

Namur, le **28 DEC. 2011**

Votre correspondante :
M.N. GOVERS, 1^{ère} attachée
Tél. 081/327.365
E-mail :
marienoelle.govers@spw.wallonie.be

CIRCULAIRE AUX SERVICES AGREES
D'AIDE AUX FAMILLES ET AUX
PERSONNES AGEES.

Nos références : 050502/

Objet : - 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.
- Conclusions du **STANDARD COST MODEL**

Madame, Monsieur,

Dans le courant du mois de février de cette année, vous avez été informé de la mise en place d'une étude fondée sur une méthodologie dénommée « Standard Cost Model », visant à quantifier les charges administratives pesant sur les services agréés d'aide aux familles et les gains possibles de simplification.

Cette étude peut être consultée sur le site d'Easi-Wal à l'adresse suivante :
http://easi.wallonie.be/easi/presse_fr/standard-cost-model-analyse-d-impact-de-la-reglementation.html?LANG=fr

Les conclusions de cette étude sont les suivantes.

1. CONSTATS

➤ Coût des charges administratives du secteur

Pour les deux secteurs, public et privé, l'obligation d'information relative au remplissage et à l'encodage des documents F 54 et F 54 TER est celle qui représente le plus de poids dans les charges administratives (89% de tous les coûts incombant aux SAFPA).

L'élaboration des dossiers sociaux et des rapports annuels d'activité représentent presque 8% des coûts de la situation actuelle.

La confection des demandes de subvention représente quant à elle 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). 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, la comparaison des coûts présentés ci-dessus avec l'enveloppe budgétaire attribuée aux SAFPA montre que la relation entre les charges administratives des SAFPA et le montant des subventions qui leur sont accordées s'élève à 6%.

	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%

➤ Sources de difficultés vécues par le secteur

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'aide aux familles permettent d'amener des recommandations, sous forme de simplifications administratives.

Les sources de difficultés ainsi relevées ont été classées en sept groupes :

1. Les difficultés de compréhension et d'interprétation de certains points très spécifiques repris dans les textes légaux régissant les SAFPA ;
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;
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;
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 ;
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;

6. Le remplissage manuel des F 54 par les AF et les vérifications et corrections à faire par les SAFPA suite à ce remplissage ;
7. La lourdeur de la signature du bénéficiaire à apposer sur le document F54 ter.

➤ Autres questions soulevées

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

- 1° La fixation de la contribution horaire des bénéficiaires conformément au barème défini pour le secteur. Ce barème est considéré comme inadapté ou obsolète.
- 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 octroyée, de catégories de personnes aidées (âge, situation, niveau de santé, etc.)) et l'ampleur du travail accompli.

2. ELABORATION DE SOLUTIONS

Un axe majeur se dessine, dans un premier temps, au travers des conclusions : la nécessité d'améliorer et d'accroître la communication entre l'administration et les services tant au niveau de l'information que des flux de données.

Dans ce contexte, les mesures de simplification suivantes ont été retenues :

➤ Construction d'un recueil de législation :

A l'heure où le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé¹ est en voie de finalisation, l'administration a entamé, concomitamment, la confection d'un vade mecum reliant toute la réglementation en vigueur dans le secteur, y compris le barème des usagers et toutes les circulaires y relatives.

Cette compilation sera disponible sur le nouveau site web de la DGO5. Les services seront prévenus lorsque celui-ci sera accessible.

¹ La codification des décrets et arrêtés applicables aux matières de l'action sociale et de la santé s'effectue en deux phases : la première phase en voie de finalisation consiste à rassembler tous ces textes, sans les modifier dans un seul corpus. La seconde phase consistera à harmoniser, simplifier, uniformiser les textes, procédures, délais, ..., pour accroître la cohérence et l'usage des textes et procédures.

➤ Instauration d'une procédure de réponse écrite :

L'administration tend vers une systématisation de la procédure écrite pour toutes questions et réponses relatives à l'application ou à l'interprétation des textes réglementaires.

Les mails à portée générale feront, dorénavant, également l'objet de réponses soumises à la signature de la Directrice générale dans le but d'améliorer la communication entre l'administration et le secteur.

➤ Préparation et diffusion d'une FAQ et d'une newsletter :

A l'occasion d'une réunion tenue en juin entre l'administration et les fédérations, il a été demandé à ces dernières de transmettre toutes les questions relatives à la réglementation, qui leur auraient été soumises par leurs services. Celles-ci alimenteront la FAQ qui sera elle aussi instaurée sur le nouveau site web de la DGO5.

Cette FAQ sera complétée par la suite par une newsletter.

➤ Rapport annuel d'activité relatif aux années 2011 et suivantes

Les services ne sont plus tenus de transmettre les différentes annexes du rapport d'activité chaque année. Seuls les changements importants doivent être communiqués.

➤ Dérogations à l'intensité

Il est rappelé aux services que les demandes de dérogations à l'intensité, lorsque les situations le requièrent et qu'elles sont rédigées de manière explicite et précise, peuvent être introduites pour une période d'un an, ce qui réduira d'autant la charge des services.

➤ Comptes annuels et déclarations ONSS

Les comptes annuels et les déclarations ONSS relatifs aux années 2011 et suivantes ne doivent plus être transmis à l'administration sauf demande expresse de cette dernière. Ils doivent être maintenus dans les services à disposition des inspecteurs de l'administration.

➤ Dématérialisation des formulaires

La plupart des formulaires sont déjà téléchargeables sur le site internet <http://socialsante.wallonie.be> de la DGO5. Toutefois, ces derniers devront être revus et commentés dans le cadre du nouveau site web. Les services seront prévenus à chaque nouvelle intervention modifiant l'un ou l'autre formulaire.

➤ Annonces de cours de perfectionnement (modification du commentaire repris dans la circulaire « DECR 2009/2 »)

Si le délai réglementaire de 15 jours pour introduire l'annonce de cours de perfectionnement est la plupart du temps appliqué par les services, il arrive toutefois que des impératifs de « dernière minute » empêchent de respecter ce terme.

Un retard dans l'envoi des annonces pourra dorénavant être toléré jusqu'à la veille de la date du cours à condition qu'il soit justifié de manière explicite et précise.

Cette tolérance entre en vigueur au 1/1/2012.

➤ Informatisation des procédures

Par ailleurs, les pistes de simplification administrative identifiées dans le rapport « SCM » ont mis en avant la nécessité de créer des nouveaux moyens et outils informatiques.

La société « Realdolmen » est actuellement en charge de l'analyse fonctionnelle d'un système permettant l'échange et le traitement des données entre l'administration et les services d'aide aux familles. Les résultats de cette étude seront disponibles dès le début de l'année 2012.

La seconde phase, relative au développement des applications informatiques proprement dites, pourra alors être mise en œuvre.

➤ Réunion mensuelle fédérations - administration

Enfin, de manière plus générale, l'administration et les fédérations des services ont convenu de se rencontrer tous les mois, juste avant la tenue de la Commission wallonne de la Famille, le troisième vendredi de chaque mois.

Ces rencontres sont l'occasion de traiter des préoccupations des uns et des autres, de répercuter des demandes ou des informations et surtout de résoudre les difficultés éventuelles de manière pragmatique et concrète.

Par ailleurs, l'administration a réactivé les réunions du groupe de travail relatif au dossier social, qui rassemble les responsables des quatre fédérations. Ce travail doit être réalisé en tenant compte, d'une part, des objectifs en termes de rapport d'activités et, d'autre part, du processus d'informatisation du secteur.

Lorsque ces travaux seront finalisés en accord avec les fédérations, l'administration informera alors les services sur les nouvelles modalités à suivre en cette matière.

➤ Plan d'action et évaluation

L'ensemble de ces mesures est intégré dans un plan d'action qui fait l'objet d'une évaluation semestrielle, laquelle est portée à la connaissance du Gouvernement wallon par l'intermédiaire du rapport d'Easi-Wal, le Commissariat à la Simplification administrative qui nous a permis d'effectuer cette démarche et continue à nous soutenir dans un partenariat permanent.

N'hésitez pas à nous interpeller si des questions se posent en la matière et à visiter le site d'Easi-Wal sur lequel vous pourrez prendre connaissance de l'ensemble des démarches de simplification administrative.

Enfin, il me reste à vous remercier pour votre participation à cette enquête sur la réduction des charges administratives : le prestataire, VAN DIJK MANAGEMENT CONSULTANT, a tout particulièrement relevé combien votre contribution très professionnelle lui a été précieuse, la collaboration s'étant établie admirablement bien.

Mes services restent bien entendu à votre disposition pour tout complément d'informations.

Dans l'intervalle, je vous prie, Madame, Monsieur, de croire à l'assurance de ma parfaite considération.

La Ministre de la Santé, de l'Action sociale
et de l'Egalité des Chances,



Eliane TILLIEUX