

Convention d'objectifs et de gestion entre l'Etat et la Cnaf

2009 - 2012



SOMMAIRE

| | |
|---|-----------|
| PREAMBULE | 1 |
| CONCEVOIR ET METTRE EN ŒUVRE UNE OFFRE GLOBALE DE SERVICE POUR LES ALLOCATAIRES | 3 |
| ■ Une offre de service plus lisible, plus homogène et adaptée à la diversité des territoires | 3 |
| Article 1 : Une offre de service articulante prestations légales et interventions d'action sociale familiale autour de missions et programmes | 3 |
| Article 2 : Un socle national pour une meilleure homogénéité, une offre locale pour s'adapter à la diversité des territoires | 4 |
| Article 3 : Renforcer les coopérations avec les autres acteurs publics et sociaux | 5 |
| ■ Des priorités pour la période 2009/2012 | 6 |
| Article 4 : Développer l'offre d'accueil des jeunes enfants | 6 |
| Article 5 : Mettre en œuvre le revenu de solidarité active | 6 |
| Article 6 : Mettre en œuvre la réforme de l'allocation aux adultes handicapés | 7 |
| ■ Une participation à l'élaboration et à l'évaluation des politiques publiques mises en œuvre par la branche | 7 |
| Article 7 : Renforcer les capacités d'observation, d'expertise et de recherche sur les politiques mises en œuvre | 7 |
| Article 8 : Renforcer les capacités à évaluer et à assurer le suivi des politiques | 8 |
| Article 9 : Développer la coopération et les échanges internationaux de bonnes pratiques | 8 |
| ■ Une relation de service adaptée à la diversité des attentes des allocataires | 9 |
| Article 10 : S'engager sur la qualité du service | 9 |
| Article 11 : Poursuivre la simplification des formalités administratives, développer les échanges dématérialisés et les téléprocédures | 10 |
| Article 12 : Construire une relation ciblée et personnalisée | 10 |
| ■ Une stratégie de communication qui valorise et accompagne l'offre de service de la branche | 12 |
| Article 13 : Concevoir et mettre en œuvre un schéma directeur de la communication | 12 |
| OPTIMISER ET SECURISER LES PROCESSUS DE GESTION POUR RENOUELER LA POLITIQUE DE MAITRISE DES RISQUES ET GARANTIR LA QUALITE DE L'INFORMATION FINANCIERE | 13 |
| ■ De la maîtrise des risques à la maîtrise de la qualité | 13 |
| Article 14 : Inscrire la démarche de management par les processus au cœur de l'activité de la branche | 13 |
| Article 15 : Une politique de maîtrise des risques renouvelée | 13 |
| Article 16 : Développer la lutte contre la fraude | 15 |
| Article 17 : Mieux prévenir et mieux recouvrer les indus | 16 |
| Article 18 : Améliorer la qualité des indicateurs de maîtrise des risques | 16 |
| Article 19 : Maîtriser les risques associés à l'implantation des nouvelles mesures en matière de prestations légales | 17 |
| ■ Renforcer les fonctions d'audit | 18 |
| Article 20 : Mieux organiser les fonctions d'audit et les coordonner avec la fonction d'évaluation | 18 |
| ■ Donner une image fidèle des comptes de la branche Famille | 18 |
| Article 21 : Garantir la qualité des comptes | 18 |
| OPTIMISER LA PERFORMANCE DE GESTION EN ADAPTANT LE FONCTIONNEMENT DE LA BRANCHE FAMILLE | 20 |
| ■ Un fonctionnement en réseau plus efficace | 20 |
| Article 22 : Une caisse nationale qui fixe davantage le cap et appuie mieux l'action des caisses | 20 |
| Article 23 : Déployer la mutualisation des fonctions et des activités | 20 |

| | |
|--|-----------|
| Article 24 : Réaliser la départementalisation du réseau à l'horizon 2011 | 21 |
| Article 25 : Renforcer l'efficacité des contrats pluriannuels d'objectifs et de gestion..... | 21 |
| ■ Les ressources humaines : un levier décisif pour l'atteinte des objectifs de performance | 22 |
| Article 26 : Développer les compétences, favoriser l'implication des personnels..... | 22 |
| ■ Le développement durable, une dimension de la performance | 23 |
| Article 27 : Prendre en compte les exigences du développement durable..... | 23 |
| ■ Une gestion rigoureuse des ressources financières | 23 |
| Article 28 : Optimiser les ressources de gestion..... | 23 |
| ■ Un système d'information pour appuyer de façon réactive la mise en œuvre des politiques et des objectifs de gestion de la branche | 24 |
| Article 29 : Un schéma directeur du système d'information organisé autour des objectifs stratégiques de la branche | 24 |
| ■ Une action institutionnelle mieux priorisée et mieux pilotée | 25 |
| Article 30 : Améliorer les modalités de l'action institutionnelle pour améliorer la conduite du changement | 25 |
| PILOTER ET EVALUER LA MISE EN ŒUVRE DE LA COG | 26 |
| ■ Des méthodes et des outils d'aide au pilotage renforcés | 26 |
| Article 31 : Associer les administrateurs à la démarche objectifs / résultats | 26 |
| Article 32 : Renforcer la culture et les outils du contrôle de gestion pour mieux piloter la performance..... | 26 |
| Article 33 : Mieux assurer l'adéquation entre les charges et les moyens | 26 |
| ■ Un suivi partagé des résultats | 27 |
| Article 34 : Réaliser des points de situation réguliers grâce à des tableaux de bord de suivi | 27 |
| Article 35 : Adapter de façon plus réactive la Cog quand le contexte de gestion évolue | 28 |
| ANNEXE 1 : SYNTHÈSE DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES DE LA BRANCHE FAMILLE | 29 |
| ANNEXE 2 : DES POLITIQUES D'INTERVENTIONS ORGANISÉES EN MISSIONS ET PROGRAMMES | 30 |
| ANNEXE 3 : LE SOCLE NATIONAL D'ENGAGEMENTS DE SERVICE | 34 |
| ■ Le socle national d'interventions d'action sociale | 34 |
| ■ Le socle national de la qualité de service | 36 |
| ANNEXE 4 : LES RESSOURCES ET LES RÈGLES BUDGÉTAIRES | 37 |
| ■ Les ressources du Fnas 2009/2012 | 37 |
| ■ Les règles budgétaires du Fnas | 38 |
| ■ Les budgets d'action sociale des organismes de la branche Famille | 41 |
| ■ Les ressources du Fnga 2009/2012 | 42 |
| ■ Les règles budgétaires du Fnga | 43 |
| ■ Les budgets de gestion administrative des organismes de la branche Famille | 47 |
| ANNEXE 5 : LES AXES ET LES PRINCIPALES ÉCHÉANCES DU SCHEMA DIRECTEUR DU SYSTEME D'INFORMATION | 49 |
| ■ Bilan du schéma directeur du système d'information 2005-2008 et actions à poursuivre | 49 |
| ■ Les orientations complémentaires du schéma directeur du système d'information 2009-2012 | 51 |
| ■ Plan d'action : programmes majeurs | 52 |
| ANNEXE 6 : LES INDICATEURS ASSOCIÉS À LA COG | 59 |

Au sein de la sécurité sociale, l'action de la Branche famille se situe au cœur des solidarités familiales et sociales. Comme acteur majeur de la politique familiale et comme acteur reconnu des politiques de solidarité et d'insertion, elle contribue à assurer l'existence et la cohésion de la cellule familiale et, au-delà de la société tout entière.

Acteur essentiel de la politique familiale, la Branche famille de la sécurité sociale a en effet connu au fil des années un élargissement progressif de ses missions. Elle apporte désormais une contribution importante aux politiques de solidarité et d'insertion sociale. Si l'identité de la Branche est ancrée sur sa vocation familiale, cette coexistence des missions – être au service des familles et de leurs enfants et développer la solidarité envers les plus vulnérables – est aujourd'hui assumée et cohérente. Elle est au cœur des valeurs qui fondent l'engagement de l'ensemble des personnels et des administrateurs de la Branche.

La présente Cog entend donner un cadre cohérent aux politiques dont la Branche famille a la charge. Elle organise leur mise en œuvre autour d'objectifs stratégiques et opérationnels définis conjointement avec l'Etat qui a la responsabilité de fixer le cadre légal et réglementaire dans lequel s'exercent ces politiques. Les politiques familiales et de solidarité connaissent en effet une évolution permanente de leurs enjeux, dans un contexte de complexité croissante :

- parce que la politique familiale se situe au carrefour d'autres politiques qui contribuent elles aussi à la création et à la cohésion de la cellule familiale : politiques du logement et de l'habitat, politiques d'insertion sociale, politiques en faveur des personnes handicapées ;*
- parce que les besoins des familles et des allocataires appellent de plus en plus des réponses adaptées à la diversité des situations ;*
- parce que ces réponses doivent pouvoir s'appuyer sur un large éventail de services qu'il est nécessaire de savoir mobiliser de façon cohérente ;*
- parce qu'enfin la mise en œuvre efficace de ces réponses repose sur la bonne coopération de nombreux acteurs publics et privés.*

C'est la raison pour laquelle, afin d'apporter aux besoins des allocataires des réponses socialement pertinentes et performantes, la Branche famille entend, sur la période 2009/2012, inscrire son action autour de trois orientations stratégiques majeures.

- Tout en consolidant les acquis obtenus en matière de qualité de service, il s'agit d'offrir aux allocataires un service global. Celui-ci associe prestations légales et interventions d'action sociale familiale et s'inscrit dans un cadre à la fois homogène et adapté à la diversité des attentes des allocataires, à la spécificité des territoires et des partenariats avec les autres acteurs du social.*
- Il s'agit d'optimiser et de sécuriser les processus de gestion pour assurer maîtrise des risques et maîtrise de la qualité, renforcer la lutte contre la fraude, accroître la performance économique de gestion, garantir le paiement à bon droit et la qualité de l'information financière.*
- Il s'agit enfin de mobiliser l'ensemble des ressources de la Branche comme autant de leviers au service de l'allocataire, en améliorant le fonctionnement en réseau, atout considérable pour garantir une réponse à la fois homogène et adaptée à la diversité des besoins et des territoires, en valorisant les personnels et en adaptant les compétences à l'évolution des métiers, et en faisant vivre un système*

d'information performant et réactif. Le développement de la mutualisation et le renforcement de la coopération entre les caisses doivent contribuer pour leur part à optimiser les ressources de gestion et à améliorer la performance sur la qualité.

C'est dans ce cadre que la branche Famille contribuera de façon décisive à la mise en œuvre de deux politiques majeures pour notre pays qui constitueront l'investissement principal de la branche durant les deux premières années de mise en œuvre de la Cog :

- *le développement de l'accueil du jeune enfant qui constitue une préoccupation partagée par l'Etat et la branche Famille et qui est, au même titre que l'action en direction des enfants plus âgés et de la jeunesse, primordial pour permettre aux parents de concilier vie familiale et vie professionnelle ;*
- *la mise en œuvre, voulue par les pouvoirs publics, du revenu de solidarité active, qui modifie en profondeur la logique des minima sociaux.*

L'atteinte des objectifs stratégiques et opérationnels fixés par la présente Cog implique un concours actif de l'Etat.

- *La qualité et la sécurité de l'implantation des mesures nouvelles en matière de prestations légales dépendent non seulement de la capacité de la Branche à réaliser leur intégration, mais également de la prise en compte de ses contraintes de gestion par les services de l'Etat lors de l'élaboration de ces mesures.*
- *La poursuite d'une politique conciliant la simplification et la sécurisation des formalités administratives, le développement des échanges dématérialisés et des téléprocédures nécessitent le soutien actif de l'Etat afin d'appuyer les démarches de la Branche vis-à-vis des autres acteurs publics concernés et afin d'adapter éventuellement les réglementations.*
- *Il appartient également à l'Etat de prendre les dispositions réglementaires qui doivent permettre de rationaliser l'organisation du réseau des Caf en réalisant la départementalisation des organismes en tenant compte des allocataires et des territoires.*

La signature de la présente Cog intervient dans un environnement marqué par les incertitudes économiques et sociales. L'équilibre entre les charges, les objectifs et les moyens doit pouvoir être maintenu. C'est la raison pour laquelle elle prévoit de façon rapprochée un examen des paramètres de gestion afin de permettre un ajustement rapide.

■ Une offre de service plus lisible, plus homogène et adaptée à la diversité des territoires

Article 1 : Une offre de service articulant prestations légales et interventions d'action sociale familiale autour de missions et programmes

Les politiques mises en œuvre par la branche Famille reposent sur le versement de prestations légales et sur une action sociale familiale qui contribue à l'épanouissement des familles et de leurs enfants et les accompagne quand ils doivent faire face à des difficultés. Cette combinaison d'interventions lui permet d'apporter des réponses adaptées à la diversité des situations et des besoins des allocataires. Afin de garantir une mobilisation cohérente et articulée de cet éventail de prestations et de services et d'en améliorer la lisibilité, la branche Famille met en œuvre une offre globale de service associant prestations légales et interventions d'action sociale.

1.1 Quatre missions, dix programmes

Dans la logique de la démarche objectifs/résultats engagée depuis plus de dix ans dans le cadre des politiques contractuelles dont les organismes de protection sociale ont été les pionniers dans la sphère publique et en tirant parti de la méthodologie initiée par la Lolf et la Lolfss, la branche structure son offre globale de services en quatre missions auxquelles se rattachent des programmes eux-mêmes déclinés en actions :

- Mission 1 : Aider les familles à concilier vie familiale, vie professionnelle et vie sociale :
 - Programme 1 : poursuivre la structuration d'une offre diversifiée en direction de la petite enfance,
 - Programme 2 : poursuivre la structuration d'une offre diversifiée en direction de l'enfance et de la jeunesse,
 - Programme 3 : accompagner l'autonomie des jeunes, élément de passage à l'âge adulte ;
- Mission 2 : Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants :
 - Programme 1 : compenser les charges familiales et accompagner les parents dans leur rôle,
 - Programme 2 : contribuer à l'égalité des chances et renforcer le lien entre les familles et l'école ;
- Mission 3 : Accompagner les familles dans leurs relations avec l'environnement et le cadre de vie :
 - Programme 1 : Favoriser, pour les familles, des conditions de logement et un cadre de vie de qualité,
 - Programme 2 : Faciliter l'intégration des familles dans la vie collective et citoyenne ;
- Mission 4 : Créer les conditions favorables à l'autonomie, à l'insertion sociale et professionnelle des personnes et des familles :
 - Programme 1 : Soutenir les personnes et les familles confrontées au handicap,
 - Programme 2 : Aider les familles confrontées à des événements ou des difficultés fragilisant la vie familiale,
 - Programme 3 : Accompagner le parcours d'insertion sociale pour faciliter le retour ou le maintien dans l'emploi des personnes et des familles en situation de précarité.

L'annexe 2 détaille les actions associées aux missions et programmes. En complément des indicateurs des plans qualité et efficience des lois de financement de la sécurité sociale, des indicateurs de suivi financier et des indicateurs d'impacts sont définis. Ils permettent de rendre compte des actions réalisées.

1.2 Un schéma directeur territorialisé des politiques et du service à l'allocataire

Ces missions et programmes et les objectifs de qualité de service prévus à l'article 10 sont déclinés par chaque Caf dans un schéma directeur territorialisé des politiques et du service à l'allocataire.

Celui-ci s'appuie sur un diagnostic territorialisé permettant d'identifier les axes de progrès et les complémentarités d'actions avec les interventions des autres acteurs. Pour les Caf expérimentant la convention territoriale globale, ce schéma directeur est articulé avec le diagnostic territorial qui aura été élaboré.

Ce schéma directeur définit les objectifs généraux de l'organisme et les objectifs spécifiques par territoire qui en découlent dans les domaines de l'action sociale familiale et de la relation de service. Il constitue l'un des éléments du contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion conclu entre la Cnaf et chaque organisme.

Article 2 : Un socle national pour une meilleure homogénéité, une offre locale pour s'adapter à la diversité des territoires

Le schéma directeur territorialisé des politiques et du service à l'allocataire s'inscrit dans le cadre d'un socle national d'interventions d'action sociale et d'une offre locale.

2.1 Un socle national qui affirme les compétences et les engagements de la branche en matière d'action sociale familiale

Afin d'assurer une meilleure homogénéité de l'offre de service aux allocataires, un socle national est défini en ce qui concerne les interventions d'action sociale familiale et la qualité du service rendu. Ce socle est mis en œuvre par l'ensemble des organismes. Les modalités de sa mise en œuvre sont adaptées en fonction des réalités des territoires, du contexte de gestion et de la diversité des partenariats.

Les interventions des caisses relevant du socle national sont définies en annexe 3.

2.2 Une offre locale pour s'adapter aux territoires

En complément des objectifs du socle national, une offre locale de service est mise en œuvre par les organismes. Celle-ci est définie par les conseils d'administration en référence d'une part aux missions, programmes dans lesquels elle doit s'inscrire, d'autre part aux moyens financiers dont disposent les organismes. Cette offre locale doit permettre de mieux répondre aux besoins des territoires et des familles, d'innover, d'expérimenter.

2.3 Des interventions mieux priorisées pour renforcer leur efficacité

Le contexte dans lequel s'inscrit l'action de la branche conduit celle-ci à mieux prioriser ses interventions afin de renforcer leur efficacité et à réviser, en conséquence, ses engagements vis-à-vis de certaines de ses interventions.

Tout en préservant les fondamentaux d'une action sociale familiale ouverte à l'ensemble des familles et en accordant une attention particulière à celles qui connaissent le plus de difficultés, les schémas directeurs territorialisés des politiques et du service à l'allocataire prennent en compte cet objectif d'une meilleure priorisation par une analyse systématique des interventions existantes et des actions de développement envisagées. Cette priorisation prend notamment en compte l'équilibre de l'offre de service entre les territoires, les difficultés particulières de certains d'entre eux, le niveau d'implication des autres acteurs.

L'expérimentation d'une convention territoriale globale prévue à l'article 6.1 concourt à mieux cibler l'intervention des Caf afin d'équilibrer l'offre de service et le niveau d'implication de chacun des partenaires.

2.3.1 Améliorer la lisibilité des aides financières individuelles aux familles

Les aides financières individuelles aux familles dont l'adaptation était déjà prévue dans le cadre de la Cog 2005/2008 n'ont pas vocation à solvabiliser de manière systématique et pérenne les familles. Elles prennent en compte la complémentarité et la coordination avec les autres partenaires. Le conseil d'administration de la Cnaf définit des orientations nationales en matière d'aides financières individuelles en ayant pour objectif de renforcer leur lisibilité. Celles-ci, définies par les conseils d'administration des Caf, sont néanmoins adaptées à la diversité des contextes locaux.

2.3.2 Poursuivre le transfert des équipements et des services de tutelles en gestion directe

Dans la continuité de l'objectif de désengagement fixé par la précédente Cog, il convient :

- de poursuivre le désengagement des services de tutelle en gestion directe eu égard à la mise en œuvre de la réforme des tutelles posant de nouvelles exigences aux services concernés ;
- de vérifier la pertinence des équipements en gestion directe et de décider, si nécessaire, de leur transfert vers des partenaires susceptibles de reprendre la gestion d'œuvres qui ne relèvent pas de l'intervention directe d'une Caf.

Tout projet de création d'équipement ou de services qui impliquerait, à titre exceptionnel, une gestion directe est soumis à la Cnaf. Sa pertinence doit être motivée et le projet doit prévoir un cofinancement et, à terme, un transfert de gestion.

2.3.3 Clarifier les domaines d'intervention des professionnels de l'action sociale familiale

En fin de Cog 2005/2008, le conseil d'administration de la Cnaf a redéfini les orientations du travail social des Caf. La Branche met en œuvre ces orientations et un référentiel métiers est établi avec notamment pour objectif

d'identifier les actions qui doivent être menées en priorité par les Caf, eu égard au champ d'action couvert par les professionnels de l'action sociale relevant des collectivités territoriales.

2.3.4 Améliorer le soutien à la parentalité

La Cnaf, en lien avec ses partenaires signataires du protocole national de développement de la médiation familiale, homogénéise le recours à la médiation familiale par un cadrage national actualisé. Elle ajuste par ailleurs la prestation de service pour mieux structurer l'offre.

Afin d'optimiser le financement des actions d'accompagnement à la scolarité, la Cnaf reconfigure la prestation de service « accompagnement à la scolarité » en la recentrant sur les liens entre familles et école et sur le soutien aux enfants ne bénéficiant pas des ressources adéquates dans leur environnement familial et social.

Les Reaap favorisent l'accompagnement des familles dans leur rôle de parents. Ils s'appuient sur la mise en réseau des acteurs institutionnels et associatifs et financent des actions valorisant les compétences parentales. La branche Famille contribue à la réforme du pilotage en cours de définition, selon les modalités qui en seront alors issues.

La branche Famille s'assure de la complémentarité de ses actions avec les différents dispositifs concourant à soutenir la parentalité.

2.3.5 Poursuivre l'adaptation de l'aide à domicile sur les besoins des familles

La réforme de l'aide à domicile intervenue en 2007 fait l'objet d'un bilan et, si nécessaire, le dispositif est adapté avec le réseau des Caf et en lien avec les acteurs concernés.

2.3.6 Renforcer la lisibilité des actions financées par les dotations d'action sociale et harmoniser les critères d'attribution

La Cnaf s'engage à renforcer la lisibilité des actions financées par les dotations locales d'action sociale et à harmoniser progressivement d'ici fin 2012 les critères d'attribution des financements.

En outre, une réflexion sera menée sur l'efficacité des actions financées et sur la faisabilité d'un transfert vers le Fnga des personnels financés sur le Fnas.

Article 3 : Renforcer les coopérations avec les autres acteurs publics et sociaux

Face à la pluralité des acteurs et à la diversité des dispositifs sociaux, la gestion de ceux-ci s'inscrit de plus en plus dans des logiques de complémentarités et de partenariats avec les autres acteurs sociaux tant publics qu'associatifs. C'est pourquoi la branche Famille poursuit le développement des démarches contractuelles qui permettent d'assurer une pérennité des financements, de fixer des objectifs évaluables et d'identifier les responsabilités. Elle donne à ces démarches une dimension plus globale afin de mieux répondre à la diversité des besoins.

3.1 L'expérimentation d'une convention territoriale globale de service aux familles

La mise en œuvre d'une convention territoriale globale de services aux familles va dans ce sens. Elle constitue un nouveau cadre pour coordonner l'action des acteurs sociaux qui doit permettre de mobiliser l'ensemble des interventions et des moyens de la branche pour prendre en compte les besoins d'un territoire. Elle doit concourir à mieux définir les responsabilités des acteurs aux niveaux national, départemental et local.

Son expérimentation pour une durée de deux ans permet de tirer un bilan en vue de son éventuelle généralisation.

3.2 Des synergies renforcées pour assurer un meilleur service aux allocataires

L'accès des bénéficiaires potentiels à leurs droits, la facilitation des démarches administratives, la maîtrise des risques financiers impliquent des coopérations de plus en plus étroites entre les acteurs publics et sociaux, notamment par le développement d'échanges de données. Ces coopérations sont également un levier pour accroître l'efficacité de la gestion.

En s'appuyant sur les acquis déjà réalisés en ce sens, l'objectif de la branche Famille est de renforcer ces synergies avec les autres acteurs publics et sociaux.

■ *Des priorités pour la période 2009/2012*

Article 4 : Développer l'offre d'accueil des jeunes enfants

L'amélioration de l'offre d'accueil des jeunes enfants est une préoccupation constante des pouvoirs publics et de la branche Famille qui soutient son développement tant par les prestations légales qu'elle verse que par l'appui aux services et équipements qu'elle finance. Ce développement constitue un enjeu majeur de la présente Cog. Dans cette perspective, la branche s'appuie sur les acquis d'une politique conduite depuis de nombreuses années et sur les expérimentations menées récemment pour améliorer l'offre de service, l'information des familles, les outils d'analyse de l'offre et des besoins.

L'Etat et la branche Famille se fixent pour objectif de financer 100 000 places supplémentaires en accueil collectif supplémentaires sur la période couverte par la Cog et de favoriser un développement harmonisé de l'offre d'accueil sur tout le territoire.

Les financements de la branche permettent de réduire les disparités en matière de couverture des besoins. Dans une perspective de développement de l'offre et d'une plus grande accessibilité des établissements d'accueil de jeunes enfants, une harmonisation des prestations de service interviendra dans les départements d'outre mer, en 2010.

L'Etat appuie la branche pour que celle-ci joue un rôle pilote dans le développement de l'offre d'accueil et intervienne dans le processus d'ouverture des établissements d'accueil de jeunes enfants

La branche Famille s'engage à cette fin à mettre en œuvre un outil unique d'observation et de diagnostic commun aux Caf en vue d'améliorer le pilotage et le développement des politiques d'accueil du jeune enfant, qui permettra notamment d'alimenter l'Observatoire national de la petite enfance ainsi que les commissions départementales de la petite enfance.

L'Etat veille à ce que la branche soit étroitement associée à la conception et au développement des modes d'accueil innovants, en particulier en matière d'horaires atypiques, d'accueil des enfants en situation de handicap et d'implantation de services dans les quartiers sensibles.

L'Etat appuie également la branche Famille afin que celle-ci se voit reconnaître une mission générale de suivi des structures dont elle assure le financement et une mission d'information. A ce titre, elle crée un service d'information aux familles sur les modes d'accueil disponibles.

Article 5 : Mettre en œuvre le revenu de solidarité active

La mise en œuvre du revenu de solidarité active constitue pour la branche Famille un défi majeur pour la période 2009/2012. Aux côtés des autres acteurs du dispositif, elle va devoir assurer dans un délai rapide la mise en œuvre de ce dispositif et prendre en charge la gestion d'un nombre important de nouveaux allocataires.

La branche s'engage à couvrir dans de bonnes conditions la montée en charge du dispositif, à se positionner comme acteur de référence pour l'accueil, l'instruction, à assurer un traitement rapide des demandes et à maîtriser les risques inhérents à cette nouvelle prestation.

L'Etat est attentif à tous les stades de la mise en œuvre de la réforme à ses implications pour la branche. Il s'engage à procéder aux réajustements des moyens nécessaires, si les besoins le justifient, notamment au regard du nombre de bénéficiaires réels. Le suivi des charges et des moyens liés à cette mise en œuvre est assuré de façon partagée dans le cadre de l'Observatoire bipartite des charges et de la performance.

Dans le cadre des conventions négociées avec les départements, Pôle emploi et l'Etat, les Caf contribuent à une orientation rapide et adaptée des allocataires du Rsa. En relation avec les caisses d'assurance maladie, elles apportent une contribution à l'accès au droit à la couverture maladie universelle complémentaire.

Au-delà du périmètre des interventions prévues par les textes et prises en charge par le Fnga, les Caf peuvent, en fonction de leurs possibilités, proposer des services complémentaires aux conseils généraux en apportant leur expertise et leur connaissance des besoins sociaux des populations. Ces services donnent lieu à un conventionnement qui détermine notamment les modalités de rémunération de la Caf.

En fonction de leurs partenariats locaux et de leurs ressources, les Caf assurent une offre de service pour l'accompagnement des familles monoparentales ayant des jeunes enfants. Elles soutiennent les projets d'insertion sociale de ces familles et contribuent à lever les obstacles familiaux et sociaux (par exemple, la garde des enfants) permettant de concilier vie familiale et vie professionnelle. Un dispositif est mis en place pour évaluer les interventions des Caf réalisées au titre de l'accompagnement social de ces familles.

La Cnaf réalise une étude d'opportunité et de faisabilité d'une évolution des modalités de traitement du revenu de solidarité active consistant à recueillir et à traiter mensuellement les ressources des bénéficiaires. Cette étude analyse les impacts de cette évolution sur les charges de gestion des caisses. Elle prend en compte les dispositions de la loi de 2008 prévoyant que les Caf sont destinataires par le Pôle Emploi des informations sur les rémunérations transmises par les employeurs.

Article 6 : Mettre en œuvre la réforme de l'allocation aux adultes handicapés

La période couverte par la présente convention est marquée par la concrétisation de l'engagement des pouvoirs publics d'améliorer la situation des personnes handicapées grâce à la réforme des prestations qui leur sont versées.

Par le service de l'allocation aux adultes handicapés, la branche contribue à la mise en œuvre de cette réforme en assurant l'information des bénéficiaires et en mettant en œuvre ses nouvelles modalités de gestion, à savoir :

- la trimestrialisation de l'évaluation des ressources des allocataires afin que le montant versé s'ajuste plus rapidement aux ressources réelles des allocataires ;
- la réforme des modalités de cumul entre allocation et salaire pour plus de simplicité et d'équité.

La trimestrialisation de l'évaluation des ressources fait l'objet d'un examen particulier entre l'Etat et la Cnaf pour en définir les modalités précises et les conséquences concrètes en ce qui concerne son intégration dans les systèmes d'information, les charges de travail et, le cas échéant, son calendrier.

■ *Une participation à l'élaboration et à l'évaluation des politiques publiques mises en œuvre par la branche*

Article 7 : Renforcer les capacités d'observation, d'expertise et de recherche sur les politiques mises en œuvre

7.1 La poursuite des programmes d'études et de recherche

La branche Famille s'est dotée d'un appareil statistique et d'un dispositif d'études qui contribuent de façon importante à l'élaboration et à l'évaluation des politiques mises en œuvre sur le champ des aides aux familles et des politiques sociales. En concertation avec les services de l'Etat, l'objectif de la présente Cog est de poursuivre cet investissement afin de répondre :

- à la demande d'études sur les évolutions des structures familiales, des besoins des ménages et de l'environnement partenarial des Caf ;
- aux besoins de suivi et d'expertise liés à la mise en œuvre des nouvelles mesures concernant le revenu de solidarité active et le développement de l'accueil des jeunes enfants ;
- à la nécessité de poursuivre la construction d'un système statistique robuste sur les domaines d'intervention d'action sociale à partir des applicatifs de gestion ;
- aux besoins d'une meilleure connaissance des évolutions des attentes des allocataires en matière de qualité de service.

La Cnaf s'attache à mieux valoriser son effort de recherche et son patrimoine d'informations statistiques.

7.2 Le développement d'une fonction de veille juridique

La branche exerce une veille juridique en procédant à l'analyse des contentieux portés devant les juridictions compétentes et de l'activité de la fonction de médiation exercée par les caisses locales et la Caisse nationale en s'appuyant notamment sur la mutualisation de la fonction contentieux.

Elle en informe les services de l'Etat en les alertant dès qu'émergent de nouvelles natures de contentieux posant des questions de principe ou ayant un impact financier important.

Elle est attentive aux recommandations de la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (Halde) et du Médiateur de la République.

Article 8 : Renforcer les capacités à évaluer et à assurer le suivi des politiques

8.1 Evaluer les politiques

Afin de répondre à la demande toujours plus forte en matière d'évaluation des politiques (*ex-ante* et *ex-post*), la Cnaf renforce ses capacités d'évaluation avec pour objectif :

- de donner une part importante dans les programmes annuels d'études et de recherches à l'évaluation des politiques ;
- de rendre systématique le principe d'évaluation pour les expérimentations avant de statuer sur une éventuelle généralisation ;
- d'achever la construction d'un panel d'allocataires permettant de réaliser des suivis longitudinaux.

8.2 Assurer le suivi financier des politiques

La Cnaf réalise deux fois par an un exercice de prévisions portant sur les dépenses sociales, avec un éclairage pluriannuel concernant les prestations légales et les dépenses d'action sociale.

Dans la continuité des efforts engagés durant la Cog 2005/2008, la branche poursuit l'amélioration de son dispositif de suivi financier et de prévision en matière d'action sociale. Un système d'indicateurs permet de rendre compte de cette amélioration.

Article 9 : Développer la coopération et les échanges internationaux de bonnes pratiques

L'action de la Cnaf en matière de relations internationales a pour finalité générale d'éclairer la conception et l'évaluation des politiques familiales et sociales à travers des échanges réciproques de connaissances et de pratiques. Dans cette perspective, les objectifs fixés visent à :

- développer des actions de coopération en articulant son action avec le Gip Santé et Protection Sociale Internationale et en mobilisant son potentiel d'experts afin de répondre aux appels d'offres ;
- assurer une veille sur les bonnes pratiques étrangères, notamment au niveau européen, ayant vocation à déboucher sur des propositions concrètes d'adaptation nationale notamment en matière de management, de pilotage de réseau, d'action sociale, de nouvelles technologies, de politiques de contrôle, de lutte contre la fraude et de simplification d'accès au droit ;
- développer des opérations de coopération avec les pays européens, essentiellement frontaliers, que ce soit dans le domaine des prestations ou celui de l'action sociale territorialisée. ;
- contribuer, dans le cadre de l'Alliance européenne pour les familles, à une meilleure information des décideurs.

La Cnaf appuie l'Etat dans les actions de coopération avec l'étranger et ce dernier appuie la Cnaf :

- pour l'obtention de financements européens et mondiaux ;
- pour l'inscription, dans la convention collective nationale Ucanss relative au personnel, de dispositions définissant de manière précise les règles de gestion des chargés de mission des caisses de sécurité sociale en détachement à l'étranger.
- pour l'associer étroitement à l'alimentation du portail de l'Alliance européenne pour les familles, notamment sur les bonnes pratiques de politique familiale, et sur les travaux de recherche sur la famille.

Afin de renforcer la dimension internationale des politiques publiques mises en œuvre par la branche, celle-ci veille à :

- appliquer de façon homogène et adéquate le droit communautaire et les dispositions des conventions bilatérales de sécurité sociale ;
- s'adapter, en collaboration avec le Cleiss, à la gestion des prestations versées à l'international dans le cadre notamment d'une mutualisation du traitement des droits de ce type d'allocataires.

■ *Une relation de service adaptée à la diversité des attentes des allocataires*

Article 10 : S'engager sur la qualité du service

10.1 Un socle national de la qualité de service

L'objectif général de la présente Cog est de consolider le niveau de qualité atteint durant la période de la Cog 2005/2008 malgré des charges accrues :

- en apportant une attention accrue à la recherche des allocataires potentiels, aux attentes et aux situations de vie des allocataires par une gestion plus proactive de la relation de service ;
- en adaptant l'offre de service aux spécificités des publics les plus en difficulté, notamment les populations en situation de précarité, et les personnes handicapées, pour leur permettre d'accéder à tous leurs droits ;
- en maintenant à leur niveau de 2008 les indicateurs quantitatifs relatifs aux délais de traitement des demandes, aux temps d'attente à l'accueil physique et au traitement des appels téléphoniques ;
- en veillant à la qualité du traitement des droits ;
- en valorisant les outils de la « e-administration » dans le triple objectif de faciliter les démarches administratives, de sécuriser l'acquisition des données utilisées pour le calcul des droits et de réaliser des gains de productivité ;
- en poursuivant les efforts pour parvenir à un niveau de service homogène entre les caisses.

Cet objectif général est traduit de façon opérationnelle dans un socle national de la qualité de service qui figure en annexe 2.

10.2 Un accompagnement national pour faciliter la mise en œuvre du socle national de la qualité de service

Afin de faciliter la mise en œuvre de ce socle national, la Cnaf se fixe pour objectif d'accompagner l'évolution des métiers de la relation de service.

10.3 Une déclinaison adaptée aux réalités locales

Les conditions de mise en œuvre du socle national de la relation de service sont décrites dans le schéma directeur territorialisé des politiques et du service à l'allocataire mentionné à l'article 1.2. Celui-ci précise les actions de développement à engager pour atteindre les objectifs du socle national, les compléter et en adapter les modalités au vu des réalités locales.

10.4 Une charte du service pour afficher les valeurs et les engagements de la branche vis-à-vis des allocataires

S'engager dans une relation de service plus attentive aux situations et événements de la vie des allocataires, c'est formaliser et faire connaître les engagements de la branche. Dans ce but, la branche élabore une charte du service à l'allocataire et la porte à la connaissance du public.

Cette charte est cohérente avec l'approche proposée dans le cadre de la charte « Marianne ». Les Caf se fixent pour objectif d'obtenir le label « Marianne » certifiant la qualité de leur accueil.

Article 11 : Poursuivre la simplification des formalités administratives, développer les échanges dématérialisés et les téléprocédures

Dans la suite des actions engagées sur la période 2005/2008, l'Etat et la Cnaf s'inscrivent avec volontarisme dans une démarche de simplification des procédures et de développement de la « e-administration » afin de tirer parti des potentialités offertes par les nouvelles technologies et d'assurer une coproduction du service avec les allocataires et avec les partenaires.

Ils s'engagent à développer, chaque fois que cela est possible et souhaitable, l'accès direct aux données détenues par les partenaires qui permet de remplacer la fourniture de pièces justificatives par l'acquisition d'informations sécurisées ou certifiées. Outre la simplification des démarches pour l'allocataire, cette démarche contribue aux objectifs de sécurisation des processus de gestion fixés à l'article 15.2.

L'Etat s'engage à examiner les simplifications des procédures et des prestations légales qui lui sont proposées par la Cnaf. Les résultats du groupe inter-administratif qui est mis en place sont communiqués officiellement à la Cnaf et donnent lieu à une mise en œuvre concertée avec le conseil d'administration et les services de la Cnaf.

11.1 Mettre en œuvre un programme de simplification et de dématérialisation des procédures

Dans cette perspective, L'Etat et la Cnaf se fixent pour objectif de mettre en œuvre un programme de simplification et de dématérialisation des procédures pour la période 2009/2012 et de réaliser une offre de service dématérialisée lors de la mise en œuvre de toute nouvelle prestation.

11.2 Développer l'offre de service sur internet

La branche Famille s'engage à développer son offre de service sur internet en proposant aux allocataires un ensemble de téléprocédures leur permettant une gestion autonome de leurs droits.

Dans ce contexte, la branche révisé sa politique de traitement des courriels afin d'éviter les éventuelles dérives que peut comporter son usage excessif :

- elle développe l'envoi de courriels permettant d'optimiser l'information personnalisée de l'allocataire ;
- elle structure la fonction de messagerie électronique entre l'allocataire et sa caisse dans le cadre du caf.fr et s'engage à adresser un accusé de traitement dans un délai ne dépassant pas cinq jours.

11.3 Mettre en œuvre une convention de service personnalisée avec les allocataires

Afin d'encourager le développement de la « e-administration », la branche établit une convention de service destinée à formaliser les choix des allocataires concernant les modes de contact avec leur Caf et les services utilisés. Cette convention doit permettre également de mieux informer les allocataires sur les dimensions pratiques et juridiques de leur relation avec la Caf.

11.4 Simplifier les procédures dans le domaine de l'action sociale

La branche se fixe pour objectif de simplifier les procédures dans le domaine de l'action sociale tant en ce qui concerne les aides financières collectives que les aides financières individuelles. Dans ce but, la branche s'appuie sur les travaux déjà entrepris tel que « Siej » (Système d'information enfance jeunesse) ou le site Internet « mon-enfant.fr ».

Article 12 : Construire une relation ciblée et personnalisée

12.1 Garantir un accès rapide aux droits et leur exactitude

Le premier objectif de la qualité du service à rendre à l'allocataire est de lui permettre d'accéder à l'ensemble de ses droits et de l'assurer d'un traitement rapide et exact de ses droits. La branche s'engage à assurer une réponse à sa demande dans un délai maximum de 15 jours dans au moins 85 % des cas. En ce qui concerne les demandes de minima sociaux, ce délai est de 10 jours dans 85 % des cas pour 2009 et 2010 et dans 90 % des cas à partir de 2011.

L'objectif de la branche est également de renforcer les dispositifs permettant de garantir :

- l'aboutissement des démarches dans des délais maîtrisés par une gestion dynamique et proactive des dossiers selon des modalités et des indicateurs définis nationalement ;
- la conformité des droits ouverts avec la mise en œuvre d'une démarche qualité visant à réduire les écarts entre les droits ouverts et les droits réels qui se traduisent par des indus ou des rappels

Des indicateurs de qualité établis dans le cadre de l'amélioration de la relation de service et du dispositif de maîtrise des risques (cf. article 18) permettront d'assurer le pilotage de cette démarche qualité.

12.2 Assurer une relation de proximité

Au-delà du maintien de l'objectif d'un temps d'attente à l'accueil ne dépassant pas 20 minutes dans au moins 85 % des cas sur une plage hebdomadaire minimum de 35 heures et de celui d'un taux de réponse aux appels téléphoniques d'au moins 90 % sur une plage hebdomadaire d'au moins 30 heures élargie à 32 heures à la fin 2010, la branche se donne pour objectif d'améliorer ses différents modes d'accueil sur un plan qualitatif afin :

- de mieux prendre en compte la situation de ses différents publics allocataires ;
- d'intégrer les opportunités offertes par les nouvelles technologies en matière d'accueil (bornes interactives, visio-accueils, etc.)

La branche s'engage également à ramener le tarif des communications téléphoniques au coût d'un appel local.

12.3 Mieux informer et mieux communiquer

S'engager dans une relation de service plus attentive aux situations et événements de la vie des allocataires, c'est répondre aux besoins d'information sur les prestations et les services proposés. La Cnaf se fixe pour objectif d'assurer une information générale sur les prestations et services qu'elle met en œuvre et de diffuser une information claire et personnalisée aux allocataires sur leurs droits et leurs évolutions.

La branche poursuit le déploiement de sa charte rédactionnelle et les actions d'amélioration de l'ensemble de ses écrits, notamment en ce qui concerne les notifications émises par le système d'information, en s'appuyant, si nécessaire, sur des échanges avec des groupes d'allocataires et avec les services du Défenseur des droits.

Dans un souci d'efficacité, la branche continue à développer une plus grande dématérialisation de l'information générale des allocataires qui permet à la fois de réduire les coûts tout en offrant la possibilité d'un meilleur ciblage de l'information en fonction de leur situation. Elle promeut l'utilisation de la correspondance personnalisée à l'allocataire comme vecteur de l'information générale comme le pratiquent déjà de nombreuses entreprises et services publics.

12.4 Mieux écouter

S'engager dans une relation de service plus attentive aux situations et événements de la vie des allocataires, c'est savoir écouter les usagers et les partenaires du service. Cette écoute se fonde sur des sondages, des enquêtes, mais également sur une analyse des réclamations ou sur les dispositifs de médiation qui, au-delà du traitement des situations individuelles, doivent concourir à l'animation des démarches qualité et à la veille juridique (cf. art. 6.3).

La branche se fixe pour objectif de mettre en œuvre :

- une politique nationale de gestion des réclamations et une fonction de médiation administrative dont le suivi est assuré sur la base d'indicateurs définis nationalement ;
- un programme d'enquêtes ciblées pour éclairer les choix d'orientation en termes de relation de service ;
- une enquête générale sur les attentes et la satisfaction des allocataires de chaque Caf qui constituera l'un des éléments du bilan de la présente Cog..

■ *Une stratégie de communication qui valorise et accompagne l'offre de service de la branche*

Article 13 : Concevoir et mettre en œuvre un schéma directeur de la communication

La communication de la branche Famille doit répondre à un double enjeu :

- un enjeu de positionnement afin de faire mieux connaître son rôle et de valoriser son action ;
- un enjeu de service afin de répondre aux attentes en matière d'information sur les droits et les démarches et afin de contribuer à la réalisation des objectifs de gestion des Caf en responsabilisant l'allocataire sur ses obligations et en tentant de maîtriser les flux de contacts.

Les objectifs de développement assignés à la stratégie de communication de la branche visent à appuyer la mise en œuvre des orientations de la Cog et à soutenir les temps forts de la branche en harmonisant la communication des Caf en direction de leurs différents publics.

Ces objectifs sont déclinés dans un schéma directeur national de la communication établi dans les trois mois suivant la signature de la Cog et dans des plans annuels. Des indicateurs de coûts, de suivi et d'impacts sont associés à la mise en œuvre des objectifs et des actions prévus.

■ De la maîtrise des risques à la maîtrise de la qualité

Sur la période de la présente Cog, la branche Famille s'engage dans une démarche de management par les processus. Cette démarche est animée par la volonté de décloisonner et d'harmoniser les dispositifs existants afin d'articuler dans une approche intégrée l'ensemble des démarches associées à l'amélioration de la qualité de service, à l'accroissement de la productivité, à la maîtrise des risques financiers et informatiques.

Cette démarche conduit la branche à revoir, par étapes jusqu'à l'échéance de la Cog, le pilotage de sa politique de maîtrise des risques, à optimiser les fonctions de contrôle, à développer la lutte contre la fraude et à renforcer les fonctions d'audit. Elle doit au final lui permettre de garantir la qualité de l'information financière.

Article 14 : Inscrire la démarche de management par les processus au cœur de l'activité de la branche

Tout en assurant un accompagnement personnalisé de ses allocataires, la branche famille assure la production à grande échelle de droits familiaux et sociaux. L'atteinte de ses objectifs de qualité de service (délais de traitement des demandes, accès aux droits, exactitude des droits ouverts, etc.), de maîtrise des risques financiers (prévention et limitation des indus, etc.) et de productivité passe par l'optimisation et la sécurisation de ses processus de gestion.

Cette démarche est déterminante pour :

- mieux maîtriser la mise en œuvre des réglementations des prestations légales et des dispositifs d'action sociale et, d'une façon générale, le déploiement des politiques ;
- développer les échanges dématérialisés et les téléprocédures qui doivent concilier la simplification des démarches, la sécurisation des risques financiers et l'accroissement de la productivité ;
- appuyer le développement et une exploitation sécurisée des systèmes d'information ;
- garantir la qualité de l'information financière.

Au-delà des actions engagées durant la Cog 2005/2008 pour décrire et formaliser les processus de production, l'objectif de la présente convention est de s'engager dans une démarche de management par les processus.

Pour mettre en œuvre cette approche sur la durée de la Cog, la branche se fixe pour objectif :

- de parvenir à une vision partagée et modélisée de ses processus majeurs (fonctions production, supports, pilotage) et des différentes familles de risques associés à l'atteinte de ses objectifs de performance ;
- de décliner ces différentes familles de risques sur les activités de ces processus afin de déterminer les règles de sécurisation et de contrôle inhérents à chacun d'eux ;
- de procéder à leur actualisation régulière.

Afin d'assurer l'appropriation de la démarche par l'ensemble des acteurs (directions de l'organisme national et organismes locaux), la Cnaf accompagne sa mise en œuvre.

Article 15 : Une politique de maîtrise des risques renouvelée

15.1 Assurer un meilleur pilotage des risques

Pour être pleinement comprise, appropriée et mise en œuvre, la politique de maîtrise des risques doit être replacée au sein de l'activité de gestion des prestations légales, de l'action sociale et des fonctions supports. Elle doit être placée à toutes les étapes et intégrée dès la conception de tout nouveau processus, notamment lors de la mise en œuvre d'une procédure dématérialisée et lors de l'implantation de nouvelles mesures.

Il s'agit tout au long du processus de gestion de chaque prestation d'assurer :

- la fiabilité des informations traitées ;
- la sécurisation de l'ensemble des étapes (contacts, recueil d'informations, saisies, analyse; décisions. liquidation, paiements, etc.) ;
- la sécurisation de l'exercice du métier (traitement des données, calculs, liquidation.) ;
- une sécurisation de l'information.

Cette démarche se traduit par l'établissement d'une nouvelle cartographie des risques déclinée par chaque Caf au niveau local

15.2 Actualiser en permanence la politique de maîtrise des risques en fonction de l'évaluation des résultats

La nouvelle organisation mise en place par la Cnaf pour assurer la maîtrise des risques doit permettre d'adapter régulièrement les plans de maîtrise des risques, nationaux et locaux, aux résultats. Sont notamment pris en compte :

- les résultats des bilans annuels de mise en œuvre des plans de maîtrise des risques ;
- les enseignements des études menées sur les causes et origines des indus prévues à l'article 16 ;
- les constats des missions d'audit internes et externes, telles que celles formulées par la Cour des comptes à l'occasion de la procédure de certification des comptes.

15.3 Renforcer la sécurisation des informations grâce aux échanges de données

L'efficacité d'une politique de maîtrise des risques dépend largement de la sécurisation des risques en amont, notamment ceux liés aux données entrantes. L'objectif d'une sécurisation des risques par échanges automatisés constitue un axe à privilégier. L'acquisition directe auprès de l'administration fiscale des données relatives aux ressources a marqué une étape décisive dans la mise en œuvre de cet objectif.

L'objectif de la présente Cog est de poursuivre en ce sens en lien avec les projets de simplification prévus à l'article 11.1 dont la finalité est également de sécuriser les données le plus en amont possible du processus de traitement des droits et de limiter les risques de fraude. L'Etat appuie la branche Famille afin que les données ainsi acquises aient le niveau de qualité souhaitable.

S'agissant du risque majeur qu'est l'identification des personnes, une procédure sécurisée d'identification est mise en place. Après le déploiement d'une version du référentiel national des bénéficiaires permettant le rapprochement automatique avec l'application de gestion des prestations légales (« Cristal ») et empêchant le cumul de droits dans plusieurs organismes, la Cnaf s'engage à :

- mettre à disposition du réseau une nouvelle version du référentiel national des bénéficiaires permettant une sécurisation plus importante de la gestion des personnes en assurant l'exhaustivité des bénéficiaires de prestations et un contrôle automatisé des non cumulés de droits ;
- intégrer sa démarche dans le cadre du référentiel national commun de la protection sociale lors de sa constitution.

Les acquisitions de données obligatoires (Dgfp) et les recoupements automatisés (Pôle Emploi, etc.) sont des procédures à respecter impérativement par les organismes locaux.

En lien avec la mise en œuvre du revenu de solidarité active, la Cnaf s'engage à développer avec les organismes en charge de la gestion des demandeurs d'emploi, les échanges existants afin de mieux sécuriser les données relatives à leur situation professionnelle et à leurs revenus d'activité, notamment dans le cadre du projet de déclaration sociale nominative.

15.4 Optimiser les fonctions de contrôle

Compte tenu de ces évolutions visant à sécuriser en amont les données de gestion des droits, les objectifs en matière de politique de contrôle sont de renforcer les vérifications internes des dossiers, les échanges de données avec d'autres acteurs publics, les contrôles sur pièces et sur place en les assortissant d'objectifs à atteindre par l'ensemble des organismes

La branche famille se fixe pour objectif de mettre en place les dispositions nécessaires pour :

- différencier dans leur organisation les fonctions de gestion des identités et d'immatriculation, de traitement des droits, de contrôle ;
- développer le potentiel de ressources humaines dédié au contrôle ;
- atteindre les objectifs fixés dans le cadre des instructions relatives aux plans annuels de maîtrise des risques, notamment ceux relatifs :
 - à la couverture du référentiel des risques avec un taux de couverture de 100 % des sécurisations « obligatoires » et la mise à disposition dans 100 % des cas des preuves de matérialité ou compensatoires dans l'attente du référentiel unique des risques revu et actualisé mis à disposition du réseau ;
 - au taux de contrôle des informations ;
 - au taux de contrôle dédié à la lutte contre la fraude.

15.5 Maîtriser les risques associés à la gestion de l'action sociale familiale

En s'appuyant sur les travaux déjà réalisés en 2008, la branche famille se fixe pour objectif de clarifier et de renforcer la fiabilité du dispositif de maîtrise des risques associés à la gestion de l'action sociale familiale par :

- une sécurisation des financements grâce la mise en place de procédures de liquidation ;
- un recentrage des contrôles autour du contrôle sur place ;
- un contrôle métier effectué par les vérificateurs de l'agent comptable dans le cadre du plan de contrôle annuel de l'agent comptable national.

Concernant les aides financières individuelles, la diversité des règlements intérieurs des Caf conduit chacune d'elles à définir et à mettre en place des procédures de liquidation pour chaque prestation du règlement intérieur d'action sociale.

15.6 Maîtriser les risques informatiques

La politique de sécurité nationale a été diffusée par la Cnaf. Elle est fondée sur la mise en œuvre des normes Iso série 27000 : Iso 27001 pour le management de la sécurité et Iso 27002 pour la conformité au référentiel de règles de sécurité.

Les objectifs pour la période 2009-2012 visent à renforcer les objectifs de sécurité Iso et notamment :

- le contrôle des plans de charge ;
- la validation et la recette des applicatifs nationaux ;
- la coordination des recettes sur les versions majeures ;
- la gestion des incidents (généralisation de « Bugs ») et la mise en oeuvre du management des problèmes ;
- les habilitations (généralisation de Habnims) et la gestion des traces d'accès aux données ;
- la reprise d'activité technique ;
- la continuité d'activité métier ;
- la classification des actifs (disponibilité, intégrité, confidentialité).

Ces contrôles sont complétés par ceux inscrits dans le plan de contrôle annuel de l'agent comptable national.

Article 16 : Développer la lutte contre la fraude

La lutte contre la fraude a été significativement renforcée sur la période de la précédente Cog avec une forte progression de la détection des cas de fraudes. En complément de l'optimisation des fonctions de sécurisation et de contrôle, cet effort est poursuivi avec pour objectifs spécifiques :

- d'améliorer la connaissance du phénomène de la fraude en mettant en place des outils statistiques permettant de mesurer son importance ;
- de mieux détecter les indus frauduleux ;

- de mieux donner suite à la détection des cas de fraude en utilisant notamment les différentes dispositions existantes telles que la fongibilité dans la récupération des indus, les sanctions administratives ou les signalements aux partenaires ;
- de développer les actions de prévention de la fraude par la formation des agents et par une information spécifique en direction des bénéficiaires.

Afin de renforcer l'implication des équipes locales, une étude est conduite pour permettre une fongibilité budgétaire entre les sommes recouvrées dans le cadre du mécanisme des pénalités financières et le budget de gestion administrative des Caf.

Article 17 : Mieux prévenir et mieux recouvrer les indus

Une meilleure connaissance des causes et des origines des indus constitue un élément déterminant dans l'établissement d'une nouvelle cartographie des risques. Dans ce but, la Cnaf procède à une actualisation de l'enquête déjà menée en 2001 et étudie les possibilités d'améliorer dans le système d'information la connaissance des indus.

Cette meilleure connaissance des indus doit permettre à la branche Famille d'atteindre les objectifs visant à :

- mieux prévenir les indus par une politique ciblée de prévention notamment par des actions de communication ;
- définir des cibles pertinentes de contrôle pour les détecter et adapter les moyens de contrôle à l'importance de chaque risque d'indu ;
- sécuriser le plus en amont possible les informations ;
- limiter leur impact financier par une action proactive et suffisamment précoce des Caf, qu'ils soient la résultante d'erreurs internes, des effets mécaniques de la réglementation ou d'un signalement tardif par les allocataires.

L'Etat s'engage à étudier les évolutions de la réglementation permettant de limiter les régularisations financières qui y sont liées et à faire évoluer les conditions d'admission en non valeur notamment des indus de faible montant.

La branche s'engage pour sa part à améliorer l'activité de gestion du contentieux et des recouvrements d'indus et de pensions alimentaires.

Des indicateurs de suivi sont associés à ces objectifs :

- un indicateur, neutralisant les effets de la mise en œuvre du Rsa et des régularisations associées à la politique de contrôle, permet de rendre compte des efforts de maîtrise du volume des indus créés ;
- un indicateur permet de mettre en évidence les efforts visant à améliorer le recouvrement des indus et à limiter le solde des indus non recouverts.

Article 18 : Améliorer la qualité des indicateurs de maîtrise des risques

Afin d'en renforcer le pilotage la Cnaf élabore un nouveau dispositif d'évaluation de la politique de maîtrise des risques avec :

- de nouveaux indicateurs qualitatifs de mesure qui complètent, voire se substituent aux actuels indicateurs de contrôle mis en place en matière de prestations légales et d'action sociale, notamment :
 - des indicateurs mettant en évidence les taux de données certifiées et/ou sécurisées,
 - un indicateur de mesure des dossiers payés « à bon droit » afin d'appuyer les démarches qualité mises en œuvre par les caisses,
 - un indicateur mesurant le taux d'indu, en corrélation avec les deux indicateurs précédents.
- des indicateurs spécifiques liés à la lutte contre la fraude :
 - des indicateurs caractérisant l'activité contentieuse, concernant notamment la fraude ainsi que le taux annuel de recouvrement des sommes identifiées après la détection des cas,
 - un indicateur national d'évaluation de l'importance de la fraude dans la branche famille décliné par prestation.

La Cnaf renseignera les indicateurs de suivi de la fraude nécessaires au suivi global réalisé par les services de l'Etat. Elle établira des tableaux de bord nationaux de pilotage de la maîtrise des risques, de l'activité contentieuse, des indus et de leur recouvrement.

Article 19 : Maîtriser les risques associés à l'implantation des nouvelles mesures en matière de prestations légales

L'implantation des nouvelles mesures en matière de prestations légales constitue un processus porteur de risques importants. Il s'agit en effet de mettre en œuvre celles-ci dans des délais maîtrisés en garantissant leur bonne intégration dans le système d'information, une formation préalable des agents, une information des publics bénéficiaires. Ce processus, qui implique l'Etat et la Cnaf, a fait l'objet d'une formalisation établie en commun. L'enjeu de la présente Cog est d'assurer sa bonne mise en œuvre.

Dans cette perspective, les services de l'Etat s'engagent à :

- favoriser l'expression du besoin réglementaire en associant de façon concertée l'ensemble des ministères concernés ;
- associer le plus en amont possible la Cnaf afin qu'elle puisse étudier le contenu et les impacts des mesures envisagées sur les plans de la relation avec les allocataires, des charges de gestion engendrées, des contraintes d'intégration dans les systèmes d'information ;
- prendre en compte ces études d'impact dans la conception de ces mesures ou dans les moyens nécessaires à leur mise en œuvre ;
- communiquer à la Cnaf les éléments constitutifs des mesures dès qu'elles sont stabilisées en respectant des délais prenant en compte la complexité de celles-ci et leur niveau de priorité ;
- se coordonner autour de la direction de la sécurité sociale ;
- prévoir, dans la mesure du possible, des dates d'entrée en vigueur des évolutions réglementaires calées sur les périodes où les charges sont moindres pour la branche famille et permettant de limiter à trois versions majeures par an les développements informatiques ;
- intégrer le plus en amont possible les mesures de couverture des risques nouveaux.

La Cnaf s'engage à :

- fournir des études d'impact au fur et à mesure de l'élaboration de la mesure ;
- respecter un calendrier de mise en œuvre défini avec l'Etat et prévenir sans délai les directions concernées en cas de retard dans la mise en œuvre d'une mesure ;
- tenir la direction de la sécurité sociale informée de ses contraintes de gestion et de son plan de charge ;
- garantir un niveau élevé de service pour la mise en production des mesures.

De façon commune, les services de l'Etat et la Cnaf :

- organisent un suivi de l'impact en gestion de la réglementation autour de l'observatoire des charges et de la performance de la branche famille ;
- établissent des points réguliers sur les projets de mesures nouvelles ;
- identifient des référents pour les situations d'urgence ;
- sensibilisent les acteurs intervenant dans la prise de décision aux enjeux de gestion de la réglementation.

Un suivi du respect de ces différentes dispositions est assuré dans le cadre des bilans d'étape annuels de mise en œuvre de la Cog.

■ *Renforcer les fonctions d'audit*

Article 20 : Mieux organiser les fonctions d'audit et les coordonner avec la fonction d'évaluation

Le renforcement des fonctions d'audit constitue une dimension essentielle dans le renouvellement de la politique de maîtrise des risques. C'est aussi une fonction de conseil qui doit aider la branche Famille à progresser pour atteindre ses objectifs de qualité de service et de performance économique. Dans ce cadre, la Cnaf se fixe pour objectifs :

- de faire réaliser par les Caf des revues de processus afin d'évaluer, dans le cadre d'une supervision locale, la conformité de leur sécurisation et la bonne mise en œuvre des procédures et règles de gestion ;
- de mettre en œuvre des audits internes ou externes visant à :
 - apprécier la conformité des pratiques locales aux réglementations, aux orientations institutionnelles, au référentiel national des risques, à la politique de sécurité informatique, aux règles relatives à la production des données financières et de l'information de gestion,
 - analyser, à la demande du directeur de la Cnaf ou du directeur d'une Caf, la situation d'un organisme lorsque celui-ci rencontre des difficultés durables ou lorsque qu'il convient d'approfondir tel ou tel aspect de son fonctionnement, notamment à l'occasion d'une prise de fonction,
 - approfondir des thématiques institutionnelles en s'appuyant sur une analyse de terrain auprès d'un échantillon de caisses ;
- de recourir à des audits externes en ce qui concerne les systèmes d'information nationaux afin d'évaluer la politique de sécurité informatique, la pertinence du référentiel des risques, de ses actualisations et la qualité du service rendu.

La mise en œuvre de ces objectifs est répartie entre :

- un audit comptable et financier placé auprès de l'agent comptable national qui apporte à celui-ci les assurances nécessaires à la validation des comptes des organismes tant en ce qui concerne les aspects strictement comptables qu'en ce qui concerne la maîtrise des risques, celle-ci constituant une fonction partagée avec l'ordonnateur ;
- un audit général placé auprès du directeur de la Cnaf qui est centré sur les objectifs de performance, l'optimisation des processus de production et la conformité des procédures de gestion.

Les fonctions d'audit sont coordonnées avec la fonction d'évaluation des caisses et de leurs dirigeants exercée par la Cnaf.

Afin de ne pas alourdir la charge pesant sur les organismes lors des missions d'audit et de contrôle, celles-ci sont coordonnées avec les services de l'Etat. Celui-ci s'engage pour sa part à prendre en compte cette préoccupation.

La Cnaf apporte les garanties nécessaires au bon exercice de la fonction d'audit en termes d'indépendance, d'objectivité et de transparence. Concernant l'audit comptable et financier, le dispositif actuel est renforcé pour améliorer les opérations de validation des comptes locaux.

■ *Donner une image fidèle des comptes de la branche Famille*

Article 21 : Garantir la qualité des comptes

Le contexte de la production de l'information financière et comptable a beaucoup évolué depuis l'entrée en vigueur de la Cog 2005/2008 avec le transfert de la validation des comptes des organismes de base vers l'agent comptable national et le processus de certification des comptes assuré par la Cour des comptes.

Pour apporter les assurances nécessaires à l'organisme certificateur, la Cnaf s'engage, outre les objectifs fixés en matière de maîtrise des risques et de renforcement des fonctions d'audit qui constituent des éléments majeurs de la qualité de l'information financière, à améliorer :

- la combinaison et la validation des comptes en assurant une meilleure traçabilité des opérations, en modernisant ses outils informatiques de consolidation, et en poursuivant le développement des audits sur place.
- les écritures de fin d'année en renforçant la fiabilité de l'établissement des charges à payer et des provisions ;

- le processus d'inventaire en achevant la mise au point d'un nouveau logiciel et les opérations d'inventaire liées à la réforme des actifs par composants ;
- la diffusion et l'explicitation des normes comptables afin de faciliter leur application par le réseau.
- la maîtrise d'ouvrage, la validation et l'organisation de la recette des applicatifs financiers et comptables afin de mieux en garantir la fiabilité.

Enfin, une fonction financière est développée afin :

- d'optimiser la gestion de la trésorerie en renforçant son pilotage national, en rationalisant les relations avec les établissements financiers et en améliorant les partenariats financiers avec les tiers financeurs ;
- de réaliser des analyses financières synthétiques intégrant notamment l'ensemble des données de recettes et de coûts.

■ *Un fonctionnement en réseau plus efficace*

Article 22 : Une caisse nationale qui fixe davantage le cap et appuie mieux l'action des caisses

Le fonctionnement en réseau de la branche Famille représente un atout considérable. Il permet à la fois de garantir une réponse homogène sur l'ensemble du territoire et d'apporter des réponses modulées, adaptées à la diversité des besoins et des territoires. Pour mobiliser cet atout, la caisse nationale doit fixer mieux le cap et mieux appuyer l'action des caisses tout en préservant leurs espaces d'initiative et de responsabilité. Le réseau des Caf doit quant à lui être plus solidaire, plus efficient, plus cohérent.

22.1 Un fonctionnement et une organisation de l'organisme national adaptés à ses missions

Les évolutions du contexte dans lequel s'inscrivent les missions de l'organisme national conduisent celui-ci à adapter son fonctionnement afin de mieux jouer son rôle d'orientation et d'appui vis-à-vis du réseau des Caf. Cette adaptation passe par la mise en œuvre d'objectifs visant :

- à renforcer les fonctions de maîtrise d'ouvrage et de conduite de projets exercées par les différentes directions « métiers » ;
- à développer les fonctions de pilotage, notamment en matière d'audit, d'animation du réseau, de mutualisation, de sécurisation et d'optimisation des processus, de gestion des ressources humaines et d'immobilier ;
- à répondre à la nécessité d'une gestion des dirigeants plus exigeante ;
- à améliorer la qualité des données nécessaires au pilotage de la branche.

22.2 Expérimenter la mise en place de fonctions de relais et d'appui aux Caf au niveau régional

Afin de renforcer le pilotage de la branche, la Cnaf expérimente l'organisation d'une présence déconcentrée au niveau régional avec pour objectif d'assurer :

- une fonction de relais des politiques nationales ;
- l'animation de la mutualisation ;
- l'appui aux caisses avec la mise en commun d'expertises, notamment pour celles de petite ou moyenne taille qui n'en disposent pas nécessairement ;
- la solidarité et la coopération vis-à-vis à des organismes ayant des difficultés dans l'écoulement de leur charge de travail.

Article 23 : Déployer la mutualisation des fonctions et des activités

Le développement de la mutualisation constitue un levier d'amélioration de la performance tant sur le plan économique que sur le plan de la qualité et de la continuité du service. Sur la base des études et d'un bilan des expérimentations menées sur la période de la Cog 2005/2008, l'enjeu de la présente Cog est d'en réaliser la mise en œuvre.

Après un examen en 2009 des enseignements des expérimentations menées sur les plans de la pertinence et des effets induits, le déploiement des mutualisations est défini au plan national au cours de la période 2010/2011 pour six fonctions et activités : l'éditique, la numérisation, la gestion de la paye, les achats, le contentieux, le traitement des prestations aux travailleurs migrants.

En matière d'achats, la branche optimise sa politique grâce à une meilleure évaluation des besoins, à la mutualisation au sein de la branche et en inter-branches ou inter-régimes par l'intermédiaire de l'Ucanss, et par une plus grande professionnalisation des acheteurs.

Dans le même temps, les Caf proposent des expérimentations de mutualisation d'autres fonctions et activités qui sont lancées rapidement et dont la généralisation par la Cnaf pourra être envisagée avant la fin de la Cog.

Le calendrier des mutualisations à mettre en œuvre au cours de la période de la présente Cog constitue l'une des dispositions des contrats pluriannuels d'objectifs et de gestion.

Un dispositif d'accompagnement est mis en place par la Cnaf aux niveaux national et régional afin d'appuyer les organismes sur les plans technique, organisationnel et des ressources humaines. Pour favoriser l'implication des Caf, dans le déploiement des mutualisations, une étude est conduite pour la prendre en compte dans le calcul d'une partie de la part variable des dirigeants et de la prime d'intéressement de l'ensemble des salariés.

Article 24 : Réaliser la départementalisation du réseau à l'horizon 2011

Dans le prolongement de la décision du conseil d'administration de la Cnaf du 12 juin 2007 en application de l'article 25.2 de la Cog 2005/2008, les travaux ont été engagés pour procéder à la création de nouvelles caisses départementales issues de la fusion des organismes infra-départementaux. Afin de respecter l'échéance de la départementalisation de l'ensemble des caisses fixée à fin 2011 et compte tenu de l'ampleur des opérations à conduire, la Cnaf assure et renforce le pilotage du processus de départementalisation.

Pour conduire la démarche, qui suppose notamment des évolutions importantes des systèmes d'information, des moyens spécifiques sont mis en place par la Cnaf pour :

- conduire en lien avec les organismes le projet dans l'ensemble des domaines concernés : homogénéisation des politiques d'action sociale, d'offre de service à l'allocataire et de ressources humaines, harmonisation des processus et procédures, préparation de la fusion des gestions budgétaires et de la comptabilité ainsi que la fusion des fichiers, etc.
- accompagner la démarche des Caf et leur apporter les éléments d'ordre juridique et méthodologique ainsi que les outils et supports qui leur sont nécessaires ;
- réaliser les modifications du système d'information en relation avec les harmonisations décidées ;
- accompagner les personnes concernées par des modifications de lieu de travail ou de qualification professionnelle, l'accord de 2006 sur les mobilités étant renégocié par l'Ucanss dès le début de l'année 2009 afin d'apporter toutes les garanties nécessaires.

Un point d'étape du processus de départementalisation est établi fin 2010.

Le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion avec chaque caisse infra-départementale est signé pour une période limitée de 2009 à 2011 et une annexe spécifique à ce contrat identifie :

- l'ensemble des étapes et des travaux préalables devant conduire à la création de la nouvelle caisse départementale ainsi que leurs échéances ;
- les engagements et les responsabilités réciproques des organismes concernés et de la Cnaf.

Un nouveau contrat unique est établi en 2011 avec les nouvelles caisses départementales. Quand cela est possible, un contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion unique peut être conclu avec l'ensemble des caisses d'un même département.

Il appartient à l'Etat, en lien avec la branche, de procéder à la création des caisses départementales, à l'adaptation, le cas échéant, du cadre juridique et à la fixation de leur siège.

Article 25 : Renforcer l'efficacité des contrats pluriannuels d'objectifs et de gestion

Les trois précédentes générations de contrats pluriannuels d'objectifs et de gestion ont permis de parvenir à une meilleure maîtrise de la démarche objectifs/résultats portée par le dispositif contractuel entre la Cnaf et les Caf. L'objectif est, à partir des enseignements tirés des précédentes générations de contrats, de renforcer l'efficacité du dispositif par :

- un dialogue sur les objectifs du contrat entre la Cnaf et chaque Caf plus en amont dans la procédure de sa mise au point ;

- une mise en cohérence des documents à produire, notamment grâce à l'établissement d'un schéma directeur territorialisé des politiques et du service (cf. art. 1.2) se substituant aux différentes annexes associées aux contrats antérieurs ;
- un suivi des objectifs fixés par le contrat qui constituera un élément déterminant de l'évaluation des dirigeants des organismes.

■ *Les ressources humaines : un levier décisif pour l'atteinte des objectifs de performance*

Article 26 : Développer les compétences, favoriser l'implication des personnels

La gestion des ressources humaines relève des directeurs d'organismes dans le cadre des textes applicables en matière de droit social, notamment la convention collective, et dans la limite des ressources budgétaires qui leur sont attribuées par la Cnaf. Cependant les politiques locales de gestion des ressources humaines respectent les orientations nationales que la Cnaf définit en articulation avec les orientations institutionnelles négociées avec les partenaires sociaux au niveau de l'Ucanss.

La branche Famille dispose de personnels compétents et motivés, soudés autour de valeurs de service public et de service à l'allocataire. Préserver, valoriser et renouveler cette richesse implique :

- d'assurer un renouvellement démographique cohérent ;
- d'intégrer dans les pratiques professionnelles les évolutions de métiers, ainsi que l'augmentation et la diversification des charges de travail ;
- de favoriser la motivation et l'adaptation à l'évolution des métiers des personnels en poste tout au long de leur carrière.

Dans cette perspective, la branche se fixe pour objectifs :

- de procéder à des recrutements adaptés ;
- d'identifier des perspectives d'évolution professionnelle à offrir aux salariés ;
- de renforcer les capacités de la branche à accompagner les évolutions professionnelles ;
- de définir un contenu et une organisation optimisés de l'appui aux métiers de la branche.

26.1 Contribuer au développement d'une politique de rémunération pluriannuelle conforme aux ambitions de la branche

Afin de disposer d'une politique de rémunération pluriannuelle cohérente avec la stratégie de gestion des ressources humaines de la branche, la Cnaf se fixe pour objectifs :

- de contribuer à une modernisation de la convention collective nationale et à la définition d'une politique de rémunération institutionnelle visant à développer un système lisible, équitable, objectif et motivant ;
- d'harmoniser les pratiques de rémunération des organismes de la branche.

26.2 Accompagner les organismes et les ressources humaines de la branche dans l'anticipation et la conduite des changements à venir

Afin de faciliter, dans chaque organisme, la conduite des changements, dans le cadre d'un climat social serein, la branche se fixe pour objectifs :

- d'offrir aux salariés de la branche un environnement de travail attractif et épanouissant ;
- de donner au réseau des repères opérationnels en matière de prospective relative à l'évolution des métiers ;
- de développer à l'intention des directions d'organismes des outils de pilotage du climat social ;
- de renforcer le pilotage, par la Cnaf, de la gestion des ressources humaines dans la branche en engageant les directeurs, employeurs de la branche Famille, dans la mise en œuvre de la stratégie de ressources humaines définie et des valeurs affichées nationalement.

■ *Le développement durable, une dimension de la performance*

Article 27 : Prendre en compte les exigences du développement durable

Par ses missions, par sa contribution aux grands équilibres sociaux de notre pays, par sa nature de grand réseau de service public, la branche Famille a des responsabilités particulières en matière de développement durable. Elle s'engage à faire de celui-ci un véritable projet de branche. Les engagements de la branche Famille en matière de développement durable sont en conformité avec le plan cadre Ucanss auquel la Cnaf contribue.

Dans ce cadre, la branche s'engage à atteindre l'ensemble des engagements prévus par le plan cadre notamment celui de réduire les consommations d'énergie de 2 % par an sur la période couverte par la Cog et se fixe les objectifs de développement durable en matière de politique immobilière.

La branche agit en tant qu'employeur socialement responsable en contribuant aux politiques publiques d'insertion professionnelle et en s'engageant dans une stratégie de développement durable des ressources humaines de la branche en :

- recrutant, dans des proportions adaptées, des personnes connaissant des difficultés d'insertion professionnelle (jeunes sans emploi, chômeurs de plus de 45 ans, demandeurs d'emploi handicapés,...) ;
- participant à la mise en œuvre du volet social de la convention développement durable signée en décembre 2008 pour la Sécurité sociale.

Les différentes dimensions du développement durable sont intégrées dans les contrats pluriannuels d'objectifs et de gestion négociés avec les caisses. Un rapport d'activité annuel sur le développement durable est établi.

■ *Une gestion rigoureuse des ressources financières*

Article 28 : Optimiser les ressources de gestion

28.1 Améliorer l'efficience de la gestion

Les moyens de gestion négociés entre l'Etat et la Cnaf définis à l'annexe 4 de la présente Cog prédéterminent les objectifs d'efficience que la branche Famille doit réaliser sur la période 2009/2012. Ils intègrent en effet les charges nouvelles prévisibles et les gains de productivité à réaliser.

Afin d'atteindre les objectifs de qualité de service et de maîtrise des risques fixés par ailleurs, la réalisation de ces gains de productivité suppose :

- une certaine stabilité de la réglementation, voire une simplification de celle-ci ;
- le développement de l'administration électronique, la simplification des pièces justificatives et la dématérialisation des procédures selon les dispositions fixées à l'article 11 ;
- le respect des dispositions fixées à l'article 19 relatives au processus d'implantation de la réglementation qui doivent notamment permettre l'intégration des nouvelles mesures dans le système d'information de façon fiable et réactive ;
- le déploiement effectif de la mutualisation ;
- la poursuite de la réduction des écarts de performance et de coûts entre les organismes ;
- un remplacement partiel des départs en retraite assorti de la reconnaissance de la contribution des salariés aux efforts de productivité.

28.2 Une stratégie immobilière qui valorise le patrimoine de la branche

La branche définit et met en place une stratégie immobilière pour la branche en fonction de critères de performance économiques et techniques. Cette stratégie est suivie à partir d'indicateurs quantifiés et d'un état des lieux annuel du patrimoine de la branche qui s'inscrivent dans le cadre commun mis en place au niveau de l'Ucanss.

28.3 Adapter les modalités d'allocations de ressources de gestion

Les modalités d'allocations de ressources de la branche Famille sont fondées sur des critères de paramétrage transparents et sur la latitude donnée dans la gestion des enveloppes budgétaires. Elles apportent des marges de manœuvre au gestionnaire local dans la gestion pluriannuelle des ressources en même temps qu'elles le responsabilisent. Elles ont permis de réduire sur la durée les écarts de coûts entre organismes.

L'objectif est de maintenir ces dispositions tout en y apportant les adaptations nécessaires par l'intégration dans les critères de paramétrage :

- de l'évolution du poids de la gestion des différentes catégories d'allocataires déterminées par la nature des prestations perçues ;
- d'une adaptation des critères relatifs à la gestion de l'action sociale pour mieux prendre la réalité des charges associées au traitement des prestations de service.

Afin de continuer à lier les possibilités de report des excédents à l'atteinte des objectifs de performance, ceux-ci ne sont rétrocedés automatiquement aux organismes que dans la limite de 5 % et sous réserve de l'atteinte des objectifs fixés en matière de qualité de service et de maîtrise des risques.

■ *Un système d'information pour appuyer de façon réactive la mise en œuvre des politiques et des objectifs de gestion de la branche*

Article 29 : Un schéma directeur du système d'information organisé autour des objectifs stratégiques de la branche

29.1 Accompagner l'évolution de l'offre de service de la branche et la recherche de gains d'efficacité

Afin de soutenir la réalisation des objectifs de la présente convention et de renforcer l'efficacité du fonctionnement des outils informatiques, la Cnaf se dote d'un schéma directeur du système d'information sur la période 2009/2012. S'appuyant sur le bilan de la mise en œuvre du précédent, ce schéma directeur, qui s'appuie sur un pilotage plus efficient, porte plusieurs objectifs majeurs.

Il doit mieux accompagner l'évolution de l'offre de service de la branche :

- en accélérant les délais entre la demande et la mise à disposition des solutions ;
- en facilitant les évolutions sans remettre en cause l'ensemble de l'architecture et des applications ;
- en maîtrisant mieux le respect des échéances et la coordination des métiers multiples dans un environnement qui connaît des évolutions très rapides ;
- en tirant les conséquences d'un renforcement nécessaire de la fonction de maîtrise d'ouvrage.

Il doit permettre de nouveaux gains d'efficacité :

- en appuyant le déploiement de l'approche « processus » avec l'ensemble des acteurs nationaux, régionaux et locaux ainsi que les moyens d'analyse et de gestion associés ;
- en développant les moyens dématérialisés pour la gestion interne des organismes ;
- en poursuivant le développement des téléprocédures afin d'améliorer le service aux bénéficiaires et de libérer des marges d'accroissement de la productivité ;
- en continuant le déploiement de plateformes d'échanges avec l'extérieur qui permettent de faciliter l'échange et la coproduction avec d'autres opérateurs et de mieux maîtriser les risques.

Il doit soutenir le fonctionnement en réseau de la branche :

- en permettant la mutualisation, la départementalisation de l'organisation et l'accentuation du travail en réseau ;
- en structurant sur le plan logique le système d'information et non sur le plan géographique ;
- en développant la communication et le partage des connaissances pour faciliter le fonctionnement en réseau de la branche et utiliser des compétences distribuées et complémentaires.

Il s'agit enfin d'adapter le fonctionnement des structures du système d'information aux enjeux de la branche en termes organisationnels et techniques afin d'améliorer son efficacité.

29.2 Garantir la qualité du service et de l'exploitation du système d'information

La qualité du service rendu par le système d'information doit être garantie pour assurer le bon fonctionnement des caisses :

- en répondant à une exigence croissante de fiabilité ;
- en renforçant l'organisation du support fonctionnel et technique ;
- en poursuivant la mise en œuvre de la politique de maîtrise des risques notamment en ce qui concerne la maîtrise des flux financiers, le soutien à la lutte contre la fraude et les risques opérationnels liés à l'utilisation massive du système d'information ;
- en facilitant la continuité du service rendu par les caisses ;
- en maîtrisant la qualité des données traitées et des flux internes et externes à la branche.

Un système de tableaux de bord permet d'assurer un suivi permanent des développements, de leur déploiement et de leurs échéances et de procéder à une actualisation annuelle au vu des écarts constatés et des charges non prévisibles.

Des indicateurs de qualité, de fiabilité et de continuité de service sont mis en œuvre. Un système d'alerte est mis en place pour permettre une information rapide des directions de la Cnaf et des Caf en cas de dysfonctionnements.

Les axes de développement et les principales échéances de ce schéma directeur figurent en annexe 5. Sa finalisation intervient dans les trois mois suivant la signature de la Cog.

■ *Une action institutionnelle mieux priorisée et mieux pilotée*

Article 30 : Améliorer les modalités de l'action institutionnelle pour améliorer la conduite du changement

Depuis la mise en œuvre des Cog, un plan d'action institutionnel a été systématiquement associé à celles-ci avec une double finalité : décliner au plan opérationnel les objectifs nationaux prévus par la Cog, fournir un appui aux Caf dans la réalisation des objectifs fixés par les contrats pluriannuels d'objectifs et de gestion.

Dans le cadre de la présente Cog, l'objectif de la Cnaf est d'améliorer la conduite des changements et d'améliorer la conduite des projets nationaux en définissant des priorités de développement. Il s'agit également de se doter de méthodes de planification et de suivi permettant une adaptation rapide aux incertitudes associées à l'environnement de la branche Famille et à la conduite de tout projet. Il s'agit enfin de renforcer l'accompagnement de ces changements lors de leur mise en œuvre par les organismes et de mieux rendre compte de l'efficacité et des ressources mobilisées par l'action institutionnelle.

Le plan d'action institutionnel est décliné en programmes annuels pour adapter les échéances et l'action aux écarts constatés ou à de nouvelles priorités. Un dispositif de suivi est mis en place afin d'assurer la supervision de sa mise en œuvre par la direction générale de la Caf et d'établir des points réguliers avec les services de l'Etat.

■ *Des méthodes et des outils d'aide au pilotage renforcés*

Article 31 : Associer les administrateurs à la démarche objectifs / résultats

La bonne gouvernance de la branche Famille implique que, dans leur champ de compétences, les administrateurs locaux et nationaux soient étroitement associés à la démarche objectifs/résultats portée par la Cog, notamment autour de la définition des objectifs stratégiques, de la préparation des budgets et du suivi des résultats.

Les administrateurs doivent disposer de l'information nécessaire et notamment :

- des éléments utiles pour fonder le choix des objectifs ;
- des tableaux de bord marquant de façon régulière les principaux résultats ;
- des circulaires et de la documentation à caractère politique.

Le rapport d'activité des Caf comporte une partie consacrée au bilan d'étape de l'exécution du contrat pluriannuel.

Article 32 : Renforcer la culture et les outils du contrôle de gestion pour mieux piloter la performance

La branche Famille se situe aujourd'hui dans un contexte qui la conduit à devoir développer les démarches de contrôle de gestion et de pilotage de ses performances. Comme tous les services publics, elle doit mieux justifier de ses coûts et de sa performance de gestion, mieux mobiliser ses marges de manœuvre. Dans cette perspective, la branche s'engage à développer les démarches de contrôle de gestion. Celles-ci doivent être considérées comme une aide au pilotage de la performance globale de l'organisme et un levier du management et impliquer les différents niveaux de l'organisation d'une caisse. Si ces démarches doivent être adaptées à la diversité des contextes de gestion, elles doivent néanmoins être cohérentes dans les domaines couverts et s'appuyer sur des données de gestion homogènes.

La Cnaf accompagne cette démarche en assurant une animation institutionnelle afin de faciliter l'appropriation des fonctions d'aide au pilotage par les organismes et afin qu'elles soient assurées de façon plus homogène.

Article 33 : Mieux assurer l'adéquation entre les charges et les moyens

33.1 Mieux mesurer les charges de travail et les gains de productivité

Le contexte de gestion de la branche est marqué depuis plusieurs années par une plus grande complexité des prestations légales versées, une diversification des modes de relations avec les allocataires et des modalités d'acquisition des données de gestion et un accroissement des charges associées aux politiques de maîtrise des risques et de contrôle. Si les actuels indicateurs de charges (nombre d'allocataires et d'unités pondérées, volume de flux de contacts et de faits générateurs) demeurent utiles, ils se révèlent insuffisants pour rendre compte de façon exhaustive des charges et, par voie de conséquence, des gains de productivité de la branche.

La branche se fixe pour objectif de parvenir à une meilleure fiabilité en identifiant l'ensemble des facteurs de charges de travail et de productivité et en s'assurant de l'homogénéité des modalités de mesure entre les organismes.

33.2 Permettre un pilotage prévisionnel des activités et des moyens et améliorer la connaissance des coûts de gestion des prestations et du service à l'allocataire

Afin de mieux réguler l'écoulement des charges de travail dans les Caf et en s'appuyant d'une part sur les opportunités technologiques permettant une meilleure identification des moyens humains affectés aux différentes activités, la branche se fixe pour objectif :

- de développer un pilotage prévisionnel des activités et des moyens ;
- de déployer la méthode d'analyse des coûts de gestion des prestations et du service à l'allocataire qui a été expérimentée avec un panel d'organismes.

■ *Un suivi partagé des résultats*

Article 34 : Réaliser des points de situation réguliers grâce à des tableaux de bord de suivi

L'Etat et la Cnaf organisent un suivi d'exécution permanent des actions qui leur incombent dans chacun des articles de la présente convention. Ce suivi s'appuie sur :

- un tableau de bord des actions prévues dans la présente convention et dans le schéma directeur du système d'information ;
- les tableaux de bord spécifiques prévus dans les différents articles de la convention et dans les annexes budgétaires ;
- une consolidation des résultats des Caf sur un rythme infra-annuel en ce qui concerne les principaux équilibres de gestion et sur un rythme annuel en ce qui concerne les indicateurs stratégiques ;
- un bilan d'étape annuel établi en commun par l'Etat et la Cnaf qui identifie, au regard de chacun des engagements souscrits, les résultats, les avancées et les écarts.

Ce suivi peut être complété par des audits qui sont diligentés par les ministères de tutelle et dont le périmètre est précisé chaque année.

La dernière année couverte par la convention, l'Etat et la Cnaf procèdent à son évaluation contradictoire. Cette évaluation vise à apprécier le degré de réalisation des objectifs et les résultats obtenus. Elle analyse les raisons des écarts éventuels en faisant notamment la part des raisons internes à la branche et de celles qui ne lui sont pas imputables.

Afin de pouvoir assurer les missions relevant de ses prérogatives, le conseil d'administration de la Cnaf est tenu régulièrement informé de la mise en œuvre de la présente convention :

- chaque trimestre en ce qui concerne les équilibres de gestion de la branche ;
- chaque année en ce qui concerne les bilans d'étapes du plan d'action institutionnel et de la convention ;
- de façon régulière pour les bilans spécifiques aux dossiers du ressort de ses différentes commissions.

Article 35 : Adapter de façon plus réactive la Cog quand le contexte de gestion évolue

35.1 Les modalités de révision de la Cog

La présente convention est adaptée en cours de période à la demande de l'une ou l'autre des parties pour tenir compte, tant en ce qui concerne la gestion administrative que l'action sociale, des éléments extérieurs s'imposant à la branche et susceptibles de modifier de façon significative l'équilibre entre les objectifs, les charges et les moyens.

Compte tenu des incertitudes sur les charges associées aux dispositions nouvelles, notamment celles concernant le revenu de solidarité active, un suivi rapproché de l'évolution des charges est opéré afin de réévaluer les moyens alloués à la branche Famille dans des délais rapides.

35.2 Le règlement des divergences.

Les divergences d'appréciation qui apparaîtraient dans l'interprétation de la présente convention, dans sa mise en œuvre, à l'occasion de son suivi, de son évaluation ou de sa révision font l'objet d'un examen conjoint permettant de les résoudre entre d'une part le président du conseil d'administration et le directeur de la Caisse nationale et d'autre part les représentants des ministres signataires.

Ce que les allocataires attendent de nous

Une offre de services et d'équipements adaptée aux besoins

Un accompagnement en cas de difficultés

Un accueil de qualité et de proximité

Des démarches simplifiées

Un accès aux droits garanti

Les objectifs financiers que nous devons intégrer

Cibler et maîtriser les dépenses d'intervention

Optimiser les ressources de gestion

Maîtriser les risques financiers et lutter contre la fraude

Garantir la qualité de l'information financière

Les processus que nous devons améliorer

Optimiser et sécuriser la production du service

Renforcer les synergies avec les autres acteurs publics et sociaux

Maîtriser l'implantation des réglementations

Mutualiser les activités et les fonctions

Développer les échanges dématérialisés

Assurer une exploitation efficace du système d'information

Les développements que nous devons assurer

Contribuer à la conception et à l'évaluation des politiques

Adapter les compétences

Optimiser le fonctionnement en réseau

Déployer un management par les processus

Renforcer le pilotage de la performance

Favoriser l'implication des personnels

Prendre en compte les exigences du développement durable

Enrichir le système d'information

■ Mission 1 : Aider les familles à concilier vie professionnelle, vie familiale et vie sociale

| Programmes | Actions |
|---|--|
| Programme 1 : poursuivre la structuration d'une offre diversifiée en direction de la petite enfance | Action 1 : Solvabiliser les familles afin qu'elles puissent accéder à des modes d'accueil • verser la prestation d'accueil du jeune enfant dans ses différents modules |
| | Action 2 : Mieux financer l'investissement et le fonctionnement des établissements d'accueil de jeunes enfants • mettre en place un plan pluriannuel d'investissements assortis d'objectifs quantifiés en termes de création de places d'accueil, le montant de l'autorisation de programme devant également apparaître • verser des prestations de service dont les prix plafonds sont revalorisés de façon à soutenir le développement de l'offre et en accompagnant tout particulièrement les crèches familiales qui connaissent des difficultés financières • moduler le montant des enveloppes Cej pour mieux prendre en compte la nature des besoins et les spécificités territoriales (Zus, Zrr, etc.) • développer dans le cadre du plan « espoir banlieues » une offre d'accueil adaptée aux besoins des familles résidant sur un territoire couvert par un Cucs • favoriser l'accès aux modes d'accueil des enfants de familles en difficulté ou porteurs d'un handicap, des enfants de familles confrontées à des horaires atypiques ou en voie d'insertion professionnelle, notamment dans les quartiers prioritaires de la « Dynamique espoir banlieue » • expérimenter la mise en place de jardins d'éveil • examiner la possibilité de simplifier les prestations de service contractuelles et ordinaires • harmoniser les prestations de service dans les Dom afin de rendre les établissements plus accessibles aux familles |
| | Action 3 : Améliorer l'information et l'accompagnement des familles dans l'obtention d'un mode d'accueil • déployer à l'échelle nationale le site Internet « mon-enfant.fr » (information sur les modes d'accueil collectifs et individuels, simulation du coût de l'accueil collectif et du montant des droits à la Paje) • permettre aux familles d'avoir une vision des places disponibles, de proposer l'utilisation d'un numéro unique d'enregistrement des demandes et de valoriser les projets innovants locaux • accompagner les familles de manière individualisée sur la base des expérimentations déjà mises en place et en s'appuyant sur les Laep • financer une offre de service en lien avec le volet accompagnement social du Rsa pour les familles monoparentales (cf. mission 4 / programme 3) |
| | Action 4 : Renforcer le positionnement de la branche Famille dans le développement de l'offre d'accueil individuelle et collective • développer une implication plus prononcée des Caf en : - jouant un rôle pilote dans le développement de l'offre d'accueil, - intervenant dans le processus d'ouverture des établissements d'accueil de jeunes enfants, - conditionnant l'octroi des prestations de service aux structures d'accueil de jeunes enfants à l'élaboration d'un diagnostic préalable, - positionnant « Imaje » comme outil de diagnostic, - expérimentant la conventionnement avec les assistantes maternelles sur la base d'un référentiel national • améliorer la qualité, la professionnalisation et la structuration de l'accueil à domicile en : - élargissant les missions des Ram à l'accueil à domicile afin de permettre aux professionnels de sortir de l'isolement et d'agir sur la qualité de cette forme d'accueil - mettant en place une charte nationale de qualité en partenariat avec les acteurs du secteur concerné |
| Programme 2 : poursuivre la structuration d'une offre diversifiée en direction de l'enfance et de la jeunesse | Action 1 : En continuité avec l'offre d'accueil « petite enfance », favoriser la structuration d'une offre d'accueil de loisirs diversifiée et adaptée aux différentes tranches d'âge • poursuivre le versement de la prestation de service aux accueils de loisirs sans hébergement (Alsh) • financer, à titre expérimental, des projets élaborés avec les adolescents • augmenter l'enveloppe « jeunesse » du Cej pour mieux prendre en compte les enfants âgés de 4 à 6 ans qui relèvent désormais de l'enveloppe « jeunesse » • moduler le montant des enveloppes Cej pour mieux prendre en compte la nature des besoins et les spécificités territoriales (Zus, Zrr, etc.) • harmoniser les prestations de service dans les Dom afin de rendre les établissements plus accessibles aux familles |
| | Action 2 : Améliorer l'information et l'accès aux structures • intégrer les données sur les accueils de loisirs dans le site Internet « mon-enfant.fr » • faciliter l'accès aux structures des familles en difficulté par le versement d'aides financières individuelles |
| | Action 3 : Poursuivre le soutien à l'accès aux vacances des enfants et des adolescents • améliorer le départ effectif des enfants, avec l'appui du dispositif « aides aux vacances enfants » (Ave) de Vacaf et des autres dispositifs mis en place localement • élaborer des propositions visant à améliorer la lisibilité des critères d'attribution des aides financières individuelles temps libre |

| Programmes | Actions |
|---|--|
| Programme 3 : Accompagner l'autonomie des jeunes, élément de passage à l'âge adulte | Action 1 : permettre l'accès des jeunes au logement en favorisant l'accès à leurs droits aux prestations |
| | Action 2 : Accompagner l'autonomie des jeunes de 16 à 25 ans <ul style="list-style-type: none"> • poursuivre le soutien à la fonction socio-éducative des Fjt • participer à l'information des jeunes adultes, non résidents de Fjt, pour favoriser leur accès aux droits. |

■ *Mission 2 : Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants*

| Programmes | Actions |
|--|--|
| Programme 1 : compenser les charges familiales et accompagner les parents dans leur rôle | Action 1 : Compenser les charges familiales par le versement de prestations |
| | Action 2 : Prévenir la rupture du lien familial et favoriser, dans les situations de conflits familiaux, la construction d'accords dans l'intérêt de l'enfant <ul style="list-style-type: none"> • poursuivre le pilotage national du dispositif de la médiation familiale • adapter la prestation de service « médiation familiale » pour favoriser le développement d'une offre de qualité dans un cadre budgétaire maîtrisé • favoriser le recours à la médiation familiale par une meilleure information des familles à partir de situations ciblées dans les fichiers allocataires • inciter les Caf à soutenir les espaces-rencontres • étudier l'opportunité d'intégrer le conseil conjugal et familial dans l'offre institutionnelle d'appui à la parentalité au titre de la prévention des difficultés familiales |
| | Action 3 : Favoriser l'accès aux lieux d'accueil enfants-parents pour conforter les relations parents/enfants âgés de moins de 6 ans <ul style="list-style-type: none"> • assurer une meilleure lisibilité des Laep par leur intégration dans le site « mon enfant.fr » • poursuivre le développement des Laep, en lien avec le développement de la garde d'enfant |
| | Action 4 : Améliorer la structuration des Reaap <ul style="list-style-type: none"> • contribuer à la réforme du pilotage en cours de redéfinition par les pouvoirs publics • optimiser le financement apporté par la branche Famille aux actions favorisant l'implication des parents • favoriser la synergie entre les différents dispositifs concourant à la parentalité (Clas, Laep et médiation familiale) |
| | Action 5 : Favoriser les départs effectifs des familles en vacances <ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre l'implication des Caf dans les dispositifs de départs des familles en vacances, en particulier dans le dispositif Vacaf • augmenter le nombre de départs de familles précarisées grâce à la Ps « vacances avec accompagnement socio-«éducatif» (Vase) par : <ul style="list-style-type: none"> - une meilleure visibilité de l'offre proposée par les structures agréées - une meilleure mobilisation de cet outil par les travailleurs sociaux afin de favoriser l'insertion sociale des familles et le resserrement des liens familiaux • élaborer des propositions visant à améliorer la lisibilité des critères d'attribution des aides financières individuelles liées aux vacances familiales. |
| Programme 2 : contribuer à une meilleure égalité des chances et à un renforcement des liens familles/écoles | Action 1 : Contribuer à l'allègement des charges liées à la rentrée scolaire |
| | Action 2 : Poursuivre le soutien des enfants ne bénéficiant pas des ressources adéquates dans leur environnement familial et social et favoriser les liens entre familles et école <ul style="list-style-type: none"> • reconfigurer, au cours de la période de la Cog, la prestation de service Clas pour tenir compte des évolutions législatives • favoriser la synergie entre les différents dispositifs concourant à la parentalité (Reaap, Laep et médiation familiale) |

■ *Mission 3 : Accompagner les familles dans leurs relations avec l'environnement et le cadre de vie*

| Programmes | Actions |
|--|---|
| Programme 1 : Favoriser, pour les familles, des conditions de logement et un cadre de vie de qualité | Action 1 : Informer les familles <ul style="list-style-type: none"> • contribuer au développement du réseau des Adil et participer à son financement • mener des actions d'information sur les droits sociaux en matière de logement |
| | Action 2 : Solvabiliser les familles pour leur permettre d'accéder à un logement décent <ul style="list-style-type: none"> • verser aux familles des aides au logement • verser l'aide au logement temporaire aux organismes et structures d'hébergement ou de logement d'urgence • privilégier le financement des dispositifs partenariaux d'aides à l'accès au logement pour les publics prioritaires de la Caf (Fsl) et améliorer la lisibilité des aides financières individuelles des Caf • conseiller, orienter, accompagner les familles confrontées à des difficultés d'accès au logement (travail social) • s'impliquer dans les instances et comité de pilotage concernant le politique publique du logement (instances prévues par les textes législatifs et réglementaires) dont le logement des plus défavorisés (Pdaldp) • participer au moyen du service internet « Cafpro » à la mise en œuvre de la loi « Dalo » |

| Programmes | Actions |
|--|---|
| | <p>Action 3 : Faciliter le maintien dans le logement des familles en difficulté en contribuant à la prévention des expulsions</p> <ul style="list-style-type: none"> • rendre homogène une offre de service (TC/TS) permettant de prévenir, connaître/détecter, traiter les impayés de loyer (AL), avec un soutien, si nécessaire, de travail social (conseiller/orienter/accompagner) • privilégier le financement des dispositifs d'aide prenant en charge les impayés de logement ou les charges qui lui sont liés (Fsl et autres fonds partenariaux dont accession) • prévoir l'implication des administrateurs et des services des Caf dans les commissions et les dispositifs partenariaux concernant la prévention des expulsions et les dossiers d'impayés (Cdapl, commission spécialisée de coordination des actions de prévention des expulsions) <p>Action 4 : Contribuer à l'amélioration des conditions de logement des familles</p> <ul style="list-style-type: none"> • verser des prêts légaux à l'amélioration de l'habitat • systématiser un socle de service (caf ou avec des partenaires) portant sur le repérage, le diagnostic des logements non décents, comprenant une offre de contact et de soutien de travail social aux familles concernées • assurer une présence systématique des administrateurs et des services des Caf dans les instances et dispositifs partenariaux contribuant au repérage, diagnostic, suivi et traitement des logements non décents (Pdaldp, observatoires locaux, etc.) • poursuivre le soutien financier à la création ou à la réhabilitation des aires d'accueil pour les gens du voyage ainsi qu'aux projets d'animation de vie sociale (Ps centres sociaux ou animation locale) <p>Action 5 : Soutenir les projets des familles et leurs initiatives concernant leur cadre de vie</p> <ul style="list-style-type: none"> • aider les familles à revenus modestes dans leur projet d'installation, d'équipement, d'aménagement de leur logement • permettre, parallèlement aux dispositifs de prêts existants, aux Caf volontaires d'expérimenter les micro-crédits sociaux personnels et réaliser un bilan de cette expérimentation • accompagner les familles (habitants) concernées par les opérations de structuration de leur quartier (Cucs, Oru, parc public et privé) • proposer et co-gérer des actions collectives (d'animation sociale) avec les familles et les acteurs locaux (collectivité locales/bailleur) concernant l'appropriation du logement et l'amélioration du cadre de vie |
| <p>Programme 2 : Faciliter l'intégration des familles dans la vie collective et citoyenne, en particulier au travers des centres sociaux et des petites structures de proximité</p> | <p>Action 1 : Faciliter l'insertion sociale dans leur environnement et favoriser le développement des liens sociaux et de la cohésion sociale</p> <ul style="list-style-type: none"> • poursuivre le soutien aux centres sociaux et aux petites structures de proximité par l'accompagnement technique et financier • approfondir les missions des centres sociaux et de l'animation globale • prévoir systématiquement un projet « animation collective » en faveur des familles et de leurs enfants dans les projets des centres sociaux • concevoir des outils facilitant l'élaboration du projet d'animation globale et préciser les critères d'agrément • encourager les centres sociaux à développer un accueil et un accompagnement en direction des familles vulnérables <p>Action 2 : Rendre lisible le projet social global des structures d'animation sociale et développer les outils de gestion et d'évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> • définir les indicateurs d'évaluation des centres sociaux • accompagner le suivi et l'évaluation de l'action des centres sociaux par la construction d'outils utilisables par les Caf • créer un observatoire des structures d'animation de la vie sociale ; • soutenir les centres sociaux dans leur gestion par la promotion de logiciels de gestion. <p>Action 3 : Encourager les initiatives des habitants, la dynamique participative au sein des structures et la concertation entre acteurs de l'animation de la vie sociale</p> <ul style="list-style-type: none"> • clarifier les modalités d'implication et de participation des habitants, mutualiser et diffuser les bonnes pratiques • évaluer l'impact des pratiques participatives sur le fonctionnement des équipements <p>Action 4 : Améliorer l'économie générale du secteur de l'animation de la vie sociale</p> <ul style="list-style-type: none"> • réaliser une étude approfondie du financement des centres sociaux (prestation de service animation et prestation de service « animation collective famille ») et, au besoin, actualiser les modalités des financements institutionnels • développer les conventions multi-partenariales entre financeurs des centres sociaux afin de leur assurer la pérennité de leurs ressources sur la période d'agrément • vérifier la pertinence des gestions directes • accompagner le réseau des professionnels Caf de l'animation globale • soutenir la qualification du personnel et des bénévoles |

■ **Mission 4 : Créer les conditions favorables à l'autonomie, à l'insertion sociale et au retour à l'emploi des personnes et des familles**

| Programmes | Actions |
|---|--|
| <p>Programme 1 : Soutenir les personnes et les familles confrontées au handicap</p> | <p>Action 1 : Garantir un revenu d'existence et inciter à l'activité professionnelle des personnes en situation de handicap</p> <ul style="list-style-type: none"> • verser aux personnes handicapées la prestation adulte handicapé • verser une aide financière aux personnes en situation de handicap afin d'encourager leur autonomie (majoration pour vie autonome) • mettre en œuvre les incitations financières à la reprise d'activité (règles d'attribution de l'Aah) • développer la relation partenariale avec les Mdp <p>Action 2 : Faciliter la vie quotidienne des familles confrontées au handicap ou à la maladie de leur enfant</p> <ul style="list-style-type: none"> • verser une prestation financière (Aeeh) aux familles ayant un enfant en situation de handicap afin de compenser la charge liée à ce handicap • verser l'Ajpp pour les parents d'enfants gravement malades afin de faciliter l'arrêt ou la diminution d'activité en compensant, au moins partiellement, la perte de revenu |
| <p>Programme 2 : Aider les familles confrontées à des événements ou des difficultés fragilisant la vie familiale</p> | <p>Action 1 : Aider temporairement les familles confrontées à des changements familiaux</p> <ul style="list-style-type: none"> • systématiser une offre de service de travail social (information, accès aux droits, conseil, orientation, accompagnement) aux familles confrontées à des changements familiaux (naissances multiples, première naissance, maladie, handicap ou décès d'un enfant, d'un parent, séparation, divorce, etc.) • améliorer la lisibilité des aides financières individuelles aux familles par des aides sur projet permettant de faire face aux changements familiaux et rechercher leur complémentarité et leur coordination avec celles des autres partenaires • améliorer le dispositif de financement de l'aide à domicile au regard du bilan de la réforme <p>Action 2 : Accompagner les personnes et les familles confrontées à de grandes difficultés sociales, éducatives ou matérielles</p> <ul style="list-style-type: none"> • financer les mesures d'accompagnement judiciaire (Maj) destinées aux adultes et les mesures judiciaires d'aide à la gestion budgétaire familial (mjagbf) destinées aux familles ; • poursuivre le désengagement des services de tutelle en gestion directe eu égard à la réforme des tutelles concernant les personnes majeures et les enfants. |
| <p>Programme 3 : Accompagner le parcours d'insertion sociale pour faciliter le retour ou le maintien dans l'emploi des personnes et des familles en situation de précarité</p> | <p>Action 1 : Assurer l'instruction des dossiers, l'orientation des bénéficiaires, le versement du Rsa</p> <ul style="list-style-type: none"> • contribuer à l'information des familles potentiellement bénéficiaires • assurer l'accueil des demandeurs et recueillir les demandes du Rsa ; • assurer l'instruction des dossiers et la fonction d'orientation des bénéficiaires vers les dispositifs d'accompagnement • assurer la liquidation et le versement de la prestation • contribuer à la politique de contrôle associée à la maîtrise des risques liée à cette nouvelle prestation • créer les conditions et les outils techniques nécessaires à la mise en œuvre du dispositif (conventions techniques et financières avec les acteurs, référentiel commun d'aide à la décision) • contribuer au suivi et à l'évaluation du Rsa <p>Action 2 : Proposer un accompagnement social aux familles monoparentales ayant de jeunes enfants pour concilier vie familiale et insertion sociale ou professionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • dans la continuité de la Cog 2005-2008, poursuivre la mise en œuvre du socle minimum d'accompagnement : information et /conseil sur la prestation rSa et sur les offres de services et actions collectives des Caf • en fonction des partenariats locaux et des ressources des Caf : <ul style="list-style-type: none"> - mobiliser les ressources et les leviers de l'action sociale Caf, en appui de l'accompagnement mis en œuvre par le référent du service public de l'emploi, pour aider à la résolution des difficultés familiales et sociales qui constituent un frein aux démarches d'insertion professionnelle engagées par le bénéficiaire - prendre en charge, par délégation du conseil général, l'insertion sociale des familles, de manière contractualisée et en qualité de référent unique (élaboration du contrat d'accompagnement, suivi régulier de la personne, orientation vers les acteurs de l'emploi ayant la charge du volet formation ou professionnel |

■ *Le socle national d'interventions d'action sociale*

Mission 1 : Aider les familles à concilier vie professionnelle, vie familiale et vie sociale

| Programmes | Socle national |
|--|---|
| Programme 1 : poursuivre la structuration d'une offre diversifiée en direction de la petite enfance | <ul style="list-style-type: none"> • Hiérarchiser les projets afin d'attribuer des aides à l'investissement dans le cadre du plan pluriannuel d'investissement et de permettre ainsi un développement de l'offre d'accueil • Verser les prestations de service aux gestionnaires d'accueil de jeunes enfants afin de permettre à ces établissements de fonctionner dans la durée • Hiérarchiser les projets afin de permettre aux partenaires de bénéficier d'un financement au titre du contrat « enfance et jeunesse » et mieux prendre en compte les situations locales • Favoriser l'accès aux modes d'accueil des enfants de familles en difficulté ou porteurs d'un handicap, des enfants de familles confrontées à des horaires atypiques ou en voie d'insertion professionnelle, notamment dans les quartiers prioritaires de la « Dynamique espoir banlieue » • Procéder à l'alimentation et à la mise à jour du site Internet « mon-enfant.fr » afin que les familles disposent d'une information la plus exhaustive possible • Valoriser les projets innovants locaux sur les pages locales du site • Conditionner à la réalisation d'un diagnostic le versement des prestations de services aux structures d'accueil de jeunes enfants |
| Programme 2 : poursuivre la structuration d'une offre diversifiée en direction de l'enfance et de la jeunesse | <ul style="list-style-type: none"> • Verser la prestation de service aux gestionnaires des accueils de loisirs sans hébergement (Alsh) • Hiérarchiser les projets afin de permettre aux partenaires de bénéficier d'un financement au titre du contrat « enfance et jeunesse » et mieux prendre en compte les situations locales • Procéder à l'alimentation du site Internet « mon-enfant.fr » sur les accueils de loisirs afin que les familles disposent d'une information la plus exhaustive possible et permettre ainsi le déploiement à l'échelle nationale du site Internet « mon-enfant.fr » |
| Accompagner l'autonomie des jeunes, élément de passage à l'âge adulte | <ul style="list-style-type: none"> • Assurer le versement de la prestation de service Fjt afin de soutenir la fonction socio-éducative de ces structures |

Mission 2 : Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants

| Programmes | Socle national |
|--|---|
| Programme 1 : compenser les charges familiales et accompagner les parents dans leur rôle | <ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre le pilotage départemental du dispositif de la médiation familiale • Favoriser le recours à la médiation familiale par une meilleure information des familles à partir de situations ciblées dans les fichiers allocataires • Procéder à l'alimentation du site Internet « mon-enfant.fr » sur les Laep afin que les familles disposent d'une information la plus exhaustive possible • S'impliquer dans la gestion et l'animation des Reaap, en appui de l'engagement national dans le dispositif |
| Programme 2 : contribuer à une meilleure égalité des chances et à un renforcement des liens familles/écoles | <ul style="list-style-type: none"> • Renforcer l'efficacité de la Pso Clas par un meilleur ciblage sur les enfants ne bénéficiant pas des ressources adéquates dans leur environnement familial et social et sur les actions renforçant les liens entre familles et école |

Mission 3 : Accompagner les familles dans leurs relations avec l'environnement et le cadre de vie

| Programmes | Socle national |
|--|--|
| Programme 1 : Favoriser, pour les familles, des conditions de logement et un cadre de vie de qualité | <ul style="list-style-type: none"> • Accompagner le développement du réseau des Adil et participer à son financement • Mener des actions d'information sur les droits sociaux, les droits et devoirs du locataire et du propriétaire en référence aux prestations de logement • S'impliquer dans les instances et comité de pilotage concernant le politique publique du logement (instances prévues par les textes législatifs et réglementaires) dont le logement des plus défavorisés (Pdaldp) • Rendre homogène une offre de service (TC/TS) permettant de prévenir, connaître/détecter, traiter les impayés de loyer (AL), avec un soutien de travail social, si nécessaire (conseiller/orienter/accompagner) • Privilégier de financer les dispositifs d'aide prenant en charge l'accès au logement, les impayés de loyers ou liés à son usage (Fsl et autres fonds partenariaux dont accession) et poursuivre le réexamen les aides financières individuelles Caf • Prévoir l'implication dans les commissions et dispositifs partenariaux concernant la prévention des expulsions et les dossiers d'impayés (Cdapl, commission spécialisée de coordination des actions de prévention des expulsions) • Systématiser un socle de service (caf ou avec des partenaires) portant sur le repérage, le diagnostic des logements non décents, comprenant une offre de contact et de soutien de travail social aux familles concernées • Systématiser l'implication dans les instances et dispositifs partenariaux contribuant au repérage, diagnostic, suivi et traitements des logements non décents (Pdaldp, observatoires locaux...) • Poursuivre le soutien financier à la création ou à la réhabilitation des aires d'accueil pour les gens du voyage ainsi qu'aux projets d'animation de vie sociale (Ps centres sociaux ou animation locale) |
| Programme 2 : Faciliter l'intégration des familles dans la vie collective et citoyenne, en particulier au travers des centres sociaux et des petites structures de proximité (via l'animation locale) | <ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre le soutien aux centres sociaux et aux petites structures de proximité par l'accompagnement technique et financier • Prévoir systématiquement un projet « animation collective » en faveur des familles et de leurs enfants dans les projets des centres sociaux • Soutenir les centres sociaux dans leur gestion par la promotion de logiciels de gestion • Evaluer l'impact des pratiques participatives sur le fonctionnement des équipements • Développer les conventions multi-partenariales entre financeurs des centres sociaux afin de leur assurer la pérennité de leurs ressources sur la période d'agrément • Vérifier la pertinence des gestions directes • Soutenir la qualification du personnel et des bénévoles |

Mission 4 : Créer les conditions favorables à l'autonomie, à l'insertion sociale et au retour à l'emploi des personnes et des familles

| Programmes | Socle national |
|--|---|
| Programme 1 : Soutenir les personnes et les familles confrontées au handicap | <ul style="list-style-type: none"> • Encourager l'accueil des jeunes enfants handicapés par les prestations de service versées aux structures de garde collective • Développer la relation partenariale avec les Mdp |
| Programme 2 : Aider les familles confrontées à des événements ou des difficultés fragilisant la vie familiale | <ul style="list-style-type: none"> • Systématiser une offre de service de travail social (information, accès aux droits, conseil, orientation, accompagnement) aux familles confrontées à des changements familiaux (naissances multiples, première naissance, maladie, handicap ou décès d'un enfant, d'un parent, séparation, divorce, etc.) • Améliorer la lisibilité des aides financières individuelles aux familles par des aides sur projet permettant de faire face aux changements familiaux et rechercher leur complémentarité et leur coordination avec celles des autres partenaires • Poursuivre le désengagement des services de tutelle en gestion directe eu égard à la réforme des tutelles majeurs et aux enfants. |
| Programme 3 : Accompagner le parcours d'insertion sociale pour faciliter le retour ou le maintien dans l'emploi des personnes et des familles en situation de précarité | <ul style="list-style-type: none"> • Dans la continuité de la Cog 2005-2008, poursuivre la mise en œuvre du socle minimum d'accompagnement : information et /conseil sur la prestation rSa et les droits sociaux connexes sur les droits et devoirs, sur les offres de services et actions collectives des Caf |

■ *Le socle national de la qualité de service*

| Enjeu | Socle national |
|---|---|
| Garantir un accès rapide aux droits et leur exactitude | <ul style="list-style-type: none"> • Donner suite à toute demande relative aux prestations ou à une aide individuelle d'action sociale dans un délai ne dépassant pas 15 jours dans au moins 85 % des cas. Ce délai s'entend de la réception de la demande à l'alimentation du compte, à l'envoi d'un courrier ou d'une notification à l'allocataire. Pour les demandes de minima sociaux, le délai de traitement ne dépasse pas 10 jours dans 85 % des cas en 2009 et 2010 et dans 90 % des cas à partir de 2011. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Limiter les délais et les aller/retours entre la première démarche de l'allocataire et sa prise en compte dans le calcul des droits par une gestion active des dossiers. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Garantir l'exactitude des droits, prévenir et limiter les indus. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir l'utilisation par l'allocataire des téléprocédures et des relations par voie électronique, développer la coproduction au téléphone. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Permettre à l'allocataire de transmettre ses demandes par internet 24 heures sur 24 et lui adresser un accusé de traitement dans un délai $\leq 5j$. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Développer les coopérations, les échanges de données et la coproduction avec les partenaires pour mieux faire bénéficier l'allocataire de ses droits, détecter les droits potentiels, limiter les démarches et les risques d'erreur. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Proposer une offre de service ciblée sur des situations de vie (première naissance, séparation, décès d'un enfant ou d'un parent, etc.) pour rechercher les allocataires potentiels et faciliter l'accès aux droits. |
| Assurer une relation de proximité | <ul style="list-style-type: none"> • Faire bénéficier les allocataires, au moins 5 j. par semaine et selon une amplitude hebdomadaire minimum de 35 h. en moyenne, d'un accueil personnalisé assurant une réponse complète à leur demande. Le temps d'attente à l'accueil physique ne doit pas excéder 20 mn. dans 85 % des cas depuis l'entrée dans le lieu d'accueil jusqu'à la prise en charge de la demande. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Permettre à l'allocataire d'obtenir des renseignements par téléphone en lui offrant le choix entre : <ul style="list-style-type: none"> - un service vocal automatisé 24 h. sur 24 susceptible de fournir une réponse à sa demande, - un contact avec un agent de la Caf au moins 5 j. par semaine, avec un taux d'accès d'au moins 90 % selon une amplitude hebdomadaire minimum de 30 h. en moyenne en 2009 et de 32 h à la fin 2010. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Informer les allocataires sur les points d'accueil de la caisse et les horaires d'ouverture en précisant les heures d'affluence. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Garantir l'accessibilité de 100 % des accueils de la Caf aux personnes en situation de handicap. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • S'assurer de la pertinence de la politique d'implantation des points d'accueil du double point de vue de la couverture équilibrée des territoires et du coût de gestion des contacts. |
| Mieux informer | <ul style="list-style-type: none"> • Adresser à l'allocataire, par courrier ou par internet, une information personnalisée lors de l'ouverture, de l'évolution de ses droits, en cas d'absence de droits et au moins une fois par an. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Fournir aux allocataires au moins trois fois par an, par voie postale ou par internet, des informations générales sur les services et les prestations, sur les démarches à accomplir pour bénéficier de leurs droits et éviter les indus, et sur les conséquences d'actes frauduleux. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Développer une relation active avec les allocataires par des appels téléphoniques, d'envois de SMS ou de courriels pour leur rappeler les démarches importantes à réaliser. |
| Mieux écouter | <ul style="list-style-type: none"> • Traiter les blocages administratifs grâce à une fonction de médiation dont les coordonnées sont communiquées à l'ensemble des allocataires. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Apporter, dans un délai maximum de 15 jours, une réponse aux réclamations des allocataires. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre et participer à des études ciblées sur les différents aspects de la relation de service. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Participer à l'enquête nationale sur la satisfaction et les attentes des allocataires en matière de relation de service. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre la démarche permettant d'obtenir le label « Marianne » qui garantit la pertinence de la démarche d'engagements de service de la caisse. |

■ Les ressources du Fnas 2009/2012

| En milliers d'euros | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2012/2008 par an | 2012 - 2008 |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|---------------------|------------------|
| Prestations de service | 2 713 566 | 2 951 377 | 3 257 093 | 3 530 810 | 3 840 945 | 9,1% | 1 127 379 |
| ACCUEIL DU JEUNE ENFANT | 1 834 572 | 1 979 306 | 2 231 611 | 2 443 361 | 2 695 105 | 10,1% | 860 534 |
| PSO petite enfance y c RAM | 1 263 982 | 1 321 522 | 1 453 068 | 1 594 438 | 1 739 629 | 8,3% | 475 647 |
| Contrats enfance jeunesse partie enfance, contrats enfance | 570 590 | 636 414 | 661 310 | 648 787 | 634 705 | 2,7% | 64 115 |
| mesures nouvelles de base | | | | | | | |
| coût PSO + CEJE places nouvelles 7è plan | 0 | 4 345 | 29 787 | 83 095 | 156 093 | | 156 093 |
| coût PSO + CEJE jardins d'éveil | 0 | 2 175 | 8 887 | 15 906 | 23 208 | | 23 208 |
| Passage Dom + Facej spécificités territoriales | 0 | 3 000 | 40 323 | 44 345 | 48 691 | | 48 691 |
| mesures nouvelles rattrapage des prix plafonds | | | | | | | |
| Psu accueil familial et parental | 0 | 0 | 4 845 | 5 268 | 22 536 | | 22 536 |
| Psu accueil collectif | 0 | 1 981 | 5 208 | 7 639 | 11 403 | | 11 403 |
| Ceje pour le plan 7 | 0 | 536 | 6 183 | 10 216 | 17 842 | | 17 842 |
| mesures nouvelles élargies | | | | | | | |
| qualification Ram + complément CEJ spécifiques | 0 | 6 000 | 12 000 | 17 000 | 21 000 | | 21 000 |
| Enfance : complément annoncé par la Secrétaire d'Etat chargée de la famille | 0 | 3 333 | 10 000 | 16 667 | 20 000 | | 20 000 |
| JEUNESSE | 683 151 | 753 006 | 790 749 | 835 855 | 876 133 | 6,4% | 192 982 |
| PSO Jeunesse | 268 371 | 295 170 | 326 597 | 361 427 | 399 973 | 10,5% | 131 602 |
| Rattrapage des prix plafonds PSO Alsh | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| Contrats enfance jeunesse partie jeunesse, contrats temps libre | 414 780 | 447 517 | 426 823 | 409 836 | 391 884 | -1,4% | -22 896 |
| Rattrapage des prix plafonds CEJ Jeunesse | 0 | 319 | 5 579 | 15 335 | 23 593 | | 23 593 |
| mesures nouvelles de base | | | | | | | |
| Passage Dom + compléments flux + Facej 2009 | 0 | 8 000 | 23 751 | 37 256 | 45 684 | | 45 684 |
| mesures nouvelles élargies | | | | | | | |
| compléments cej flux "adolescents" | 0 | 2 000 | 8 000 | 12 000 | 15 000 | | 15 000 |
| PARENTALITE (PSO) | 30 018 | 42 660 | 45 967 | 49 519 | 53 331 | 15,5% | 23 314 |
| PSO Laep, clas, médiation familiale | 30 018 | 32 255 | 34 864 | 37 698 | 40 768 | 8,0% | 10 751 |
| mesures nouvelles élargies | | | | | | | |
| Reforme Médiation + PS parentalité (Reaap) | 0 | 10 405 | 11 103 | 11 822 | 12 563 | | 12 563 |
| AIDE A DOMICILE (PSO) | 41 655 | 43 731 | 46 163 | 48 739 | 51 458 | 5,4% | 9 803 |
| PS aide à domicile | 41 655 | 43 731 | 46 163 | 48 739 | 51 458 | | 9 803 |
| mesures nouvelles élargies | | | | | | | |
| Reforme aide à domicile | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| ANIMATION DE LA VIE SOCIALE (PSO) | 102 789 | 109 074 | 116 395 | 124 229 | 132 589 | 6,6% | 29 800 |
| PSO Centres sociaux, animation locale | 102 789 | 109 074 | 116 395 | 124 229 | 132 589 | 6,6% | 29 800 |
| mesures nouvelles élargies | | | | | | | |
| Généralisation centres sociaux | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| FOYERS JEUNES TRAVAILLEURS (PSO) | 21 381 | 23 600 | 26 208 | 29 107 | 32 328 | 10,9% | 10 947 |
| Plans crèches | 102 223 | 112 345 | 139 969 | 166 800 | 160 466 | 11,9% | 58 243 |
| plans déjà lancés | 102 223 | 96 405 | 67 119 | 45 320 | 21 136 | | -81 087 |
| coût investissement places 7è plan | 0 | 13 200 | 69 300 | 115 500 | 132 000 | | 132 000 |
| coût investissement 10% des jardins d'éveil | 0 | 2 200 | 2 200 | 2 200 | 2 200 | | 2 200 |
| + aide à l'installation des assistantes maternelles | 0 | 540 | 1 350 | 3 780 | 5 130 | | 5 130 |
| Dotations d'action sociale + autre | 923 443 | 940 065 | 956 987 | 974 212 | 991 748 | 1,8% | 68 304 |
| Dotations d'action sociale | 857 453 | 866 054 | 881 210 | 896 631 | 912 323 | 1,6% | 54 869 |
| Fonds d'Action Sociale (FAS) | 9 520 | 9 663 | 9 832 | 10 004 | 10 179 | 1,7% | 659 |
| - Recette FAS | -441 | -283 | -106 | -88 | -67 | | |
| Fonds aide à domicile maladie CNAF | 54 693 | 55 631 | 57 051 | 58 665 | 60 313 | 2,5% | 5 620 |
| Régime retraite | 2 218 | 9 000 | 9 000 | 9 000 | 9 000 | 41,9% | 6 782 |
| TOTAL Fnas | 3 739 233 | 4 003 786 | 4 354 049 | 4 671 822 | 4 993 159 | 7,50% | 1 253 926 |

Les montants de PS correspondent aux estimations d'unités et de taux de financement suivants :

| Nombre d'unités | 2008 | 2012 | Taux annuel | Taux de financement | 2008 | 2012 |
|---|-----------|-----------|-------------|------------------------------------|-------|-------|
| Accueil du jeune enfant | | | | | | |
| nombre de places accueil classique (plans 1 à 7) au 31/12 | 342 972 | 388 369 | 3,2% | Crèche, PSO | 29,5% | 30,7% |
| nombre d'enfants accueillis (sur la base de 1500 heures par enfant et par an) | 367 590 | 482 901 | 7,1% | Crèche, PSO+CEJ | 54,2% | 55,3% |
| nombre de places jardins d'éveil au 31/12 | 0 | 8 000 | | Relais assistantes maternelles | 18,1% | 18,1% |
| Relais assistants maternels (nb d'animateurs en ETP au 31/12) | 1 858 | 2 867 | 11,5% | Accueil de loisirs, PSO | 8,5% | 8,4% |
| Places nouvelles EAJE financées par les enveloppes flux CEJE depuis 2006 | 17 227 | 79 431 | | Accueil de loisirs, PSO+CEJ | 39,9% | 34,9% |
| Jeunesse | | | | | | |
| nombre d'enfants accueillis (sur la base de 600 heures par enfant et par an) | 1 068 977 | 1 407 460 | 7,1% | Lieux d'Accueil Enfants Parents | 15,3% | 15,3% |
| accueil enfants supplémentaires financés par les enveloppes flux CEJJ depuis 2006 | 23 051 | 113 789 | | Médiation Familiale | 27,4% | 36,5% |
| Parentalité (PSO) | | | | | | |
| Lieux d'accueil enfants parents (nombre) | 903 | 1 153 | 6,3% | Centres sociaux, animation globale | 11,3% | 11,3% |
| soit nombre de Laep par enfant de 0 à 5 ans | 5 106 | 4 001 | | FJT | 9,4% | 9,4% |
| Accompagnement à la scolarité (nb d'actions) | 11 050 | 12 789 | 3,7% | | | |
| soit nb d'enfants concernés | 216 001 | 250 000 | | | | |
| Médiation familiale (nb d'ETP financés) | 195 | 254 | 6,9% | | | |
| soit : nombre de processus de médiation pour 100 divorces | 3,45 | 4,50 | | | | |
| Aide à domicile (nb d'ETP TISF et AVS financés) | 4 287 | 4 766 | 2,7% | | | |
| Centres sociaux | 2 083 | 2 373 | 3,3% | | | |
| Foyers de jeunes travailleurs (nb de lits Fjt retenus pour la PS) | 52 139 | 69 646 | 7,5% | | | |

■ Les règles budgétaires du Fnas

1. Le cadrage budgétaire pluriannuel

1.1 Le champ d'application

1.1.1 Les structures concernées

Les structures concernées par la pluriannualité budgétaire sont les suivantes : la Cnaf, les Caf, leurs gestions directes et les fédérations.

1.1.2 Les groupes de dépenses

Sont concernées les dépenses de fonctionnement et les dépenses d'investissement relatives à l'action sociale familiale des Caf et de la Cnaf.

On distingue deux types de dépenses :

- les dépenses à caractère limitatif ;
- les dépenses à caractère évaluatif.

1.1.2.1 Les dépenses à caractère limitatif annuel

Il s'agit :

- des dotations d'action sociale, y compris le fonds de garantie Ageprêt ;
- du fonds d'action sociale de la Cnaf ;
- des subventions aide à domicile en cas de maladie et l'ENIM.

Pour ces groupes de dépenses, les montants figurant dans l'annexe financière Fnas 2009/2012 de la Cog sont arrêtés de manière définitive pour chaque fin d'exercice.

1.1.2.2 Les dépenses à caractère limitatif pluriannuel

Elles sont constituées des dépenses d'investissement relatives aux « plans crèches » successifs. Les décaissements de ces dépenses pour les quatre exercices de la convention figurent à l'annexe financière Fnas 2009/2012.

Les décaissements d'un exercice ne sont pas limitatifs, mais le montant cumulé des décaissements de tous les exercices est limité par le montant total des dépenses d'investissement autorisées par chaque plan. Chaque année, les décaissements sont ajustés en fonction du rythme d'ouverture et de paiement des projets.

1.1.2.3 Les dépenses à caractère évaluatif

Il s'agit :

- des prestations de service servies par les Caf ;
- de la contribution au financement du protocole d'accord du 24 décembre 1993 avec l'Agirc et l'Arco relatif à la prévoyance des personnels.

Les prestations de service font l'objet d'une prévision de dépense pour chacun des exercices de la présente convention. Elles font l'objet d'une attribution par la Cnaf à chaque Caf en fonction des prévisions de dépense des Caf et du budget annuel du Fnas.

La dépense relative au financement du protocole d'accord susmentionné peut être ajustée en fonction des modifications de réglementation qui s'imposent à la Cnaf.

Les montants de ces dépenses sont arrêtés de manière indicative pour chaque exercice budgétaire. Ils font l'objet d'une prévision évaluative dans le budget primitif du Fnas présenté au conseil d'administration. Ils peuvent être ajustés en fin d'exercice.

1.2 Détermination de la base de référence

Pour la Cog 2009-2012, la programmation budgétaire est établie à partir d'une base constituée des montants fixés dans le tableau chiffré de l'annexe financière Fnas 2009/2012. La base 2009 prend en compte le financement de l'intéressement, la modification des durées d'amortissement des composants hors structure et les transferts de l'action sociale vers la gestion administrative, suite aux corrections des évolutions de périmètre du budget d'action sociale et du budget unique de gestion des Caf.

1.3 Les règles d'évolution pour les exercices 2009 à 2012

- Les montants des dotations d'action sociale et du fonds d'action sociale de la Cnaf pour l'exercice 2009 sont fixés dans l'annexe budgétaire.

Les montants des dotations d'action sociale et du fonds d'action sociale de la Cnaf sont calculés en fonction de l'indice des prix hors tabac prévisionnel, connu au moment de la signature de la Cog. Ceci aboutit aux montants en euros indiqués dans l'annexe financière du Fnas 2009-2012.

- Les prestations de service évoluent en fonction d'un indice mixte prix/salaire et d'un effet volume prévu à l'annexe financière Fnas 2009/2012.

L'indice mixte prix/salaire (80 % indice salaire SMPT – 20 % indice prix hors tabac) prévisionnel connu au moment de la signature de la Cog et l'effet volume prévisionnel, conduisent aux montants en euros indiqués dans l'annexe financière du Fnas 2009-2012.

Les indices prévisionnels de prix et de salaires connus au moment de la signature de la Cog et figurant dans la Loi de financement de la Sécurité sociale pour 2009, sont les suivants :

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| indice prix | 101,50% | 101,75% | 101,75% | 101,75% |
| indice salaires | 103,10% | 103,70% | 103,70% | 103,70% |
| indice mixte | 102,78% | 103,31% | 103,31% | 103,31% |

1.4 Les règles d'actualisation

A la demande de l'une ou l'autre des parties, la présente convention peut faire l'objet d'un avenant pour tenir compte, sur les financements concernés, des éléments extérieurs s'imposant à la branche et susceptibles de modifier de façon significative l'équilibre charges/moyens/résultat.

2. Les règles de gestion

2.1 Le vote des budgets annuels

Le budget primitif et les budgets rectificatifs du Fnas sont soumis au vote du conseil d'administration. Ces budgets deviennent exécutoires après accord des ministres chargés de la Sécurité Sociale et du Budget. L'approbation par l'Etat de ces budgets est réputée acquise s'ils sont conformes à la convention d'objectifs et de gestion.

Les comptes annuels de l'année N des dépenses évaluatives et des plans crèches peuvent être arrêtés sans attendre un éventuel budget rectificatif présenté l'année N+1.

2.2 Les virements de crédits

Un principe de fongibilité existe à l'intérieur des groupes de dépenses suivants :

- les dotations d'action sociale, y compris le fonds de garantie Ageprêt,
- le fonds d'action sociale de la Cnaf,
- les prestations de service et le financement du protocole d'accord relatif à la prévoyance du personnel,
- les plans crèches.

A l'intérieur de ces groupes de dépenses, les virements de crédits sont effectués par le directeur de la Cnaf.

Tout autre virement de crédit fait l'objet d'une décision modificative soumise au vote du conseil d'administration et à la commission d'Action Sociale (pour avis), et à l'approbation des services de l'Etat. Les virements de crédits ne peuvent intervenir des crédits évaluatifs vers les crédits limitatifs.

2.3 Les règles relatives au report des crédits non consommés

2.3.1 La constatation des crédits non consommés

Les crédits non consommés constatés au niveau des groupes de dépenses limitatives annuelles définis au point 1.1.2.1 sont reportés à due concurrence sur l'exercice suivant.

2.3.2 Le vote par le conseil d'administration

Chaque année, après la clôture des comptes et la constatation du niveau des dépenses exécutées, les crédits non consommés au titre de l'année N-1 donnent lieu à report sur l'exercice suivant et sont affectés sur décision du conseil d'administration de la caisse nationale.

2.3.3 Les modalités d'information

La Cnaf produit à l'appui de la décision du conseil d'administration un état détaillé qui retrace d'une part, l'origine en N-1 des crédits reportés par groupes de dépenses et, d'autre part, leur destination en N par groupe de dépenses.

2.4 Le bilan de l'exécution budgétaire

La Cnaf fournit pour chaque exercice budgétaire six tableaux de bord budgétaires (TBB) accompagnés d'une analyse de l'exécution budgétaire. Ces documents permettent à l'Etat de produire des éléments chiffrés pour la commission des comptes de printemps et pour la préparation de la loi de financement de la sécurité sociale. Le calendrier de production d'un TBB relatif à l'exercice N se fera selon la périodicité suivante :

- TBB 1 : au 15 juillet N-1 : première prévision pour le budget N.
- TBB 2 : au 1^{er} novembre N-1, un projet de budget N et de sa prévision d'exécution. Ce document est présenté au conseil d'administration.
- TBB 3, 4 et 5 en avril, au 15 juillet et au 1^{er} novembre N comportant une mise à jour de la prévision d'exécution du budget N ainsi que les budgets rectificatifs le cas échéant.
- TBB 6, en avril N+1 comportant le budget exécuté N.

■ *Les budgets d'action sociale des organismes de la branche Famille*

1. Elaboration du budget

La Cnaf notifie annuellement aux Caf les crédits qui leur sont alloués.

Pour les dotations d'action sociale, l'enveloppe nationale est répartie au prorata des prestations versées par chaque Caf. Néanmoins, afin de permettre aux organismes dont le nombre d'allocataires est en diminution, l'adaptation de leur politique d'action sociale, un taux garanti dont le niveau est fixé à 70% du taux moyen d'évolution des dotations leur est appliqué.

En cas de modification des paramètres de répartition des ressources, la Cnaf en avise au préalable les services compétents de l'Etat.

Pour les prestations de service, la notification est opérée en tenant compte des prévisions de dépenses des Caf et du budget annuel du Fnas, dans le cadre du pilotage assuré par la Cnaf.

La notification du budget d'action sociale de chaque organisme est transmise pour information aux Drass.

2. Report des crédits non consommés (dotations)

Chaque année, les crédits non consommés d'un organisme qui excèdent une limite déterminée à l'avance de sa dotation sont mutualisés et affectés, sur décision du conseil d'administration de la Cnaf, à des dépenses d'intérêt commun. Cette limite est fixée à 7% avec pour objectif d'arriver à 6% d'ici la fin de la Cog.

A l'intérieur de cette limite, les crédits restent acquis aux caisses.

■ *Les ressources du Fnga 2009/2012*

| NATURE DEPENSES | 2009 en M € | 2010 en M € | 2011 en M € | 2012 en M € |
|--|------------------|------------------|-----------------|-----------------|
| A/Dépenses à caractère limitatif | | | | |
| I- Personnel | | | | |
| Frais de personnel | 1 393,32 | 1 383,28 | 1 390,70 | 1 395,02 |
| Réserve Nationale | 6,10 | 6,10 | 6,10 | 6,10 |
| Intéressement | 18,00 | 18,00 | 18,00 | 18,00 |
| TOTAL PERSONNEL | 1 417,42 | 1 407,38 | 1 414,80 | 1 419,12 |
| <i>évol N/N-1</i> | <i>+ 10,97 %</i> | <i>- 0,71 %</i> | <i>+ 0,53 %</i> | <i>+ 0,31 %</i> |
| II- Fonctionnement | | | | |
| Dépenses de fonctionnement (*) | 301,84 | 291,48 | 291,48 | 291,48 |
| <i>évol N/N-1</i> | <i>+ 9,80 %</i> | <i>- 3,43 %</i> | - | - |
| III- Investissements | | | | |
| Investissements locaux | 30,00 | 30,00 | 30,00 | 30,00 |
| <i>évol N/N-1</i> | <i>NS</i> | - | - | - |
| Plan informatique | 93,30 | 97,30 | 94,70 | 94,70 |
| <i>évol N/N-1</i> | <i>NS</i> | <i>+ 4,29 %</i> | <i>- 2,67 %</i> | - |
| Plan immobilier | 30,00 | 50,00 | 50,00 | 50,00 |
| <i>évol N/N-1</i> | <i>NS</i> | <i>+ 66,67 %</i> | - | - |
| TOTAL INVESTISSEMENTS | 153,30 | 177,30 | 174,70 | 174,70 |
| <i>évol N/N-1</i> | <i>NS</i> | <i>+ 15,66 %</i> | <i>- 1,47 %</i> | - |
| ■ TOTAL DEPENSES PARAMETREES | 1 872,56 | 1 876,16 | 1 880,98 | 1 885,30 |
| <i>évol N/N-1</i> | <i>+ 3,38 %</i> | <i>+ 0,19 %</i> | <i>+ 0,26 %</i> | <i>+ 0,23 %</i> |
| B/ Dépenses à caractère évaluatif | | | | |
| AGIRC-ARRCO | 8,00 | 8,00 | 8,00 | 8,00 |
| Contribution ACOSS | 191,18 | 191,18 | 191,18 | 191,18 |
| Amortissements | 105,00 | 105,00 | 105,00 | 105,00 |
| TOTAL dépenses évaluatives | 304,18 | 304,18 | 304,18 | 304,18 |
| ■ TOTAL DEPENSES BRUTES | 2 176,74 | 2 180,34 | 2 185,16 | 2 189,48 |
| Recettes propres | 55,00 | 55,00 | 55,00 | 55,00 |
| TOTAL DEPENSES NETTES | 2 121,74 | 2 125,34 | 2 130,16 | 2 134,48 |
| Recettes atténuatives | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| ■ TOTAL Fnga Champ LFSS | 2 021,74 | 2 025,34 | 2 030,16 | 2 034,48 |

■ *Les règles budgétaires du Fnga*

1. Le cadrage budgétaire pluriannuel

1.1 Le champ d'application du protocole budgétaire

1.1.1 Les structures concernées

Toutes les structures composant le réseau de la branche famille sont concernées par la pluriannualité budgétaire.

1.1.2 La pluriannualité des dépenses

Toutes les dépenses sont pluriannuelles. On distingue deux types de dépenses :

- les dépenses à caractère limitatif ;
- les dépenses à caractère évaluatif.

1.1.2.1 Les dépenses à caractère limitatif

Pour ces dépenses, les montants figurant dans l'annexe budgétaire de la présente convention sont arrêtés de manière définitive pour chaque exercice. Il s'agit :

- des dépenses de personnel ;
- des autres dépenses de fonctionnement ;
- des dépenses d'investissement :
 - informatique,
 - autres objets,
 - opérations immobilières.

1.1.2.2 Les dépenses à caractère évaluatif

Ces dépenses sont arrêtées de manière indicative pour chaque exercice budgétaire. Elles font l'objet d'une évaluation dans le budget primitif du Fnga présenté au Conseil d'administration. Elles peuvent être ajustées au vu des décisions prises qui s'imposent à la Cnaf.

Il s'agit, à l'exclusion de toute autre dépense :

- des amortissements y compris ceux liés à la production immobilisée;
- de la contribution au financement du protocole d'accord du 24 décembre 1993 avec l'Agirc et l'Arrco relatif à la prévoyance des personnels
- des dépenses relatives à la contribution au Fnga de l'Acoss

1.2 Les hypothèses d'élaboration du Fnga 2009-2012

Les moyens du Fnga 2009-2012 ont été établis sur les hypothèses de charge suivantes :

- stabilité des allocataires hors bénéficiaires du Rsa ;
- prise en charge en métropole de 3 000 000 de bénéficiaires du Rsa dont 1 200 000 minima sociaux déjà existants, 1 100 000 bénéficiaires allocataires et 700 000 nouveaux allocataires (base rapport Igf- Igas de décembre 2008) ;
- taux de recours de 80% aux Caf pour l'instruction des dossiers Rsa.

Ne sont pas pris en considération à ce stade :

- l'impact de la situation économique sur l'augmentation de la population allocataire ;
- l'éventualité de la trimestrialisation du traitement des ressources pour l'Aah qui fera l'objet d'un examen particulier ;
- la mise en œuvre du RSA dans les départements d'outre-mer.

1.3 La détermination de la base de référence

La programmation budgétaire pluriannuelle est établie à partir d'une base de référence 2009 en euros courants. Cette base est constituée des montants fixés dans le tableau chiffré de l'annexe budgétaire.

La base de référence 2009 intègre le réajustement pour vingt cinq Caf du budget unique de gestion administrative par transfert du Fnas au Fnga et les moyens attribués dans le cadre des hypothèses de charge énumérées au § 1.2 ci-dessus.

1.3.1 Pour les dépenses de personnel

La base a été établie à partir des dépenses de personnel réalisées en 2008, y compris celles qui ont été financées par des recettes propres. La base est réajustée pour prendre en compte les accords conventionnels agréés sur la mutuelle santé et l'intéressement applicables au 1^{er} janvier 2009. Elle n'intègre pas les éventuels accords collectifs relatifs aux départements d'outre-mer conclus en 2009.

1.3.2 Pour les autres dépenses de fonctionnement

La base a été établie à partir de la moyenne des dépenses de fonctionnement courant réalisées sur la période 2005-2008, y compris celles financées par des recettes propres.

1.3.3 Pour les dépenses d'investissement

- Informatique

Les inscriptions budgétaires se fondent sur les coûts figurant dans le schéma directeur du système d'information représentant un montant de 380 M€ sur la période 2009/2012.

- Autres objets

La base a été établie au niveau de 30 M€ par an.

- Immobilier

- Autorisations de programme (AP) : l'enveloppe de nouvelles AP est fixée à 180 M€ sur la période 2009-2012.
- Crédits de paiement (CP) : les crédits de paiement 2009-2012 correspondant aux opérations nouvelles sont fixés à 133 M€. S'y ajoutent 47 M€ correspondant aux crédits engagés pour financer les opérations antérieures relevant d'AP affectées avant le 31/12/2008.

Les recettes liées à des cessions immobilières décidées à partir de l'exercice 2009 viendront après encaissement alimenter à due concurrence l'enveloppe des AP et des CP. Une information relative aux recettes sera communiquée chaque année aux services de l'Etat : elle précisera le montant des recettes par opération.

A compter de 2010, les autorisations de programme délivrées aux organismes seront conformes à la stratégie immobilière de la branche Famille qui aura été adoptée par le Conseil d'administration.

1.4 Les règles d'évolution pour la période 2009-2012

1.4.1 Evolution des crédits

1.4.1.1 Les dépenses de personnel

Le montant des dotations budgétaires pour les exercices 2009 à 2012 est fixé dans l'annexe budgétaire.

Pour les exercices 2010 à 2012, la base des dépenses pour l'année N est fixée dans l'annexe budgétaire sur la base d'un taux d'inflation annuel de 1,75%. Elle évolue suivant le taux d'inflation prévisionnelle hors tabac de l'année N corrigé. La correction se fait par la prise en compte de la différence entre le taux d'inflation prévisionnelle de 1,75 % et le taux d'inflation hors tabac corrigé de l'année N-1 (établi par l'Insee en début d'année N). Cette correction fait l'objet d'un budget rectificatif dans le courant de l'année N.

1.4.1.2 Les autres dépenses de fonctionnement ou investissement

Les montants annuels de ces crédits sont indiqués dans l'annexe budgétaire.

1.4.2 Mécanismes d'actualisation

1.4.2.1 Actualisation des dépenses de personnel

Pas d'actualisation autre que celle prévue au 1.3.1.1. Les taux d'évolution figurant ci-dessus ne sont pas remis en cause en cas de modification des charges sociales et intègrent les incidences financières des accords salariaux agréés, qu'il s'agisse de la valeur du point ou de tout autre aménagement ayant un caractère obligatoire pour l'employeur.

1.4.2.2 Actualisation des autres dépenses de fonctionnement

Les autres dépenses de fonctionnement évoluent selon les modalités définies dans l'annexe 2.

1.4.2.3 Actualisation des dépenses d'investissement

Pas d'actualisation. Reconduction en euros courants.

1.4.2.4 Réajustements liés à la législation

Le présent contrat s'entend sur la base d'une réglementation constante. Au cas où les évolutions de la réglementation viendraient à modifier significativement les charges de gestion, les parties signataires conviennent d'en mesurer l'incidence et d'en dégager si nécessaire les conséquences financières dans le cadre des travaux de l'Observatoire des charges et de la performance.

1.4.2.5 Autres réajustements exceptionnels éventuels

Les parties s'entendront sur une révision dans le cas où un événement majeur dans l'environnement technique ou social des organismes viendrait affecter de manière significative leurs conditions de gestion.

2. Les règles de gestion

2.1 Le vote des budgets annuels

Le budget primitif en décembre N-1 et les budgets rectificatifs sont soumis au vote du conseil d'administration. L'approbation par l'Etat de ces budgets est réputée acquise s'ils sont conformes à la convention d'objectifs et de gestion.

La présentation du budget du Fnga sera accompagnée d'un document présentant la répartition réalisée entre, d'une part les organismes locaux et d'autre part l'établissement public.

2.2 Répartition des crédits du Fnga

Les allocations de crédits aux organismes de base (Caf, Certi et pôles mutualisés) sont notifiées conformément à la segmentation des cadrages budgétaires, susvisés au paragraphe 2.1. Une information est communiquée au contrôleur général économique et financier près de la Cnaf selon une périodicité convenue entre les parties.

2.3 Les virements de crédits

Il existe un principe de fongibilité à l'intérieur des groupes de dépenses suivants :

- les dépenses de personnel ;
- les autres dépenses de fonctionnement ;
- les dépenses d'investissement informatique ;
- les dépenses d'investissements immobiliers et autres objets.

A l'intérieur de ces groupes de dépenses, les virements de crédits sont effectués par le directeur de la Cnaf. La répartition des crédits entre les organismes locaux, au sein de chaque groupe de dépenses, est établie ou modifiée par le directeur de la caisse nationale.

Les virements de crédits des dépenses de personnel vers les autres groupes de dépenses et des autres dépenses de fonctionnement vers les autres groupes de dépenses (hors dépenses de personnel) sont effectués par le directeur de la caisse nationale.

Tout autre virement fait l'objet d'une décision modificative soumise au vote du conseil d'administration ou à sa commission déléguée et à l'approbation des services de l'Etat.

2.4 La réserve nationale

Une enveloppe de crédits appelée la réserve nationale, est ajoutée à la base de référence. Elle doit permettre à la caisse nationale de répondre aux événements imprévisibles affectant le fonctionnement des organismes au cours d'un exercice. Son utilisation est subordonnée à l'autorisation préalable des services de l'Etat.

Les cadrages annuels comportent une réserve générale de 6,10 M€ non reportable, mobilisable après accord préalable des tutelles. Une information est faite au conseil d'administration.

Les crédits non utilisés de la réserve nationale sont annulés en fin de chaque exercice.

2.5 les règles de report des crédits non consommés

2.5.1 La constatation des crédits non consommés

A l'exception de la part non consommée de la réserve nationale et des crédits non consommés constatés au niveau des dépenses à caractère évaluatif, les crédits non consommés constatés au niveau des groupes de dépenses définis au point 2.3 peuvent donner lieu à un report sur l'exercice suivant.

2.5.2 Le vote par le conseil d'administration

Chaque année, après la clôture des comptes et la constatation du niveau des dépenses exécutées, les crédits non consommés au titre de l'année N-1 peuvent, après analyse des résultats et en fonction des besoins, donner lieu à report sur l'exercice suivant et être affectés sur décision du conseil d'administration de la caisse nationale sur des dépenses non pérennes.

2.5.3 Les modalités d'information

La Cnaf produit à l'appui de la décision du conseil d'administration un état détaillé qui retrace d'une part, l'origine en N-1 des crédits reportés par groupes de dépenses en faisant la distinction entre les crédits notifiés aux organismes locaux et ceux conservés au niveau national et, d'autre part, leur destination en N par groupe de dépenses.

2.6 Les règles d'utilisation des recettes

Les recettes atténuatives (amortissements) ne sont pas réutilisables.

Les recettes propres sont réutilisables dans leur intégralité. Toute recette propre qui excède le niveau de l'exécution 2008 (soit 55 M€) vient majorer le niveau des autorisations de dépenses limitatives.

La constatation de l'augmentation des dépenses limitatives liées aux recettes donne lieu soit à budgets rectificatifs soumis au vote du conseil d'administration, soit à régularisation dans le cadre de la clôture des comptes.

L'approbation par l'Etat de ces budgets est réputée acquise s'ils sont conformes aux présentes règles et s'ils ne conduisent pas à majorer le prélèvement sur cotisations.

Si les recettes propres sont inférieures au niveau constaté en 2008 (55 M€), les autorisations de dépenses limitatives sont réduites à due concurrence.

Les recettes provenant de remboursements de services rendus encaissés au Fnga (remise commerciale Poste ou remboursement réduction sociale téléphonique par exemple) sont également utilisables selon les mêmes règles.

2.7 Le bilan de l'exécution budgétaire

Le suivi consolidé de la répartition des crédits est assuré par une présentation du Fnga au conseil d'administration dans la même forme que celle figurant dans la convention. S'y ajoute une information sur les dépenses à caractère évaluatif et les opérations immobilières.

Le suivi du Fnga se fait au travers de tableaux de bord budgétaires établis sur le même modèle que le tableau de programmation financière de l'annexe auquel sont rajoutées les dépenses à caractère évaluatif ainsi que les prévisions de recettes.

2.7.1 Tableaux de bord budgétaires (TBB) du Fnga

La Cnaf fournit pour chaque exercice budgétaire six tableaux de bord budgétaires accompagné d'une analyse de l'exécution budgétaire. Ces documents permettent à l'Etat de produire des éléments chiffrés pour la commission des comptes de printemps et pour la préparation de la loi de financement de la sécurité sociale. Le calendrier de production d'un TBB relatif à l'exercice N se fera selon la périodicité suivante :

- TBB 1 : au 15 juillet N-1 : première prévision pour le budget N ;
- TBB 2 : au 1^{er} novembre N-1, un projet de budget N et de sa prévision d'exécution. Ce document est présenté au conseil d'administration ;
- TBB 3, 4 et 5 en avril, au 15 juillet et au 1^{er} novembre N comportant une mise à jour de la prévision d'exécution du budget N ainsi que les budgets rectificatifs le cas échéant ;
- TBB 6, en avril N+1 comportant le budget exécuté N.

2.7.2 Effectifs

Un suivi des effectifs de l'ensemble du personnel de la branche (Fnga et Fnas) sera réalisé au moyen de tableaux, établis en commun accord entre la Cnaf et l'Etat, qui seront transmis aux services de l'Etat selon une périodicité annuelle.

2.7.3 Immobilier

Un plan immobilier est arrêté pour la durée de la convention. Ce plan sera mis à jour en fonction de la consommation des AP et des CP. Il sera transmis au moins une fois par an aux services de l'Etat lors de la présentation du budget pour l'année suivante.

2.7.4 Informatique

La dépense informatique (investissement et fonctionnement) fera l'objet d'un suivi budgétaire en prévision et en exécution. Des tableaux de suivi des dépenses et des projets, établis en commun accord entre la Cnaf et l'Etat, seront transmis aux services de l'Etat selon une périodicité annuelle lors de la présentation du budget pour l'année suivante.

■ *Les budgets de gestion administrative des organismes de la branche Famille*

Les modalités d'élaboration, de suivi et de report du budget de l'Etablissement public obéissent aux mêmes règles que celles des caisses.

1. Elaboration du budget

La Cnaf notifie à chaque caisse un crédit de référence (Cref) établi selon des paramètres objectifs (effet taille, allocataires, allocataires pondérés et prestations de service). En cas de modification de ces paramètres en cours de convention, la Cnaf en avise au préalable les services compétents de l'Etat.

Les notifications du Cref de chaque caisse sont transmises pour information aux Drass.

A l'intérieur de cette enveloppe globale le directeur local a la responsabilité d'établir un budget et de le présenter au conseil d'administration.

Les états sur les effectifs et le Gvt sont obligatoires. L'approbation du budget donne un caractère limitatif à ces états, ils peuvent cependant être modifiés avec mise à jour des annexes correspondantes lors de la présentation d'un budget rectificatif.

La Cnaf s'assure que la demande de dépenses de personnel de chaque organisme est cohérente et que les éventuels mouvements entre les groupes de dépenses des organismes respectent la répartition des groupes de dépenses du Fnga.

Afin de permettre un suivi des actions et moyens affectés à la mutualisation, les budgets des pôles régionaux d'expertise font l'objet d'une approbation distincte par la Cnaf.

2. Report des crédits non consommés

Chaque année les crédits non consommés d'un organisme qui excèdent 5% du crédit de référence (Cref) sont mutualisés et affectés, sur décision du conseil d'administration de la Cnaf, à des dépenses d'intérêt commun.

A l'intérieur de cette limite les crédits sont restitués aux caisses sous réserve de respect du socle de service. Sinon, un contrat spécifique associé à un plan d'actions est conclu entre la Caf et la Cnaf pour atteindre les objectifs. Si le résultat prévu est atteint, les crédits sont intégralement restitués à la Caf, dans le cas contraire, les crédits sont perdus pour l'organisme et mutualisés. Un bilan annuel est présenté au conseil d'administration et transmis aux autorités de tutelle.

Annexe 5 : Les axes et les principales échéances du schéma directeur du système d'information

■ Bilan du schéma directeur du système d'information 2005-2008 et actions à poursuivre

Différents axes ont été définis au niveau du schéma directeur du système d'information 2005-2008 dont l'avancement est présenté ci-dessous.

Axe d'évolution « référentiel des informations »

| Actions inscrites dans le cadre de la période 2005-2008 | Actions mises en œuvre sur la période 2005-2008 |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un Référentiel national des bénéficiaires (Rnb) avec une orientation « Gestion de la relation allocataire » • Mettre en œuvre un Référentiel national des personnes • Structurer le SI autour des référentiels dans une logique d'urbanisation globale | <ul style="list-style-type: none"> • Un Référentiel national des bénéficiaires (Rnb) a été réalisé à 96 %, le Rnb est opérationnel. Les contraintes exogènes à la Cnaf ont entraîné une adaptation nécessaire de l'orientation du Rnb. • Cette mise en œuvre a surtout visé la maîtrise des risques, en particulier dans le domaine de la lutte contre la fraude |
| Actions à poursuivre dans le cadre du prochain Sdsi | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Etendre la logique de référentiels : <ul style="list-style-type: none"> - aux personnes (physiques) et donc aux ayants droit des bénéficiaires ; - aux personnes (morales) ; - aux dossiers : ce point revêt une importance particulière car il contribue à rattacher logiquement toutes les personnes à leur dossier et ainsi aux objets gérés dans les dossiers. C'est dans le cadre de ce référentiel que devrait être envisagé le passage d'une relation établie sur la base du numéro allocataire à une relation exclusive à base du Nir ; - le cas échéant, à d'autres domaines. • Préciser et appuyer les règles de compatibilité/incompatibilité des rôles. Ceci permettra de mieux appréhender le principal écueil fonctionnel des référentiels : la gestion des doublons dans les référentiels relatifs aux personnes (physiques et morales). • Poursuivre l'urbanisation du SI autour des référentiels nationaux, notamment par la mise en œuvre des liaisons logiques vers les applications métier • Inscrire les référentiels dans un contexte de partage avec les partenaires de la branche famille • Disposer d'une expression claire du besoin de la maîtrise d'ouvrage en matière de gestion de la relation allocataire pour inscrire les critères et développement pertinents dans les plans de travail associés. | |

Axe d'évolution « approche processus »

| Actions inscrites dans le cadre de la période 2005-2008 | Actions mises en œuvre sur la période 2005-2008 |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre une démarche de management par les processus partagée entre la Dsi et les métiers • Engager les optimisations nécessaires du système d'information en s'appuyant sur cette approche • Développer des solutions d'administration électronique dans la logique des processus étendus | <ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre à la Dsi d'une direction des processus (direction fonctionnelle et des processus) • Constitution d'une bibliothèque de processus modélisés (cartographie applicative et des flux, ...) et mise à disposition sur un site Intranet institutionnel • Formation des agents de direction de la branche famille au management par les processus • Organisation de la gestion du patrimoine des processus et leur développement par la Cnaf |

Actions à poursuivre dans le cadre du prochain Sdsi

- Compléter les cartographies déjà réalisées (dans les domaines hors production PF particulièrement) pour aboutir à un schéma d'urbanisation du SI
- Développer la dimension du pilotage dans les processus
- Engager avec les Moa les actions d'optimisation particulièrement dans la perspective de la dématérialisation des échanges et des flux avec les bénéficiaires et les partenaires (administration électronique)

Axe d'évolution « portails »

| Actions inscrites dans le cadre de la période 2005-2008 | Actions mises en œuvre sur la période 2005-2008 |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • S'accorder, particulièrement avec les maîtrises d'ouvrage, sur les perspectives d'offres de services personnalisés et personnalisables aux utilisateurs potentiels, « clients » du système d'information (usagers allocataires, grand public, partenaires, acteurs internes) • Installer les nouvelles architectures des portails institutionnels | <ul style="list-style-type: none"> • Architectures mises en place (Internet, Extranet) • Mise à disposition de Nims (Caf de Nîmes, Vannes, Montpellier) • Déploiement large de Habnims • Expérimentation engagée du portail partenaire et de Habtiers • Mise en œuvre du nouveau portail Internet caf.fr • Lancement du P2i (portail d'information institutionnel) |

Actions à poursuivre dans le cadre du prochain Sdsi

- Généralisation de Nims dans l'ensemble des Caf
- Généraliser l'usage du portail partenaire avec sa gestion des habilitations Habtiers, particulièrement dans le cadre du Rsa
- Développement de l'offre de service grand public et partenaires sur le caf.fr : gestion de publication locale, offre de service personnalisée, ...
- Choix d'un moteur de recherche « universel » sur les portails institutionnels
- Développer les solutions de management des connaissances
- Amélioration du P2i, en relation avec les autres solutions et offres d'Intranet
- ...

Axe d'évolution « infrastructures techniques »

| Actions inscrites dans le cadre de la période 2005-2008 | Actions mises en œuvre sur la période 2005-2008 |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Le schéma directeur du SI 2005 2008 prévoyait la convergence des deux filières Ibm et Bull sur une plateforme de production unique à la fin de la Cog. | <ul style="list-style-type: none"> • Objectif de convergence amendé dès 2006 tient compte notamment des enjeux stratégiques et économiques au regard des différents acteurs du marché. • Les 3 mainframes Ibm ont été concentrés sur une seule plateforme (Centre commun des Certi, 3C à Sophia Antipolis). • Les mainframes Bull ont fait l'objet de rénovation et d'un changement de technologie en 2007, permettant ainsi une augmentation de puissance et une baisse des coûts. • Les applications Progress sont en cours de concentration sur les serveurs régionaux (fin 2008 et 2009). Ces serveurs sont prévus pour héberger également le portail du technicien Nims. |

| Actions inscrites dans le cadre de la période 2005-2008 | Actions mises en œuvre sur la période 2005-2008 |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • La Grh, précédemment installée dans chacune des caisses a fait l'objet d'une réécriture complète et d'une concentration sur un site le 3C/Grh géré à Dijon • Le Sid (système d'information décisionnel) sera consolidé sur le Certi Bretagne Normandie à Rennes • Virtualisation du SI • Réseaux : La virtualisation est déjà réalisée. |
| Actions à poursuivre dans le cadre du prochain Sdsi | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Concentration (filiale Bull) • Choix de la filière unique • Virtualisation du SI : Serveurs, stockage et postes clients • Sécurité SI : mise en place des services de sécurité au niveau régional compte tenu de l'évolution des Certi et l'ouverture partenariale | |

Axe d'évolution « gouvernance du système d'information »

| Actions inscrites dans le cadre de la période 2005-2008 | Actions mises en œuvre sur la période 2005-2008 |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • La mise en cohérence du SI avec la stratégie de la Branche • Arbitrage des décisions • La définition des responsabilités ; • Le suivi de la conduite des projets. | <ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre de la charte de l'évolution SI en 2006 • Mise en place de la gouvernance du SI et des comités Métier • Certaines phases du programme « Concerto » |
| Actions à poursuivre dans le cadre du prochain Sdsi | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Fonctionnement en mode projet • La revue des périmètres de certains Comités au regard de l'évolution des structures de la Cnaf • Arbitrage dans les domaines transverses ; • Clarification des rôles et responsabilités des différents acteurs de la gouvernance. • Evolution de l'organisation des Certi autour de la notion de Centres de service et de structures de type 3C associées | |

■ Les orientations complémentaires du schéma directeur du système d'information 2009-2012

Les orientations majeures du schéma directeur du système d'information sont au nombre de cinq :

- Accompagner l'évolution de l'offre de la branche :
 - utilisation systématique des processus modélisés et la gestion fine des activités ;
 - évolution modulaire du SI (référentiels, portails, plateformes d'échange de données) favorisant l'adaptation et la réutilisation des composants ;
 - adoption de méthodes de conception et développement « agiles » ;
 - recours, en tant que de besoin, à des logiciels du marché ;
 - mise en valeur des initiatives locales.
- Permettre de nouveaux gains d'efficacité :
 - amélioration des outils de pilotage et de gestion prévisionnelle d'activité ;
 - poursuite du développement des téléprocédures et des échanges avec les partenaires (collectivités locales, MDPH, préfectures, CNSA, pole emploi, DGFIP, ...) dans le cadre de la mise en place d'une plateforme d'échange ;
 - personnalisation de la relation de la gestion allocataire (espace personnel, évolution de la gestion des courriels, gestion de la relation multi-canal) ;
 - mise à disposition des contenus documentaires de façon plus ciblée et dynamique ;
 - mise en place des bases de formation « métiers » par grand domaine applicatif ;

- poursuite du développement des moyens dématérialisés pour la gestion des métiers (généralisation de la Ged, archivage à valeur probante, ...);
- généralisation du nouveau portail du technicien (Nims) supportant les futures évolutions.
- Soutenir le fonctionnement en réseau de la branche :
 - mise en œuvre des référentiels transverses nationaux facilitant la vision nationale du SI ;
 - harmonisation et mutualisation des plateformes opérationnelles de production (impressions, acquisition, Lad, téléphone, gestion des courriels...);
 - standardisation et rationalisation des solutions techniques ;
 - mise à disposition d'un environnement collaboratif performant.
- Garantir la qualité du service du SI pour le fonctionnement de caisses et en relation avec les engagements de service aux allocataires :
 - amélioration de la qualité des données ;
 - rénovation des applications obsolètes fonctionnellement ou techniquement (Sias, Corali...);
 - gestion automatisée et sécurisée des flux ;
 - développement de l'approche service (plan d'amélioration opérationnel Iso 20000) ;
 - renforcement du mode projet et amélioration de la maîtrise de bout en bout des évolutions du système avec notamment, l'amélioration globale de la qualité des différents modes de développement et de tests (poursuite de la mise en place de la charte d'évolution du SI au sein de l'institution).
- Adapter le fonctionnement de la Dsi aux enjeux de la branche :
 - poursuite de la concentration technique ;
 - poursuite de la spécialisation des unités de production de service et de développement ;
 - renforcement de la gouvernance du SI ;
 - poursuite de la structuration organisationnelle de la Dsi en prolongation des orientations du précédent Sdsi.

Dans un objectif de renforcement du pilotage du SI de la branche, la Dsi a été réorganisée autour de cinq pôles opérationnels : la direction fonctionnelle des processus, la direction des développements, la direction de l'architecture et des infrastructures, la direction de la mise en œuvre métier, la production de services.

Aux pôles s'ajoutent six départements transversaux : urbanisme et référentiels, méthodes et qualité, pilotage et gouvernance, gestion des ressources, gestion des moyens, sécurité et gestion des risques.

■ Plan d'action : programmes majeurs

| Article COG | Orientation SDSI | Domaine SDSI | Nom du Programme | Objectifs | Engagements COG |
|--|---|------------------------------|-------------------------------|--|---|
| Article 03 : Renforcer les coopérations avec les autres acteurs publics et sociaux | O5 - Adapter le fonctionnement de la DSI aux enjeux de la branche | 7. Infrastructure technique | Plate forme technique PLATINE | La plate-forme technique d'échange Platine (à vocation plus large que les échanges financiers) est mise en œuvre pour faciliter une supervision et une démultiplication des modes d'échange électronique avec l'extérieur de la branche (administrations, partenaires ...) en s'appuyant sur les standards internationaux ou inter-administrations (RGI) | 2009 |
| Article 04 : Développer l'offre d'accueil des jeunes enfants | O1 - Accompagner l'évolution des métiers de la branche | 3.2. Prestations collectives | DGE mon-enfant.fr | Le portail mon-enfant.fr s'inscrit dans le cadre de l'offre de service petite enfance (OSPE) dont un des axes consiste à proposer un service individualisé d'information aux familles. Il s'agit de mettre à la disposition des familles un site d'information sur les modes d'accueil en s'inspirant du site Internet développé par la Caf du Bas-Rhin, « mon-enfant.fr » à l'ensemble des Caf. Il doit devenir le site de référence nationale de la branche Famille en la matière. | <u>Palier 1</u> : Extension de la solution de la CAF67 à l'ensemble des CAF accompagnée d'un plan de communication national déb T2 2009 <u>Palier 2</u> : Mise en œuvre de nouvelles fonctionnalités : Places disponibles au niveau des crèches (processus étendus CAF et Partenaires) pour inscription unique dans une architecture de type Extranet (processus étendus CAF et Partenaires), Mi 2010 <u>Palier 3</u> Centralisation des réservations |

| Article COG | Orientation SDSI | Domaine SDSI | Nom du Programme | Objectifs | Engagements COG |
|--|---|----------------------------------|------------------------------|--|---|
| | | | | Mon-enfant.fr constitue un enjeu stratégique dans le cadre du développement de l'accueil des jeunes enfants. Le programme mon-enfant.fr comprend 3 paliers | |
| Article 05 : Mettre en œuvre le revenu de solidarité active | O1 - Accompagner l'évolution des métiers de la branche | 3.1 Prestations individuelles | RSA | Plusieurs évolutions sont prévues dans le cadre du SDSI 2009-2012: - Calcul du RSA en l'intégrant dans le moteur Cristal - @IRSA : mise en place d'un télé service pour un primo demandeur (téléprocédure); Développer l'extranet pour la gestion des demandes de RSA Proposer une offre en matière de téléprocédure Dématérialiser la demande de RSA Dématérialiser la DTR - Les échanges de données avec les CG Axe données de pilotage Axe données de gestion - Les échanges de données avec Pôle emploi - le programme est décliné selon 8 projets principaux et loti selon 5 paliers pour tenir compte des contraintes de charge | <u>Calcul et paiement du droit</u> Juin 2009 <u>Palier 1 RSA V1</u> Test d'éligibilité Début T2 2009 <u>Palier 2 RSA V1</u> Pré-enregistrement Début T2 2009 <u>Palier 3 RSA V2</u> Gestion du 1er contact et obtention numéro RSA Début T3 2009 <u>Palier 4 RSA V3</u> fin T3 2009 <u>Palier 5 RSA V4</u> fin T4 2009 |
| Article 06 : Mettre en œuvre la réforme de l'allocation aux adultes handicapés personnes handicapées | O1 - Accompagner l'évolution des métiers de la branche | 3.1 Prestations individuelles | Refonte de l'AAH | Le périmètre actuellement est à consolider : Trimestrialiser le contrôle des ressources, afin de mieux adapter l'allocation à l'évolution de la situation réelle du bénéficiaire selon les mêmes principes que le rSa. | Cible de mis en œuvre 2010 |
| Article 08 : Renforcer les capacités à évaluer et à assurer le suivi des politiques | O1 - Accompagner l'évolution des métiers de la branche | 3.2. Prestations collectives | SIAS2 | L'objectif du projet est de mettre en œuvre un nouveau modèle à même de prendre en compte des fonctionnalités nouvelles comme le pilotage, la gestion de l'extranet, la supervision de l'activité, la sécurisation des processus, l'intégration de la logique Maîtrise des risque et certification des comptes, le pilotage budgétaire. La refonte doit intégrer la relation avec les bénéficiaires et les partenaires. Le SIAS cible s'inscrira dans la nouvelle architecture du SI de la branche | 2009 la première étape consiste à lancer les phases d'étude de cadrage permettant de finaliser le périmètre, de définir l'organisation appropriée pour conduire l'étude du cahier des charges et de dimensionner en terme de charge l'ensemble de ce programme.. |
| Article 11 : Poursuivre la simplification des formalités administratives, développer les échanges dématérialisés et les | O2 - Permettre de nouveaux gains d'efficacité | 2.6 Gestion des flux | Téléprocédure s allocataires | Un certain nombre de projets seront développés dans le cadre de la mise en œuvre concertée avec l'état dépendant de la suppression des pièces justificatives. On peut citer : - le changement de situation - simplification de la procédure de mise en œuvre des échanges réseau avec | Planification sur la COG (à détailler) |

| Article COG | Orientation SDSI | Domaine SDSI | Nom du Programme | Objectifs | Engagements COG |
|--|--|-------------------------------|-----------------------------------|--|---|
| téléprocédures | | | | <p>les bailleurs AL de taille moyenne et importante.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Télédéclaration des loyers - | |
| Article 12 : Construire une relation ciblée et personnalisée | O5 - Adapter le fonctionnement de la DSI aux enjeux de la branche | 2.6 Gestion des flux | Programme TRAFIC | <p>Les services proposés au coeur de TRAFIC ont pour objectif de couvrir les services de l'architecture éditique actuelle : composition de masse, composition interactive, contrôle et régulation des flux, pilotage de l'impression, mais surtout de permettre la généralisation de la gestion multicanal dans la communication avec l'allocataire, notamment de favoriser davantage encore la communication électronique. Ces services sont définis et pilotés par un ensemble de données structurées dans des référentiels. TRAFIC intègre ainsi la gestion des référentiels (liés aux flux, aux documents, ...), la prise en compte du moteur de composition (conception, maquettage, composition), le pilotage des flux et des traitements, la supervision.</p> | <p><u>Palier 1</u> - Mise en place plateforme technique Fin 2009</p> <p><u>Palier 2</u> - Prise cpte évol. fonctionnelles Fin 2010</p> <p><u>Palier 3</u> - Refonte du dispositif de communication planifiée sur 2010-2011 après finalisation expression des besoins</p> |
| Article 12 : Construire une relation ciblée et personnalisée | O4 - Garantir la qualité du service du SI pour le fonctionnement des caisses | 2.6 Gestion des flux | DSP. Gestion accueil téléphonique | <p>L'architecture de l'accueil téléphonique des caisses s'appuie sur une délégation de service public, mettant en œuvre une technologie qui favorise les choix organisationnels indépendant des découpages géographiques ou de structure juridique.</p> <p>Elle fait l'objet de déploiement de générations techniques successives augmentant les souplesses d'organisation.</p> <p>La prestation déléguée actuelle doit être remplacée par un dispositif à construire, permettant d'obtenir de nouvelles souplesses et de nouvelles fonctionnalités telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Création de groupes communs de mutualisation et d'entraide à plusieurs caisses - Solidarité immédiate et appel à expertise - Répartition des flux d'appels en fonction de la taille des caisses et des ressources disponibles ... - Indépendance de la solidarité avec les notions d'heures ouvrées et non ouvrées - ... <p>Il s'agit de plus, d'organiser la convergence entre téléphone fixe, mobile et informatique et de renforcer les liens entre le téléphone et le poste de travail du technicien pour trouver de nouvelles cibles de productivité</p> | Dispositif téléphonique national pour fin 2012 en remplacement du dispositif actuel |
| Article 12 : Construire une relation ciblée et personnalisée | O1 - Accompagner l'évolution des métiers de la branche | 3.1 Prestations individuelles | Evolution portail CAF | <p>Le périmètre dédié à ce programme se décline selon plusieurs composantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'intégration de nouvelles fonctionnalités liées à la gestion des courriers électroniques | Palier 1 Espace Allocataire fin 2010 Autres versions sur 2011 2012 |

| Article COG | Orientation SDSI | Domaine SDSI | Nom du Programme | Objectifs | Engagements COG |
|---|---|-----------------|------------------------|--|---|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - mise en place de TB, d'alertes et intégration des données de contentieux - évolution de l'arborescence globale , harmonisation de la charte graphique sur l'ensemble du site, création de nouveaux contenus nationaux, définition d'une structure éditoriale cible des pages locales, livraison aux Caf d'outils facilitant la production de cette information <p>Les principales évolutions prévues :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la personnalisation du service pour l'allocataire - le gestionnaire de contenu facilitant les évolutions indépendamment de la technologie - de développement de l'offre de service d'assistance en ligne (FAQ - recherche avancée); - Espace personnel intégrée au portail caf.fr , consistant à mettre à la disposition un espace personnel pour chaque allocataire qui le souhaite. Cette solution sera ainsi l'une des traductions de la « convention de service » proposée à chaque allocataire lui permettant de choisir le mode de relation qu'il souhaite privilégier avec sa Caf. | |
| Article 15 : Une politique de maîtrise des risques renouvelée | O2 - Permettre de nouveaux gains d'efficacité | 5. Urbanisation | Référentiels nationaux | <p>Les orientations de l'organisation du réseau des CAF incitent à envisager un SI davantage indépendant de la structuration locale du SI. Ainsi une architecture conçue sur le plan nationale s'appuyant sur des référentiels nationaux permet plus de liberté sur les choix organisationnels ou opérationnels du réseau à venir. L'objectif est donc de proposer la mise en œuvre de référentiels nationaux pour la COG 2009 2012 , optimiser les référentiels nationaux (RNB, RNP, dossiers) dans une approche pragmatique et une organisation rigoureuse de la gestion des référentiels. Le périmètre proposé est le suivant:</p> <ul style="list-style-type: none"> -1 Terminer la mise en oeuvre du RNB selon deux paliers : <u>Palier 1</u> Intégrer les bénéficiaires ne possédant pas de NIR certifié, <u>Palier 2</u> Créer un référentiel des bénéficiaires complètement articulé en TP avec CRISTAL, et prêt à s'interfacer avec les autres composants métiers du SI, sur la base de la solution IBM WCC+EAS. - 2 Mettre en oeuvre le RNP (Référentiel National des Personnes) : Etendre le référencement à l'ensemble des personnes interagissant avec le SI de la Branche (tiers aux PL, agents, fournisseurs, administrateurs, ...) -3 S'interfacer avec le RNCPS (Référentiel National Commun de la Protection Sociale) : | <p>*RNB Palier 1 2010 Palier 2 Cible Fin 2012</p> <p>*RNP fin 2012 après étude finalisée fin 2010</p> <p>*Interface RNCPS Cible fin 2011</p> |

| Article COG | Orientation SDSI | Domaine SDSI | Nom du Programme | Objectifs | Engagements COG |
|---|--|------------------------|---|--|--|
| | | | | Alimenter en stock et en flux quotidiens le RNCPS, développer une offre de services d'accès en TP aux prestations gérées par la Branche aux partenaires de la sphère sociale et aux collectivités locales affiliées au projet l'intégrer dans le SI de la Branche .Il aura pour but de faciliter les démarches des assurés et de permettre les échanges entre organismes, y compris avec les administrations fiscales. - 4 Vérifier l'intérêt opérationnel et économique de référencer les logements occupés par les bénéficiaires de PL. | |
| Article 15 : Une politique de maîtrise des risques renouvelée | O4 - Garantir la qualité du service du SI pour le fonctionnement des caisses | 8. Gouvernance du SI | Mise en place d'une politique de sécurité et gestion de risques : (iso 27002) | Le projet porte sur 2 normes. . Iso 27001 : management de la politique de sécurité, MO du processus d'amélioration continu, définition d'une doctrine d'audit . Iso 27002 : mise en place pratique de la totalité des objectifs de sécurité Après l'adoption de cette norme en référence dans l'institution et la mise en œuvre d'une couverture pour le moment partielle , l'objectif est ainsi d'engager l'institution dans un processus de conformité plus complet à la norme pour la sécurité du SI. | Mise en œuvre Mi 2011 |
| Article 21 : Garantir la qualité des comptes | O5 - Adapter le fonctionnement de la DSI aux enjeux de la branche | 2.2 Gestion Financière | GSFF-Swifnet SEPA | Le Projet GSFF (Gestion Sécurisée des Flux Financiers) a pour objectif de mettre en place le transfert sécurisé des flux financiers avec les différents partenaires de l'institution. | <u>Palier 1</u> : début du déploiement de GSFF/Swifnet avec le standard actuel Début 2010 <u>Palier 2</u> : prise en compte de la norme SEPA et des virements internationaux via GSFF avec impacts dans les applications concernées (Magic, Cristal, GRH, Sias.); Mi 2010 <u>Palier 3</u> : prise en compte dans les applicatifs des retours bancaires et des prélèvements aux normes SEPA. Fin 2011 (à confirmer) |
| Article 21 : Garantir la qualité des comptes | O1 - Accompagner l'évolution des métiers de la branche | 2.2 Gestion Financière | Plan directeur financier | Le plan directeur financier comporte plusieurs axes : 1- Une réflexion globale sur la gestion des flux financiers dans l'institution. Ce qui conduit dans un premier à mener une étude de cadrage sur l'éventuel remplacement de Magic (outil de comptabilité de la Branche Famille), 2- La mise en œuvre d'un outil de gestion des biens ayant pour but de faire l'inventaire et de gérer les immobilisations, 3- La gestion de centralisation des comptes au niveau national: projet E3C (remplacement de Carat) 4 une mission exploratoire en terme de faisabilité, de périmètre et de pertinence concernant la mise en place d'une comptabilité analytique | <u>Palier 1</u> Etude gestion des flux financiers : Faire un choix de solution de remplacement et définir un plan de mise en œuvre en fin 2012 <u>Palier 2</u> Mise en œuvre GDB fin 2009 après bilan de la phase d'expérimentation <u>Palier 3</u> Gestion Cent des comptes Mise en œuvre fin 2009 <u>Palier 4</u> Etude d'opportunité Fin 2010 |

| Article COG | Orientation SDSI | Domaine SDSI | Nom du Programme | Objectifs | Engagements COG |
|--|---|-------------------------------|--|---|--|
| Article 23 : Déployer la mutualisation des fonctions et des activités | O5 - Adapter le fonctionnement de la DSI aux enjeux de la branche | 8.2 Production des services | Evolution des centres de production (concerto) | <p>Le programme Concerto initialisé au second semestre 2006 a pour objectifs de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer une évolution de l'organisation du système de production sans heurts en veillant à la continuité opérationnelle et l'amélioration de la qualité aux clients (CAF) - Converger vers une plateforme unique, - Disposer d'éléments techniques, financiers, gestion du risque permettant de prendre les meilleures orientations à la fois sur la plan technique et humain, <p>Pour la COG 2009 2012 la poursuite de ce programme s'articule autour des thématiques suivantes:</p> <p>1 la fin de la mise en place du 3C GRH sur Dijon</p> <p>2 la concentration des mainframe Bull sur un seul site dans un nouvel environnement technique d'exploitation</p> <p>3 l'évolution du site 3C IBM vers une consolidation des ressources techniques et organisationnelles (durant la COG)</p> <p>4 l'étude et le choix d'une filière unique concernant la plateforme de convergence</p> <p>5 le déploiement de missions nationales au sein de chaque CERTI (durant la COG)</p> <p>6 le renforcement des CERTI vers des centres de services avec notamment la généralisation des conventions de service, la mise en oeuvre du programme ISO 20000 et le plan d'accompagnement au changement</p> | <p>1 la fin de la mise en place du 3C GRH sur Dijon en 2009</p> <p>2 la concentration des mainframe Bull sur un seul site dans un nouvel environnement technique d'exploitation T2 2010 conditionnée par l'arrivée d'un nouveau type de machine</p> <p>4 l'étude d'une filière unique concernant la plateforme de convergence de décomposant en deux paliers principaux :</p> <p>* Elaboration du cahier des charges Début 2010</p> <p>* Un Plan de mise en oeuvre après choix du constructeur en 2012</p> |
| Article 24 : Réaliser la départementalisation du réseau à l'horizon 2011 | O3 - Soutenir le fonctionnement en réseau de la branche | 4. Organisation de la Branche | Départementalisation - | <p>Les CG's sont devenus têtes de file de l'action sociale, c'est au niveau départemental que les CAF doivent dialoguer avec eux. La conséquence directe de cette décision induit le regroupement de caisses dans les départements où elles ne sont pas uniques. Les impacts sont les suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> - quatorze départements (soit 36 caisses) sont concernés - tous les CERTI sont impactés (essentiellement la "filiale Bull" avec 32 CAF). - 25 % des allocataires seront amenés à changer de numéro concernés par la départementalisation (suite à décision prise de renumérotation des dossiers d'au moins l'une des bases à fusionner) | <p>La planification définitive sera bâtie sur la base des conclusions de l'étude en cours fin T2 2009</p> <p>Le Macro planning actuel bati selon un rétro planning suppose un respect absolu des différents paliers identifiés notamment celui de fin 2010 devant marquer la fin des développements et des recettes pour envisager un déploiement sur 2011</p> |

| Article COG | Orientation SDSI | Domaine SDSI | Nom du Programme | Objectifs | Engagements COG |
|--|--|-----------------------------|---|--|--|
| Article 29-1 : Accompagner l'évolution de l'offre de service de la branche et la recherche de gains d'efficacité | O5 - Adapter le fonctionnement de la DSI aux enjeux de la branche | 5. Urbanisation | Poursuite de la mise en œuvre de NIMS | NIMS est un programme d'évolution technologique du Système d'Information s'appuyant sur les technologies web pour -Optimiser le processus de production et donc contribuer à modéliser les processus, améliorer la visibilité sur les charges de travail, poursuivre la dématérialisation des flux et faciliter le traitement du dossier -Optimiser le poste de travail et donc contribuer à améliorer l'efficacité du poste de travail, sécuriser l'utilisation du système d'information -Gérer la relation Allocataires et Partenaires et donc contribuer à favoriser l'organisation de la relation et optimiser la consultation des informations Le cadrage de ce programme sur la COG 2009 2012 propose un découpage selon 3 paliers suite à la mise en œuvre sur certaines CAFS (Nimes, Vannes...): | <u>Palier 1</u> Fiabiliser l'environnement NIMS et le déployer à raison d'1 caisse par CERTI avec celui de TIERSI T3 2009 <u>Palier 2</u> Généraliser sur l'ensemble des caisses d'ici fin 2010 (suite à bilan régional) <u>Palier 3</u> Poursuivre la mise en œuvre d'autres interfaces Fin 2011 |
| Article 29-2 Garantir la qualité du service et de l'exploitation du Système d'Information | O4 - Garantir la qualité du service du SI pour le fonctionnement des caisses | 8.2 Production des services | Plan d'excellence opérationnelle / Iso 20000 | ISO 20000 décrit un ensemble de processus de gestion de la production de service aux caisses. Il constitue l'unique référentiel de reconnaissance à terme des systèmes de management des services informatiques des organismes de SS. Cette nouvelle norme définit les processus de Gestion des Services liés: -à la planification des services, -aux ressources à déployer, -aux processus de résolution de problèmes, -aux contrôles de bonne exécution, -à la qualité de fourniture, -à la gestion des relations avec les fournisseurs de services. C'est aussi un outil de management et une démarche de progrès permanent | Objectif proposé pour la nouvelle COG : Etre en mesure de se présenter pour une certification sur un premier périmètre fin 2012 |
| Article 33: Mieux assurer l'adéquation entre les charges et les moyens | O2 - Permettre de nouveaux gains d'efficacité | 1.2 Pilotage opérationnel | ABC –ABM (Activity Based Costing - Activity Based Management) | Après un bilan sur l'expérimentation dans 25 CAF et le déploiement de NIMS la mise en œuvre de la solution ABC/ABM peut être planifiée | Planification sur 2010-2011 |
| Article 33: Mieux assurer l'adéquation entre les charges et les moyens | O2 - Permettre de nouveaux gains d'efficacité | 1.2 Pilotage opérationnel | Pilotage prévisionnel activité Caisses | Introduire la dimension prévisionnelle dans les SI décisionnels et en particulier pour la gestion d'activité au sein des CAF; - Positionner des indicateurs qualitatifs et quantitatifs - Etre en mesure de collecter des informations sur le temps passé par les agents dans leur activité | Dossier d'étude pour fin 2010 permettant d'orienter l'organisation et le dimensionnement du programme dans sa mise œuvre |

■ Les indicateurs généraux

| Objectif stratégique | Nature | Modalités de calcul | Cibles | Observations |
|---|--|--|--|--|
| Une offre de services et d'équipements adaptée aux besoins | | | | |
| Améliorer l'information et l'accompagnement des familles afin qu'elles obtiennent un mode d'accueil collectif | Evolution du nombre de places d'accueil en EAJE | <p>Nombre de places en EAJE (0-5 ans révolus) agréées par la PML L'indicateur se décompose par type d'accueil :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueil collectif, - Accueil familial, - Accueil parental, - Jardin d'enfants, - Micro crèches. <p>Nombre de places en jardins d'éveil Nombre de places en EAJE de personnel Nombre de projets rentrés dans la base plan crèche</p> <p>Taux de fréquentation de ces structures</p> | <p>386 000 places fin 2012</p> <p>Indicateur de suivi Indicateur de suivi Indicateur de suivi</p> <p>60 % des structures doivent atteindre le taux cible de 70 %</p> | Les résultats ne dépendent pas de la seule branche famille |
| | Indicateur de visibilité des places disponibles par les familles | Nombre de connexions au site « mon enfant.fr » | Indicateur de suivi | |
| | Taux de consommation des enveloppes de flux enfance | Montant des enveloppes Cej engagées / Montant des enveloppes limitatives | Indicateur de suivi | |
| | Indicateur du degré de structuration de l'offre de service autour des Cej | Coefficient de pénétration du Cej. Il s'agit du rapport entre : le nombre d'actes payés Cej / nombre total d'actes Pso+Psu | Indicateur de suivi | |
| Un accompagnement en cas de difficultés | | | | |
| Faciliter le maintien dans le logement des familles à revenus modestes pour contribuer à la prévention des expulsions | Indicateur relatif au traitement des impayés de loyer | Montant des impayés de loyer donnant lieu à une action de la Caf/ total du montant des dossiers d'impayés transmis | Indicateur de suivi | |
| | Indicateur relatif à l'accompagnement social des familles monoparentales allocataires du rSa | Nombre de familles monoparentales allocataires du rSa faisant l'objet d'un accompagnement social/ nombre de familles monoparentales allocataires du rSa | Indicateur de suivi | |
| Un accueil de qualité et de proximité | | | | |
| Assurer un accueil physique de qualité | Indice qualité de l'accueil physique : - temps d'attente, - amplitude de l'accueil physique. | <p>Rapport entre le nombre de visites dont le temps d'attente n'excède pas 20 minutes et le nombre total de visites</p> <p>L'amplitude correspond au nombre hebdomadaire moyen d'heures d'ouverture aux allocataires de l'accueil physique du lieu d'accueil le plus important en nombre annuel de visites.</p> | <p>Temps d'attente ≤ à 20 mn dans au moins 85 % des cas</p> <p>Amplitude hebdo moyenne d'accueil d'au moins 35 h pour 100 % des caf</p> | |

| Objectif stratégique | Nature | Modalités de calcul | Cibles | Observations |
|--|--|--|--|--|
| Assurer un accueil téléphonique de qualité | Indice qualité de l'accueil téléphonique : - taux d'appels traités par les agents, - amplitude accueil téléphonique. | Part des appels téléphoniques traités sur le total des appels aboutis L'amplitude correspond au nombre hebdomadaire moyen d'heures d'ouverture aux allocataires de l'accueil téléphonique en prestations légales | Taux d'appel destinés à un agent traités d'au moins 90 % Amplitude hebdomadaire moyenne d'accueil d'au moins 30 h en 2009 et 32 h à partir de 2010 pour 100 % des Caf | |
| Etre à l'écoute des allocataires | Degré d'accessibilité de la Caf | Nombre de Caf qui informent les allocataires sur les points d'accueil de la Caf et les horaires d'ouverture en précisant les heures d'affluence Nombre de Caf accessibles aux personnes handicapées | 100 % des Caf en 2012 100 % en 2012 | |
| | Nombre des réclamations | Evolution du nombre des réclamations | Indicateur de suivi | Travaux en cours pour un ciblage automatique des réclamations. Objectif de remontée des données en déclaratif à partir de 2010, une fois la doctrine définie. Intégration des données dans les applications de gestion des flux à partir de 2011. |
| | Délai de réponse aux réclamations | Part des réclamations traitées en moins de 15 jours | Indicateur de suivi | |
| | Engagement dans la démarche permettant d'obtenir le label « Marianne » | Part des Caf ayant obtenu le label « Marianne » | 25 % à fin 2012 | |
| Mieux informer | | | | |
| Développer une relation active avec les allocataires | Nombre de relations vers les allocataires (passant par des appels téléphoniques, courriers, envois de SMS ou courriels). | Evolution du ratio nombre de courriers émis/nombre d'allocataires Evolution du ratio nombre d'appels téléphoniques émis / nombre d'allocataires Evolution du ratio nb de SMS émis/nb d'allocataires Evolution du nb de courriels émis/nb d'allocataires | Indicateurs de suivi | |
| Un accès aux droits garanti | | | | |
| Garantir un délai de traitement | Délai de traitement des pièces relatives aux prestations légales et d'action sociale | Rapport nb de pièces traitées dans un délai inférieur ou égal à 15 j / nb total de pièces traitées | Au moins 85% des pièces traitées dans un délai \leq à 15j | L'indicateur de délai de traitement des pièces est éclairé par l'indicateur « délai de démarche » qui donne une dimension plus qualitative au délai de traitement. Il intègre dans le délai de traitement les allers-retours et les mises en instance et se rapproche davantage du délai perçu par les allocataires. Cet indicateur n'est pas opposable aux Caf. |
| | Délai de traitement des demandes de rSa et AAH | Rapport nb de demandes de rSa et AAH traitées dans un délai inférieur ou égal à 10 jours / nb total de demandes de rSa et AAH traitées | Au moins 85 % des demandes traitées dans un délai \leq à 10j en 2009 et 2010, au moins 90% à partir de 2011 | |
| | Taux de mise en instance et d'allers-retours | Nombre de pièces mises en instance et faisant l'objet d'un allers-retours / nombre de pièces | Indicateur de suivi | |

| Objectif stratégique | Nature | Modalités de calcul | Cibles | Observations |
|--|---|--|---|---|
| Cibler et maîtriser les dépenses d'intervention | | | | |
| Assurer le suivi financier des politiques | Qualité des prévisions budgétaires d'action sociale | Ecart entre les comptes définitifs de l'année et la prévision d'octobre | Objectif d'un écart de 3 % maximum en 2009-2010 et 2 % en 2011-2012 | |
| | Taux de régularisation des charges à payer | Pourcentage de régularisation en N par rapport à la charge à payer au 31/12/N-1, Pourcentage de régularisation en N par rapport à la charge à payer au 31/12/N-2 et N-3 | | |
| Optimiser les ressources de gestion | | | | |
| Améliorer l'efficacité de la gestion | Part des caisses dont les dépenses sont dans les limites du crédit de référence | Rapport entre le nombre de caisses respectant leur crédit de référence et le nb total de caisses | 100 % des caisses | |
| | Réduction des écarts au coût d'objectif | Ecart entre le crédit de référence et le crédit théorique (ou coût d'objectif) pour un exercice donné | <2 % en 2009 0 % en 2010 | |
| | Réduction des écarts de coûts | Evolution de l'écart type du coût de gestion des allocataires pondérés | | |
| | Taux de pièces traitées par ETP GA | Nombre de pièces traitées / nombre d'ETP GA | Indicateur de suivi | |
| | Ratio allocataires pondérés / agent | Nombre d'allocataires pondérés rapportés au nombre des ETP GA. | Indicateur de suivi | Afin de disposer d'un éclairage complémentaire, cet indicateur sera rapproché de l'indicateur de suivi : ratio masse salariale / allocataires pondérés, défini comme la masse salariale GA rapportée au nombre d'allocataires pondérés. |
| | Coût de gestion par allocataire pondéré | Moyens financiers utilisés pour la gestion administrative / nombre d'allocataires pondérés de la caisse | Indicateur de suivi | Afin de disposer d'un éclairage complémentaire, cet indicateur sera rapproché de l'indicateur de suivi de coût corrigé de l'effet taille. La définition de cet indicateur est : moyens financiers hors charges fixes utilisés pour la gestion administrative / nombre d'allocataires pondérés de la caisse |

| Objectif stratégique | Nature | Modalités de calcul | Cibles | Observations |
|--|---|--|--|--|
| Maîtriser les risques financiers et lutter contre la fraude | | | | |
| Optimiser la fonction de contrôle | Taux de contrôle et de sécurisation des faits générateurs | Ratio nb de faits générateurs de contrôles sur place, contrôle sur pièces, vérifications données entrantes et contrôles métiers par rapport à la base de contrôle des faits générateurs en excluant de la base de contrôle l'ensemble des sécurisations automatisées (échanges Caf/Assedic/Anpe/Cnasea, acquisition des ressources à la Dgfp, certification des Nir, acquisition des loyers auprès des bailleurs). Ce taux global est décliné avec : - un taux de contrôle des données entrantes dans l'ensemble des contrôles (sur pièces, sur place et vérification comptable), - un taux de contrôle pour le contrôle métier | 30 % sur 2009 | Transitoire pour 2009 |
| | Taux de couverture du référentiel national de MdR | Rapport entre le nombre de sécurisations du référentiel MdR mises en oeuvre et le nombre total de sécurisations concernées | 100 % des sécurisations « obligatoires » pour 2009 | Indicateur benchmarking Transitoire pour 2009 Cet indicateur et celui ci-dessous fusionneront à compter de 2010. |
| | Couverture du référentiel de contrôle interne informatique (Tacite) | | 100 % des Caf | Transitoire pour 2009 Cet indicateur et celui ci-dessus fusionneront à compter de 2010. |
| Mieux détecter les fraudes | Taux de faits générateurs ciblés fraude contrôlés | Ratio nb de faits générateurs de contrôles fraude par rapport à la base de contrôle des faits générateurs hors échanges | 8,5 % en 2009 | Transitoire pour 2009 |
| | Taux de détection de fraudes pour 100 000 allocataires | Nombre de détection de fraudes / (nb d'allocataire / 100 000) Cet indicateur est complété par un indicateur de progression du montant des fraudes détectées | Indicateur de suivi | Indicateur benchmarking |
| Mieux donner suite à la détection | Taux de fraudes ayant donné lieu à sanction | Part de fraudes notifiées ayant donné lieu à une sanction autre qu'un avertissement / Nombre total de fraudes notifiées | Indicateur de suivi | Cet indicateur est décliné en fonction du montant des fraudes, en fonction de l'obligation ou non d'un dépôt de plainte. |
| Assurer l'efficience des contrôles | Nombre de contrôles sur place par agent de contrôle | Nombre de contrôles sur place / nombre d'agents de contrôle en ETP | Indicateur de suivi | |
| | Nombre d'allocataires pondérés par agent de contrôle | Nombre d'allocataires pondérés / nombre d'agents de contrôle en ETP | Indicateur de suivi | |
| | Montant financier des contrôles | Rapport entre la masse financière redressée suite à contrôle et le volume des prestations payées | Indicateur de suivi | |
| Garantir la qualité de l'information financière | | | | |
| Garantir la qualité des comptes | Taux de Caf ayant leurs comptes validés | Nombre de Caf ayant leurs comptes validés / Nombre total des Caf | 100 % des Caf | |
| | Nombre d'audits mis en place par l'agence comptable | Evolution du nombre d'audits mis en place par l'agence comptable | Indicateur de suivi | |

| Objectif stratégique | Nature | Modalités de calcul | Cibles | Observations |
|---|---|--|---|---|
| Optimiser et sécuriser la production du service | | | | |
| Garantir l'exactitude des droits | Indicateur de « juste droit » | A partir d'un échantillon de dossiers entièrement reliquidés une extrapolation est menée pour déterminer la part des dossiers ayant été payés à juste droit. et les impacts financiers des écarts au juste droit. Nombre de dossiers n'ayant pas fait l'objet d'un redressement / nombre total de dossiers. | A déterminer en fonction des résultats de la campagne en cours. | Indicateur national |
| | Taux d'indus (hors rSa et régularisations liés à la politique de contrôle) par rapport au montant des prestations versées | Nombre d'indus (hors rSa et régularisations liés à la politique de contrôle) / prestations versées | Indicateur de suivi | |
| | Taux de recouvrement des indus | Montants des indus recouverts hors rSa et hors indus liés à la politique de contrôle rapportés aux montants des indus hors rSa et hors indus liés à la politique de contrôle créés et transférés | Indicateur de suivi | |
| | Evolution du solde des indus non recouverts | Ratio solde des indus non recouverts de l'année N+1 / solde des indus non recouverts de l'année N | Indicateur de suivi | |
| | Taux de remise des indus | Montant financier des remises de dettes / total des indus de N | Indicateur de suivi | |
| Renforcer les synergies avec les autres acteurs publics et sociaux | | | | |
| Développer les coopérations et les échanges de données avec les partenaires | Evolution de l'utilisation de Cafpro | Progression du ratio nb de consultations Cafpro/nb d'allocataires | Indicateur de suivi | |
| | Evolution des échanges avec les partenaires | Progression des échanges dématérialisés avec les partenaires | Indicateur de suivi | Le champ de l'indicateur reste à définir en fonction des échanges mis en place et la disponibilité des données |
| Maîtriser l'implantation des réglementations | | | | |
| Assurer le suivi du processus d'implantation de la réglementation | Taux de respect du processus d'implantation de la réglementation | | | Les modalités restent à définir entre l'Etat et la Cnaf |
| Mutualiser les activités et les fonctions | | | | |
| Déployer la mutualisation des fonctions et des activités | Taux de mutualisation (par type de champ mutualisable) | Nombre de caf engagées dans un processus de mutualisation obligatoire/ nombre total de Caf | 100 % des Caf sur les six champs de mutualisation obligatoires | Cet indicateur sera décliné par champ de mutualisation : - éditique - numérisation - contentieux - gestion de la paie - achats - traitement des prestations aux travailleurs migrants |
| Développer les échanges dématérialisés | | | | |
| Mettre en œuvre un programme de simplification et de dématérialisation des procédures | Taux de progression de l'acquisition des ressources de façon dématérialisée | % d'acquisition des ressources par voie dématérialisée (échange de données ou télédéclaration suite à un appel dématérialisé) par rapport au volume total des acquisitions de données ressources. | Données en cours de traitement pour fixation de la cible 2009 | |

| Objectif stratégique | Nature | Modalités de calcul | Cibles | Observations |
|---|--|--|------------------------|--|
| | Taux de déclarations de changements de situation acquis par une téléprocédure | Nombre de déclarations de changements de situation acquis grâce à une téléprocédure / nombre total de déclarations changement de situation | A déterminer | Définition précise et cible à arrêter lors de la mise en place de la téléprocédure |
| | Taux de progression de l'utilisation par l'allocataire de la coproduction téléphonique | Evolution du nombre d'opérations de coproduction téléphonique | Indicateur de suivi | |
| Développer l'offre de service sur Internet | Evolution de l'utilisation du caf.fr | Nombre de visites du caf.fr | Indicateur de suivi | A compléter par l'utilisation de "l'espace de services", une fois celui-ci déployé |
| | Evolution du nb de courriels reçus par allocataire | Nb de courriels reçus par allocataires en N+ / nb de courriels reçus par allocataires en N | Indicateur de suivi | |
| | Progression du nombre d'adresses mèl connues | Nombre d'allocataires dont l'adresse mèl est connue / Nombre total d'allocataires | Indicateur de suivi | |
| | Progression de l'utilisation par l'allocataire des téléprocédures et des relations par voie électronique | Evolution du nb de démarches effectuées par internet Evolution du nombre de faits générateurs alimentés par téléprocédures | Indicateurs de suivi | |
| Assurer une exploitation efficace du système d'information | | | | |
| Garantir la qualité du service et de l'exploitation du SI | Taux de disponibilité du système d'Information | % du temps pendant lequel l'ensemble des composants et services est disponible et accessible par rapport à la durée globale | 99,5% de disponibilité | |
| | Délai de qualification des signalements | Part de signalements bloquants qualifiés ≤ 1 jour | 90 % | La qualification d'un signalement correspond à son diagnostic par les services concernés. Le délai de correction d'un signalement peut être très variable en fonction des versions, du calendrier des charges des Caf. Un indicateur de suivi permet de mettre en évidence ces délais. |
| Accompagner l'évolution de l'offre de service de la branche et la recherche de gains d'efficacité | Taux de respect des échéances concernant les livrables du Sdsi (indicateur lié aux échéances des livrables des projets chantiers SI, chantiers techniques) | Rapport entre le respect des échéances des livrables et l'ensemble des échéances prévisionnelles des livrables définies pour l'année au cahier des charges des projets, une liste des livrables prises en compte étant établie annuellement. | 95% | Une échéance est considérée comme respectée si l'action a été réalisée durant l'année de référence ou dans les trois mois de l'année suivante. L'interprétation du résultat doit par ailleurs prendre en compte les échéances des livrables non prévus sur l'exercice. |

| Objectif stratégique | Nature | Modalités de calcul | Cibles | Observations |
|--|---|--|--|--------------|
| Prendre en compte les exigences du développement durable | | | | |
| Réaliser des objectifs de développement en matière de politique immobilière | Evolution de la consommation en énergie | % de baisse de la consommation en énergie | Réduction de 2 % par an des volumes consommés (objectif actuel du plan Ucanss) | |
| Réaliser des objectifs de développement en matière de politique de ressources humaines | Respect du taux légal d'emploi de personne en situation de handicap | Nombre de Caf atteignant le taux légal de 6 % d'emploi de personnes en situation de handicap | 100 % en 2012 | |

■ Indicateurs Rsa

| Objectifs | Nature | Modalités de calcul | Cibles | Observations | |
|---|--|--|---------------------|-----------------------------------|--|
| Suivre la montée en charge du rSa | Nombre pièces rSa arrivées – Nombre de courriers rSa arrivés | | Indicateur de suivi | | |
| | Nombre instructions administratives abouties – Nombre d'instructions administratives abandonnées – Nombre d'instructions administratives mises en attente | | Indicateur de suivi | Données obtenues à partir de IRsa | |
| | Nombre de visites rSa | | Indicateur de suivi | | |
| | Taux d'appels traités par les plateformes rSa | Part des appels téléphoniques rSa traités sur le total des appels rSa aboutis | | Indicateur de suivi | Indicateur disponible par plateforme en cas de plateforme mutualisée entre plusieurs Caf |
| | Part d'instruction Rsa assurée par la Caf | Nombre de bénéficiaires pour lesquels la Caf a assuré l'instruction / Nombre total de bénéficiaires ayant eu une phase d'instruction | | Indicateur de suivi | |
| | Nombre d'appuis à l'orientation | | | Indicateur de suivi | |
| | Progression de l'acquisition des ressources rSa de façon dématérialisée | % d'acquisition des ressources trimestrielles rSa par voie dématérialisée par rapport au volume total de déclaration de ressources trimestrielles rSa reçues | | Indicateur de suivi | Définition précise et cible à arrêter lors de la mise en place de la téléprocédure |
| Assurer une offre de service propre au rSa | Nombre de tests d'éligibilités lancés | | Indicateur de suivi | | |
| Assurer un suivi du nombre de bénéficiaires rSa | Nombre de bénéficiaires rSa | | Indicateur de suivi | | |