4.3 ESTIMATION DES 'PETITS FRAIS'

Des petits frais ont été considérés d'une part pour les tâches d'impression et/ou de photocopies et pour les envois postaux.

Pour l'impression/photocopies des documents, nous avons estimé un coût de :

- 0,15 €/feuille (*estimation VDMC*),

Pour l'affranchissement du courrier, il a été tenu compte de l'information qui nous a été transmise par les SAFPA dans le cadre de l'enquête quant au nombre de pages que comportent les dossiers soumis à l'administration (l'information sur le nombre de pages par dossier est intégrée dans la feuille 'Statistiques 2' du modèle Excel).

Pour déterminer le nombre de pages que représente chaque dossier, nous avons considéré la moyenne statistique des différentes valeurs déclarées par les SAFPA.

Pour déterminer les frais, un poids (en grammes) a été associé par VDMC au nombre de pages de chaque dossier, auquel il a été ajouté le poids d'une enveloppe A4 (17 grammes). Une fois le poids total défini, nous avons fait référence aux tarifs appliqués par la Poste (tarifs officiels) pour les tranches de poids qui correspondent aux dossiers examinés. Ces tarifs sont présentés dans le tableau qui suit.

**Tableau 14 - Tarifs postaux appliquée aux envois postaux en fonction de leur poids en grammes**

Poids du courrier (en grammes)	Tarif appliqué	Nombre de pages concernées
0-100	1,18 €	Entre 0 et 20 pages sans enveloppe ou entre 0 et 16 pages avec enveloppe (17 gramme)
100 à 350	1,77 €	Entre 20 et 70 pages sans enveloppe ou entre 16 et 65 pages avec enveloppe
350 à 1000	2,95€	Entre 70 et 200 pages sans enveloppe ou entre 65 et 196 pages avec enveloppe
1.000 à 2.000	4,13 €	Entre 200 et 400 pages sans enveloppe ou entre 196 et 396 pages avec enveloppe
2.000 à 10.000	7,7 €	Entre 400 et 2000 pages sans enveloppe ou entre 396 pages et 1983 pages avec enveloppe

Pour les frais d'envoi postaux par voie recommandée (uniquement applicable aux demandes d'agrément), nous avons en outre ajouté un coût de :

- 2 €/déplacement (*estimation moyenne ASA*)
- 4,7 € pour les frais de recommandé (*estimation VDMC sur base des tarifs appliqués par la poste*).

#### **4.4 ESTIMATION DE FRAIS D'ÉQUIPEMENT**

Outre les petits frais, des frais d'équipement ont été considérés compte tenu de l'acquisition, par les SAFPA, de logiciels agréés leur permettant de fournir les informations demandées par l'administration pour obtenir les subventions de la Région wallonne. Ces logiciels, à de très rares exceptions, ont été acquis par tous les SAFPA, et ce depuis plusieurs années.

Sur base des interviews et des réponses apportées au questionnaire, il apparaît donc que ces logiciels sont déjà amortis (puisque la période d'amortissement habituelle déclarée par les SAFPA est de 5 ans) mais que des frais de maintenance annuelle doivent être considérés ; ces frais de maintenance annuelle sont encourus afin que les logiciels intègrent les changements qui interviennent dans les textes légaux régissant la matière (définition des nouveaux seuils pour les forfaits à considérer dans le cadre des subventions intégrées dans le contingent, couverture des frais liés aux km professionnels parcourus par les AF, etc.).

Nous avons considéré que ces frais de maintenance s'élèvent à 1800 € par an par SAFPA. Ces frais ont été répercuté de manière équivalente comme suit : 900€ au niveau de la tâche 2.1.2 « Compléter les parties du document "demande d'octroi des subventions" relevant de l'obligation 2.1 (liquidation de la subvention dans le contingent) et 900 € au niveau de la tâche 2.2.5 « Compléter le document Autres subventions – Familles Public/Privé » (relevant de l'obligation 2.2. (Liquidation de la subvention hors contingent).

## 5 RÉSULTATS

### 5.1 POINT DE DÉPART : LA SITUATION ACTUELLE

#### 5.1.1 RÉSUMÉ DES CHARGES ADMINISTRATIVES

Nous présentons dans le tableau qui suit la situation actuelle relative aux charges administratives annuelles associées aux sept obligations incluses dans le périmètre du SCM pour les SAFPA relevant du secteur public et du secteur privé.

**Tableau 15 – Coûts liés à la situation actuelle**

Résultats						
Situation actuelle						
Description de l'obligation	SAFPA secteur public		SAFPA secteur privé		Total	
	en €	en %	en €	en %	en €	en %
<b>1) Obligations relatives à l'introduction de la demande d'octroi d'agrément auprès de la Région wallonne</b>	<b>€ 935,78</b>	<b>0,03%</b>	<b>€ 0,00</b>	<b>0%</b>	<b>€ 935,78</b>	<b>0,01%</b>
Obligation 1: octroi d'agrément	€ 935,78	0,03%	€ 0,00	0%	€ 935,78	0,01%
<b>2) Obligations relatives aux subventions</b>	<b>€ 2.707.323,46</b>	<b>99,71%</b>	<b>€ 6.479.472,22</b>	<b>99,93%</b>	<b>€ 9.186.795,68</b>	<b>99,87%</b>
Obligation 2: liquidation de la subvention	€ 138.842,01	5,11%	€ 79.447,37	1,2%	€ 218.289,39	2,37%
Obligation 3: dossier social et rapport annuel d'activité	€ 217.802,08	8,02%	€ 485.747,78	7%	€ 703.549,86	7,65%
Obligation 4: documents F 54 et F 54 ter	€ 2.324.088,96	85,59%	€ 5.840.535,64	90%	€ 8.164.624,60	88,75%
Obligation 5: demande dérogation intensité de l'aide et d'aménagement du barème	€ 7.274,45	0,27%	€ 24.270,85	0,4%	€ 31.545,30	0,34%
Obligation 6: avis et annonces divers	€ 19.315,95	0,71%	€ 49.470,58	0,8%	€ 68.786,53	0,75%
<b>3) Obligation relative aux envois de documents et à la collaboration lors de contrôles</b>	<b>€ 6.964,85</b>	<b>0,26%</b>	<b>€ 4.395,53</b>	<b>0,07%</b>	<b>€ 11.360,38</b>	<b>0,12%</b>
Obligation 7: envois documents et contrôles	€ 6.964,85	0,26%	€ 4.395,53	0,07%	€ 11.360,38	0,12%
<b>TOTAL des charges administratives par secteur</b>	<b>€ 2.715.224,09</b>	<b>100%</b>	<b>€ 6.483.867,75</b>	<b>100%</b>	<b>€ 9.199.091,83</b>	<b>100%</b>
<b>Répartition des charges administratives entre le secteur public et le secteur privé</b>		<b>30%</b>		<b>70%</b>		<b>100%</b>

Le total des charges administratives incombant aux services d'aides aux familles subventionnés par la Région wallonne (pour les deux secteurs réunis) s'élève à **9.199.092 €**, dont 70% des coûts sont supportés par les SAFPA du secteur privé (coût de +/- **209.157€** par SAFPA du secteur privé) et 30% par ceux du secteur public (coût de +/- **46.814 €** par SAFPA du secteur public).

Le fait que les charges administratives soient plus élevées pour les SAFPA du secteur privé s'explique comme suit :

- Le secteur privé bénéficie d'un plus grand volume d'heures d'aides subventionnées (contingent plus élevé) par SAFPA de par le fait que ces services interviennent auprès d'un plus grand nombre de bénéficiaires (1.081 bénéficiaires aidés par SAFPA dans le secteur privé contre 216 bénéficiaires aidés par SAFPA du secteur public) ;
- L'importance de l'aide octroyée par les SAFPA du secteur privé aux bénéficiaires a des conséquences immédiates sur le volume de certaines obligations d'information dont les quantités sont directement liées aux prestations effectuées par les SAFPA (cas des dossiers sociaux, des documents F54, des annonces de cours de perfectionnement, etc.).

Pour les deux secteurs, l'obligation d'information qui représente le plus de poids dans les charges administratives est celle relative au remplissage et à l'encodage des documents F54 et F 54 TER (86% des coûts pour les SAFPA du secteur public, et 90% des coûts pour les SAFPA du secteur privé).

Plus précisément, le document F 54 représente à lui tout seul un coût de **8.151.102 €**<sup>6</sup> (89% de tous les coûts incombant aux SAFPA) et les tâches les plus onéreuses qui y sont associées sont d'abord celles relatives au remplissage du document (approximativement 7,2 million €), et ensuite celles relatives à la correction et à l'encodage des données remplies manuellement sur le document (approximativement 456.000 €). L'envoi du document était également une tâche significative en termes de coûts (approximativement 374.000€) jusqu'en janvier 2010, date à laquelle l'administration en a supprimé l'envoi.

Sur base des paramètres collectés, il apparaît que le coût individuel d'un document F 54 équivaut à **102 €**, ce qui est tout à fait raisonnable compte tenu de l'objectif qu'il poursuit (relevé horaire de chaque prestation effectuée par chaque aide familiale) et de la fréquence à laquelle il est rempli (mensuellement). Les coûts totaux des F 54 sont donc directement liés à leur nature (objectif poursuivi, remplissage manuel à domicile du bénéficiaire) et aux volumes émis sur un an (80.000 documents F 54 préparés).

L'élaboration des dossiers sociaux et des rapports annuels d'activité représentent presque 8% des coûts de la situation actuelle : ici les tâches les plus onéreuses sont celles relatives à

---

<sup>6</sup> Ce coût a été calculé en considérant que le remplissage d'un F54 par aide familiale prend 240 minutes par mois, soit l'équivalent de 10 minutes par jour. Si nous émettons l'hypothèse que la préparation du F54 prend 180 minutes par mois, le coût total s'élève alors à 6.349.577 € ; Si l'hypothèse repose sur un temps de préparation de 345 minutes, le coût total passe alors à 11.303.771 €.

l'élaboration du dossier social (1ere demande et révision annuelle), à la collecte des annexes du dossier social et à la préparation du rapport annuelle d'activité.

Notons que les demandes de liquidation des subventions ne représentent qu'à peine 2% du total des coûts de la situation actuelle, puisque les tâches qui y sont liées sont largement informatisées (utilisation de logiciels agréés pour calculer les subventions relevant du contingent pour tous les SAFPA) et que la tâche la plus onéreuse associée à cette obligation d'information est celle relative au remplissage du document « "Autres Subventions - Famille Public" ou "Autres Subventions - Familles Privé" pour la déclaration de créance relative au solde.

Enfin, au vu de la situation actuelle, il nous semble important de comparer les coûts présentés dans cette section avec l'enveloppe budgétaire que l'administration attribue aux SAFPA du secteur public et du secteur privé via les subventions qui leur sont accordées. Le tableau ci-dessous montre que la relation entre les charges administratives des SAFPA et le montant des subventions qui leur sont accordées s'élève à 6%, ce qui est conséquent.

**Tableau 16 - Mise en perspective des charges administratives et du budget attribué aux SAFPA**

	Public	Privé	TOTAL
Enveloppe budgétaire des subventions accordées par secteur (2009)	€ 40.478.000,00	€ 113.846.000,00	€ 154.324.000,00
Total des charges administratives par secteur	€ 2.715.224,09	€ 6.483.867,75	€ 9.199.091,83
Ratio par secteur	7%	6%	6%

### 5.1.2 ELÉMENTS QUALITATIFS SUR LES « IRRITATIONS »

Outre les coûts actuels associés aux charges administratives des SAFPA, l'analyse des questionnaires reçus, les interviews menées notamment avec les fédérations et les différents services d'aides aux familles ont permis d'identifier les sources principales d'irritation. Ces sources d'irritation ne font pas directement l'objet d'une évaluation chiffrée mais sont à considérer puisqu'elles permettent d'amener des recommandations, sous forme de simplifications administratives.

Nous avons regroupé les sources d'irritation qui sont principalement en relation avec les charges administratives<sup>7</sup> en sept groupes :

---

<sup>7</sup> Concernant le dossier social et l'annonce de l'organisation d'un cours de perfectionnement, les irritations présentées comprennent également certains éléments qui ne sont pas relatifs à des aspects administratifs. Cette approche a été suivie afin de ne pas perturber la lecture du rapport et afin d'offrir

- **Source d'irritation 1 :** Les difficultés de compréhension et d'interprétation de certains points très spécifiques repris dans les textes légaux régissant les SAFPA;
- **Source d'irritation 2 :** La transmission des dossiers par les SAFPA à l'administration principalement par voie papier, le double envoi de certains dossiers et la non dématérialisation des dossiers à envoyer;
- **Source d'irritation 3 :** La répétition de certaines données à inclure dans le rapport annuel d'activité et dans le dossier social des bénéficiaires et la lourdeur de certaines annexes à joindre au dossier social;
- **Source d'irritation 4 :** La fréquence et/ou simplement le fait de devoir émettre une demande de dérogation quant à l'intensité de l'aide accordée aux bénéficiaires ;
- **Source d'irritation 5 :** La répétition d'informations concernant l'organisation de cours de perfectionnement et l'envoi systématique d'un formulaire par journée de cours de perfectionnement organisé;
- **Source d'irritation 6 :** Le remplissage manuel des F 54 par les AF et les vérifications et corrections à faire par les SAFPA suite à ce remplissage ;
- **Source d'irritation 7 :** La lourdeur de la signature du bénéficiaire à apposer sur le document F54 ter.

Enfin, bien que ne tombant pas dans le champ d'application d'une étude SCM, nous estimons important de mentionner des sources d'irritation globalement « non administratives » évoquées par les fédérations consultées mais également par certains SAFPA. Celles-ci ont trait aux deux aspects suivants :

1° La contribution horaire des bénéficiaires laquelle est fixée conformément au barème défini pour le secteur. Ce barème est considéré par les fédérations consultées (principalement) mais également par certains SAFPA comme inadapté ou obsolète pour les raisons suivantes :

- La non mise à jour et non indexation du barème depuis 1993 (celui-ci étant toujours établi en francs belges) ;
- La non application du principe de l'aide affectée : quelle que soit la nature de l'intervention de l'AF auprès du bénéficiaire (cours, préparation des repas, rôle éducatif, accompagnement lors de démarches administratives, etc.), ou quel que soit le degré d'autonomie et l'état de santé du bénéficiaire, la contribution horaire qui en est exigée est la même ;
- La non dégressivité du barème en fonction de l'intensité de l'aide accordée : en effet, quel que soit le nombre d'heures effectivement prestées par les AF chez les bénéficiaires, la participation financière demandée est identique.

Ces trois points évoqués sous-tendent la demande émise par les fédérations de repenser le système du barème afin de tenir compte de l'évolution du niveau de la vie, de la situation spécifique des bénéficiaires et aussi du type d'aide prestée. De plus, le système tel qu'il est défini actuellement apparaît comme extrêmement invasif dans la vie privée des bénéficiaires

---

une présentation homogène et intégrée des irritations qui touchent certaines obligations d'information.

de par le fait qu'il repose sur la prise en compte d'une grille de revenus à remplir (grille reprise dans le dossier social et détaillant les rentrées financières, les dépenses, etc. des bénéficiaires), et sur la nécessité d'étayer la situation financière de la personne concernée par des preuves relatives aux dépenses et aux charges encourues (notamment, les extraits de compte doivent être parfois consultés)<sup>8</sup>.

Sur base de tous les arguments mentionnés, les fédérations préconisent la mise sur pied d'un groupe de travail afin de déterminer les directions à prendre dans le cadre de la révision du barème et leur faisabilité.

2° l'absence de statistiques sur le secteur : les fédérations ont évoqué le manque de statistiques pertinentes et régulières présentant un état des lieux du secteur et permettant de comprendre son évolution (par exemple en termes du nombre d'AF et de GAD disponibles, du type d'aide octroyé, de catégories de personnes aidées (âge, situation, niveau de santé, etc.)) et l'ampleur du travail accompli. Il semble en effet que la direction de la Famille de la DGO5 n'émet pas de rapports d'activité sur une base annuelle. De telles statistiques sont d'après les fédérations non disponibles en raison de :

- La non dématérialisation des processus de réception des dossiers par l'administration (manque de temps et/ou d'employés pour encoder toutes les données reçues dans tous les rapports annuels d'activité des SAFPA) ;
- Le manque de lignes directrices ou d'objectifs politiques de la part de l'administration et du cabinet afin de définir les statistiques nécessaires pour avoir une vue sur les réalisations du secteur, et la non adéquation des informations actuellement demandées dans les dossiers sociaux et le rapport annuel d'activité que pour émettre des statistiques pertinentes.

Les deux points précités sont importants car ils permettent de comprendre la nécessité évoquée de maintes fois par les acteurs du secteur (SAFPA et fédérations) de repenser et de retravailler le rapport annuel d'activité afin d'une part qu'il puisse être le support nécessaire à l'élaboration de statistiques annuelles du secteur, et qu'il contienne les informations nécessaires à l'administration pour qu'elle puisse exercer sa fonction de contrôle<sup>9</sup>.

#### 5.1.2.a SOURCE D'IRRITATION 1 : LES DIFFICULTÉS DE COMPRÉHENSION ET D'INTERPRÉTATION DE CERTAINS POINTS LÉGAUX APPLICABLES AU SECTEUR

Certains SAFPA ont souligné que la législation concernant les SAFPA n'est pas toujours évidente à comprendre et à appliquer.

Les points compliqués soulevés fréquemment par les différents services sont relatifs aux :

---

<sup>8</sup> L'administration reconnaît à ce sujet l'utilité de s'adresser à une seule et même source (source authentique) pour avoir accès aux données sur les revenus des particuliers.

<sup>9</sup> Le besoin d'un outil de gestion pertinent et d'un outil de support statistiques a également été signalé dans le cadre de l'étude « AIR cadastre non marchand », dont le rapport est disponible sur le site d'Easi-Wal sur le lien URL suivant :

[http://easi.wallonie.be/servlet/Repository/AIR\\_Rapport\\_final\\_060910.pdf?IDR=10615](http://easi.wallonie.be/servlet/Repository/AIR_Rapport_final_060910.pdf?IDR=10615)

- Charges déductibles et non déductibles à considérer pour l'établissement des barèmes des bénéficiaires : la classification des frais qui entrent dans ces deux catégories des charges n'est pas toujours évidente à percevoir ou à établir, tout comme l'application de la notion de « maximum à facturer », qui est un plafond déterminé pour les soins de santé (frais médicaux, frais pharmaceutiques, hospitaliers, etc.) à charge du bénéficiaire et qui est fixé en fonction de ses revenus. Les SAFPA soulignent une certaine confusion quant aux plafonds applicables, quand au diverses interprétations qui peuvent être données (exemples : catégories de médicaments à considérer dans les MAF, application des MAF en fonction de la période d'intervention des aides familiales, etc.). Les consignes quant au calcul des taux et des charges à prendre en compte sont difficiles à comprendre et à expliquer aux personnes âgées ;

→ *Source d'irritation* : Pertes de temps pour déterminer ce qui est à considérer comme charge déductible ou non et comment appliquer les déductibilités autorisées ;

- Codes barémiques applicables pour définir la situation qui s'attache à un bénéficiaire : il a été soulevé en effet que les codes et les situations qu'ils couvrent ne sont pas toujours évidentes à cerner de par les interprétations diverses qui peuvent en être données (exemple 1: cas d'un bénéficiaire qui est une dame mariée et pensionnée et dont le mari a été placé en maison de repos. Doit-elle être considérée comme une personne isolée (code 1) car son mari est placé de façon permanente en maison de repos ou comme un ménage (code 2) (malgré le fait que son mari n'est plus sous son toit?); exemple 2 : cas d'une famille comprenant 2 ou 3 bénéficiaires ayant chacun le statut de personne handicapée à plus de 66% : quel code est applicable ?).

→ *Source d'irritation* : Pertes de temps pour s'assurer que la situation du bénéficiaire est bien comprise et que l'interprétation qui en est donnée par rapport aux codes est correcte et conforme à la position de l'administration.

- Kilomètres professionnels parcourus par les AF lors de leurs déplacements divers (visites chez les bénéficiaires, réunions, etc.) lesquels sont subsidiés par la Région wallonne depuis 2009: la difficulté provient du fait que la matière est nouvelle, et que les SAFPA ont besoin de temps et de pratique pour l'assimiler. En effet, malgré les formations qui ont été organisées par l'administration, il ressort que certains points n'ont toujours pas été compris avec certitude par les SAFPA et qu'un support additionnel didactique ou explicatif est nécessaire ;

Exemples : pas de perception par certains SAFPA que le dernier trajet réalisé par l'aide familiale lors de sa journée de travail, par exemple à partir du domicile du dernier bénéficiaire visité vers son domicile personnel, est pris en compte ;

→ *Source d'irritation* : Pertes de temps pour comprendre comment les kilomètres professionnels sont à considérer et dans quelle mesure ils sont remboursables ;  
Enfin, certaines fédérations soulignent elles aussi divers aspects qui induisent une perte de temps pour les SAFPA :

- La non compilation des différents textes légaux (décret du 6.12.2007, AGW du 30.04.2009, différentes circulaires émises visant à mettre à jour ou à modifier certains

points repris dans les textes légaux de référence, diverses notes ou textes relatifs aux calculs de la contribution horaire des bénéficiaires) dans un recueil unique afin que les SAFPA aient une vue d'ensemble sur ce qu'ils doivent faire, quand et comment;

→ *Source d'irritation* : Pertes de temps à rechercher la dernière version du texte légal applicable dont ils ont besoin et incertitude des SAFPA quant aux tâches à accomplir.

- Le fait que les accompagnements aux changements (séances d'informations) et aux mises à jour de la législation ne sont pas organisés par l'administration dans des délais adéquats et que ces séances traitent les matières abordées de façon trop générale;
- Les différentes interprétations qui sont données à la loi par les différents agents de la RW. Il semblerait, et ce point a été confirmé par certains SAFPA, qu'en fonction des interlocuteurs auxquels ils ont à faire (soit lors d'inspections sur place, soit lors de contacts téléphoniques pris directement par les SAFPA lors de la permanence du mardi matin organisée par la RW), l'interprétation des textes légaux et la solution à apposer dans des cas de figure bien précis peuvent varier.

→ *Source d'irritation* : Pertes de temps et confusion pour les SAFPA qui ne savent pas avec certitude si leur application est correcte.

5.1.2.b SOURCE D'IRRITATION 2 : TRANSMISSION DES DOSSIERS PRINCIPALEMENT PAR VOIE PAPIER, DOUBLE ENVOI DE CERTAINS DOSSIERS ET NON DÉMATÉRIALISATION DES DOSSIERS À ENVOYER

Actuellement, conformément à ce qui est prévu dans la loi, les dossiers à fournir dans le cadre des différentes obligations d'information sont à délivrer en version papier et sont donc tous envoyés à l'administration par voie postale, la seule exception concernant les dossiers à établir pour obtenir la liquidation des subventions hors contingent, lesquels peuvent être envoyés par email en partie.

L'une des fédérations consultée perçoit cette situation comme un manque d'homogénéité et de vision globale quant aux processus de réception au sein de la DG O5. En effet, l'instauration d'un envoi par courrier électronique uniquement pour les dossiers des SAFPA visant à obtenir la liquidation des subventions hors contingent n'est pas plus justifiée que pour les autres dossiers. Il serait donc souhaitable de permettre l'envoi électronique pour tous les dossiers à soumettre.

Une utilisation limitée du papier est également un souhait émis par la majorité des SAFPA consultés car cela leur permettrait d'économiser les frais d'impression et d'envoi mais également le temps associé à ces tâches. Ils soulignent également que l'instauration d'une telle dématérialisation profiterait également fortement à l'administration, qui actuellement semble devoir tout ré-encoder afin de pouvoir exploiter l'information reçue (subsides, rapports annuels d'activité, etc.).

→ *Source d'irritation* : Pertes de temps pour photocopier, imprimer et envoyer les dossiers et petits frais engendrés par ces envois papier.

De plus, il a été mentionné par les SAFPA que certains dossiers (c.-à-d. la demande d'aménagement du barème, la demande de dérogation à l'intensité de l'aide, l'annonce d'organisation d'un cours de perfectionnement) doivent parvenir en doubles exemplaires à l'administration ; ce double envoi les irrite car ils n'en comprennent pas l'objectif.

→ *Source d'irritation* : perte de temps à l'établissement de la copie des formulaires concernés.

Enfin, le troisième point est relatif à la non dématérialisation des rapports annuels d'activité et des dossiers sociaux qui doivent être établis selon une structure définie dans la loi. Hormis dans les services fortement informatisés et dotés de logiciels fournissant un canevas électronique à ces dossiers, il apparaît que ces divers documents sont préparés et remplis à partir de modèles PDF mis à disposition par l'administration dans les textes légaux y relatifs. Cette irritation repose sur la non existence d'une version électronique des dossiers concernés mais également sur la non mise à disposition de la part de l'administration d'un logiciel qui permet de calculer automatiquement les parties du rapport annuel d'activité<sup>10</sup> qui s'appuient sur les données insérées dans le dossier social individuel de chaque bénéficiaire.

→ *Source d'irritation* : perte de temps à entrer et à calculer manuellement des données dans un environnement peu dématérialisé et peu convivial.

5.1.2.c SOURCE D'IRRITATION 3 : RÉPÉTITIONS DE CERTAINES DONNÉES À INCLURE DANS LE RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS ET DANS LE DOSSIER SOCIAL ET LOURDEUR DE CERTAINES ANNEXES À JOINDRE AU DOSSIER SOCIAL

La réalisation du rapport annuel d'activités est perçue comme fastidieuse de par le fait que certaines données qu'il contient sont répétitives et immuables d'années en années. Un autre aspect également fréquemment souligné par les SAFPA est le caractère peu gratifiant de la préparation du rapport car ils n'en reçoivent aucun retour d'expérience de la part de l'administration et ne perçoivent pas ce qu'elle en fait (voir explications figurant à la page 36 de ce rapport par rapport au manque de statistiques publiées par la DG O5).

Les données répétées chaque année concernent notamment les 3 points suivants:

- 1° Les données sur le service ou SAFPA lui-même (informations à reprendre dans le chapitre 1 du rapport d'activité) : ces données sont pour la plupart des données signalétiques pour lesquelles peu de changements interviennent sur une base annuelle. Les données demandées qui peuvent fluctuer d'une année à l'autre sont plutôt limitées et portent sur l'agent traitant, le contingent octroyé, les éventuels accords interservices à propos des contingents et à l'activité réelle prestée ; ces dernières ne sont pas concernées par l'irritation.

→ *Source d'irritation* : perte de temps à répéter des informations sur les SAFPA que l'administration connaît déjà

---

<sup>10</sup> Certaines parties du rapport annuel d'activité sont de simples récapitulatifs de données insérées dans les dossiers sociaux des bénéficiaires, c'est-à-dire qu'ils constituent simplement les sommes mathématiques de certaines mentions reprises dans chaque dossier social.

- 2° Les données sur le personnel du service (informations à reprendre dans le chapitre 2 du rapport d'activité) : cette partie du rapport vise à fournir un aperçu du personnel employé par les SAFPA en le regroupant par type de fonctions : 1° Aides familiales ou seniors (elles-mêmes classées par mode de financement (subvention, APE, Maribel, etc.- )), 2° personnel d'encadrement autorisé en vertu des normes d'encadrement (travailleurs sociaux, personnel administratif), 3° autre personnel attaché au service (gardes-malades, personnel administratif, aides - ménagères, etc.). Pour autant que des changements n'interviennent pas sur une base annuelle dans le personnel ou dans le régime de travail de certains employés, l'information à répéter est immuable. De plus, certaines de ces informations sont également transmises à l'administration dans le cadre de la demande de liquidation trimestrielle de la subvention (contingent), notamment à travers le formulaire de la demande 'F demsubVI' qui reprend pour les travailleurs d'encadrement leur nom et prénom et leur régime horaire, et pour les AF et les aides seniors les mouvements de personnel intervenus.

→ *Source d'irritation* : perte de temps à réintroduire des données de relevé de personnel que l'administration connaît déjà (le seul intérêt étant de communiquer les changements au niveau du personnel administratif et des régimes de travail).

- 3° Les données à annexer au rapport d'activité telles que les règlements d'ordre intérieur de chaque SAPFA ou les conventions liant les SAFPA à d'autres organismes, lesquelles sont souvent établies depuis longtemps et pour une période à durée indéterminée : les copies des mêmes conventions et des mêmes règlements sont donc fournies chaque année.

→ *Source d'irritation* : perte de temps à collecter et à photocopier des documents que l'administration possède déjà ;

Le tableau suivant détaille les données à répéter dans les deux chapitres du rapport annuel d'activité.

**Tableau 17 - Données répétées dans chaque rapport annuel d'activité**

<p><b>Le service (chapitre 1)</b></p>	<p>Dénomination, n° d'agrément, adresse, section, n° de téléphone, n° de télécopie</p> <p>Zone d'activité</p> <p>Conventions signées ou accords tacites établis avec d'autres organismes</p> <p>Affiliation à une fédération</p> <p>Service assuré (WE et heures inconfortables)</p> <p>Heures de permanence et d'accessibilité du service</p> <p>Existence d'un règlement d'ordre intérieur</p>
---------------------------------------	--

<b>Le personnel (chapitre 2)</b>	Renseignements de base demandés : Nom, prénom, n° matricule,  Période de travail (ou date de début et de fin de contrat)  Régime de travail

Le dossier social tel qu'il est élaboré actuellement est également source d'irritation de par la combinaison des éléments suivants :

- Répétition de certaines données : nous l'avons vu, le dossier social est composé de 13 fiches ou documents (c.-à-d. les DOC SOC). Sur chaque document composant le dossier social, les coordonnées du bénéficiaire sont systématiquement demandées ;

→ *Source d'irritation* : perte de temps pour réinsérer sur chaque document du dossier social les coordonnées du bénéficiaire

- Insertion dans la partie du dossier social relative à l'enquête annuelle en tant qu'annexe les justificatifs des ressources et des charges qui incombent aux bénéficiaires : plus spécifiquement, les assistants sociaux en charge de l'élaboration du dossier social doivent joindre les photocopies des attestations MAF (maximum à facturer) et des preuves relatives aux frais déductibles. Ces preuves sont détenues par le bénéficiaire, et les assistants sociaux doivent les leur demander, ramener ces justificatifs aux SAFPA afin de les photocopier, et ensuite les rendre aux bénéficiaires.

→ *Source d'irritation* : perte de temps dû à la nécessité de récolter les justificatifs au domicile du bénéficiaire afin de faire les photocopies exigées et de les agraffer au dossier social

D'autres points spécifiques ont été soulevés en ce qui concerne le dossier social lesquels sont intéressants et méritent attention mais ne peuvent être considérés comme charges administratives puisqu'ils supposent une révision et une réflexion sur les éléments qu'un dossier social doit contenir. Ceux-ci ont trait à :

- L'obligation d'insérer dans le dossier social des 'éléments perçus comme inutiles et non exploitables par le secteur ;

Exemples :

1° la typologie actuellement reprise dans le dossier social pour les bénéficiaires : celle-ci est déclarée comme non adéquate car elle ne reflète pas toutes les différentes catégories des bénéficiaires qui sont effectivement assistés. De plus cette typologie ne permet pas d'intégrer les bénéficiaires relevant de deux catégories à la fois. Exemple : cas des personnes âgées de + de 60 ans et qui sont également handicapées. Dans quelle catégorie les classer ?

2° la grille d'évaluation d'autonomie d'une personne dont on ne perçoit pas à quoi elle sert

3° La difficulté pour les assistants sociaux de classer les différents objectifs poursuivis (prévention, maintenance, coordination, etc.) à terme immédiat, à court ou à long terme ;

- L'absence dans le dossier social de certaines informations est aussi déplorée de par le fait que celles-ci contribueraient à en faire un outil de communication et d'analyse de l'aide plus pertinent. Ainsi, les informations mentionnées comme utiles et qui ne sont actuellement pas reprises concernent l'aménagement du logement de la personne, le degré d'isolement de la personne, les cas psychiatriques (schizophrènes)). D'autres informations utiles qui ne sont actuellement pas exigées sont celles qui sont actuellement intégrées dans le photogramme<sup>11</sup>, outil développé par l'ADMR et qui est de plus en plus considéré par le secteur comme un outil de référence.

5.1.2.d SOURCE D'IRRITATION 4 : LA FRÉQUENCE ET/OU LA NÉCESSITÉ D'ÉMETTRE UNE DEMANDE DE DÉROGATION QUANT À L'INTENSITÉ DE L'AIDE

Avant de présenter l'irritation relative à cette obligation d'information, il est à souligner que dans la plupart des cas ces demandes de dérogation sont faites par les services pour des bénéficiaires présentant une autonomie réduite (exemples : incapacité de se laver, de s'alimenter seuls ou autre) dû à un problème de santé stable et appeler à se maintenir sur une période à long terme. Dit autrement, cette demande est faite pour des personnes dont l'état de santé ne va vraisemblablement pas s'améliorer ou évoluer favorablement.

Face à cette obligation d'information, deux types d'irritations ont été observées dans le chef des SAFPA :

- Celle relative à la fréquence à laquelle la demande de dérogation doit être soumise par les SAFPA à l'administration : bien que l'administration ait réduit la fréquence à laquelle la demande doit être faite (semestriellement et non plus trimestriellement), les SAFPA estiment que, pour les bénéficiaires présentant un état de santé stable, la demande devrait être introduite et acceptée systématiquement par l'administration pour une période d'1 an. Ce souhait provient simplement du fait que chaque semestre, une procédure identique doit être suivie pour les mêmes bénéficiaires et que les informations prodiguées à l'administration sont exactement les mêmes ;
- Celle relative à la procédure en tant que telle : cette volonté émise à la fois par les SAFPA et les fédérations se base sur deux approches différentes, qui impliquent toutes deux la suppression de la procédure de demande de dérogation pour autant que certaines conditions soient remplies :

1° Autoriser le principe de non demande de dérogation pour autant que le service reste dans le contingent qui lui a été attribué et qu'un dossier social circonstancié soit établi justifiant l'intervention de l'AF au-delà du plafond;

2° Permettre un battement de 5% à 10% par rapport au plafond actuellement fixé pour le nombre d'heures dont les bénéficiaires peuvent bénéficier sur un trimestre. Ce

---

<sup>11</sup> Le photogramme semble être accepté par l'administration comme pouvant être dans le futur une annexe au nouveau projet de dossier social.

battement autorisé, les SAFPA se verraient libres d'intervenir au-delà du plafond qui leur est octroyé par bénéficiaire, pour autant que la balise des 5 ou 10% soit respectée.

Dans une moindre mesure, une minorité de SAFPA ont également évoqué que l'avis d'intervention simultanée de deux aides familiales devait être supprimé pour autant que le service respecte le contingent qui lui a été attribué. Les raisons avancées par les services relèvent du fait que ces types d'intervention sont peu fréquents, et n'ont lieu que dans des cas où des problèmes importants d'hygiène et d'insécurité sont perçus chez le bénéficiaire, lesquels justifient l'intervention de deux personnes. Ici, également, ce type d'intervention pourrait être aisément mentionné dans le dossier social individuel du bénéficiaire concerné.

5.1.2.e SOURCE D'IRRITATION 5 : LA RÉPÉTITION D'INFORMATIONS CONCERNANT L'ORGANISATION DE COURS DE PERFECTIONNEMENT ET L'ENVOI SYSTÉMATIQUE D'UN FORMULAIRE PAR MODULE DE COURS ORGANISÉS

Une certaine irritation est également perçue en ce qui concerne les données relatives aux cours de perfectionnement à fournir. En effet, les SAFPA fournissent des informations sur les cours organisés à travers deux documents spécifiques envoyés à l'administration à des moments différents : 1° le plan annuel de formation envoyé à l'administration à la fin du mois de janvier de l'année civile, 2° les formulaires d'annonce de cours de perfectionnement envoyés pour chaque cours organisé au plus tard dans les 15 jours qui précèdent le jour de la formation.

Actuellement, le plan annuel de formation fourni par les SAFPA vise à annoncer à l'administration les cours de perfectionnement que les services comptent mettre en œuvre dans le courant de l'année qui s'annonce. Ce plan contient des éléments tels que les sujets des modules, les noms des formateurs appelés à intervenir, les dates des formations (si déjà fixées), l'endroit où le cours sera organisé, etc. et doit être revêtu de la signature de la délégation syndicale avant d'être envoyé à l'administration. Les services établissent le plan selon les éléments dont ils disposent car aucun canevas n'est fixé par l'administration en ce qui concerne les données à y insérer.

A cela s'ajoute, pour chaque cours organisé au cours de l'année civile concernée, l'obligation de remplir un formulaire pour informer l'administration du contenu, public-cible et autres détails relatifs au cours de perfectionnement, lequel doit être envoyé au plus tard dans un délai de 15 jours précédant l'organisation de la formation.

Certaines informations reprises dans les deux documents sont donc communes. Les SAFPA ont donc le sentiment de 'répéter' et 'fournir' certaines informations plusieurs fois alors qu'un certain nombre d'entre elles sont déjà en possession de l'administration.

→ *Source d'irritation* : perte de temps à répéter des informations que l'administration détient déjà.

Un deuxième point d'irritation a été soulevé concernant les formulaires d'annonce. Le document en soi n'est pas très lourd à préparer puisque l'administration met à la disposition des SAFPA un formulaire-type de deux pages à remplir. Cependant une irritation a été perçue dans le chef des SAFPA en ce qui concerne la procédure à suivre : en effet, lorsqu'une formation s'étale sur 2 ou 3 jours ouvrables différents et que chaque jour de formation

reprend exactement le même contenu mais cible des personnes différentes, l'administration impose aux SAFPA de remplir et d'envoyer un formulaire-type par jour de cours organisé.

Concrètement, cela signifie que le même document doit être préparé plusieurs fois, avec une part non négligeable d'informations identiques à retranscrire (parfois ce qui change est uniquement la date de la formation, le nombre de participants ou les tranches horaires)

→ *Source d'irritation* : perte de temps liée à la répétition de mêmes données pour un même cours organisé sur plusieurs jours consécutifs

Une autre source d'irritation sur la procédure à suivre pour les annonces de cours est à mentionner bien qu'elle ne soit pas directement liée aux charges administratives. Certains SAFPA ont en effet souligné le manque de flexibilité de l'administration par rapport au délai de 15 jours dans lequel doit se faire l'annonce du cours. En effet, si pour une raison quelconque (maladie de la personne en charge de préparer/remplir le formulaire, surcharge de travail ou autre), les SAFPA font parvenir leur formulaire après le délai imparti, l'administration refuse de considérer le cours, lequel n'est donc pas couvert par le contingent.

Un peu plus de flexibilité est donc demandée à l'administration ; il ne s'agit pas d'étendre le délai, mais d'être plus « tolérant ou souple » en cas de non respect du délai pour autant que les SAFPA soient en mesure de motiver dûment les raisons de leur retard et envoient le formulaire avant l'organisation du cours et qu'ils aient un historique de comportement raisonnable et acceptable quant à l'envoi de leurs autres formulaires d'annonce de cours.

#### 5.1.2.f SOURCE D'IRRITATION 6 : REMPLISSAGE MANUEL DES DOCUMENTS F 54 ET VÉRIFICATION ET CORRECTIONS À FAIRE PAR LES SAFPA

Les documents F 54 sont perçus par le secteur (fédérations et SAFPA) comme nécessaires et inhérents à la nature des services prestés par les aides familiales auprès des bénéficiaires, néanmoins ils apparaissent comme très lourds à gérer de par leur conception actuelle qui suppose un remplissage manuel du document par chaque aide familiale intervenant pour les activités d'aide à la vie quotidienne et une signature de chaque bénéficiaire à la fin de chaque prestation réalisée par les AF.

Ce concept d'utilisation est fastidieux d'une part de par le temps que cela peut prendre d'obtenir la signature d'une personne âgée et de remplir les prestations à la main mais également de par la source d'erreur qui peut en émaner.

En effet, dès la réception par les SAFPA des F 54 remplis par les AF, un travail de vérification doit être entrepris. Ce travail de vérification et de correction est perçu par la majorité des SAFPA comme fortement 'irritant' de par le temps qu'il prend.

Cette irritation ne remet donc pas le contenu du F 54 en cause mais bien le manque d'informatisation au niveau du remplissage du document et au niveau du processus de vérification à faire par la suite.

→ *Source d'irritation* : perte de temps à remplir et surtout à vérifier et à corriger les F 54 par les SAFPA

5.1.2.g SOURCE D'IRRITATION 7 : LOURDEUR DE LA SIGNATURE DU BÉNÉFICIAIRE À APPOSER SUR LE DOCUMENT F 54 TER

Le F 54 ter, lequel est relatif uniquement à la distribution des repas, est un document global dans lequel les bénéficiaires attestent que les repas ont bien été livrés par les SAFPA à leur domicile. Cette attestation est établie sur une base mensuelle et revêt la forme d'une grille qui liste les noms des différents bénéficiaires servis au moins 1X sur le mois.

Le principe de cette grille est simple mais lourd puisque le nom et la signature du bénéficiaire doit être apposée dès lors qu'au moins un repas sur le mois lui est distribué. La lourdeur provient du fait que chaque tournée relative à la distribution des repas chauds doit se réaliser sur un temps très court (en général en 1 heure et demie, tous les repas doivent être livrés), et que l'employé concerné doit presser le bénéficiaire pour qu'il appose sa signature.

De plus, les bénéficiaires apposant leurs signatures sur le document à la suite d'autres bénéficiaires peuvent voir les noms des personnes les précédant sur le document, ce qui est peut être considéré comme une atteinte à la vie privée des personnes. Ce même constat s'applique d'ailleurs au document F 54, qui doit également être signé par les bénéficiaires.

→ *Source d'irritation* : perte de temps pour les AF en charge de distribuer les repas qui doivent récolter la signature du bénéficiaire dans le cadre de prestations à effectuer rapidement

**Tableau 18 - Données demandées dans le doc F54 ter 1 x par mois à chaque bénéficiaire concerné**

Je déclare avoir reçu un ou des repas, distribué (s) par le service mentionné ci-dessus.

Nom du bénéficiaire	Signature	Nom du bénéficiaire	Signature

## 5.2 SITUATION OPTIMISÉE : APRÈS RÉDUCTION DES CHARGES ADMINISTRATIVES

L'examen des sources d'irritation ayant un lien direct avec les charges administratives, ainsi que l'analyse – sur base du questionnement systématique<sup>12</sup> – des tâches qui se révèlent être les plus lourdes, ont donné lieu à l'identification d'axes de simplifications administratives envisageables dans le présent SCM.

Dans les paragraphes suivants, ces axes sont brièvement présentés un par un tout en considérant l'impact de leur mise en œuvre sur la charge administrative d'une part, et sur l'administration d'autre part, ainsi que leur faisabilité.

### 5.2.1 SOURCES POSSIBLES DE SIMPLIFICATION

Les simplifications proposées reflètent largement les sources d'irritation présentées précédemment au point 5.1.2. Ces simplifications sont structurées suivant les quatre axes suivants, lesquels s'inspirent du Plan de Simplification d'EASI-WAL<sup>13</sup> :

- **Axe 1 : Amélioration de la communication de l'information**

Les simplifications pour mettre en œuvre cet axe consistent en une amélioration de la communication entre l'administration et les SAFPA pour que ceux-ci soient mieux informés de la façon dont ils doivent accomplir leurs différentes démarches ;

Cet axe de simplification vient en réponse à la source d'irritation 1;

- **Axe 2 : Amélioration des processus via la dématérialisation**

Cet axe vise à rendre possible l'utilisation des technologies informatiques disponibles actuellement sur le marché (formulaires intelligents, , PDAS, etc.) dans le cadre des différentes étapes de communication et d'échange intervenant entre l'administration et les SAFPA, mais également en ce qui concerne le travail sur le terrain des SAFPA ;

Cet axe de simplification vient en réponse aux sources d'irritation 2 et 6;

- **Axe 3 : Amélioration de la collecte et du partage des données**

Dans ce troisième axe, l'objectif est de réduire le temps passé par les SAFPA lors du remplissage des différents formulaires ou dossiers à l'égard desquels ils sont tenus en récupérant au maximum les informations déjà fournies ou disponibles par ailleurs ou en ne répétant pas ou moins souvent les informations déjà communiquées.

Cet axe de simplification vient en réponse aux sources d'irritation 3, 4 et 5;

- **Axe 4 : Modification de la réglementation**

L'axe 4 comprend des simplifications qui se rattachent à l'application du principe de confiance, lequel repose sur l'hypothèse que jusqu'à preuve du contraire les SAFPA sont dignes de confiance. Ceci implique le non envoi ou la non préparation de certains dossiers ; en cas de non envoi de dossiers, le principe de la simplification repose sur l'obligation de les mettre à disposition pour les besoins d'inspection de

---

<sup>12</sup> Cf. Site Easi-Wal : Standard Cost Model : Guide pour mesurer les charges administrative (page 15)

<sup>13</sup> [http://easi.wallonie.be/easi/col\\_droite\\_a\\_la\\_une\\_fr/plan-de-simplification-mise-en-oeuvre.html?LANG=fr](http://easi.wallonie.be/easi/col_droite_a_la_une_fr/plan-de-simplification-mise-en-oeuvre.html?LANG=fr)

l'administration ; en cas de suppression de la préparation des dossiers ou de pièces justificatives, la simplification repose sur la mise à disposition d'autres 'éléments' de preuve par rapport à l'accomplissement de la tâche ou sur la « non pertinence » ou « non utilité » des pièces concernées.

Cet axe de simplification vient en réponse aux sources d'irritations 4 et 7.

5.2.1.a AXE 1 : AMÉLIORATION DE LA COMMUNICATION DE L'INFORMATION.

a.1 Principe

Ce premier axe a pour objectif d'améliorer et de clarifier la communication établie entre l'administration d'une part et les SAFPA d'autre part. Sa mise en œuvre permet d'aboutir à une meilleure compréhension dans le chef des usagers (SAFPA) de ce qu'ils doivent accomplir en tant qu'organismes subsidiés par la Région wallonne et à quel moment. Il vise également à permettre aux SAFPA de trouver plus rapidement et plus facilement une réponse aux différentes questions et incertitudes auxquelles ils sont confrontés dans l'accomplissement de leurs obligations d'information.

Cet axe se décline en quatre simplifications spécifiques énoncées ci-dessous.

**Simplification 1 (S1) : La coordination de tous les textes légaux applicables au secteur dans un seul et unique document ('Recueil législation') mis à la disposition des SAFPA avec envoi de ses mises à jour lors de la publication de circulaires venant clarifier ou modifier certains points particuliers.**

Actuellement, nous l'avons vu, la matière est régie par plusieurs textes légaux de différente nature (arrêtés, décrets, circulaires) et rendus exécutoires à des périodes parfois très éloignées (certains textes étant récents, d'autres au contraire datant de 1983 notamment en ce qui concerne l'établissement du barème).

Au vu de ces caractéristiques de la base légale, l'objectif de cette première simplification est d'établir un recueil de législation spécifique à la matière des aides aux familles lequel devra contenir l'ensemble des textes légaux en vigueur (A.E.C.F de 1983 et de 1988, décret de 6.12.2007, A.G.W du 30.04.2009, circulaires, etc.) afin de pouvoir fournir aux SAFPA une vue d'ensemble sur les différentes procédures à suivre.

Ce recueil devra préférablement être mis à la disposition des SAFPA par voie électronique puisque l'on part du postulat qu'il s'agira d'un outil dynamique devant intégrer les ajouts ou changements que l'administration émet dans le cadre de nouvelles circulaires par exemple. Il pourra le cas échéant être publié sur le site du WALLEX (base juridique de la Région wallonne). La mise à disposition d'un recueil législation permettra une prise de connaissance ou un rappel plus rapide des démarches à réaliser et donnera un accès plus immédiat aux descriptifs des procédures.

Il permettra donc un gain de temps aux SAFPA désireux de se rafraîchir la mémoire et s'avèrera utile également pour assimiler les changements intervenant dans la législation (que faire, comment, et quand).

**Simplification 2 (S2) : L'élaboration de brochures thématiques**

Afin de répondre de façon complète à la source d'irritation 1 relative aux points légaux particulièrement difficiles à interpréter, il serait souhaitable de préparer et de diffuser des « brochures thématiques » lesquelles devront aborder par sujet établi les principes de base essentiels, les éventuelles démarches à entreprendre (ex. pour obtenir les MAF), et des

éclaircissements par rapport aux principaux problèmes d'interprétation observés dans la pratique.

Les brochures thématiques pourraient dans un premier temps être uniquement réalisées pour les points « compliqués » évoqués par les SAFPA de manière récurrente dans le cadre de cette étude, c'est-à-dire les attestations MAF et les codes définis dans le cadre du barème applicable aux bénéficiaires. D'autres sujets complexes pourraient également être identifiés par l'administration à un stade ultérieur, soit par le biais des différentes questions qui lui sont posées directement par les SAFPA, soit lors des différentes inspections auxquelles elle procède dans les locaux des SAFPA.

Dans le cadre de cette simplification, nous avons opté pour les brochures car cet outil offre des avantages évidents en termes didactiques tout en offrant une approche conviviale et pratique aux utilisateurs. Toutefois, les outils utilisés par l'administration tels que les circulaires peuvent également convenir à l'amélioration de la compréhension des thèmes à traiter.

Enfin, quelle que soit l'approche suivie (brochure ou circulaire), l'outil développé par l'administration devra de préférence être mis à disposition par voie électronique (comme c'est d'ailleurs déjà le cas pour les différentes circulaires émises par l'administration) sur le site de la DG O5 et le cas échéant sur le site web « Formulaires » de la Région wallonne.

<b>Simplification 3 (S3) : L'instauration d'une procédure de réponse écrite de la part des agents de l'administration</b>
---

Afin de contourner également les problèmes d'interprétation auxquels sont confrontés les SAFPA, il serait judicieux d'instaurer, dans le cadre de la demi-journée de permanence téléphonique hebdomadaire organisée par l'administration pour répondre aux questions des SAFPA, une procédure de réponse écrite de la part des agents sollicités.

Actuellement, il semble en effet que les réponses de l'administration sont essentiellement prodiguées par voie orale bien qu'une démarche de réponse écrite soit parfois adoptée par certains agents.

L'adoption d'une procédure systématique de réponse écrite nous paraît en effet appropriée afin d'une part d'assurer une meilleure compréhension de la part des SAFPA de la réponse prodiguée par l'administration, et d'autre part de faciliter l'identification des éventuelles divergences d'interprétation récurrentes émanant de l'administration et pour lesquelles « une certaine doctrine » serait la bienvenue (laquelle pourrait ultérieurement faire l'objet d'une brochure ou d'une circulaire).

De plus, cette procédure écrite permettra également d'alimenter de manière plus facile le contenu de la 4<sup>ème</sup> simplification (voir ci-dessous).

<b>Simplification 4 (S4) : La préparation et la diffusion d'une Foire aux Questions (FAQ)</b>
---

Enfin, sur base des questions fréquemment posées à l'administration par les SAFPA dans le cadre de la permanence téléphonique, il serait opportun de diffuser une FAQ qui reprendrait les 'questions' et les 'réponses' faciles à traiter et portant sur des aspects particuliers et succincts.

Cette FAQ pourrait être placée sur le site de la DG O5 et sur le site « Formulaires » à partir duquel l'Espace Personnel est accessible (voir la Simplification 8 pour plus de détails sur l'Espace Personnel). De préférence, elle devrait être diffusée et consultée de la même manière que les brochures thématiques. Cette FAQ viendrait donc compléter les simplifications précédentes et son avantage provient de l'accès rapide et direct à des questions fréquentes et pour lesquelles une réponse brève et précise est facile à donner.

### **a.2 Importance de l'impact sur la charge administrative**

Cet axe 1 vise donc à améliorer l'ensemble des tâches de prise de connaissance des procédures à suivre dans le cadre des différents dossiers que les SAFPA doivent soumettre à l'administration eu égard aux subsides qu'ils reçoivent. Ces simplifications concernent tous les SAFPA et toutes les obligations d'information applicables à ce SCM et consistent uniquement en un gain de temps.

Le tableau suivant présente les paramètres et les tâches associées à ce premier axe et à ses quatre simplifications spécifiques.

**Tableau 19 – Paramètres et obligations associés à l'amélioration de la communication de l'information**

Input - Possibilités de simplification							
	Axe de simplification	Description de la simplification	SAFPA concernés par la simplification	Gain de charge administrative			Référence des tâches concernées par la simplification
				A) Valeur	Unité	B) % popul <sup>a</sup>	
<b>Axe 1: Amélioration de la communication de l'information</b>							
S1	1	Elaboration d'un recueil de législation spécifique à la matière des aides aux familles	Tous les SAFPA	5%	Temps	50%	1.1; 2.1.1; 2.2.1; 3.1.1; 3.2.1; 4.1; 5.1.1; 5.2.1; 6.1.1; 6.2.1; 6.3.1; 7.1
S2	1	Elaboration de brochures explicatives et ou le cas échéant de circulaires sur points importants engendrant des problèmes d'interprétation (ex: MAF ou codes du barèmes)	Tous les SAFPA	25%	Temps	75%	2.1.1; 2.2.1; 3.1.1; 3.2.1; 5.1.1; 5.2.1;
S3	1	Instauration d'une procédure de réponse écrite par l'administration	Tous les SAFPA	10%	Temps	50%	2.1.1; 2.2.1; 3.1.1; 3.2.1; 4.1; 5.1.1; 5.2.1; 6.1.1; 6.2.1; 6.3.1;
S4	1	Préparation et diffusion d'une Foire aux Questions	Tous les SAFPA	10%	Temps	50%	2.1.1; 2.2.1; 3.1.1; 3.2.1; 4.1; 5.1.1; 5.2.1; 6.1.1; 6.2.1; 6.3.1;

Le pourcentage de gain de charges administratives (temps) associé au « Recueil législation » est estimé à 5% car l'amélioration consiste principalement à centraliser une information déjà mise à disposition des SAFPA mais de façon éparpillée. Pour les S3 et S4 (procédure de réponse écrite et FAQ), le gain de temps a été estimé à 10% ; bien qu'également limité puisqu'il s'agit d'un support à la compréhension de l'obligation (une partie du travail devant toujours être effectuée par les SAFPA au préalable), l'effet en gain de temps est un peu plus palpable que pour la S1 puisqu'il s'agit dans ces deux cas de mettre à la disposition des outils ayant pour objectif de réduire la confusion des SAFPA par rapport à la compréhension des tâches « administratives » à effectuer.

Le pourcentage de SAFPA bénéficiaires de ces trois simplifications est estimé à 50% car, malgré l'existence des outils (recueil, procédure de réponse écrite et FAQ), nous prévoyons raisonnablement qu'environ un service sur deux ne consultera pas le recueil, ne fera pas appel à l'administration dans le cadre de la permanence hebdomadaire et ne consultera pas la FAQ.

Le pourcentage de gain de charges administratives (temps) associé à la S2 (brochure thématique) est plus substantiel (25%) car l'objectif ici est d'apporter une aide pour des points particulièrement difficiles à comprendre et à interpréter et pour lesquels des problèmes récurrents et fréquents ont été identifiés dans le chef des SAFPA. On peut donc supposer que la mise à disposition d'un tel outil permettra d'obtenir un gain de temps non négligeable par rapport aux différents points concernés et qu'une grande partie des SAFPA (75%) consulteront la brochure vu la complexité des matières traitées.

### ***a.3 Impacts pour l'administration***

Il est évident qu'un certain temps et qu'un certain investissement est nécessaire de la part de l'administration pour élaborer certains de ces outils (notamment la FAQ, les brochures thématiques). De plus, l'instauration d'une procédure de réponse écrite supposera un effort supplémentaire de la part de l'administration par rapport à l'émission d'une simple réponse orale.

Malgré cela, l'impact qui en retombera pour l'administration reste largement positif étant donné que le recueil et les outils d'information qui l'accompagneront devraient rendre les SAFPA moins dépendants de l'administration, et donc à terme aboutir à une sollicitation moins fréquente de celle-ci pour obtenir des informations. Ceci signifie également que le risque de non-conformité ou de non respect des obligations d'information en sera amenuisé.

### ***a.4 Faisabilité***

Les quatre simplifications concernées apparaissent comme faciles à mettre en œuvre et ce dans un délai assez rapide étant donné qu'elles reposent essentiellement sur l'exploitation d'informations que l'administration détient ou met déjà à disposition et ce via des canaux de communication déjà utilisés (voie électronique, site web).

Le Recueil législation implique simplement de centraliser de manière coordonnée tous les textes légaux applicables. Cette tâche sera d'autant plus facilitée dès lors que le projet du Code wallon de l'Action Sociale et de la Santé verra le jour. Ce code va vraisemblablement rassembler les divers textes législatifs traitant de la politique de santé et de l'aide aux personnes et dès lors il suffira d'en extraire la partie dédiée aux services d'aide aux familles et de l'intégrer dans le Recueil Législation que nous proposons.

Etant donné les deux thèmes déjà proposés par nos soins (c.-à-d. le MAF et les codes appliqués aux barèmes), l'élaboration des brochures thématiques (ou circulaires le cas échéant) supposent vraisemblablement quelques réunions internes de travail de la part de l'administration notamment pour définir les points spécifiques à aborder, pour valider le contenu une fois la rédaction finalisée et le cas échéant pour valider le format et le support

graphique que l'administration désire appliquer. La même approche pourra être suivie pour la préparation et la diffusion d'une Foire aux Questions (réunions de travail pour définir le contenu de celle-ci). De plus nous avons compris que le groupe de travail mis sur pied pour retravailler le dossier social (nouveau dossier social) a déjà dans une certaine mesure contribué à éclaircir certaines zones d'ombres relatives aux problèmes d'interprétation des lois. L'apport de ce groupe de travail pourra donc être également utilisé pour l'élaboration des brochures et des FAQ.

Enfin, la procédure de réponse écrite est également facile à mettre en œuvre et ce d'autant plus qu'elle est déjà appliquée par certains agents ; il s'agit donc simplement de la systématiser par l'envoi d'un email reprenant les points principaux de la réponse prodiguée oralement.

#### 5.2.1.b AXE 2 : AMÉLIORATION DES PROCESSUS VIA LA DÉMATÉRIALISATION

##### ***b.1 Principe :***

Les simplifications relatives à ce deuxième axe reposent sur l'utilisation des nouvelles technologies informatiques dans le cadre du remplissage mais aussi de l'envoi des différents dossiers que les SAFPA agréés doivent remettre à l'administration.

En effet, l'utilisation accrue de systèmes d'échanges électroniques, de l'Internet et de dispositifs informatiques mobiles est à même de générer de nombreux avantages en termes de gain de temps (rapidité d'exécution de certaines tâches, non répétition de certaines informations, suppression ou réduction des erreurs d'encodage) mais aussi en termes de gains de frais de par la dématérialisation du papier qui y est souvent associée.

Cet axe comprend trois groupes de simplification :

<b>Simplification 5 (S5) : La dématérialisation des divers documents à utiliser</b>
---

Les différents formulaires utilisés actuellement par les SAFPA (formulaires d'annonce de cours, d'avis d'intervention, et de demande de dérogation et/ou d'aménagement du barème) sont disponibles sur le site de la DG O5<sup>14</sup> en version Word ou PDF.

Bien que la plupart d'entre eux puissent être remplis électroniquement, une dématérialisation plus complète de ceux-ci engendrerait des avantages supplémentaires puisque cela se traduirait par l'utilisation de « formulaires intelligents » dotés de fonctions d'aide au remplissage (indiquant le type de réponses attendues), de fonctions de contrôle (pointant les erreurs au niveau des champs à encoder tels que les dates, les n° d'agrément, les n° des dossiers des bénéficiaires, etc.), et la vérification du remplissage de tous les champs demandés.

---

<sup>14</sup> <http://socialsante.mrw.wallonie.be/pages/5201.php>

La même logique s'applique, en termes de bénéficiaires, aux divers rapports que les SAFPA doivent émettre (c.-à-d. les rapports annuels d'activité et les dossiers sociaux) dès lors que ceux-ci soient transformés en « dossiers intelligents ».

Cette simplification répond à une partie de la source d'irritation 2 (non dématérialisation des rapports annuels d'activité et des dossiers sociaux). Nous l'avons étendue à tous les documents à soumettre (formulaires) dans un souci d'approche plus large et homogène quant aux simplifications à mettre en œuvre. Néanmoins, il est évident que cette simplification est modulable et peut s'appliquer dans un premier temps uniquement aux dossiers/formulaires « plus fréquemment » utilisés par les SAFPA.

**Simplification 6 (S6) : La dématérialisation de l'envoi des dossiers à l'administration**

Cette simplification implique une dématérialisation complète de la procédure d'envoi, et entraînera donc une réduction importante du papier.

Cette dématérialisation peut être mise en œuvre par deux approches différentes :

La première approche repose sur la non utilisation de « formulaires ou dossiers intelligents » (voir S5 ci-dessus) et consiste à envoyer les différents dossiers qui doivent parvenir à l'administration par simple courrier électronique ; afin d'en protéger le contenu, ceux-ci pourraient être transmis dans un langage informatique, à définir par l'administration, lequel serait spécifique et commun à tous les SAFPA et serait compatible avec la base de données utilisée par l'administration pour exploiter les données reçues. En ce qui concerne les documents sur lesquels une signature authentifiant l'expéditeur doit être apposée, la solution de la signature électronique pourrait être appliquée laquelle repose sur l'utilisation d'un lecteur de carte électronique.

La deuxième approche repose sur l'utilisation de la fonctionnalité d'envoi direct qui est développée par EASI-WAL dans le cadre de son travail sur les formulaires et dossiers intelligents (ceux-ci étant alors accessibles à partir de l'Espace Personnel<sup>15</sup>). Dans ce deuxième cas, les éventuelles annexes à joindre aux formulaires ou dossiers intelligents pourraient être envoyées par email à l'administration.

Plus concrètement, la dématérialisation des procédures d'envoi quelle que soit l'approche adoptée implique une réduction importante des frais d'impression et de photocopie des dossiers ainsi qu'une suppression des frais d'envoi postaux et ou de déplacement. Le gain de temps qui en découle apparaît également comme manifeste vu le temps qui ne devra plus être consacré à préparer l'envoi postal et aux photocopies des dossiers. De plus, la mise en œuvre de cette dématérialisation impliquera automatiquement la suppression des doubles envois actuellement exigés pour les annonces de cours de perfectionnement, les demandes de dérogation à l'intensité de l'aide et les demandes d'aménagement du barème.

**Simplification 7 (S7) : La dématérialisation du remplissage des documents F54 par les aides familiales**

<sup>15</sup> Cf. Simplification 8 (S8) à la page 63 du rapport pour plus d'explications sur l'Espace Personnel.

Cette simplification repose sur l'utilisation de technologies informatiques disponibles sur le marché qui permettent d'obtenir un gain de temps par rapport à certaines tâches administratives à accomplir lors des déplacements effectués dans le cadre de professions impliquant une grande mobilité (cas des AF qui doivent encoder leurs prestations sur les documents F 54 et les faire authentifier par les bénéficiaires à leur domicile). Les technologies informatiques de référence sont l'utilisation de PDAs, de GSM ou de mini PC portables dotés de lecteurs de cartes électroniques. Le principe est le suivant : lors de l'arrivée chez le bénéficiaire, les AF introduisent dans le lecteur de cartes électroniques des appareils concernés (PDA, GSM ou mini PC) la carte d'identité électronique ou la carte SIS du bénéficiaire. La même opération est à réitérer à la fin de la prestation de l'AF chez le bénéficiaire. Ces deux « actions » d'insertion de cartes dans le lecteur traduiraient dans l'appareil le début et la fin de la prestation. L'insertion du code PIN par le bénéficiaire, avant la fin de la prestation, remplacerait la signature manuelle du bénéficiaire, qui est actuellement apposée<sup>16</sup>. De plus les autres informations actuellement demandées dans le F 54 (nombre de km parcourus, détails des prestations quant aux autres types de tâches effectuées, participation aux réunions, aux cours de perfectionnement, etc.) pourront également être introduites directement par les AF via les appareils utilisés (GSMs, PDAs).

Les avantages qui découlent de l'utilisation de ces technologies sont évidents et peuvent être listés comme suit :

- Réduction du temps nécessaire au remplissage des documents F 54 (principalement en ce qui concerne le temps nécessaire à l'encodage relatif au temps de prestation passé chez le bénéficiaire et à récolter la signature du bénéficiaire);
- Suppression du temps passé par les SAFPA à récolter les F 54 ;
- Réduction du temps passé par les SAFPA à corriger les F54 et suppression de l'encodage de tous les F 54.

## ***b.2 Importance de l'impact sur la charge administrative***

L'amélioration des processus dans le cadre de ce SCM se focalise à la fois sur le remplissage de certains dossiers (exemples : demandes d'aménagement du barème, avis d'intervention simultanée de deux services, F 54) et sur le mode d'envoi de tous les dossiers introduits auprès de l'administration.

Le tableau qui suit présente pour chacune des trois simplifications les paramètres associés aux gains de charge administrative ainsi que les tâches concernées (uniquement scénario 1, cf. infra).

---

<sup>16</sup> L'utilisation de la carte SIS semble préférable à l'utilisation de la carte d'identité électronique de par le fait qu'elle n'implique pas l'insertion du code PIN par le bénéficiaire. Néanmoins, il apparaît que cette carte SIS est appelée à disparaître progressivement à partir de 2013.

**Tableau 20 – Paramètres et obligations associés à l’amélioration des processus via la dématérialisation (scénario 1)**

Input - Possibilités de simplification							
	Axe de simplification	Description de la simplification	SAFPA concernés par la simplification	Gain de charge administrative			Référence des tâches concernées par la simplification
				A) Valeur	Unité	B) % popul <sup>o</sup>	
<b>Axe 2: Amélioration des processus via la dématérialisation</b>							
S5	2	Dématérialisation des formulaires et dossiers à envoyer	Tous les SAFPA				
S 5.1		Dématérialisation des formulaires		10%	Temps	100%	5.1.2; 5.2.2; 6.1.2; 6.2.2; 6.3.2
S 5.2		Dématérialisation des dossiers sociaux et des rapports annuels d'activité		10%	Temps	50%	3.1.2; 3.1.3; 3.2.2
S6	2	Dématérialisation de l'envoi	Tous les SAFPA				
S6.1		Remplacer l'envoi papier par un envoi "en ligne" ou par "email" des formulaires/dossiers intelligents et autres dossiers : suppression/réduction du temps et des frais associé aux impressions nécessaire (y compris pour les doubles envois)		100%	Temps	100%	1.4; 2.1.6; 2.2.6; 2.2.9; 3.2.4; 5.1.4; 5.2.4; 6.1.3; 6.2.3; 6.3.3; 7.3; 7.6
				100%	Petits frais	100%	
S6.2		Remplacer l'envoi papier par un envoi "en ligne" pour les formulaires intelligents : suppression temps d'envoi et des frais associé aux envois postaux (y compris pour les doubles envois)		100%	Temps	100%	5.1.5; 5.2.5; 6.1.4; 6.2.4; 6.3.4;
				100%	Petits frais	100%	
S6.3		Remplacer l'envoi papier par un envoi "en ligne" pour les dossiers intelligents : suppression temps d'envoi et des frais associé aux envois postaux		100%	Temps	50%	3.2.5
				100%	Petits frais	50%	
S6.4		Remplacer l'envoi papier par un envoi "email" pour dossiers intelligents: réduction du temps d'envoi et suppression des frais associé aux envois postaux		80%	Temps	50%	3.2.5
				100%	Petits frais	50%	
S6.5		Remplacer l'envoi papier par un envoi "email" pour autres dossiers: réduction du temps d'envoi et suppression des frais associé aux envois postaux		80%	Temps	100%	1.5; 2.1.7; 2.2.11; 7.4; 7.7
				100%	Petits frais	100%	
S7	2	Dématérialisation des F 54	Tous les SAFPA				
S7.1		Réduction du temps nécessaire au remplissage du document par les AF		66%	Temps	10%	4.2.1
S7.2		Investissement en équipement		-€ 500	Equipement	10%	4.2.1
S7.3		Suppression du temps passé par les SAFPA à collecter les AF		100%	Temps	10%	4.2.2
S7.4		Réduction du temps passé à corriger et encoder les F54		75%	Temps	10%	4.2.3

La dématérialisation des dossiers et des formulaires (S5) représente au niveau du remplissage une économie de temps de l'ordre de 10% par rapport à une version « standard non intelligente » ; cette économie provient essentiellement des fonctionnalités intelligentes relatives à l'aide au remplissage et aux fonctions de contrôle (celles-ci permettent une validation des données entrées, une indication des erreurs effectuées et réduisent donc les incertitudes que peuvent rencontrer les SAFPA lors du remplissage); le gain de temps provient également du fait que seules les parties pertinentes des dossiers/formulaires sont à parcourir et à remplir. Nous avons considéré que pour les formulaires intelligents, 100% de la population cible serait concernée par la simplification étant donné qu'actuellement tous les SAFPA utilisent les versions PDF ou Word mises à disposition lesquelles n'ont pas de valeur ajoutée spécifique, hormis leur support électronique.

Pour les dossiers intelligents (dossiers sociaux et rapports annuels d'activités), la population cible a été estimée à 50% car nous sommes partis du postulat que les SAFPA largement informatisés (et dotés de logiciels leur permettant de calculer automatiquement les parties pertinentes du rapport annuel d'activité) seront moins intéressés par cette simplification

étant donné qu'ils disposent de moyens informatiques leur facilitant déjà la tâche de remplissage.

La dématérialisation de l'envoi (S6), est quant à elle, significative à la fois en termes de gains de temps et en économie de petits frais. En effet, l'envoi dématérialisé suppose une suppression des impressions ou photocopies à effectuer dans le cadre des envois postaux (et donc une suppression des frais d'impression y associés) et une réduction du temps pour l'envoi en tant que tel. En effet, le temps d'envoi postal standard considéré dans le présent SCM (10 min), est dans ce cas réduit à 2 min (80% de gain de temps) pour les envois emails ; en ce qui concerne l'utilisation de la fonctionnalité de l'envoi direct intégrée aux formulaires/dossiers intelligents, le gain de temps est de 100% puisqu'il suffit simplement de cliquer sur le bouton « envoyer » pour soumettre le formulaire ou dossier concerné.

Enfin, la dématérialisation de l'envoi entraîne de facto une suppression des doubles envois pour les dossiers concernés (suppression des paramètres temps et frais liés aux doubles envois).

Pour la simplification relative à la dématérialisation des F 54 (S7), nous avons défini quatre scénarios possibles étant donné les barrières éventuelles qui peuvent être observées quant à l'utilisation des technologies mobiles (freins financiers et résistance au changement). Nos scénarios portent uniquement sur la population-cible et visent à permettre à la Région wallonne de mesurer pleinement les avantages en termes de simplifications administratives qui découlent de ces technologies.

Les scénarios envisagés sont les suivants :

- Scénario 1 : 10% des SAFPA subventionnés utilisent les technologies mobiles (PDAs ou GSMs) dans le cadre de la dématérialisation des documents F 54 (ceci pourrait correspondre à la proportion minimum de l'attrait qu'ont actuellement les SAFPA vis-à-vis des technologies mentionnées) ;
- Scénario 2 : 25% des SAFPA subventionnés utilisent les technologies mobiles (PDAs ou GSMs) (ceci pourrait correspondre à la proportion maximum de l'attrait qu'ont actuellement les SAFPA vis-à-vis des technologies mentionnées) ;
- Scénario 3 : 50% des SAFPA subventionnés utilisent les technologies mobiles (PDAs ou GSMs) (ceci pourrait correspondre à la proportion des SAFPA intéressés ou prêts à utiliser la technologie suite à une campagne de sensibilisation accrue quant aux avantages de la technologie)
- Scénario 4 : 100% des SAFPA subventionnés utilisent les technologies mobiles (PDAs ou GSMs) (ce scénario semble plus ambitieux et difficile à mettre en pratique et pourrait correspondre à l'imposition de la dématérialisation du F54 par la Région wallonne (moyennant des incitants financiers par exemple).

En ce qui concerne les gains attendus en termes de temps, nous soulignons l'importance de l'impact (positif) sur les coûts. En effet, pour le remplissage du document F 54, la réduction du temps a été estimée à 66% : ce gain de temps concerne uniquement l'encodage des prestations des AF au domicile des bénéficiaires et l'apposition de la signature de chaque bénéficiaire, puisque les autres prestations et les km professionnels parcourus devront encore être insérés par l'AF directement ou le cas échéant par le service d'aide aux familles.

Les autres avantages attendus sont une suppression de 100% du temps passé chaque mois par les SAFPA à rassembler les versions papiers des F 54 remplis par les AF et une réduction de 75% du temps passé à corriger et encoder les F 54 (l'encodage étant totalement supprimé et le travail de correction ou de vérification devant toujours être accompli mais uniquement pour les prestations encodées directement par les AF ; les prestations relatives aux heures d'arrivées et aux heures de départ du domicile du bénéficiaire étant supposées être correctes de par l'insertion des cartes électroniques identifiant le bénéficiaire (carte SIS ou carte d'identité électronique).

### ***b.3 Impacts pour l'administration***

Les simplifications relatives à la dématérialisation des dossiers d'une part et de leur envoi d'autre part entraînent un impact largement favorable à l'administration. En effet, les avantages les plus évidents par rapport à la situation actuelle, concernent :

- Une réduction du nombre d'erreurs dans les dossiers de par la présence des fonctions de contrôle associées aux dossiers/formulaires intelligents ;
- La suppression du travail d'encodage actuellement réalisé par l'administration sur base des dossiers reçus et la suppression des sources d'erreurs liées à cet encodage ;
- L'amélioration de la gestion et de l'exploitation de l'information reçue ;
- La valorisation du travail réalisé par les agents administratifs ;
- Un gain de place (au niveau du stockage), une facilité de partage et d'archivage des dossiers de par le caractère électronique des documents.

La dématérialisation des dossiers impliquera certes un changement du mode opératoire des agents administratifs, ce qui peut paraître comme un inconvénient. En effet, le traitement à l'écran des informations reçues peut sembler moins convivial et moins ergonomique, et peut impliquer, du moins dans un premier temps, que les agents soient amenés à imprimer le dossier pour l'examiner. Ceci signifie donc des coûts d'impression importants à supporter par l'administration.

Cela signifie également que pour rendre la dématérialisation des dossiers plus effective, il est nécessaire que l'administration veuille à se doter de logiciels adéquats et de bases de données leur permettant d'exploiter les informations mises à leur disposition, et fassent migrer leurs processus métiers internes vers une dématérialisation.

La simplification relative à la dématérialisation du document F 54 peut apparaître comme plutôt neutre en termes d'impact puisque les retombées positives incombent principalement aux SAFPA. Néanmoins, cette dernière peut indirectement bénéficier à l'administration lors des contrôles effectués (qui peuvent s'avérer moins lourds à effectuer) de par l'utilisation de données plus fiables pour le calcul des subventions. Pour cela, il faudra toutefois veiller à ce que l'utilisation des technologies mobiles pour les F 54 ne posent aucune entrave aux contrôles que l'administration souhaite effectuer et que l'information à contrôler soit soumise à l'administration dans un format lisible et complet.

La situation serait toutefois différente si l'administration venait à participer au financement de la dématérialisation des F 54 afin de couvrir une partie des frais d'investissement nécessaires à l'utilisation des technologies concernées. Ce financement supplémentaire de la part de l'administration pourrait être financé par :

- Les gains résultant directement de la mise en œuvre de la simplification, ce qui signifie donc que l'enveloppe budgétaire actuellement accordée aux SAFPA serait réduite de l'équivalent des gains générés par la simplification et que ces gains seraient réinjectés indirectement dans le circuit des SAFPA via la participation au financement de l'acquisition de la technologie mobile ;
- L'octroi de fonds supplémentaires de la part de la Région wallonne pour soutenir cette initiative, ce qui implique bien évidemment une charge financière additionnelle; cette dernière hypothèse serait toutefois la plus avantageuse pour les SAFPA car ils pourraient alors « optimiser » véritablement les gains générés par la simplification pour se consacrer davantage à leurs missions (ce qui peut signifier dans l'absolu que plus de bénéficiaires pourront alors être assistés).

#### ***b.4 Faisabilité***

La mise à disposition des dossiers et formulaires intelligents ne constitue pas un obstacle d'un point de vue logistique et technique puisque le site « Formulaires » de la Région wallonne est opérationnel et permet déjà à certains usagers d'utiliser et de remplir les formulaires qui leur sont pertinents. Le même constat s'applique à l'utilisation de l'Espace Personnel. Par contre, ce site ne reprend actuellement aucun formulaire ou dossier applicable aux SAFPA agréés ; dès lors la mise à disposition effective de ces documents dans le futur suppose un investissement important en temps, en argent et en personnel. En effet, les étapes relatives à l'aboutissement d'un formulaire intelligent ne sont pas à négliger puisqu'elles supposent tout d'abord la réalisation d'une première ébauche du dossier/formulaire intelligent par EASI-WAL (en concertation avec l'administration), la transmission du modèle à la DG TIC de la Région wallonne afin de l'associer à une base de données qui lui confère son caractère intelligent, et ensuite la formation du personnel de l'administration concernée à la base de données. Il semble qu'approximativement deux ans soient nécessaires avant que le formulaire intelligent ne soit rendu opérationnel.

Pour toutes ces raisons nous avons estimé la faisabilité comme plutôt facile à réaliser mais à long terme.

Nous soulignons que le ministre-président de la Région wallonne encourage fortement des avancées dans le domaine des formulaires intelligents puisqu'il en a fait une de ses priorités politiques et ce malgré les investissements qui y sont associés. De plus, il apparaît que les effectifs actuellement affectés à l'encodage des dossiers ou formulaires papiers pourraient être redirigés vers d'autres postes plus valorisants.

La dématérialisation de l'envoi des dossiers ne semble pas non plus poser de problèmes d'un point de vue technique. L'envoi par email est d'une part déjà fortement utilisé par les SAFPA pour des documents non spécifiques à la présente matière, et ceux-ci ont d'ailleurs dans une grande partie des cas expressément demandé la possibilité d'un tel envoi. L'utilisation de l'Espace Personnel <sup>17</sup>n'apparaît pas non plus comme une barrière puisque l'utilisation de l'Internet est largement répandue. Cependant l'administration pourrait imposer l'envoi des données dans un langage informatique spécifique afin de sécuriser les données et d'en assurer l'intégration directe dans leur propre base de données. Ceci ne changerait rien quant aux gains qui en résulteraient en termes de temps et de petits frais mais pourrait peut-être s'avérer comme alourdissant la faisabilité.

Pour les documents devant être revêtus d'une signature, la technologie de la signature électronique apparaît comme la solution (que ce soit pour l'envoi par email ou via l'Espace Personnel). Celle-ci suppose un lecteur de carte d'identité électronique relié au PC (pour s'authentifier ou pour signer les actes). Le lecteur de carte d'identité électronique est disponible de facto sur certains ordinateurs ou à un coût peu onéreux (+/- 10 €) ce qui est loin de représenter une charge financière significative. De plus, le système de signature électronique avancé ne semble poser aucun problème légal dans le cadre des aides familiales.

Enfin bien que l'utilisation des technologies mobiles en remplacement de la version papier du F 54 semble prometteuse, sa mise en œuvre effective doit s'envisager comme plus difficile et à plus long terme. En effet, elle implique un investissement matériel sur fonds propres pour l'achat des équipements spécifiques suivants :

- PDA, ou GSMs dotés de lecteurs de cartes électroniques et d'une connexion d'Internet mobile ;
- Intégration au terminal mobile d'une application permettant la saisie des prestations à domicile après introduction de la carte SIS ou de la carte d'identité électronique et d'une interface de synchronisation et d'intégration des données récoltées dans le logiciel utilisé par les SAFPA (logiciels agréés).

Nous avons tenté d'estimer le coût associé à cette technologie en faisant référence au projet fédéral VINCA<sup>18</sup> lequel est un projet pilote, financé en partie par l'INAMI<sup>19</sup>, et qui vise à fournir aux praticiens de l'art infirmier ambulatoire un soutien administratif à travers l'informatique mobile (utilisation de PDAs) afin de pouvoir saisir les données patients au chevet du patient.

Les coûts associés à l'utilisation d'une telle technologie ne semblent pas excessifs pour autant que les SAFPA soient déjà dotés de logiciels agréés pour calculer les subventions (ce qui est le cas) ; en effet, l'acquisition d'un PDA doté d'un lecteur de carte et d'une application informatique conforme à l'utilisation métier correspond à plus ou moins 500 € par terminal.

---

<sup>17</sup> Cf. Simplification 8 (S8) à la page 63 du présent rapport.

<sup>18</sup> Projet d'encodage des données dans le secteur des soins infirmiers à domicile

<sup>19</sup> Institut National d'assurances Maladie-Invalidité

Le calcul de la simplification relative à la dématérialisation du F 54 tient donc compte de ce coût d'investissement dans le chef des SAFPA pour 6.500 aides familiales (on a en effet estimé qu'il était nécessaire de doter chacune des 6.500 aides familiales du secteur d'un PDA, étant donné qu'elles entament leurs déplacements très généralement à partir de leur domicile avant d'effectuer leurs prestations chez les bénéficiaires) ; un amortissement de ce coût a également été considéré sur trois ans.

Sur base de ces considérations, nous avons donc estimé que l'acquisition de la technologie représente un coût total pour tous les SAFPA de 3.250.000 € à amortir sur trois ans, soit un coût d' 1.083.333 € par an.

Cet investissement, qui ne semble pas excessif à l'unité, peut s'avérer toutefois difficile à financer pour les SAFPA si aucune aide ou incitant ne sont prévus. Outre l'investissement financier, un investissement en formation de personnel des SAFPA sera nécessaire afin d'assurer que ceux-ci comprennent bien comment utiliser la technologie. Une perte de temps dans l'utilisation effective de la technologie pourra également être observée au démarrage, étant donné qu'une certaine période sera nécessaire pour que les usagers se familiarisent avec les terminaux mobiles. De plus, une résistance au changement bien naturelle pourra être observée dans leur chef.

Au vu de ces constats, il serait donc judicieux, vu l'ampleur du changement et des investissements, d'organiser une phase pilote reposant sur un nombre défini de SAFPA volontaires afin de déterminer le bien-fondé et la faisabilité de l'utilisation d'une telle technologie et les avantages qui peuvent en émaner.

Cette phase pilote pourrait vraisemblablement englober une population représentant entre 10 et 25% des SAFPA agréés et devra inclure une étude de faisabilité intégrant :

- Un volet juridique pour déterminer par rapport à l'existant ce qui est possible quant à l'utilisation d'une telle technologie et le cas échéant, identifier comment contourner les éventuels obstacles légaux à la mise en œuvre de la dématérialisation du F 54 ;
- Une analyse des processus induits par l'utilisation de cette technologie notamment en ce qui concerne les calculs des montants des subventions à liquider et des contrôles à effectuer par l'administration ;
- Une analyse détaillée des caractéristiques techniques associées à cette technologie et des coûts réels d'investissements (coûts de programmation pour les producteurs à répercuter sur le prix d'achat, temps de formation effective nécessaire, etc.) ;
- Une analyse approfondie de l'impact sur l'administration d'une part et sur les SAFPA d'autre part résultant de l'utilisation des technologies mobiles (impact organisationnel et financier).

5.2.1.c AXE 3 : AMÉLIORATION DE LA COLLECTE ET DU PARTAGE DES DONNÉES

c.1 Principe

Le troisième axe de simplification a pour objectif d'améliorer le processus de collecte des données pour faire en sorte que les SAFPA soient amenés à répéter le moins souvent possible les informations demandées dans le cadre de différentes obligations d'informations qu'elles doivent remplir. L'objectif est clairement de réduire le temps passé par les SAFPA à fournir des données que l'administration possède déjà ou qu'elle pourrait récupérer directement auprès des sources authentiques qui disposent de l'information.

Quatre simplifications sont à envisager dans le cadre de cet axe :

<b>Simplification 8 (S8) : L'utilisation de l'Espace Personnel, accessible sur le portail de la Région wallonne</b>
---

L'Espace Personnel<sup>20</sup>, accessible sur le portail de la Région wallonne, n'est actuellement pas utilisé par les SAFPA mais pourrait l'être dans le futur, sur une base volontaire<sup>21</sup>, et s'avérerait utile de par le profil « utilisateur » qui peut y être défini. En créant un profil propre aux SAFPA, un certain nombre de données signalétiques (nom, adresse, n° agrément, etc.) pourraient y être entrées, lesquelles constitueraient une petite base de données. A partir de cette base de données, les « éléments signalétiques » définis pourraient être réinjectés dans les champs de remplissage pertinents des formulaires ou dossiers intelligents accessibles en ligne à partir de cet Espace Personnel.

La simplification consiste donc principalement à permettre l'injection automatique des données signalétiques « permanentes » des SAFPA dans le rapport annuel d'activité (chapitre 1) et dans les formulaires à faire parvenir à l'administration. Ceci permet évidemment un gain de temps mais également une atténuation de l'irritation émanant du fait que les SAFPA doivent sans cesse fournir des données signalétiques.

Les autres avantages pour les usagers associés à cet Espace et qu'il nous paraît important de souligner sont :

---

<sup>20</sup> L'Espace Personnel est un module interactif développé par EASI-WAL où l'utilisateur peut sauvegarder et retrouver en un endroit unique les formulaires et dossiers qu'il a déjà introduits auprès de diverses instances administratives, suivre leur état d'avancement, fournir des informations personnelles, ses préférences en termes d'informations à recevoir, etc. Ce module a pour objectif de faciliter le dialogue "électronique" avec l'Administration et est accessible à partir du site « Formulaires de la région wallonne » :

<http://formulaires.wallonie.be/index.jsp>.

<sup>21</sup> La base volontaire pour utiliser l'Espace Personnel est préconisée dans le cadre du présent SCM en raison du niveau d'informatisation très variable qui existe au niveau de l'organisation des SAFPA. En effet, en général les SAFPA de grande taille, sont fortement informatisés puisqu'ils se sont dotés sur leurs propres fonds budgétaires, de logiciels qui leur permettent d'avoir accès à des dossiers ou formulaires « électroniques », avec des parties qui se calculent automatiquement (cas pour les rapports annuels d'activité). Ces derniers pourraient dès lors être moins intéressés par la solution qu'apporte l'Espace Personnel au niveau de la mise à disposition, remplissage et envoi électronique des dossiers.

- Le rassemblement et la sauvegarde en un endroit unique de tous les dossiers et formulaires soumis à l'administration ;
- L'accessibilité à l'Espace depuis n'importe quel ordinateur pourvu d'une connexion Internet ce qui permet à n'importe quel moment de visualiser ou de travailler sur les dossiers.

Nous soulignons enfin que la dématérialisation des formulaires est un préalable nécessaire à l'utilisation de l'Espace Personnel. Dit autrement, sans dossiers ou formulaires intelligents, l'Espace Personnel n'est pas exploitable.

**Simplification 9 (S9) : La récupération de certaines données via l'utilisation des sources authentiques**

Les sources authentiques apparaissent comme des banques de données 'officielles' ayant reçu mandat de collecter, gérer et mettre à disposition des tiers des données réputés fiables et sûres.

Dans le cadre de ce SCM, il apparaît que certaines données spécifiques sont demandées aux usagers alors qu'elles pourraient être récupérées directement par l'administration auprès des sources authentiques actuelles déjà reconnues comme telles ou pouvant y être assimilé dans le futur. Cette solution apparaît comme avantageuse pour les usagers de par le temps qu'ils gagneraient à ne plus devoir fournir plusieurs fois des informations à l'administration. Il faut néanmoins veiller à ce que la récupération des données directement par l'administration ne représente pas un transfert excessif de charges administratives de l'utilisateur vers l'administration.

Nous présentons ci-dessous les données récupérables auprès de sources authentiques.

1° Actuellement, les SAFPA doivent fournir dans le rapport annuel d'activité des informations sur **les travailleurs qu'ils emploient et sur leurs régimes horaires**. Ces informations pourraient être récupérées dans le futur auprès du cadastre unique pour le personnel du secteur non marchand de la Région wallonne (lequel sera vraisemblablement opérationnel en 2014) et qui semble-t-il détiendra les informations actuellement demandées aux SAFPA dans le rapport annuel d'activité.

Cette simplification permettra d'éviter aux SAFPA de devoir fournir à plusieurs reprises tous les renseignements actuellement demandés dans le rapport annuel d'activité et repose principalement sur la simplification suivante :

- Réduction du temps associé à la préparation du rapport annuel d'activité de par la suppression totale du chapitre 2 (lequel implique un descriptif complet du personnel employé, du régime horaire du personnel et des changements intervenus).

2° D'autres informations sont à fournir par les SAFPA telles que les **comptes annuels** ou les **déclarations ONSS relatives aux prestations de leurs travailleurs**. Il apparaît que ces données ne sont pas systématiquement demandées par l'administration aux SAFPA (en 2009, 18 SAFPA au total sur les 89 agréés ont envoyés ces documents à l'administration). Si dans le futur, l'administration devait systématiser la collecte de ces données auprès des SAFPA, il

serait opportun d'envisager leur récupération auprès des sources authentiques suivantes ou auprès du service de la DG O5 suivant :

- Base de données de la BCSS pour les déclarations ONSS : il semble que l'administration souhaite avoir accès à cette banque Carrefour, notamment pour contrôler s'il n'y a pas de double subventions accordées pour couvrir les prestations des aides familiales également bénéficiaires de programmes d'aides à l'emploi spécifiques (exemples APE ou Maribel). L'accès devrait donc être systématisé pour la vérification des doubles subventions d'une part mais également pour disposer directement des déclarations rentrées sur une base trimestrielle (appelées également « Déclaration Multifonctionnelle - Multifunctionele Aangifte » (DmfA)).
- Base de données de la BNB pour les comptes des acteurs du secteur privé : l'accès à cette base pourrait être ouvert pour les informations comptables nécessaires à l'administration hormis peut-être pour le dernier exercice comptable qui n'est pas toujours disponible sur le site de la BNB au moment voulu ;
- Récupération des comptes annuels des CPAS auprès du service de la tutelle de la DGO5 qui les reçoit d'office sur une base annuelle dans les quinze jours qui suivent leur adoption pour approbation.

L'accès à ces sources authentiques et aux informations détenues par le service tutelle de la DGO5 permettra de supprimer le temps associé à la collecte et à l'envoi des justificatifs par les SAFPA. Nous soulignons que la simplification relative aux sources authentiques telle qu'elle a été calculée dans ce SCM est basée sur la situation actuelle et pourrait donc représenter un gain de coûts de plus grande ampleur si l'administration venait à systématiser dans le futur l'envoi des comptes annuels et des prestations ONSS, ce qui semble peu probable vu la non ou faible utilisation qui en est faite actuellement par l'administration et la prépondérance qui sera vraisemblablement accordée à la simplification 15 de l'axe 4 qui prône la suppression de l'envoi de ces données.

<b>Simplification 10 (S10) : Suppression de l'envoi sur une base annuelle des annexes du rapport annuel d'activité déjà détenues par l'administration</b>
---

Nous l'avons vu, les SAFPA, doivent envoyer certaines annexes au rapport annuel d'activité, qui sont dans la plupart des cas déjà détenues par l'administration sur base des informations prodiguées les années précédentes par les SAFPA (ex : statut des SAFPA, conventions établies avec d'autres organismes quant au contingent, etc.). Il serait donc opportun de n'instaurer l'envoi de ces annexes que si des changements interviennent au niveau des éléments qu'elles contiennent, ce qui est peu fréquemment observé, puisque les informations qu'elles reprennent ont trait à des aspects stables liés au profil, aux activités et aux collaborations à longue durée établies par les SAFPA.

L'avantage de cette simplification réside à la fois dans le chef des SAFPA mais également dans le chef de l'administration qui recevra des rapports plus allégés, ce qui se répercutera au niveau de l'archivage à réaliser.

**Simplification 11 (S11) : Réduction de la fréquence à laquelle certains dossiers (demandes de dérogation à l'intensité de l'aide et annonces de cours de perfectionnement) doivent être émis**

Les deux sous-simplifications qui suivent tendent toutes deux au même objectif, à savoir réduire la fréquence à laquelle les tâches ou les formulaires concernés doivent être effectués/remplis et ce afin de permettre d'amener une répétition moindre des informations demandées. La mise en œuvre de ces simplifications ne semble pas poser de problèmes puisque dans certains cas l'administration les pratique déjà. Ces simplifications consistent à :

- Réduire systématiquement la fréquence d'émission de la demande de dérogation à l'intensité de l'aide accordée pour un bénéficiaire à 1 an ; actuellement il apparaît que cette dérogation est accordée au minimum pour six mois et au maximum pour 1 an. Il serait opportun de la réduire systématiquement à un an, ce qui permettrait aux SAFPA de ne pas répéter deux fois par an les mêmes informations pour les mêmes bénéficiaires. L'administration semble ne pas y voir d'inconvénient puisque cela est déjà pratiqué dans les faits et il s'agirait donc de grouper cette demande de dérogation au même moment que la révision annuelle du dossier social.
- Réduire le nombre d'annonces de cours de perfectionnement : plus spécifiquement, pour les modules de cours « répétés » sur plusieurs journées dans l'année afin de couvrir tous les AF ou autres types de travailleurs concernés, ceux-ci ne devraient faire l'objet que d'une seule annonce afin d'éviter la répétition de données que l'administration a déjà. La seule annonce émise devrait alors, dans la mesure du possible, inclure toutes les données pertinentes relatives aux autres journées de cours similaires à organiser dans l'année (dates concernées, horaires, lieu du cours). Ceci implique donc de retravailler le modèle-type de formulaire d'annonce de cours actuellement utilisé afin qu'il puisse globaliser toutes ces données.

c.2 Importance de l'impact sur la charge administrative

**Tableau 21 – Paramètres et obligations associés à l'amélioration de la collecte et du partage des données**

Input - Possibilités de simplification							
	Axe de simplification	Description de la simplification	SAFPA concernés par la simplification	Gain de charge administrative			Référence des tâches concernées par la simplification
				A) Valeur	Unité	B) % popul <sup>2</sup>	
<b>Axe 3: Amélioration de la collecte et du partage des données</b>							
S8	3	Réutilisation des données de l'Espace Personnel	Tous les SAFPA				
S8.1		Pour les formulaires		10%	Temps	100%	5.1.2; 5.2.2; 6.1.2; 6.2.2; 6.3.2
S8.2		Pour le rapport annuel d'activité		5%	Temps	50%	3.2.2
S9	3	Utilisation des sources authentiques	Tous les SAFPA				
S9.1		Cadastre du secteur non marchand		10%	Temps	100%	3.2.2
S9.2		Gain uniquement possible avant la dématérialisation de l'envoi: BNB (secteur privé) ou tutelle (secteur public) et BCSS		50%	Temps	100%	7.1
S9.3				100%	Petits frais	100%	7.2; 7.3; 7.4
S 10	3	Suppression de la collecte et de l'envoi des annexes du rapport annuel d'activité	Tous les SAFPA	100%	Temps	95%	3.2.3
S 11	3	Réduction de la fréquence de préparation et d'envoi de certains dossiers	Tous les SAFPA				
S11.1		Demande de dérogation à l'intensité de l'aide accordée au bénéficiaire (gain uniquement possible avant la dématérialisation de l'envoi)		50%	Temps	75%	5.1.2; 5.1.3; 5.1.4; 5.1.5; 5.1.6; 5.1.7; 5.1.8; 5.1.9
				50%	Petits frais	75%	5.1.4; 5.1.5
S11.2		Annonce de cours de perfectionnement (gain uniquement possible avant la dématérialisation de l'envoi)		50%	Temps	100%	6.3.2; 6.3.3; 6.3.4
				50%	Petits frais	100%	6.3.3; 6.3.4

Ce troisième axe est largement bénéfique aux SAFPA en termes de charges administratives. De manière générale, le gain observé concerne à la fois le paramètre temps pour la fourniture de l'information mais également le paramètre petits frais pour les documents qui sont à envoyer dans leur intégralité moins fréquemment à l'administration. Pour les annexes ou parties de dossiers concernés par les simplifications de l'axe 3, l'abolition ou la réduction de leur envoi n'implique pas une réduction substantielle des petits frais, et ceux-ci n'ont dès lors pas été considérés dans les gains calculés.

En ce qui concerne l'Espace Personnel, la proportion de la population concernée par la simplification est conforme à celle bénéficiant des dossiers/formulaires intelligents. Le gain en temps apparaît comme plutôt limité étant donné que cela concerne uniquement une partie des données (c.-à-d. les données signalétiques) à intégrer dans les dossiers/formulaires concernés.

Pour les sources authentiques, le gain en temps est total sauf pour le cadastre du personnel du secteur non marchand car les données à récupérer ne concernent qu'une partie du rapport annuel d'activité (le chapitre 2). La population concernée par la simplification, quant à elle, a été calculée par rapport aux volumes actuellement envoyés.

Les simplifications relatives à la demande de dérogation à l'intensité de l'aide et à l'annonce des cours représentent une économie de temps de:

- 50% pour la demande de dérogation puisqu'on passe d'une fréquence d'envoi de 6 mois à 1 an ;

- 50% pour les annonces de cours de perfectionnement étant donné que l'on a estimé sur base des informations fournies par les SAFPA qu'au minimum la moitié des formulaires rentrés à l'administration portent sur des sujets bien spécifiques et différents (l'autre moitié concerne donc des modules identiques enseignés sur plusieurs jours ou demi-jours).

Enfin, pour les simplifications supposant une suppression ou une réduction de la fréquence de l'envoi (par exemple sources authentiques), les gains ont été calculés en considérant que la dématérialisation de l'envoi n'a pas encore eu lieu.

### ***c.3 Impact pour l'administration***

L'utilisation de l'Espace Personnel a un impact plutôt neutre au niveau de l'administration étant donné que son utilisation profite avant tout aux usagers.

L'impact que représente la simplification relative aux récupérations de données auprès de sources authentiques est difficile à évaluer. A priori, on peut dire que cette simplification a également des répercussions positives uniquement pour les usagers car ils devront fournir moins d'informations. En ce qui concerne l'administration l'avantage s'il existe est minime et provient essentiellement de l'accès direct à l'information. L'impact est donc ici également plutôt limité si on considère que le principe de collecte unique auprès des sources authentiques n'est envisageable que si cela représente une charge administrative supplémentaire raisonnable et non excessive pour l'administration.

En ce qui concerne la réduction de fréquence d'envoi des documents, cette simplification est bénéfique dans le sens que l'administration sera moins « envahie » de documents/dossiers contenant des données redondantes, et qu'une meilleure optimisation de l'information s'ensuivra.

### ***c.4 Faisabilité***

L'utilisation de l'Espace Personnel par les SAFPA est tout à fait faisable d'un point de vue logistique et technique. La difficulté réside davantage au niveau de la visibilité de l'Espace et de l'incitation des SAFPA à l'utiliser. Une campagne de promotion apparaît donc souhaitable afin de sensibiliser et d'encourager les usagers du secteur des aides aux familles à utiliser cet outil.

En ce qui concerne les sources authentiques, nous soulignons que leur utilisation par les administrations est de plus en plus fréquente. Les formalités à entreprendre pour ces accès sont plutôt simples et supposent l'établissement de protocoles d'accords pour avoir accès aux documents. Selon les cas de figure, les accès aux documents sont gratuits ou payants. Les démarches relatives à l'obtention de ces accords ne semblent pas trop compliquées à établir (demande dûment motivée à faire parvenir, et justification de l'usage qui va être fait des données) mais peuvent prendre un certain temps avant d'aboutir.

Enfin, la réduction de la fréquence d'envoi a été estimée comme facile à mettre en place pour les dossiers concernés étant donné que l'administration autorise déjà dans les faits cette pratique. De plus, l'élaboration d'un formulaire « annonce de cours de perfectionnement » adapté à la simplification proposée est aisée puisque cela n'implique que l'ajustement d'un nombre limité de champs.

#### 5.2.1.d AXE 4 : MODIFICATION DE LA RÉGLEMENTATION

##### **d.1 Principe**

L'application du principe de confiance consiste à remplacer l'obligation *d'envoyer* un nombre de données soit par l'obligation de les rassembler et de les *garder à la disposition* de l'administration qui peut les obtenir sur simple demande, soit de mettre à disposition d'autres éléments de preuve, soit d'abroger purement et simplement la tâche relative à la fourniture de l'information. Cet axe impliquerait donc une diminution du nombre d'éléments spécifiques à mettre à disposition.

Avant d'énoncer les différentes simplifications à envisager dans le cadre de ce dernier axe, il convient d'émettre quelques observations importantes.

Nous rappelons que l'administration a déjà spontanément mis en œuvre certaines simplifications relevant du principe de confiance. Il s'agit essentiellement des deux simplifications suivantes :

- L'abolition de l'envoi par les SAFPA des documents F54 et F54 ter à l'administration ;
- La suppression de l'envoi portant sur la déclaration de créance relative à l'avance (subventions hors contingent).

Nous soulignons que ces deux simplifications n'ont pas été considérées dans les coûts associés à la situation actuelle (voir point 5.1 du présent rapport) puisque celle-ci englobe également l'année 2009, période à laquelle ces simplifications n'étaient pas mises en œuvre. En effet, il nous a semblé préférable de ne pas dissocier ces deux simplifications spécifiques de toutes les autres simplifications à envisager dans le futur afin d'avoir une vue d'ensemble sur toutes les simplifications administratives possibles à partir de la situation de départ. Toutefois, il est évident que ces deux simplifications particulières seront pointées dans notre analyse comme étant déjà appliquées depuis janvier 2010.

A ces deux simplifications, il convient d'en ajouter d'autres en application du principe de confiance.

Nous soulignons également que d'autres simplifications auraient pu être envisagées telles que la suppression du plan annuel de formation et l'établissement d'une attestation sur l'honneur en remplacement de l'annexion au dossier social des preuves relatives aux charges déductibles applicables aux revenus des bénéficiaires.

Celles-ci n'ont pas été considérées pour les deux raisons suivantes :

- Le plan annuel de formation est une obligation qui dérive d'un nouvel accord établi dans le secteur non marchand et en vertu duquel il est prévu de libérer un budget annuel à la formation de 750.000 € dont 150.000 € sont destinés au secteur des aides aux familles ; le plan annuel de formation est donc une condition sine qua non pour avoir droit au montant précité et dérive d'une matière ou d'un accord qui n'est pas géré directement par la Direction de la Famille de la DG O5 ;
- Les preuves relatives aux charges déductibles ne doivent être fournies que dans les cas où les dépenses encourues par le bénéficiaire greffent anormalement leur budget ; il est donc nécessaire que l'administration puisse contrôler ces preuves directement afin d'éviter les abus (l'administration doit donc vérifier si le budget est anormalement greffé par ces charges avant de les accepter comme déductibles).

Dans le cadre de l'analyse effectuée, les simplifications déjà mises en œuvre par l'administration et celles que nous proposons d'ajouter, sont regroupées selon une structure homogène, permettant d'identifier aisément l'objectif poursuivi par la simplification. Plus spécifiquement les groupes de simplification de ce 4<sup>ème</sup> axe sont les suivantes :

**Simplification 12 (S12) : Suppression de l'envoi des documents F 54, F 54 ter et de la préparation et de l'envoi de la déclaration de créance relative à l'avance.**

Ceci vise les documents qui ne sont plus préparés et/ou envoyés à l'administration et qui sont gardés en version papier, pour la plupart, dans les locaux des SAFPA afin de pouvoir répondre aux besoins d'inspection.

Il s'agit donc des deux simplifications déjà mises en œuvre par l'administration (F54, F54 ter, déclaration de créance relative à l'avance) depuis 2010 et qui n'appellent donc pas d'explications supplémentaires.

Nous confirmons que ces simplifications ont engendré la préparation de circulaires par l'administration afin d'informer les SAFPA quant à l'abrogation de l'envoi ou de la préparation des documents concernés.

**Simplification 13 (S13) : Suppression de la préparation (et donc de l'envoi) de la demande de dérogation à l'intensité de l'aide**

Cette simplification vise à supprimer la procédure de demande de dérogation : le principe de confiance est donc totalement établi puisque l'obtention de l'autorisation de la part de l'administration d'aller au-delà des 200 heures d'aide autorisées par trimestre n'est plus nécessaire ; ceci signifie donc que les SAFPA bénéficient d'une plus grande liberté dans l'accomplissement de leurs missions et d'une plus grande autonomie quant à leur marge d'appréciation de situations nécessitant une aide plus intense des bénéficiaires.

La mise en œuvre de cette simplification implique tout de même certaines conditions. Tout d'abord, afin de permettre à l'administration d'exercer ses « fonctions d'inspection », notamment pour vérifier que les bénéficiaires concernés sont toujours à même d'être maintenus à domicile, il faut que les explications et justifications quant au besoin d'une

intervention accrue du SAFPA auprès du bénéficiaire ainsi que toutes les autres preuves pertinentes soient effectivement intégrées et mises à disposition dans le dossier social du bénéficiaire concerné.

En outre, la mise en pratique de cette simplification implique une modification du cadre réglementaire (pour supprimer la procédure) mais également une définition légale des conditions dans lesquelles celle-ci peut s'appliquer (comme par exemple soit laisser les SAFPA déroger aux plafonds individuels pour autant que leur enveloppe annuelle d'heures incluses dans le contingent soit respectée, soit autorisé un battement d'un pourcentage à définir par rapport au nombre d'heures d'aide à la vie quotidienne à prester sur un trimestre).

**Simplification 14 (S14) : Etablissement d'attestations sur l'honneur en remplacement du document F 54 ter**

Etant donné l'objectif poursuivi par le document F 54 ter, c'est-à-dire une déclaration du nombre de repas distribué sur le mois, et la lourdeur actuelle du document de par la présence des signatures des bénéficiaires, nous proposons de la simplifier en la réduisant à une simple attestation sur l'honneur de la part des SAFPA pour la distribution des repas.

Cette attestation serait donc un simple document composé d'une seule feuille A4 par lequel les SAFPA déclareront le nombre de repas distribués sur le mois et le nombre de bénéficiaires concernés, en y apposant leur signature.

Pour les besoins d'inspection de l'administration, les factures et les preuves de paiement reçues des bénéficiaires pourraient servir de preuve quant à la distribution effective des repas par les SAFPA et être mis à la disposition des inspecteurs lors des contrôles sur base de leur demande expresse.

**Simplification 15 (S15) : Suppression de la collecte et de l'envoi des comptes annuels et des déclarations ONSS relatives aux prestations des travailleurs**

Bien que l'article 41 2° du décret du 6.12.2007 impose aux SAFPA d'envoyer annuellement leurs comptes ou fonctions comptables ainsi qu'une copie des déclarations ONSS mentionnant les prestations de leurs travailleurs, il semble qu'en pratique l'administration n'exige pas systématiquement l'envoi de ces documents<sup>22</sup>. La raison de cette non exigence est semble-t-il liée au fait que les contrôles comptables ne sont actuellement pas réalisés par l'administration et qu'aucune autre utilité n'y est associée.

Au vu de ce constat, nous proposons donc de supprimer purement et simplement la partie de la disposition légale relative à l'envoi de ces documents afin que ceux-ci ne soient systématiquement plus fournis par les SAFPA. Notons que cette simplification est, selon nous, à avantager par rapport à la simplification 9 (sources authentiques) étant donné les faibles quantités des comptes annuels et des déclarations ONSS qui parviennent actuellement à l'administration.

---

<sup>22</sup> Nous rappelons qu'en 2009, uniquement 18 SAFPA (soit 20% de l'ensemble des SAFPA agréés) ont fait parvenir ces documents à l'administration.

## d.2 Importance de l'impact sur la charge administrative

Le tableau ci-dessous indique quels sont les gains associés aux simplifications relevant du l'application du principe de confiance (AXE 4).

**Tableau 22 – Paramètres et obligations associés à la modification de la réglementation**

Input - Possibilités de simplification							
Axe de simplification	Description de la simplification	SAFPA concernés par la simplification	Gain de charge administrative			Référence des tâches concernées par la simplification	
			A) Valeur	Unité	B) % popul <sup>a</sup>		
<b>Axe 4: Modification de la réglementation</b>							
S12	4	Suppression de l'envoi de certains documents à l'administration	Tous les SAFPA				
S12.1		Document F 54		100%	Temps	100%	
				50%	Petits frais	100%	4.2.4 et 4.2.5
				100%	Petits frais	100%	
S12.2		Document F 54 ter		100%	Temps	100%	
				50%	Petits frais	100%	4.3.4 et 4.3.5
				100%	Petits frais	100%	
S12.3		Déclaration de créance relative à l'avance		100%	Temps	100%	
				100%	Petits frais	100%	2.2.2; 2.2.3 et 2.2.4
S13	4	Suppression de la demande de dérogation à l'intensité de l'aide (gain uniquement possible avant l'application de la réduction de la fréquence)	Tous les SAFPA	100%	Temps	100%	
				100%	Petits frais	100%	5.1.1 à 5.1.9
S14	4	Remplacement du document F 54 ter par une attestation sur l'honneur	Tous les SAFPA	66%	Temps	100%	4.3.1
				100%	Temps	100%	4.3.2, 4.3.3
S15	4	Suppression de l'obligation de collecter et d'envoyer les comptes annuels et les déclarations ONSS de prestation (gain uniquement possible avant la dématérialisation de l'envoi et avant la récupération des données auprès des sources authentiques)	Tous les SAFPA	50%	Temps	100%	7.1
				100%	Temps	100%	
				100%	Petits frais	100%	7.2; 7.3; 7.4

Pour la simplification 12, les gains se situent principalement au niveau de l'envoi des documents (100% de gains) mais également pour les documents F 54 et F 54 ter au niveau des frais d'impression/photocopie (50%) puisque ceux-ci devaient obligatoirement être établis en deux copies (une destinée à l'envoi et une destinée à rester dans les locaux de l'administration) et que celle destinée à l'envoi n'a plus lieu d'être.

Pour les simplifications 13 et 15 les gains se répercutent au niveau de toutes les tâches (pas seulement l'envoi et l'impression) puisqu'il s'agit d'une suppression de la procédure.

En ce qui concerne la simplification 15, celle-ci a été considérée en faisant abstraction de la possibilité future pour l'administration de récupérer les informations concernées auprès des sources authentiques. La même logique s'applique à la simplification 13 : elle a été calculée en se basant sur sa fréquence actuelle d'émission (tous les 6 mois) et non pas en se basant sur la fréquence proposée via la simplification de l'axe 3.

Enfin, pour la simplification 13 (suppression de la demande de dérogation), la population a été estimée à 100% car il apparaît qu'actuellement les SAFPA qui appliquent ces demandes le font toujours pour les mêmes bénéficiaires et ce dans des limites raisonnables au vu de leur contingent.

### ***d.3 Impact pour l'administration***

L'impact qui en résulte pour l'administration est en général plutôt positif. Le non envoi ou la suppression de documents impliquera un moindre travail de classement et d'archivage de documents par les agents administratifs.

La suppression de la demande de dérogation signifie également que du temps pourra être libéré dans le chef des agents administratifs concernés, et que ceux-ci pourront se consacrer à d'autres tâches s'avérant nécessaires au bon fonctionnement de l'administration.

### ***d.4 Faisabilité***

Hormis la simplification relative à l'abrogation de la demande de dérogation à l'intensité de l'aide, la faisabilité des autres simplifications ne paraît pas trop difficile, même si une modification de la réglementation est nécessaire et peut être envisagée à moyen terme étant donné que cela n'entrave pas l'objectif du travail poursuivi par l'administration.

L'application ou la mise en œuvre de la Simplification 13 (demande de dérogation à l'intensité de l'aide) se situe davantage dans le domaine de la bonne gouvernance et des choix politiques qui y sont associés. Cela implique certes un contrôle moins systématique de l'administration, mais les SAFPA seront tout de même tenu à une certaine rigueur dans l'usage du contingent qui leur est attribué, puisque des balises y seront associées. Dès lors, il s'agit simplement de déterminer si sur bases des cas de demande de dérogation effectivement soumis et examinés par l'administration jusqu'à maintenant, le principe de confiance est fondé et trouve à s'appliquer sans que cela ne génère un risque majeur d'abus de la part des SAFPA.

## ***5.2.2 RÉSUMÉ DES CHARGES ADMINISTRATIVES***

### ***5.2.2.a GAINS DE CHARGES ADMINISTRATIVES ASSOCIÉS AUX SIMPLIFICATION***

Le tableau qui suit reprend les gains de charges administratives associés aux quinze sources possibles de simplifications présentées précédemment au point 5.2.1. Ces gains sont présentés à la fois pour le secteur public et pour le secteur privé tout en tenant compte des quatre axes de simplification définis.

Ce tableau comprend en outre les résultats associés aux quatre scénarii que nous avons définis pour la dématérialisation du document F 54, à savoir :

- Scénario 1 : en vertu duquel 10% des SAFPA subventionnés utilisent les technologies mobiles en remplacement du document F 54 ;
- Scénario 2 : en vertu duquel 25% des SAFPA subventionnés utilisent les technologies mobiles en remplacement du document F 54 ;
- Scénario 3 : en vertu duquel 50% des SAFPA subventionnés utilisent les technologies mobiles en remplacement du document F 54 ;

- Scénario 4 : en vertu duquel 100% des SAFPA subventionnés utilisent les technologies mobiles en remplacement du document F 54.

**Tableau 23 – Gains associés aux 15 sources de simplification**

Résultats									
Impact des simplifications									
Simplification	Contribution des simplifications au gain total Scénario 1: 10% des SAFPA utilisent les technologies mobiles en remplacement du document F 54		Contribution des simplifications au gain total Scénario 2: 25% des SAFPA utilisent les technologies mobiles en remplacement du document F 54		Contribution des simplifications au gain total Scénario 3: 50% des SAFPA utilisent les technologies mobiles en remplacement du document F 54		Contribution des simplifications au gain total Scénario 4: 100% des SAFPA utilisent les technologies mobiles en remplacement du document F 54		
	Total		Total		Total		Total		
	en €	en %	en €	en %	en €	en %	en €	en %	
<b>Axe 1: Amélioration de la communication de l'information</b>									
S1	Recueil de législation	€ 589,95		€ 589,95		€ 589,95		€ 589,95	
S2	Brochures	€ 3.114,43		€ 3.114,43		€ 3.114,43		€ 3.114,43	
S3	Procédure de réponse écrite	€ 1.105,73		€ 1.105,73		€ 1.105,73		€ 1.105,73	
S4	FAQ	€ 1.105,73		€ 1.105,73		€ 1.105,73		€ 1.105,73	
<b>TOTAL AXE 1</b>		<b>€ 5.915,84</b>	<b>0,6%</b>	<b>€ 5.325,89</b>	<b>0,3%</b>	<b>€ 5.915,84</b>	<b>0,22%</b>	<b>€ 5.915,84</b>	<b>0,13%</b>
<b>Axe 2: Amélioration des processus via la dématérialisation</b>									
S5	Dématérialisation formulaires et dossiers	€ 24.746,71		€ 24.746,71		€ 24.746,71		€ 24.746,71	
S6	Dématérialisation de l'envoi	€ 34.828,70		€ 34.828,70		€ 34.828,70		€ 34.828,70	
S7	Dématérialisation des F54	€ 402.608,93		€ 1.006.522,33		€ 2.013.044,67		€ 4.026.089,34	
<b>TOTAL AXE 2</b>		<b>€ 462.184,34</b>	<b>45,3%</b>	<b>€ 1.066.097,74</b>	<b>65,6%</b>	<b>€ 2.072.620,08</b>	<b>78,77%</b>	<b>€ 4.085.664,75</b>	<b>87,97%</b>
<b>Axe 3: Amélioration de la collecte de du partage des données</b>									
S8	Espace personnel	8.405,03 €		8.405,03 €		8.405,03 €		8.405,03 €	
S9	Sources authentiques	€ 9.960,01		€ 9.960,01		€ 9.960,01		€ 9.960,01	
	Cadastre du personnel du secteur non marchand	7.994,82 €		7.994,82 €		7.994,82 €		7.994,82 €	
	BCSS, BNB, Tutelle	1.965,19 €		1.965,19 €		1.965,19 €		1.965,19 €	
S10	Suppression envoi annexes rapport annuel activité	226,37 €		226,37 €		226,37 €		226,37 €	
S11	Réduction fréquence de préparation et d'envoi	€ 41.525,68		€ 41.525,68		€ 41.525,68		€ 41.525,68	
	Demande de dérogation	10.470 €		10.470 €		10.469,65 €		10.469,65 €	
	Annonces de cours de perfectionnement	31.056 €		31.056 €		31.056,03 €		31.056,03 €	
<b>TOTAL AXE 3</b>		<b>€ 60.117</b>	<b>5,9%</b>	<b>€ 60.117</b>	<b>3,7%</b>	<b>€ 60.117,09</b>	<b>2,28%</b>	<b>€ 60.117,09</b>	<b>1,29%</b>
<b>Axe 4: Modification de la réglementation</b>									
S12	Suppression de l'envoi de documents à l'administration (déjà mise en œuvre)	€ 455.469,10		€ 455.469,10		€ 455.469,10		€ 455.469,10	
	F54	€ 453.738,36		€ 453.738,36		€ 453.738,36		€ 453.738,36	
	F54 ter	€ 1.408,57		€ 1.408,57		€ 1.408,57		€ 1.408,57	
	Déclaration de créance relative à l'avance	€ 322,16		€ 322,16		€ 322,16		€ 322,16	
S13	Suppression de la demande de dérogation	€ 29.396,71		€ 29.396,71		€ 29.396,71		€ 29.396,71	
S14	Remplacement du document F54ter par une attestation sur l'honneur	€ 7.856,80		€ 7.856,80		€ 7.856,80		€ 7.856,80	
	Suppression de la collecte et de l'envoi des comptes annuels et des déclarations ONSS	€ 1.965,19		€ 1.965,19		€ 1.965,19		€ 1.965,19	
<b>TOTAL AXE 4</b>		<b>€ 494.688</b>	<b>48,5%</b>	<b>€ 494.688</b>	<b>30,5%</b>	<b>€ 494.688</b>	<b>18,80%</b>	<b>€ 494.688</b>	<b>10,65%</b>
<b>Total des gains</b>		<b>€ 1.020.939,89</b>		<b>€ 1.624.263,34</b>		<b>€ 2.631.375,62</b>		<b>€ 4.644.420,29</b>	
<b>Total des charges administratives</b>		<b>€ 9.199.091,83</b>		<b>€ 9.199.091,83</b>		<b>€ 9.199.091,83</b>		<b>€ 9.199.091,83</b>	
<b>% de gains par rapport à la charge administrative initiale</b>		<b>11%</b>		<b>18%</b>		<b>29%</b>		<b>50%</b>	

Peu de différences, quant aux résultats des gains associés aux simplifications, s'observent entre les SAFPA du secteur public et du secteur privé. Dans le cas où le scénario 1 relatif à la dématérialisation du F 54 est adopté (10% des SAFPA), le total des gains associés aux quatre axes de simplification s'élève à **1.020.940 €**, ce qui représente 11% de la charge administrative associée à la situation actuelle. Cette proportion passe à 18% dans le cas du scénario 2 (25% des SAFPA utilisent un F54 dématérialisé), à 29% dans le cas du scénario 3 (dans lequel 50% des SAFPA dématérialisent le F54) et à 50% dans le cas du scénario 4 (dans lequel le document F 54 est dématérialisé par l'ensemble des SAFPA).

Dans les scénarii 2, 3 et 4, l'axe de simplification le plus représentatif en termes de gains est l'axe 2 « Amélioration des processus via la dématérialisation » qui à lui tout seul représente au moins 66% du gain des charges administratives. La simplification qui contribue d'ailleurs le plus à ces gains est clairement celle relative à la dématérialisation du F 54 (Simplification 7) et ce malgré les coûts d'investissement qui y sont associés, puisqu'au total un gain minimum de € 1.006.522 € par an est observé, ce qui représente en termes relatifs (c.-à-d. par rapport à la charge administrative totale de départ) un gain de 62%, lequel peut atteindre jusqu'à 87% dans le cadre du scénario 4.

Notons que l'importance relative de l'axe 2 croît dans les scénarios 2, 3 et 4 au détriment des trois autres axes, parallèlement à une diminution de l'importance relative des simplifications 5 et 6 de l'axe 2.

Une autre simplification importante à la fois pour les SAFPA du secteur public et du secteur privé est la simplification 12 (suppression de l'envoi des F54, F54 ter et de la déclaration de créance relative à l'avance), qui comme nous l'avons déjà dit précédemment dans le rapport, a été mise en œuvre spontanément par l'administration dès le début de l'année 2010. Une fois de plus, le gain essentiel qui est observé provient des documents F 54 (44% de gains par rapport à la situation initiale dans le cadre du scénario 1 et 10% de gains dans le scénario 4), étant donné les volumes (quantités) et la fréquence d'émission de ce document.

#### 5.2.2.b CHARGES ADMINISTRATIVES LIÉES A LA SITUATION OPTIMISÉE

Les tableaux qui suivent présentent les charges administratives qui sont relatives à la situation optimisée pour les quatre scénarii définis en ce qui concerne la dématérialisation des documents F54.

**Tableau 24 - Situation optimisée des charges administratives - scénario 1**

Description de l'obligation	SAFPA secteur public		SAFPA secteur privé		Total	
	en €	% de réduction par rapport à la situation initiale	en €	% de réduction par rapport à la situation initiale	en €	% de réduction par rapport à la situation initiale
<b>1) Obligations relatives à l'introduction de la demande d'octroi d'agrément auprès de la Région wallonne</b>	<b>€ 912,33</b>	<b>3%</b>	<b>€ 0,00</b>	<b>0%</b>	<b>€ 912,33</b>	<b>3%</b>
Obligation 1: octroi d'agrément	€ 912,33	3%	€ 0,00	0%	€ 912,33	3%
<b>2) Obligations relatives aux subventions</b>	<b>€ 2.420.654,43</b>	<b>11%</b>	<b>€ 5.775.913,28</b>	<b>11%</b>	<b>€ 8.196.567,71</b>	<b>11%</b>
Obligation 2: liquidation de la subvention	€ 131.349,73	5%	€ 73.718,41	7%	€ 205.068,14	6%
Obligation 3: dossier social et rapport annuel d'activité	€ 203.959,34	6%	€ 469.578,62	3%	€ 673.537,96	4%
Obligation 4: documents F 54 et F 54 ter	€ 2.078.744,71	11%	€ 5.219.924,60	11%	€ 7.298.669,31	11%
Obligation 5: demande dérogation intensité de l'aide et d'aménagement du barème	€ 744,83	90%	€ 788,30	97%	€ 1.533,13	95%
Obligation 6: avis et annonces divers	€ 5.855,81	70%	€ 11.903,36	76%	€ 17.759,17	74%
<b>3) Obligation relative aux envois de documents et à la collaboration lors de contrôles</b>	<b>€ 5.568,18</b>	<b>20%</b>	<b>€ 3.336,64</b>	<b>24%</b>	<b>€ 8.904,82</b>	<b>22%</b>
Obligation 7: envois documents et contrôles	€ 5.568,18	20%	€ 3.336,64	24%	€ 8.904,82	22%
<b>TOTAL des charges administratives par secteur</b>	<b>€ 2.427.134,93</b>	<b>11%</b>	<b>€ 5.779.249,93</b>	<b>11%</b>	<b>€ 8.206.384,86</b>	<b>11%</b>
<b>Répartition des charges administratives entre le secteur public et le secteur privé</b>		<b>30%</b>		<b>70%</b>		<b>100,00%</b>

**Tableau 25 - Situation optimisée des charges administratives - scénario 2**

Description de l'obligation	SAFPA secteur public		SAFPA secteur privé		Total	
	en €	% de réduction par rapport à la situation initiale	en €	% de réduction par rapport à la situation initiale	en €	% de réduction par rapport à la situation initiale
<b>1) Obligations relatives à l'introduction de la demande d'octroi d'agrément auprès de la Région wallonne</b>	<b>€ 912,33</b>	<b>3%</b>	<b>€ 0,00</b>	<b>0%</b>	<b>€ 912,33</b>	<b>3%</b>
Obligation 1: octroi d'agrément	€ 912,33	3%	€ 0,00	0%	€ 912,33	3%
<b>2) Obligations relatives aux subventions</b>	<b>€ 2.240.027,97</b>	<b>17%</b>	<b>€ 5.352.626,34</b>	<b>17%</b>	<b>€ 7.592.654,31</b>	<b>17%</b>
Obligation 2: liquidation de la subvention	€ 131.349,73	5%	€ 73.718,41	7%	€ 205.068,14	6%
Obligation 3: dossier social et rapport annuel d'activité	€ 203.959,34	6%	€ 469.578,62	3%	€ 673.537,96	4%
Obligation 4: documents F 54 et F 54 ter	€ 1.898.118,25	18%	€ 4.796.637,66	18%	€ 6.694.755,91	18%
Obligation 5: demande dérogation intensité de l'aide et d'aménagement du barème	€ 744,83	90%	€ 788,30	97%	€ 1.533,13	95%
Obligation 6: avis et annonces divers	€ 5.855,81	70%	€ 11.903,36	76%	€ 17.759,17	74%
<b>3) Obligation relative aux envois de documents et à la collaboration lors de contrôles</b>	<b>€ 5.568,18</b>	<b>20%</b>	<b>€ 3.336,64</b>	<b>24%</b>	<b>€ 8.904,82</b>	<b>22%</b>
Obligation 7: envois documents et contrôles	€ 5.568,18	20%	€ 3.336,64	24%	€ 8.904,82	22%
<b>TOTAL des charges administratives par secteur</b>	<b>€ 2.246.508,48</b>	<b>17%</b>	<b>€ 5.355.962,98</b>	<b>17%</b>	<b>€ 7.602.471,46</b>	<b>17%</b>
<b>Répartition des charges administratives entre le secteur public et le secteur privé</b>		<b>30%</b>		<b>70%</b>		<b>100,00%</b>

**Tableau 26 – Situation optimisée des charges administratives – scénario 3**

Description de l'obligation	SAFPA secteur public		SAFPA secteur privé		Total	
	en €	% de réduction par rapport à la situation initiale	en €	% de réduction par rapport à la situation initiale	en €	% de réduction par rapport à la situation initiale
<b>1) Obligations relatives à l'introduction de la demande d'octroi d'agrément auprès de la Région wallonne</b>	<b>€ 912,33</b>	<b>3%</b>	<b>€ 0,00</b>	<b>0%</b>	<b>€ 912,33</b>	<b>3%</b>
Obligation 1: octroi d'agrément	€ 912,33	3%	€ 0,00	0%	€ 912,33	3%
<b>2) Obligations relatives aux subventions</b>	<b>€ 1.938.983,87</b>	<b>28%</b>	<b>€ 4.647.148,10</b>	<b>28%</b>	<b>€ 6.586.131,97</b>	<b>28%</b>
Obligation 2: liquidation de la subvention	€ 131.349,73	5%	€ 73.718,41	7%	€ 205.068,14	6%
Obligation 3: dossier social et rapport annuel d'activité	€ 203.959,34	6%	€ 469.578,62	3%	€ 673.537,96	4%
Obligation 4: documents F 54 et F 54 ter	€ 1.597.074,16	31%	€ 4.091.159,42	30%	€ 5.688.233,57	30%
Obligation 5: demande dérogation intensité de l'aide et d'aménagement du barème	€ 744,83	90%	€ 788,30	97%	€ 1.533,13	95%
Obligation 6: avis et annonces divers	€ 5.855,81	70%	€ 11.903,36	76%	€ 17.759,17	74%
<b>3) Obligation relative aux envois de documents et à la collaboration lors de contrôles</b>	<b>€ 5.568,18</b>	<b>20%</b>	<b>€ 3.336,64</b>	<b>24%</b>	<b>€ 8.904,82</b>	<b>22%</b>
Obligation 7: envois documents et contrôles	€ 5.568,18	20%	€ 3.336,64	24%	€ 8.904,82	22%
<b>TOTAL des charges administratives par secteur</b>	<b>€ 1.945.464,38</b>	<b>28%</b>	<b>€ 4.650.484,75</b>	<b>28%</b>	<b>€ 6.595.949,13</b>	<b>28%</b>
<b>Répartition des charges administratives entre le secteur public et le secteur privé</b>		<b>29%</b>		<b>71%</b>		<b>100,00%</b>

**Tableau 27 – Situation optimisée des charges administratives – scénario 4**

Description de l'obligation	SAFPA secteur public		SAFPA secteur privé		Total	
	en €	% de réduction par rapport à la situation initiale	en €	% de réduction par rapport à la situation initiale	en €	% de réduction par rapport à la situation initiale
<b>1) Obligations relatives à l'introduction de la demande d'octroi d'agrément auprès de la Région wallonne</b>	<b>€ 912,33</b>	<b>3%</b>	<b>€ 0,00</b>	<b>0%</b>	<b>€ 912,33</b>	<b>3%</b>
Obligation 1: octroi d'agrément	€ 912,33	3%	€ 0,00	0%	€ 912,33	3%
<b>2) Obligations relatives aux subventions</b>	<b>€ 1.336.895,68</b>	<b>51%</b>	<b>€ 3.236.191,63</b>	<b>50%</b>	<b>€ 4.573.087,31</b>	<b>50%</b>
Obligation 2: liquidation de la subvention	€ 131.349,73	5%	€ 73.718,41	7%	€ 205.068,14	6%
Obligation 3: dossier social et rapport annuel d'activité	€ 203.959,34	6%	€ 469.578,62	3%	€ 673.537,96	4%
Obligation 4: documents F 54 et F 54 ter	€ 994.985,96	57%	€ 2.680.202,94	54%	€ 3.675.188,90	55%
Obligation 5: demande dérogation intensité de l'aide et d'aménagement du barème	€ 744,83	90%	€ 788,30	97%	€ 1.533,13	95%
Obligation 6: avis et annonces divers	€ 5.855,81	70%	€ 11.903,36	76%	€ 17.759,17	74%
<b>3) Obligation relative aux envois de documents et à la collaboration lors de contrôles</b>	<b>€ 5.568,18</b>	<b>20%</b>	<b>€ 3.336,64</b>	<b>24%</b>	<b>€ 8.904,82</b>	<b>22%</b>
Obligation 7: envois documents et contrôles	€ 5.568,18	20%	€ 3.336,64	24%	€ 8.904,82	22%
<b>TOTAL des charges administratives par secteur</b>	<b>€ 1.343.376,19</b>	<b>51%</b>	<b>€ 3.239.528,27</b>	<b>50%</b>	<b>€ 4.582.904,46</b>	<b>50%</b>
<b>Répartition des charges administratives entre le secteur public et le secteur privé</b>		<b>29%</b>		<b>71%</b>		<b>100,00%</b>

Dans le cadre du scénario 1, le total des charges administratives correspondant à la situation optimisée s'élève à **8.206.385 €** (pour les SAFPA du secteur public et du secteur privé) et passe à **7.602.471 €** dans le scénario 2, à **6.595.949 €** dans le scénario 3 et à **4.582.904 €** dans le scénario 4. Dans les quatre scénarii, la part que représente chaque secteur reste relativement inchangée par rapport à la situation initiale (soit +/- 30% pour les SAFPA du secteur public et +/- 70% pour les SAFPA du secteur privé) ce qui signifie que la réduction touche l'ensemble des secteurs. Les gains dérivant de la mise en œuvre des simplifications entraînent maintenant un coût unitaire maximum par SAFPA de **41.847 €** pour le secteur public et de **186.427 €** pour le secteur privé (scénario 1).

L'obligation d'information relative aux documents F 54 et F 54 ter est toujours la plus chère dans la situation optimisée mais l'importance de son poids est respectivement réduite de 11%, 18%, 30% et 55% dans les scénarii 1, 2, 3 et 4 relatifs à la dématérialisation du document F 54.

Le coût par mois du F 54 passe de 680.000 € à 430.278 € dans le cadre de la situation optimisée correspondant au scénario 4, calculé sur base de la formule suivante :

**Situation actuelle**

(Nbre de F 54 émis sur l'année/nbre de mois sur l'année) \* coût unitaire du F 54 =

$$(80.000/12) * 102€ = 680.000 €$$

**Situation optimisée**

((Nbre de F 54 émis sur l'année/ nbre de mois sur l'année) \*coût unitaire optimisé du F 54) + (Nombre d'appareils mobiles achetés\* (Prix d'achat/durée amortissement))/Nbre de mois sur l'année

$$= \frac{(80.000 * 56)}{12} + (6.500 * 500 / 3) / 12 = 463.611 €$$

Le gain mensuel obtenu est donc de 216.389€.

Si nous considérons le coût total de l'investissement en équipement nécessaire pour la dématérialisation du F 54 (3.250.000 €), ceci signifie que l'investissement est récupéré en 15 mois sur base du calcul suivant :

Coût total de l'investissement/Gains en mois = nbre de mois pour récupérer l'investissement

$$3.250.000 € / 216.389 € = 15$$

Comme nous l'avons fait pour la situation actuelle, nous joignons ci-dessous un tableau reprenant la relation entre les coûts associés à la nouvelle situation optimisée (en faisant la distinction entre les quatre scénarios) et le budget « subventions » alloués aux SAFPA. Nous pouvons observer que le ratio entre les charges administratives et le budget subvention tombe à 5% après optimisation de la situation sur base des scénarii 1 et 2, à 4% sur base du

scénario 3 et à 3% sur base du scénario 4, ce qui représente une diminution considérable (notamment dans scénario 4) par rapport au ratio de départ.

**Tableau 28 - Mise en perspective des charges administratives et du budget attribué aux SAFPA (situation optimisée)**

	Public	Privé	TOTAL
Enveloppe budgétaire des subventions accordées par secteur (2009)	€ 40.478.000,00	€ 113.846.000,00	€ 154.324.000,00
Total des charges administratives par secteur (scénario 1)	€ 2.427.135	€ 5.779.250	€ 8.206.385
Ratio par secteur	6%	5%	5%
	Public	Privé	TOTAL
Total des charges administratives par secteur (scénario 2)	€ 2.246.508	€ 5.355.963	€ 7.602.471
Ratio par secteur	6%	5%	5%
	Public	Privé	TOTAL
Total des charges administratives par secteur (scénario 3)	€ 1.945.464	€ 4.650.485	€ 6.595.949
Ratio par secteur	5%	4%	4%
	Public	Privé	TOTAL
Total des charges administratives par secteur (scénario 4)	€ 1.343.376	€ 3.239.528	€ 4.582.904
Ratio par secteur	3%	3%	3%

### 5.3 PLAN D'ACTION POUR L'ADMINISTRATION

Nous reprenons ci-dessous de façon sommaire les principales actions que l'administration doit entreprendre pour mettre en œuvre les simplifications identifiées dans la section 5.2.1.

Les actions sont classées en fonction de leur faisabilité, c'est-à-dire que l'on a tenu compte, d'une part, de leur facilité de mise en œuvre (facile, plutôt facile, plutôt difficile et difficile) et, d'autre part, du temps nécessaire (court terme, moyen terme et long terme) pour leur réalisation. Les axes de simplification et les simplifications auxquelles elles correspondent sont également repris dans le tableau.

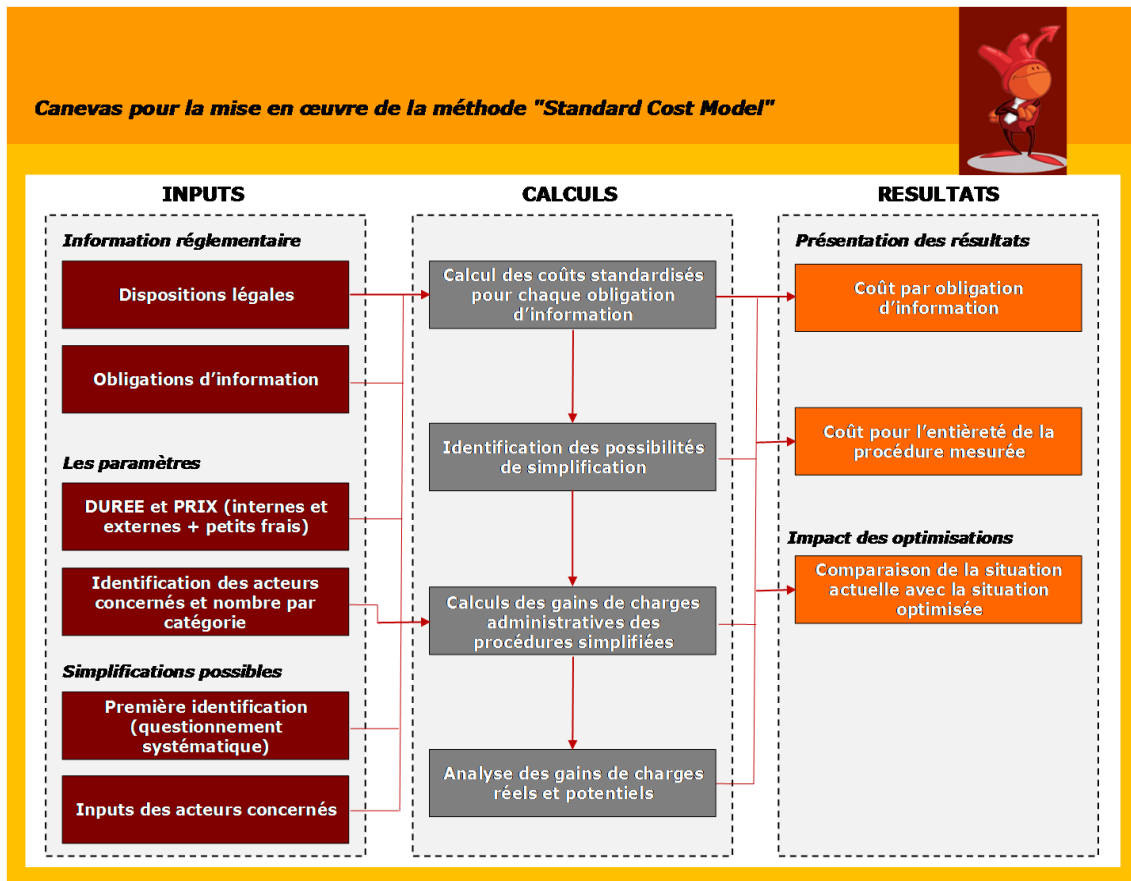
**Tableau 29 - Liste des actions à entreprendre par l'administration, classées en fonction de leur faisabilité**

Actions	AXES et simplifications concernées	Gains associés aux simplifications	Faisabilité
Suppression de l'envoi des documents F54, F 54 ter et de la déclaration de créance relative à l'avance	AXE 4 - S12	€ 582.773	Déjà mise en œuvre
Elaboration d'un recueil de législation spécifique à la matière des aides aux familles	AXE 1 - S1	€ 843	Facile, court terme
Instauration d'une procédure de réponse écrite par l'administration	AXE 1 -S3	€ 1.568	Facile, court terme
Préparation et diffusion d'une Foire aux Questions	AXE 1 - S4	€ 1.568	Facile, court terme
Suppression de la collecte et de l'envoi des annexes du rapport annuel d'activité	AXE 3 - S10	€ 303	Facile, court terme
Réduction de la fréquence de préparation et d'envoi de certains dossiers (demande de dérogation à l'intensité de l'aide, annonce de cours de perfectionnement)	AXE 3 - S11	€ 63.502	Facile, court terme
Remplacement du document F 54 ter par une attestation sur l'honneur	AXE 4 - S13	€ 11.160	Facile, court terme
Elaboration de brochures explicatives et ou le cas échéant de circulaires sur points importants engendrant des problèmes d'interprétation	AXE 1- S2	€ 4.398	Facile, moyen terme
Suppression de l'obligation de collecter et d'envoyer les comptes annuels et les déclarations ONSS de prestation	AXE 4 - S15	€ 2.507	Facile, moyen terme
Dématérialisation des formulaires et dossiers à utiliser	AXE 2 - S5	€ 33.628	Plutôt facile, long terme
Dématérialisation de l'envoi des documents	AXE 2 - S6	€ 40.721	Plutôt facile, long terme

Actions	AXES et simplifications concernées	Gains associés aux simplifications	Faisabilité
Réutilisation des données de l'Espace Personnel	AXE 3 - S8	€ 13.389	Plutôt facile, long terme
Utilisation des sources authentiques (si non application de la S 15)	AXE 4 - S9	€ 15.047	Plutôt facile, long terme
Suppression de la demande de dérogation à l'intensité de l'aide (si non application de la S 11)	AXE 4 - S13	€ 36.002	Plutôt difficile, moyen terme
Dématérialisation du document F 54	AXE 2 - S7	€ 716.854 (sc.1) € 3.584.272 (sc.2) € 7.168.544 (sc.3)	Difficile, long terme

## 6 ANNEXES

### 6.1 LE MODELE SCM : ROADMAP



Le modèle fait la distinction entre les inputs, les calculs et les résultats.

Les sept premières **feuilles d'inputs**, en bordeaux dans le modèle, sont structurées comme suit : la première feuille présente les paramètres relatifs à la fréquence des tâches à effectuer ; tandis que la seconde reprend les paramètres « temps » et « salaire » estimés sur base des réponses à l'enquête et des interviews menées pour chaque secteur.

La feuille « Statistiques nbre dossiers » réunit les données relatives aux volumes (quantités ou nombres de dossiers/documents listés émis sur une base annuelle) concernés par les différentes obligations du modèle. La feuille « Statistiques nbre de pages » réunit les données relatives aux volumes (en termes de nombre de pages) de chaque dossier ou document émis.

La feuille « Simplification » présente les paramètres de simplification utilisés pour le calcul des gains de charges administratives. On y retrouve l'intitulé de la simplification envisagée, les pourcentages estimés de gain de charges administratives et de population touchées par la simplification, ainsi que les références des tâches concernées.

Les deux dernières feuilles d'inputs, reprennent quant à elles d'une certaines paramètres standardisés de l'ASA les petits frais (estimation du temps et des frais liés à des démarches relativement fréquentes) et d'autre part les barèmes définis pour le secteur des aides aux familles dans le secteur public et privé.

La feuille suivante, en gris dans le modèle, est une **feuille de calcul** permettant de calculer pour chaque tâche et pour chaque secteur les charges administratives de la situation actuelle, ainsi que les gains de charges attendus.

Les **feuilles de résultats**, en orange dans le modèle, présentent pour chaque secteur tout d'abord les charges administratives relatives à la situation actuelle, ensuite l'impact de chaque simplification, et enfin la situation optimisée pour chacun des trois scénarii envisagés.

La majorité des feuilles contiennent le signe '+' soit en lignes soit en colonnes. Cette fonction offre d'accéder à davantage de précision, en détaillant les obligations en tâches (signe '+' en lignes) et en détaillant les secteurs en types d'aide (signe '+' en colonnes).

**Afin de garantir le bon fonctionnement du modèle, nous insistons sur le fait que tout changement dans le modèle doit être réalisé au niveau des paramètres indiqués en gras (en vert ou bleu<sup>23</sup> dans le modèle) dans les feuilles d'inputs, en veillant à n'apporter aucune modification directement dans les feuilles de calcul et les feuilles de résultats.**

## 6.2 LISTE DES SAFPA AYANT PARTICIPÉ À LA CONSULTATION ET AUX INTERVIEWS

SAFPA secteur public	Ayant participé à l'enquête	Ayant été interviewé
C.P.A.S. d'Aiseau Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. d'Anderlues Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. d'Awans Service d'aide aux familles	✓	✓
C.P.A.S. de Binche Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. de Chapelle-lez-Herlaimont Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. de Charleroi Service d'aide aux familles	✓	✓
C.P.A.S. de Châtelet Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. de Chièvres Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. de Ciney Service d'aide	✓	

<sup>23</sup> Les paramètres en bordeaux sont des paramètres dont la valeur est fixe et résulte d'une estimation de l'ASA

SAFPA secteur public	Ayant participé à l'enquête	Ayant été interviewé
aux familles		
C.P.A.S. de Courcelles Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. d'Ecaussines Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. de Eghezée Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. de Ferrières Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. de Fleurus Service d'aide aux familles	✓	✓
C.P.A.S. de Fontaine l'Evêque Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. de Genappe Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. de Grâce Hollogne Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. de Ham-sur-Heure Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. de Herstal Service d'aide aux familles	✓	✓
C.P.A.S. de Otton Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. d'Ittre Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. de Jurbise Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. de La Hulpe Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. de la Louvière Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. de Lens Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. de Liège Service d'aide aux familles	✓	✓
C.P.A.S. de Merbes Le Château Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. de Mons Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. de Morlanwelz Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. de Nandrin Service d'aide aux familles	✓	✓
C.P.A.S. d'Orp-Jauche Service d'aide aux familles	✓	✓
C.P.A.S. de Ottignies/Louvain-la-Neuve Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. de Pont-à-Celles Service d'aide aux familles	✓	✓

<b>SAFPA secteur public</b>	<b>Ayant participé à l'enquête</b>	<b>Ayant été interviewé</b>
C.P.A.S. de Rixensart Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. du Roeulx Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. de Seneffe Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. de Silly Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. de Soignies Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. de Walhain Service d'aide aux familles	✓	
C.P.A.S. de Waterloo Service d'aide aux familles	✓	✓
C.P.A.S. de Wavre Service d'aide aux familles	✓	
ISBW	✓	✓

<b>SAFPA secteur privé</b>	<b>Ayant participé à l'enquête</b>	<b>Ayant été interviewé</b>
ADMR	✓	
AF Arrondissement Tournai-Ath	✓	
AF de Mouscron-Comines	✓	✓
AF Liège-Huy-Waremme	✓	
Aides aux Familles d'Enghien	✓	✓
Aide et Soins à domicile de l'arrondissement de Verviers	✓	
Aide et Soins à domicile en Brabant wallon	✓	
Aide et Soins à domicile en Province de Luxembourg	✓	
ASD Province de Namur	✓	
ASD-SAF Tournai Ath Lessines Enghien	✓	
CCSD Comines-Warneton	✓	
Centre Familial Région wallonne Liège		✓
Centre Familial Verviers	✓	
CIAF de Mons	✓	
CSD Brabant wallon Wavre	✓	
CSD de Luxembourg	✓	
CSD de Wallonie Picarde	✓	
CSD du Centre et de Soignies	✓	
CSD Mons Borinage	✓	
CSD Seraing	✓	
Office AF Luxembourgeoises	✓	✓

SAFPA secteur privé	Ayant participé à l'enquête	Ayant été interviewé
SAD Ougrée-Seraing-Flémalle	✓	
SAF Colfontaine	✓	
SAF Tournai		✓
Service Familial de Charleroi	✓	
Service Provincial Namur	✓	✓