

Responsabilisation des caisses d'allocations familiales wallonnes : développement d'une méthode d'évaluation multicritère

Rédigé par Duchêne, C., à partir de Duchêne, C. & Tojerow, I. (2022), Outil de responsabilisation des caisses d'allocations familiales wallonnes, DULBEA Policy Paper N°22.01.

Aperçu >>

Avec la Sixième réforme de l'Etat, la compétence des allocations familiales est passée dans les mains des entités fédérées. Lorsque le pouvoir fédéral était encore compétent, les différentes caisses étaient contrôlées annuellement selon une méthode intitulée méthode *DULBEA* créée en 1998 (puis *DULBEA +*, en 2012). Cette méthode inspectait le travail des caisses selon différents critères, permettant ensuite d'allouer aux caisses privées une subvention selon la qualité constatée, suivant un principe de responsabilisation.

Suite au transfert de compétences, l'Agence pour une Vie de Qualité (AVIQ) joue désormais le rôle de régulateur des cinq caisses d'allocations familiales wallonnes (Infino, Parentia, Camille, Kidslife et Famiwal). La méthode de contrôle utilisée au fédéral a par conséquent été transmise aux agents de l'AVIQ. Cependant, celle-ci devait être adaptée et validée à la réalité du système wallon avant d'entrer en application. Ce projet de recherche a dès lors consisté à améliorer et à adapter l'ancienne méthode de contrôle (en travaillant sur les aspects statistiques, sur l'uniformité, la précision mais également sur le caractère objectif de l'évaluation), afin d'assurer un retour progressif du principe de responsabilisation en Région wallonne. Au travers de ce mécanisme, les caisses wallonnes seront ainsi financièrement incitées à fournir des services de la plus grande qualité à leurs affiliés.

La nouvelle méthode de contrôle des caisses proposée dans ce projet s'intitule *DULBEA 2022* et s'articule autour de quatre critères de contrôle, touchant chacun à des facettes différentes du travail des caisses. Le premier critère évalue la qualité de gestion administrative des caisses, le deuxième la qualité organisationnelle et financière, le troisième la qualité des informations fournies aux familles et finalement, le dernier s'intéresse à la qualité de l'intégration au cadastre des acteurs dans un dossier allocations familiales.

Contributions principales

- Adaptation et amélioration de la méthode de contrôle des caisses d'allocations familiales utilisée au fédéral, pour les quatre critères de responsabilisation. Les changements ont été proposés dans une perspective d'amélioration statistique du contrôle et afin de mieux faire coller la méthode de contrôle à la réalité wallonne (en tenant notamment compte des demandes spécifiques transmises par les agents de l'AVIQ).

- Création et adaptation/amélioration des documents de contrôle Excel utilisés par les agents de l'AVIQ, afin de faire correspondre ceux-ci avec la nouvelle méthode de contrôle des caisses. Une volonté d'automatisation et d'uniformisation a été poursuivie, dans le but de limiter au maximum les erreurs d'encodage et de permettre aux agents de contrôle de s'approprier facilement les nouveaux documents Excel.
- Rédaction d'un manuel de responsabilisation, faisant jusqu'alors défaut. L'objectif de celui-ci est double : il entend en premier lieu expliciter les changements apportés aux quatre critères de la responsabilisation, ainsi que les raisons de ces changements. De plus, ce guide explicatif a pour objectif de permettre aux travailleurs de l'AVIQ de mettre en pratique le contrôle des caisses, en suivant la méthode *DULBEA 2022*. Ainsi, les différents documents Excel créés pour le contrôle y sont explicités avec force détails. Le manuel sert donc autant à comprendre la mise à jour des critères de responsabilisation qu'à la mettre en application.

Introduction

Lorsque les allocations familiales étaient encore une compétence fédérale, la subvention accordée aux caisses privées pour couvrir leurs frais d'administration se divisait en une part quantitative, liées à leur charge de travail, et une part qualitative, liée à la qualité de leur travail, suivant un principe de responsabilisation. La qualité du travail des caisses était alors évaluée selon une méthode de contrôle intitulée méthode *DULBEA*, élaborée en 1998 par le Département d'économie appliquée de l'ULB.

Depuis la Sixième réforme de l'Etat, les entités fédérées sont devenues compétentes en matière d'allocations familiales. Temporairement suspendu durant le transfert de compétence, le principe de responsabilisation des caisses privées devrait progressivement être réintroduit en Région wallonne. L'AVIQ, régulateur des cinq caisses wallonnes, est en charge de sa mise en application. La responsabilisation se base sur l'évaluation des quatre critères de contrôle suivants :

- 1) La qualité de gestion administrative (50%) ;
- 2) La qualité organisationnelle et financière (30%) ;
- 3) La qualité des informations fournies aux familles (10%) ;
- 4) La qualité de l'intégration au cadastre des acteurs dans un dossier allocations familiales (10%).

Le projet de recherche décrit dans ce *policy brief* a pour objectif de réviser et d'améliorer la méthode de contrôle des quatre critères, afin de l'adapter au contexte wallon ainsi qu'aux demandes de l'AVIQ.

Méthodologie

Cette étude est organisée en quatre parties, suivant la structure de la responsabilisation en quatre critères. Pour mettre à jour chacun d'entre eux, la méthode de travail adoptée a été la suivante :

- Etude du système de contrôle appliqué au fédéral, via la lecture de manuels, de rapports ou encore via l'analyse d'anciens documents de contrôle (Excel) ;
- Identification des failles et potentiels d'amélioration du système appliqué au fédéral. Par exemple, la taille des échantillons sélectionnés pour l'évaluation a été retravaillée, dans une perspective d'amélioration de la précision statistique des mesures. Aussi, le principe d'intervalles de confiance a été intégré. ;
- Analyse du système de fonctionnement wallon et des demandes spécifiques formulées par l'AVIQ.

L'objectif ainsi poursuivi était de substantiellement améliorer la méthode d'évaluation des caisses (notamment du point de vue statistique), et par conséquent, de permettre une meilleure distribution de la subvention qualitative

entre elles, tout en évitant de créer un outil chronophage pour les contrôleurs. Dans un esprit de co-construction entre l'équipe de recherche et l'administration, un contact régulier avec quelques personnes de l'AVIQ a été mis en place, afin d'accompagner la mise à jour du contrôle. Grâce à ces multiples échanges, nous nous sommes assurés que les modifications proposées étaient adaptées, réalisables et en accord avec leurs besoins.

En ce qui concerne la mise à jour des documents de contrôle, une automatisation et une uniformisation ont été poursuivies, afin de faciliter autant que possible leur remplissage. Finalement, une brève phase de test des nouveaux documents de contrôle a permis de vérifier qu'ils étaient bien compris des agents, que la nouvelle méthode était pertinente et adaptée et que les contrôleurs étaient en mesure de l'appliquer.

Résultats

En partant des techniques de contrôle autrefois utilisées au fédéral, cette recherche a permis d'élaborer une nouvelle méthode d'évaluation des caisses wallonnes privées. De plus, la méthode de calcul des enveloppes de responsabilisation associées a été revue. Conjointement, des documents Excel retravaillés ont été fournis à l'AVIQ afin de mettre en application la responsabilisation, accompagnés d'un manuel d'explications.

- Nouvelle méthode de contrôle, selon les quatre critères de responsabilisation : changements majeurs apportés :
 - 1) Critère 1 : révision de la précision statistique des analyses, avec des tailles d'échantillons adaptées et introduction du principe d'intervalles de confiance. Révision globale des formules utilisées dans les documents de contrôle ;
 - 2) Critère 2 : introduction d'un principe de neutralisation des sous-critères et révision de chacun d'entre eux selon le système de financement actuel des caisses wallonnes ;
 - 3) Critère 3 : révision complète de la structure de contrôle, avec l'ajout de divers points de contrôle comme l'accessibilité des sites web, la qualité des réseaux sociaux ou encore la disponibilité effective des caisses à répondre aux questions. Création d'un indicateur de qualité résumant la performance globale du critère 3.
 - 4) Critère 4 : révision de la notion d'intégration correcte des acteurs au cadastre et introduction du principe d'intervalles de confiance.

- Nouveaux documents de contrôle :

Afin de permettre aux contrôleurs d'appliquer la méthode *DULBEA 2022*, les documents de contrôle existants ont été modifiés pour faire correspondre ceux-ci avec la nouvelle méthode de contrôle des caisses, et d'autres ont été créés de toutes pièces.

Ceci s'est fait en suivant une logique d'automatisation et d'uniformisation, dans le but de limiter au maximum les erreurs d'encodage et de permettre aux agents de contrôle de s'approprier facilement les nouveaux documents Excel. Un manuel de responsabilisation accompagne ces documents.

- Révision du calcul de l'enveloppe de responsabilisation :

Concernant le calcul des subventions qualitatives accordées aux caisses, il a été décidé avec l'AVIQ de distribuer entièrement l'enveloppe de responsabilisation (enveloppe fermée, pas de fonds « perdus » pour les caisses). Ainsi, pour chaque critère, l'enveloppe sera distribuée en deux parties, une première dépendant uniquement du résultat de la caisse au critère, et une deuxième dépendant du classement des caisses pour le critère ainsi que de leurs parts de marché.

Implications en matière de politique publique

Cette étude permet à l'AVIQ de réintroduire progressivement le principe de responsabilisation des caisses privées d'allocations familiales. Ainsi, la subvention reçue par celles-ci ne dépendra plus uniquement de leur taille mais également de la qualité du travail fourni en matière de gestion administrative (1), de gestion organisationnelle, comptable et financière (2), d'informations fournies aux familles (3) ainsi que d'intégration au cadastre des acteurs dans un dossier allocations familiales (4). Par ce mécanisme, elles seront incitées à fournir le meilleur travail possible pour les familles.

La mise en application de cette méthode par les agents de l'AVIQ devrait se faire sans encombre grâce au manuel de responsabilisation, même si une année à blanc a été prévue afin de laisser aux contrôleurs le temps de s'acclimater à la nouvelle méthode et de permettre aux caisses de bien comprendre les implications de ce contrôle sur le subventionnement de leurs frais d'administration.

Références



Rapport complet :

Duchêne, C., Tojerow, I. (2022), Outil de responsabilisation des caisses d'allocations familiales wallonnes, DULBEA Policy Paper N°22.01. [\[lien\]](#)



En savoir plus à propos de notre recherche sur Twitter : [@Dulbea_ULb](#)