

2 0 1 3  
—  
2 0 1 7



# Convention d'objectifs et de gestion entre l'État et la Cnaf

[> Sommaire](#)

> PRÉAMBULE	5	> LES FICHES THÉMATIQUES	49
> DÉVELOPPER LES SERVICES AUX FAMILLES, RÉDUIRE LES INÉGALITÉS	11	Fiche n°1 > Renforcer le développement de l'offre d'accueil des jeunes enfants en direction de toutes les familles et de tous les territoires	50
■ Renforcer le développement de l'offre d'accueil des jeunes enfants en direction de toutes les familles et de tous les territoires	12	Fiche n°2 > Contribuer à la structuration d'une offre « enfance jeunesse » adaptée aux besoins des familles	55
■ Contribuer à la structuration d'une offre « enfance et jeunesse » adaptée aux besoins des familles	13	Fiche n°3 > Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants	60
■ Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants	14	Fiche n°4 > Favoriser l'intégration sociale des familles dans leur environnement et contribuer à la cohésion sociale sur les territoires	68
■ Favoriser l'intégration sociale des familles dans leur environnement et contribuer à la cohésion sociale sur les territoires	15	Fiche n°5 > Des offres de services inscrites dans les territoires	72
■ Des offres de service inscrites dans les territoires	16	Fiche n°6 > Favoriser l'accès aux droits et lutter contre le non recours aux prestations sociales et familiales	74
> APPORTER UNE RÉPONSE GLOBALE AUX BESOINS DES ALLOCATAIRES, RENFORCER L'ACCÈS AUX DROITS, SIMPLIFIER LES DÉMARCHES	19	Fiche n°7 > Améliorer le parcours d'insertion des personnes et des familles en situation de précarité	80
■ Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires	20	Fiche n°8 > Favoriser, pour les familles, des conditions de logement et un cadre de vie de qualité	83
■ L'accès aux droits, au centre de l'offre de service de la branche Famille	21	Fiche n°9 > Aider les familles confrontées à des événements ou des difficultés fragilisant la vie familiale	87
■ Améliorer le parcours d'insertion sociale des personnes et des familles en situation de précarité	22	Fiche n°10 > Adapter la relation de service aux allocataires à leur diversité et à l'accroissement de la demande sociale	90
■ Favoriser, pour les familles, des conditions de logement et un cadre de vie de qualité	23	Fiche n°11 > Améliorer la compréhension des droits par l'allocataire en contribuant à la simplification des procédures et de la réglementation	96
■ Aider les familles confrontées à des événements ou des difficultés fragilisant la vie familiale	24	Fiche n°12 > Faciliter les démarches de l'allocataire en renforçant les synergies avec les partenaires	99
■ Adapter la relation de service aux allocataires à leur diversité et à l'accroissement de la demande sociale	25	Fiche n°13 > Mettre la démarche de qualité intégrée au cœur des processus de gestion	106
■ Améliorer la compréhension des droits par l'allocataire en simplifiant les démarches et la réglementation	27	Fiche n°14 > Mieux maîtriser les risques	108
> RENFORCER L'EFFICACITÉ DE LA PRODUCTION DU SERVICE À L'ALLOCATAIRE ET AMÉLIORER LA QUALITÉ DU TRAITEMENT DES DROITS	29	Fiche n°15 > Mieux recouvrer les indus	112
■ Verser le « juste droit » et maîtriser les risques	30	Fiche n°16 > Poursuivre la lutte contre la fraude	114
■ Poursuivre la lutte contre la fraude	33	Fiche n°17 > Renforcer l'efficacité des processus de gestion	117
■ Renforcer l'efficacité des processus de gestion	34	Fiche n°18 > Promouvoir une dynamique de développement durable en lien avec le plan cadre de la Sécurité sociale	119
■ Promouvoir une dynamique de développement durable en lien avec le plan cadre de la Sécurité sociale	35	Fiche n°19 > Contribuer à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques familiales et de solidarité	122
> LES CLEFS DE LA RÉUSSITE	37	Fiche n°20 > Accompagner les salariés dans la mise en œuvre du changement	125
■ Contribuer à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques familiales et de solidarité	38	Fiche n°21 > Optimiser le fonctionnement du réseau de la branche Famille	129
■ Accompagner les salariés dans la mise en œuvre du changement	40	Fiche n°22 > Adapter les dispositifs de pilotage de la performance aux nouveaux enjeux	135
■ Optimiser le fonctionnement du réseau de la branche Famille	42	Fiche n°23 > Un système d'information aligné sur les enjeux stratégiques	138
■ Adapter les dispositifs et les outils de pilotage de la performance aux nouveaux enjeux	45	> LES ANNEXES	143
■ Un système d'information aligné sur les enjeux stratégiques	46	■ ANNEXE 1 : les ressources et les règles budgétaires	144
■ Une politique de communication pour appuyer la mise en œuvre des objectifs de la Cog	48	■ ANNEXE 2 : les axes et les principales échéances du schéma directeur du système d'information	166
		■ ANNEXE 3 : les indicateurs associés à la Cog	182
		■ ANNEXE 4 : le dispositif de suivi et de révision de la Cog	251

> Préambule

La Sécurité sociale, aux termes de l'ordonnance du 4 octobre 1945 qui l'a instituée, est « destinée à garantir les travailleurs et leurs familles contre les risques de toute nature susceptibles de réduire ou de supprimer leur capacité de gain, à couvrir les charges de maternité et les charges de famille qu'ils supportent ». Cette dernière mission, élargie en 1978 à toutes les familles ayant charge d'enfant(s), reste fondamentale pour l'avenir et la cohésion de notre pays. La branche Famille de la Sécurité sociale y contribue de façon décisive, avec plus de 11 millions d'allocataires et près de 31 millions de personnes couvertes et un réseau reconnu pour son expertise pilotée par la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf).

L'État et la Cnaf concluent aujourd'hui pour cinq ans (2013-2017) la présente convention d'objectifs et de gestion (Cog), par laquelle ils s'engagent ensemble autour d'ambitions fortes, pour toujours mieux accompagner toutes les familles. Ils entendent faire de la Cog, plus qu'un simple outil de gestion, un véritable outil de politique publique qui traduit le volontarisme et les priorités de la politique familiale partagés par le gouvernement et le Conseil d'administration de la Cnaf.

La Branche a vocation à accompagner l'ensemble des familles ayant des enfants, dans toute leur diversité, par une offre de service combinant le versement des prestations et la mise en œuvre de dispositifs d'action familiale. Elle a aussi vocation à préparer l'avenir, par l'investissement dans la jeunesse, le soutien aux parents dans leur rôle de parent et le développement d'une offre d'accueil collectif et individuel de la petite enfance permettant une meilleure conciliation entre vie familiale et vie professionnelle. Dans un contexte de crise qui fragilise les familles, il s'agit également de prendre part à la réponse de l'ensemble des institutions publiques à l'urgence sociale et de porter une attention particulière aux familles vulnérables.

À travers les actions et les objectifs qu'elle définit, la Cog témoigne enfin des engagements communs de l'État et de la Branche, dans la mesure de ses compétences et de ses missions, pour d'autres politiques publiques essentielles pour le quotidien des familles. Il en va notamment ainsi de la politique du logement, qui représente un enjeu financier majeur pour la branche Famille eu égard au volume des prestations logement qu'elle verse et dont le réseau des Caf est un relais indispensable. Il en va de même, sans prétention à l'exhaustivité, de l'engagement en faveur de la politique de la ville, de la prise en compte du handicap et de l'égalité entre les femmes et les hommes.

La présente Cog porte trois **ambitions fortes** : le développement volontariste de services aux familles, la mise en œuvre d'une politique de service aux allocataires adaptée à la crise et aux nouveaux besoins, l'exigence d'une amélioration de l'efficacité du processus de production.

#### **Première ambition : le développement volontariste de services aux familles qui incarnent l'universalité de la politique familiale.**

La Cog permettra de développer un **programme ambitieux de services**. C'est renforcer le caractère universel de notre politique familiale que de mettre en œuvre de véritables missions de services publics aux familles, qui constituent pour tous une condition à la conciliation de la vie familiale et de la vie professionnelle. C'est renforcer la cohésion sociale que de permettre à tous de fréquenter les mêmes lieux d'accueil du jeune enfant, de soutien aux parents, d'accueil périscolaire ou d'animation de la vie sociale locale.

Par les actions et moyens inscrits dans la présente convention, la branche Famille appuiera la création nette, sur sa durée, de 100 000 solutions d'accueil collectif des 0-3 ans et le développement de l'accueil individuel pour assurer la prise en charge de 100 000 enfants supplémentaires. Il s'agit d'une contribution déterminante à l'atteinte de l'objectif global de 275 000 solutions d'accueil nouvelles en 5 ans. Cet objectif mobilise par ailleurs l'Éducation nationale à hauteur de 75 000 élèves de moins de 3 ans supplémentaires accueillis en école maternelle.

Dans le développement des solutions d'accueil proposées aux familles, trois orientations seront suivies :

- **La correction des inégalités territoriales.** Les solutions d'accueil du jeune enfant varient, selon les départements, de 9 à 80 pour 100 enfants de moins de 3 ans. Les moyens seront prioritairement mobilisés vers les territoires les plus déficitaires grâce à des moyens spécifiques,

notamment un fonds de rééquilibrage territorial, qui viendront bonifier le financement par la prestation de service unique. Sur la période couverte par la Cog, 75 % des nouvelles solutions d'accueil collectif seront déployées dans les territoires où la tension est la plus forte entre l'offre d'accueil et la demande des parents.

- **La correction des inégalités sociales,** à la fois en favorisant le maintien ou le retour à l'emploi des parents, et par une socialisation précoce des enfants qui peut contribuer à lutter contre la reproduction des inégalités. Le développement des solutions d'accueil se fera en cohérence avec la géographie prioritaire de la politique de la ville. Par ailleurs, des outils de financement définis dans la Cog viendront à l'appui de l'action des collectivités territoriales pour rendre effectivement possible l'atteinte de l'objectif d'accueil de 10 % d'enfants issus de familles pauvres dans les crèches, élément du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale. Enfin, une attention particulière sera portée aux parents et enfants confrontés à un handicap.
- **Une égale exigence de qualité pour l'accueil collectif et l'accueil individuel.** Les assistants maternels offrent la majeure partie des solutions d'accueil en France, de sorte que l'ensemble des objectifs fixés par la présente convention impliquent une attention accrue portée à l'accueil offert par ces professionnels. Dans cette perspective, la Cog prévoit un resserrement significatif du maillage des relais d'assistants maternels (1 Relais pour 70 professionnels). Cette action se conjuguera à la mise en œuvre d'un plan en faveur des métiers de la petite enfance, qui permettra de développer l'accès à la formation et des parcours professionnels réunissant accueil individuel et accueil collectif.

La mobilisation de la branche Famille, pour porter ses fruits, doit être rejointe à l'échelle des territoires par celle de l'ensemble des acteurs des services aux familles. L'État développera la coordination et la structuration de leur action par le biais de **schémas territoriaux**, qui tiendront compte de la diversité des modes d'accueil collectif et individuel et dont les principes seront définis dans le cadre de la modernisation de l'action publique (Map). Les Caf y participeront avec l'État, les collectivités territoriales, les associations ainsi que des parents.

**Pour aider concrètement les parents dans l'exercice de leur fonction de parent**, les signataires ont souhaité reconnaître l'apport du soutien à la parentalité, en l'instituant en politique publique à part entière. **Les crédits consacrés à ces services seront doublés**, afin de permettre qu'une offre de service « parentalité » maille progressivement l'ensemble du territoire et réponde aux nouvelles attentes des parents : portail Internet dédié, lieux d'écoute et d'échange, accompagnement des parents dans le cadre de la périnatalité ou pour le soutien scolaire de leurs enfants, aide au départ en vacances des familles. Une attention particulière sera portée à un **développement significatif des services de médiation familiale** pour accompagner les familles qui font face à la séparation des parents ou souhaitent l'éviter.

Ce changement d'échelle s'accompagne d'une approche radicalement nouvelle. Il s'agit de **s'adresser à tous les parents**, pour les accompagner au quotidien dans l'éducation de leurs enfants ou les aider à faire face à des difficultés, quel que soit l'âge de leurs enfants, quelle que soit la composition des familles. Ces dernières se transforment : un enfant sur deux naît hors mariage, un enfant sur cinq vit dans une famille monoparentale, un enfant sur neuf vit dans une famille recomposée. Leurs attentes ont évolué avec elles : aujourd'hui, plus d'un parent sur cinq déclare avoir souvent rencontré des difficultés dans l'éducation de ses enfants. L'enjeu est de banaliser le recours aux services de soutien à la parentalité pour que toutes les familles puissent y accéder, s'entraider et partager leurs expériences, sans peur d'être jugées.

**L'investissement en faveur de la jeunesse doit se déployer aussi en direction des enfants de plus de 3 ans et des adolescents.** La branche Famille attache une grande importance au développement d'une offre de services en direction de ces derniers et en faveur de l'autonomisation des jeunes. Le soutien de la Branche à une offre d'accueil périscolaire et extrascolaire de qualité se poursuivra. En outre, parce qu'il s'agit de contribuer à la réussite de tous les enfants, la Cog prévoit les conditions d'un accompagnement de la réforme des rythmes éducatifs, en permettant le développement de nouveaux services d'accueil entre la fin des classes et le retour au domicile familial.

### Deuxième ambition : une politique de service aux allocataires répondant aux nouveaux besoins des familles

D'une part, parce que la complexité de certaines démarches et de certaines réglementations éloigne les allocataires de leurs droits et alourdit la charge de travail des Caf, **la branche Famille participera aussi au « choc de simplification »**. Y concourront les engagements réciproques de l'État et de la Cnaf de parvenir à un encadrement législatif et réglementaire des prestations plus lisible et plus uniforme, à un allègement des pièces justificatives exigées, qui doit permettre une gestion plus efficace et mieux sécurisée des dossiers, au développement des échanges de données afin de limiter les démarches incombant aux usagers. Par ailleurs, **l'ensemble des procédures** que peuvent être amenés à réaliser les allocataires pourra faire l'objet de **démarches dématérialisées avant la fin 2014**.

D'autre part, la Branche déploiera une politique de paiement à bon droit : autant les bénéficiaires des prestations ont des devoirs ; autant il convient de veiller à leur **accès effectif aux droits**. Conformément au plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, **100 000 rendez-vous des droits**, organisés en fonction des besoins dans chaque territoire et en partenariat avec les autres institutions impliquées dans la lutte contre l'exclusion, permettront chaque année aux allocataires qui en ont le plus besoin de bénéficier d'un accompagnement renforcé dans l'accès à l'ensemble de leurs droits sociaux. Un tel accompagnement sera également proposé, dans la mesure des compétences de la branche Famille et en coordination avec les autres acteurs, à toutes les familles confrontées à des problèmes de maintien dans leur logement.

Plus généralement, le réseau des Caf intensifiera son action consistant à **accompagner les familles quand un événement est susceptible de les rendre plus vulnérables (séparation, deuil d'un enfant ou d'un parent, risque d'expulsion)**. C'est ainsi que des parcours dédiés permettront un suivi spécifique de ceux qui en ont le plus besoin.

### Troisième ambition : produire mieux en associant les administrateurs des Caf et de la Caisse nationale, les équipes de directions des Caf, les agents et les allocataires aux changements

Malgré les efforts déployés par la branche Famille, au premier chef par ses agents, au cours de la précédente Cog, la crise a sensiblement accru la sollicitation des Caf et entraîné une détérioration de la qualité du service préjudiciable aux allocataires aussi bien qu'aux agents. Les moyens alloués et les orientations définies par la présente convention doivent permettre aux Caf de mieux produire.

#### Accroître la capacité de production du réseau des Caf s'impose pour répondre à l'urgence.

Les retards dans le traitement des droits fragilisent les allocataires, en premier lieu les plus vulnérables. C'est la raison pour laquelle des moyens humains supplémentaires seront affectés au cours des deux premières années couvertes par la Cog, afin de provoquer un véritable choc de production, qui soutiendra les efforts déjà fournis par les caisses du réseau et leurs agents.

Sur le plus long terme, cette exigence, dans un contexte de maîtrise de la dépense publique, impose de donner une impulsion significative aux initiatives d'organisation en réseau, de pilotage à l'échelle nationale, à l'accompagnement des caisses en difficultés, à l'homogénéisation des coûts de gestion, à la modernisation des systèmes d'information et à la mutualisation de l'expertise. Elle doit aussi s'accompagner d'une définition plus claire des engagements respectifs de la Branche et de ses partenaires, État et collectivités territoriales, en particulier pour les missions que la Branche accomplit pour compte de tiers.

Ainsi, si les moyens alloués doivent permettre de produire plus, l'ensemble des actions prévues par la présente convention a pour objectif de produire mieux, grâce aux simplifications, et en promouvant **la qualité du traitement des droits**. Prévention des indus et développement de l'accès aux droits ne sont pas contradictoires avec les efforts qui doivent être poursuivis pour la maîtrise des risques et la lutte contre la fraude. Ils se rejoignent au contraire dans l'approche globale, mentionnée plus haut, du **paiement à bon droit**.

Pour prendre leur pleine mesure, ces efforts devront **associer étroitement aux changements les administrateurs des Caf et de la Caisse nationale, les agents et les allocataires**.

Pour permettre aux **agents** de s'impliquer pleinement, une attention particulière sera apportée à leurs **conditions de travail**, aussi bien en termes de formation professionnelle, que d'amélioration et de sécurisation du cadre dans lequel ils sont amenés à accueillir le public.

Pour permettre aux usagers de prendre part à ces évolutions, leur **participation au processus de décision** sera encouragée sous ses différentes formes : participation dans le fonctionnement des établissements financés par la branche Famille, tels que les centres sociaux ; dispositifs mis en œuvre par les Caf pour recueillir leurs avis sur la conception des services auxquels ils ont recours ; réunion publique annuelle du conseil d'administration des Caf.

L'écoute des allocataires et des agents continuera ainsi d'alimenter les travaux des **administrateurs locaux et nationaux** qui seront, dans leur champ de compétences, étroitement associés à la définition des politiques mises en œuvre, à la définition des objectifs stratégiques, au suivi des résultats et à l'évaluation des dispositifs, la branche Famille jouant pleinement un rôle de proposition.

Pour la conduite des missions de la branche Famille et pour la réussite de ces ambitions partagées, la présente convention réaffirme ainsi le rôle essentiel d'une gouvernance de qualité, investie au service des allocataires.

➤ **Développer les services  
aux familles, réduire  
les inégalités**

## > RENFORCER LE DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE D'ACCUEIL DES JEUNES ENFANTS EN DIRECTION DE TOUTES LES FAMILLES ET DE TOUS LES TERRITOIRES

Au cours de la Cog 2009/2012, la branche Famille a contribué à développer l'offre d'accueil des jeunes enfants et à la diversifier, notamment grâce au développement d'accueils innovants. Ainsi, sur cette période, le nombre de places d'accueil collectif financées par la branche Famille a progressé de près de 40 000. À ces places nouvellement créées s'ajoute un même nombre « d'équivalents places » obtenues par l'optimisation des places existantes, pour un total d'environ 80 000 places supplémentaires. Cependant, entre les rentrées scolaires 2008 et 2011, il peut être relevé que le Haut Conseil de la Famille a observé une diminution de 54 400 du nombre d'enfants de deux à trois ans scolarisés.

Le développement des solutions d'accueil du jeune enfant au cours des cinq prochaines années constitue une priorité partagée entre le gouvernement et la Cnaf. Au cours des 5 prochaines années, 275 000 nouvelles solutions d'accueil des jeunes enfants seront proposées aux parents.

En matière d'accueil collectif, 100 000 solutions nouvelles seront proposées aux parents, grâce au financement de nouvelles structures mais également à l'accompagnement et à la rénovation des équipements existants.

En matière d'accueil individuel, 100 000 enfants supplémentaires seront accueillis par des assistantes maternelles, dont l'accompagnement sera renforcé grâce au maillage du territoire par des relais assistants maternels avec un objectif d'un Ram pour 70 professionnels. Le développement du tiers payant permettra en outre de démocratiser le recours à ce mode d'accueil.

Par ailleurs, ce développement de 200 000 nouvelles solutions d'accueil se conjuguera à la mise en place par l'Éducation nationale de 75 000 nouvelles places à l'école maternelle à destination des 2-3 ans. La Cnaf participera à la réflexion par le développement de classes passerelles dans les territoires prioritaires.

Afin de lutter contre les inégalités territoriales (les solutions d'accueil du jeune enfant varient, selon les départements, de 9 à 80 pour 100 enfants de moins de trois ans), 75 % des nouvelles solutions d'accueil collectif seront ainsi déployées dans les territoires prioritaires, notamment grâce à la mise en place d'un fond de rééquilibrage territorial.

Par ailleurs, les Caf seront amenées à jouer un rôle essentiel dans la nouvelle gouvernance issue de l'exercice de Modernisation de l'action publique (Map) « petite enfance et parentalité ». Cette gouvernance conduira à l'élaboration de schémas territoriaux, qui définiront les territoires prioritaires et mettront en cohérence les interventions des différents acteurs. Un indicateur mesurant la réduction des inégalités dans la couverture de l'offre d'accueil sera également mis en place.

Dans l'attente de la mise en œuvre de cette nouvelle gouvernance, dès 2013, des territoires prioritaires identifiés par la Cnaf feront l'objet de financements bonifiés. En outre, des financements spécifiques seront consacrés au développement des solutions d'accueil sur des horaires atypiques et pour les enfants en situation de handicap. Un investissement particulier portera sur l'amélioration de l'information et de l'accompagnement des familles.

Enfin, les Caf contribueront à l'atteinte de l'objectif d'accueil dans chaque crèche de 10 % d'enfants issus de familles pauvres.

> Cf. fiche thématique n°1

## > CONTRIBUER À LA STRUCTURATION D'UNE OFFRE « ENFANCE ET JEUNESSE » ADAPTÉE AUX BESOINS DES FAMILLES

L'organisation des temps périscolaires et extrascolaires des enfants et des jeunes est une préoccupation forte des parents de l'entrée à l'école maternelle jusqu'à la fin de leur scolarité secondaire. L'objectif d'aider les familles à mieux concilier vie professionnelle, vie familiale et vie sociale ne peut donc se limiter à l'accueil du jeune enfant.

Les orientations qui seront déployées dans le cadre de la Cog 2013/2017 s'appuient sur les efforts engagés, visant à rééquilibrer l'offre « jeunesse », en continuité avec celle dédiée aux jeunes enfants. Au cours de la précédente Cog, une expérimentation « adolescents » destinée à financer des projets élaborés avec les adolescents, a été lancée afin d'identifier les offres les plus pertinentes pour la classe d'âge des 11 à 17 ans révolus ainsi que les leviers d'action et les modes de financement adéquats. Enfin, le soutien à l'autonomisation et la prise de responsabilité des jeunes jusqu'à 25 ans ont été poursuivis.

Ces efforts seront soutenus, tout en accompagnant des mesures nouvelles importantes.

Le Gouvernement a souhaité mettre en œuvre une réforme sur les temps éducatifs et pédagogiques dans les établissements maternels et élémentaires. Cette réforme concernera tous les enfants et toutes leurs familles. La Branche l'accompagnera dans le respect de ses objectifs propres - qui fondent son intervention sur les temps périscolaires - et de ses équilibres financiers.

La branche Famille s'impliquera, par ailleurs, dans la création des conditions nécessaires pour mettre en cohérence les actions et créer les synergies pertinentes, afin de favoriser la structuration d'une politique en faveur de l'enfance et de la jeunesse à l'échelon des territoires.

Enfin, les Caf mobiliseront des dispositifs diversifiés en direction des jeunes dans une optique d'accompagnement à leur prise de responsabilité, à leur engagement citoyen et à leur accès au logement : l'accompagnement socio-éducatif proposé par les foyers de jeunes travailleurs (Fjt), l'accompagnement des adolescents et des jeunes dans la réalisation de leurs projets et dans leurs départs en vacances et l'aide au financement du brevet d'aptitude à la fonction d'animateur.

> Cf. fiche thématique n°2



## SOUTENIR LA FONCTION PARENTALE ET FACILITER LES RELATIONS PARENTS-ENFANTS

Le soutien à la parentalité consiste à accompagner les parents dans l'exercice de leur fonction parentale, dans un contexte de fortes mutations des structures familiales. L'efficacité des nombreuses initiatives développées localement a été mise en évidence dans plusieurs rapports publics récents, qui préconisent leur développement. Mais les services restent très inégalement répartis sur le territoire et souffrent d'un manque de structuration globale, malgré la création en 2010 du comité national de soutien à la parentalité.

L'engagement de la Cnaf et des Caf à développer une offre diversifiée de soutien à la parentalité s'est traduit au cours de la précédente Cog par :

- une progression des moyens financiers consacrés aux dispositifs d'appui à la parentalité : réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap), Contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (Clas), Points info famille (Pif), médiation familiale, lieux d'accueil enfants-parents (Laep) et espaces de rencontre;
- le soutien aux départs en vacances familiales, une large contribution à la réforme du pilotage des dispositifs de soutien à la parentalité conduite par l'État et une implication plus importante dans l'animation de cette politique à l'échelon national, comme à l'échelon départemental.

Dans un contexte où les conditions d'exercice du rôle de parents ont fortement évolué, le renforcement du soutien à la parentalité constitue une priorité forte du gouvernement et de la branche Famille. L'objectif est de devenir à terme une politique à part entière, et, en ce sens, il constitue un axe majeur de la Cog 2013/2017.

Ce renforcement de l'implication de la Branche doit conduire à mieux prioriser, mieux évaluer les actions et mieux définir le rôle des Caf au niveau local, au regard de leurs principaux partenariats.

Le doublement des moyens budgétaires permettra de :

- développer une offre territoriale diversifiée et mieux structurée pour réduire les inégalités d'accès pour les parents : lieux d'écoute et de partage d'expérience, accompagnement des parents au soutien scolaire de leurs enfants, aide au départ en vacances des familles. Une attention particulière sera portée au développement des services de médiation familiale pour accompagner les familles qui font face à la séparation des parents;
- assurer une meilleure visibilité à la politique de soutien à la parentalité et un meilleur accès aux services;
- renforcer la fonction d'animation au sein de la gouvernance partenariale du soutien à la parentalité;
- mettre en place des parcours généraux pour faciliter l'accès aux droits et des parcours spécifiques répondant à des événements de vie particuliers fragilisant les familles.

> Cf. fiche thématique n°3



## FAVORISER L'INTÉGRATION SOCIALE DES FAMILLES DANS LEUR ENVIRONNEMENT ET CONTRIBUER À LA COHÉSION SOCIALE SUR LES TERRITOIRES

Levier de la politique familiale et sociale des Caf, l'animation de la vie sociale est une composante importante de l'offre globale de service.

Positionnées à la convergence de la quasi-totalité des politiques sectorielles institutionnelles, les structures de l'animation de la vie sociale, principalement représentées par les centres sociaux et les espaces de vie sociale, poursuivent trois finalités de façon concomitante :

- l'inclusion sociale et la socialisation des personnes;
- le développement des liens sociaux et la cohésion sociale sur les territoires;
- la prise de responsabilités des usagers et le développement de la citoyenneté de proximité.

Les orientations de la Cog 2013/2017 s'inscrivent dans le prolongement des efforts déjà engagés. Outre la poursuite du soutien aux structures, la Branche visera à poursuivre et adapter les actions de promotion de la vie sociale sur les territoires péri-urbains et ruraux, caractérisés par une absence d'offre en direction de la jeunesse. Elle poursuivra les projets visant à donner plus de visibilité, à mieux comprendre le rôle des centres sociaux, en rendant plus lisible le projet social global des structures d'animation sociale, et en accentuant le développement des outils de gestion et d'évaluation.

La Cog 2013/2017 renforcera la concertation entre acteurs de l'animation de la vie sociale et la dynamique participative au sein des structures en encourageant les initiatives des habitants.

Une réflexion sera aussi engagée sur l'évolution des modalités de financement.

> Cf. fiche thématique n°4

## > DES OFFRES DE SERVICE INSCRITES DANS LES TERRITOIRES

Sur les territoires, la branche Famille met en œuvre ses interventions en faveur des allocataires en partenariat avec d'autres acteurs. Structurer une offre de service vis-à-vis de ses partenaires, mieux communiquer sur les politiques mises en œuvre, est essentiel pour affirmer le positionnement de la Branche. Celle-ci veut également mieux affirmer son rôle vis-à-vis de ses partenaires en définissant à leur intention une offre de service créatrice de valeur, qui facilite la gestion des échanges avec eux et qui contribue à l'amélioration des offres de service à destination de l'allocataire.

Au-delà des prestations de service définies nationalement, les dotations locales d'action sociale permettent d'adapter les interventions à la diversité des territoires et des besoins tout en s'inscrivant dans le cadre des missions et programmes définis par la Cog. Leur évaluation doit permettre d'en garantir l'efficacité et la pertinence.

### ■ Les Caf, partenaires privilégiés des communes et des intercommunalités

Les Caf sont perçues comme l'acteur majeur de l'élaboration des politiques familiales de proximité et le partenaire privilégié des communes et des intercommunalités. Elles participent à la décision locale grâce à leur expertise et leurs financements, sur la petite enfance en particulier. C'est une dimension déterminante pour atteindre l'objectif de création de places de crèches fixé avec l'État. Elles apparaissent, pour les communes, comme pour les associations, comme un porteur majeur de nombreuses politiques sociales : petite enfance, soutien à la parentalité, solvabilisation des familles, soutien à l'animation sociale et aux centres sociaux, etc.

### ■ Un partenariat à adapter à la diversité des réalités départementales

Les Caf jouent un rôle croissant auprès de la collectivité départementale : qu'il s'agisse du Rsa, du handicap, du logement, ou encore de la petite enfance. Les Caf proposent des offres de service dont le contenu varie en fonction de l'étendue des compétences confiées au Conseil général par le législateur et du niveau de délégation voulu par le Conseil général.

Si les textes désignent le Conseil général comme le chef de file de l'action sociale dans le département, les Caf apparaissent, dans plusieurs domaines, comme le service public de référence. Ce constat conduit à la nécessité de graduer et construire des offres de service susceptibles de s'adapter aux territoires. Cette approche doit également permettre un meilleur équilibre entre la nécessaire harmonisation des offres de service entre Caf et la capacité d'adaptation aux contextes locaux qui doit être préservée.

Les objectifs stratégiques sont les suivants :

- favoriser le développement de projets de territoire, par l'extension de la convention territoriale globale, en cohérence avec les travaux conduits dans le cadre de la démarche de modernisation de l'action publique et relatifs à la gouvernance de la politique de la petite enfance et du soutien à la parentalité;
- poursuivre le partenariat avec les Conseils généraux, en formalisant celui-ci au niveau national et local, pour recentrer l'intervention des Caf sur les missions qui relèvent de leurs compétences;
- améliorer les échanges avec les partenaires de l'action sociale par la mise en place d'un nouveau système d'information.

> Cf. fiche thématique n°5

### ■ Des partenariats à l'international

Acteur essentiel de la politique familiale française, la branche Famille suscite l'intérêt des pays dont la situation démographique est préoccupante. Les sollicitations de coopération sont donc nombreuses vis-à-vis de la Cnaf. De façon réciproque, la Cnaf s'efforce de mieux connaître les bonnes pratiques politiques et de gestion dans les pays étrangers, notamment ceux de l'Union européenne, et leur efficacité administrative. Elle est également engagée dans la gestion du dossier d'échange électronique d'informations sur la Sécurité sociale (Eessi).

Dans le cadre de la présente Cog, la branche Famille appuiera l'État dans sa stratégie de coopération avec les pays étrangers en matière de protection sociale dans les domaines :

- de la conciliation vie familiale et vie professionnelle, garante d'un bon équilibre démographique et donc d'un investissement pour le futur, au regard du vieillissement de la population européenne et mondiale;
- de la lutte contre la pauvreté des familles et des enfants et dans la recherche d'un plus juste équilibre dans les niveaux de vie, particulièrement en ce qui concerne les familles nombreuses et les familles monoparentales;
- des principaux minima sociaux.

Dans ce but, elle mobilisera un potentiel d'expertises dont le statut et le pilotage seront améliorés avec l'appui de l'État et de l'Ucanss.

- **Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits, simplifier les démarches**



## APPORTER UNE RÉPONSE GLOBALE AUX BESOINS DES ALLOCATAIRES

Offrir un service global aux allocataires procède de la capacité des caisses d'allocations familiales à conjuguer l'information et le conseil sur les droits, le paiement des prestations et la mise en œuvre d'une action sociale familiale, préventive et partenariale, qui repose à la fois sur des actions d'accompagnement et le financement d'équipements et de services.

Cette offre globale de service fonde la spécificité et la valeur ajoutée de la branche Famille dans la mise en œuvre de l'action publique qu'elle produit ou à laquelle elle contribue.

L'offre globale de service est organisée en missions et programmes, puis déclinée localement en fonction des territoires et des besoins dans un schéma directeur des politiques familiales et sociales qui respecte un cadre national, tout en organisant les nécessaires marges d'adaptation.

Les Caf doivent apporter un service adapté. En effet, la diversité des publics et des situations requiert une adaptabilité de plus en plus forte à des attentes hétérogènes et segmentées. Chaque mission est déclinée par des offres de service ciblées, qui constituent des réponses concrètes aux besoins des familles, dans le domaine de la petite enfance, de la parentalité, du logement et de l'insertion. La notion d'événement de vie, associée au profil de l'allocataire, permet, par la connaissance qu'en ont les Caf pour la gestion des dossiers, de définir des offres de service au plus près de la réalité des situations connues.

Les évolutions de la demande sociale, et notamment le besoin d'accompagnement des familles, doivent conduire les organismes à mettre en place des réponses fondées sur la connaissance des événements de vie des familles (naissances, séparations, problèmes liés au logement, handicap, décès, situations de précarité, etc.), événements qui peuvent nécessiter parfois une intervention spécifique.

Cette nouvelle approche, qui doit aussi responsabiliser l'allocataire sur les démarches qui lui incombent, se traduit par la mise en place de parcours à un double niveau :

- des parcours généraux, constituant le socle de service que la Branche doit être en mesure d'apporter sur l'ensemble du territoire lorsque la réponse n'a pas besoin d'être différenciée ;
- des parcours spécifiques, qui visent, en fonction de priorités définies dans le périmètre de responsabilités de la Branche, à proposer une réponse adaptée aux situations de vulnérabilité.



## L'ACCÈS AUX DROITS, AU CENTRE DE L'OFFRE DE SERVICE DE LA BRANCHE FAMILLE

Le constat d'un non-recours aux droits important, à savoir le fait que des personnes ne perçoivent pas les prestations sociales auxquelles elles ont pourtant droit, impose que la branche Famille et l'État conduisent une démarche volontariste en matière d'accès aux droits.

En effet, ce phénomène semble s'expliquer d'une part par les problématiques d'accès à l'information sur les règles d'éligibilité et les démarches administratives, d'autre part par des facteurs sociaux et psychologiques (tels que des effets de stigmatisation et des comportements d'autocensure), et enfin par l'arbitrage coût/bénéfice réalisé par les personnes (arbitrage qui met en balance le degré de complexité de la démarche de demande avec le niveau et la durée de la prestation attendue).

Ainsi, trois orientations stratégiques seront poursuivies dans le cadre de l'offre générale de service de la Branche :

- tout d'abord, l'instauration d'un « rendez-vous des droits » auprès de publics ciblés, à l'occasion d'une demande de Rsa ou à la suite d'événements ou de situations générateurs de vulnérabilité ;
- en deuxième lieu, la recherche de droits potentiels par une meilleure détection des allocataires et une synergie accrue avec les partenaires ;
- enfin, l'amélioration de la connaissance des mécanismes de non-recours et notamment de l'attitude des bénéficiaires face à la complexité administrative.

> Cf. fiche thématique n°6

## > AMÉLIORER LE PARCOURS D'INSERTION SOCIALE DES PERSONNES ET DES FAMILLES EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

La mise en œuvre du Rsa a constitué un des défis majeurs de la précédente Cog. Les Caf jouent un rôle central et sont devenues un acteur incontournable dans ce nouveau dispositif d'aide à l'insertion des personnes en situation de précarité. Elles assurent l'instruction des dossiers, le versement de la prestation et, sur délégation des Conseils généraux, participent à l'orientation des bénéficiaires et proposent un accompagnement social aux familles monoparentales.

Au-delà des missions qui leur sont confiées par les textes, les Caf peuvent, sur délégation des Conseils généraux, avoir en charge l'orientation voire l'accompagnement de certains bénéficiaires du Rsa.

Dans le cadre du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, la Cnaf aura en charge de développer l'accompagnement social proposé aux familles monoparentales, tout en améliorant l'orientation des bénéficiaires du Rsa. La contribution des Caf à l'orientation des bénéficiaires de Rsa vers le mode d'accompagnement approprié à leur situation devra s'inscrire dans un cadre que l'État s'engage à rénover, afin de mieux articuler les dimensions d'accompagnement social et d'insertion professionnelle. Elle devra être également compatible avec les moyens alloués et avec les priorités de mise en œuvre des politiques familiales, qui constituent le cœur de métier de la branche Famille.

Les orientations pour la Cog 2013/2017 visent à faciliter l'accès au Rsa :

- en concevant et en déployant un parcours général d'insertion, visant au développement d'une offre de service facilitant la relation avec la Caf;
- en améliorant la fonction d'appui à l'orientation;
- en proposant un accompagnement social adapté et renforcé aux familles monoparentales ayant de jeunes enfants pour concilier vie familiale et insertion;
- en poursuivant la consolidation du partenariat avec les Conseils généraux, en inscrivant celui-ci dans un cadre formalisé pour un souci accru de transparence et en harmonisant les pratiques des Caf dans le respect des compétences de la Branche;
- en améliorant la connaissance et la compréhension globale du dispositif pour faciliter l'insertion des bénéficiaires du Rsa.

> Cf. fiche thématique n°7

## > FAVORISER, POUR LES FAMILLES, DES CONDITIONS DE LOGEMENT ET UN CADRE DE VIE DE QUALITÉ

La branche Famille, dans le cadre de ses compétences, est un acteur essentiel des politiques de logement, qui assure l'allocation des aides au logement et engage des dépenses d'action sociale importantes en matière de réhabilitation et d'amélioration de l'habitat, d'aides à l'équipement, à l'installation, à l'accès et au maintien dans l'habitat. Les Caf conduisent également des actions d'accompagnement en faveur de l'accès à un logement décent, de prévention des impayés et de maintien dans le logement.

Au cours de la Cog 2009/2012, l'engagement de la Cnaf et des Caf s'est concrétisé plus particulièrement par :

- un développement des téléprocédures, permettant aux usagers d'effectuer une demande d'aide au logement en ligne;
- la réforme du traitement des impayés de loyer et la mise en place des Commissions départementales de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (Ccapex) depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011;
- la mise en œuvre d'une offre d'accompagnement en direction des familles en situation d'impayés et de logement non décent.

Les orientations pour 2013/2017 ont pour objectifs de :

- porter une attention particulière à l'accès et au maintien dans le logement, par le déploiement d'un parcours général et de parcours adaptés aux situations spécifiques, avec notamment un accompagnement social renforcé des familles confrontées à la problématique des impayés de loyers ou à l'indécence de leur logement;
- renforcer les actions en matière de prévention des expulsions;
- contribuer, dans le périmètre des compétences de la Branche, à l'amélioration des conditions de logement des familles, en homogénéisant les pratiques des Caf;
- mettre en œuvre la réforme des aides au logement dans le département de Mayotte;
- renforcer les relations partenariales.

> Cf. fiche thématique n°8



## AIDER LES FAMILLES CONFRONTÉES À DES ÉVÉNEMENTS OU DES DIFFICULTÉS FRAGILISANT LA VIE FAMILIALE

L'accompagnement social est un levier d'intervention essentiel, complémentaire au versement des prestations légales et aux équipements et services financés par les Caf.

Afin d'assurer une meilleure homogénéité de l'offre de service aux allocataires, la Cog 2009/2012 a été marquée par la mise en œuvre d'un socle national, qui concerne les interventions de travail social, d'aide à domicile et la qualité du service rendu aux familles. Elle a posé le principe d'une offre de service systématique, permettant d'aller au-devant des familles les plus vulnérables (familles nombreuses ou devant faire face à des naissances multiples, familles monoparentales, familles confrontées au handicap, à un veuvage précoce, etc.), afin de les soutenir dans des moments difficiles, ponctuels de leur vie, dans leur fonction parentale. Il s'agit aussi d'un outil de travail social au service des Caf, qui leur permet de soutenir les parents vers l'insertion sociale et professionnelle et le maintien dans leur logement.

Parallèlement, les aides financières individuelles (Afi) constituent aussi un mode d'intervention fondateur de l'action sociale des caisses d'allocations familiales (Caf), qui disposent dans ce domaine d'une large autonomie de pilotage et de gestion. Ces aides ont été adaptées aux contextes locaux et regroupent une grande variété de modes d'intervention.

La Cog 2013/2017 permettra de consolider les offres de service de la Branche en direction des familles confrontées à des événements ou des difficultés fragilisant la vie familiale.

La branche Famille favorisera l'harmonisation et la lisibilité de ces interventions, en poursuivant le déploiement du socle national de travail social, en définissant des orientations nationales des aides financières individuelles, en renforçant le pilotage et l'évaluation du travail social et de l'aide à domicile au niveau national et local.

Visant à garantir une réponse adaptée aux besoins des familles vulnérables, dans une approche dont le caractère préventif sera consolidé, elle renforcera l'intervention de l'aide à domicile en direction des familles vulnérables, en luttant contre le non-recours des familles modestes et en étudiant l'éventuelle ouverture du domaine de l'aide à domicile aux acteurs du secteur privé concurrentiel.

Enfin, elle renforcera les partenariats locaux en faveur de l'accompagnement social.

> Cf. fiche thématique n°9



## ADAPTER LA RELATION DE SERVICE AUX ALLOCATAIRES À LEUR DIVERSITÉ ET À L'ACCROISSEMENT DE LA DEMANDE SOCIALE

Dans un contexte de crise économique, la branche Famille a dû faire face, sur la période de la Cog 2009/2012, à une augmentation de ses charges. Celle-ci a pesé sur les résultats en matière d'engagements de service, qui ont connu une dégradation.

Dans le même temps, on a pu observer une très forte croissance des services à distance et, notamment, de l'Internet.

Cette forte augmentation est à relier à l'évolution des attentes des allocataires telle qu'elle est mise en évidence par l'étude de satisfaction réalisée en 2011. Cette étude illustre également la diversité des attentes :

- elles vont dans le sens d'une plus grande autonomie, évolution accentuée par le recours à Internet : l'allocataire souhaite pouvoir bénéficier d'une information accessible et personnalisée, de services à distance adaptés à sa situation ;
- elles vont aussi, sans que cela soit paradoxal, vers la proximité, vers la relation humaine quand l'allocataire, éventuellement utilisateur d'Internet, doit faire face aux difficultés de vie ou à une trop grande complexité administrative.

C'est pour faire face à ces enjeux que la Branche a conduit pendant la Cog 2009/2012 plusieurs chantiers majeurs :

- la refonte du site Internet de la Branche et le développement de téléprocédures ;
- la mise en place d'une nouvelle architecture du traitement des appels téléphoniques ;
- le lancement d'une réflexion et d'expérimentations en matière d'accueil physique.

Ces chantiers constituent des acquis pour asseoir une relation de service renouvelée pour la présente Cog.

Cependant, de fortes disparités de qualité de service entre les organismes du réseau existent. La réduction de ces disparités de performance entre caisses et la garantie d'un service homogène sur l'ensemble du territoire constitue donc une priorité de la présente Cog. La convergence des stratégies territoriales de la relation de service se traduit notamment par un plan d'accessibilité, annexé au Cpog, établi par la Caf, qui déterminera la nature du service proposé aux allocataires sur les différents territoires.

Pour répondre au double enjeu d'augmentation des flux et de diversification des demandes tout en optimisant les ressources allouées aux interventions et à la gestion, l'orientation de la présente Cog est de mettre en place une relation de service renouvelée qui doit permettre d'apporter à chaque allocataire le mode de relation adapté à ses besoins et à sa demande. Il s'agit également d'éviter les contacts inutiles et redondants, tout en recherchant des réels effets de substitution entre les différents canaux.

Cette approche s'inscrit dans la logique de l'offre globale de service qui repose sur la mise en place de parcours généraux et spécifiques adaptés aux situations de vie des allocataires.

Elle mobilise, dans une logique multicanale, l'ensemble des vecteurs de la relation de service, c'est-à-dire aussi bien les modes de relation à distance (téléphone, Internet), auquel le recours est de plus en plus important, que l'accueil de proximité, irremplaçable pour certains publics. La préférence que les allocataires expriment pour être rappelés au téléphone, lorsque leur dossier nécessite une recherche préalable, et leur souhait de voir développer l'accueil sur rendez-vous pour résoudre leurs difficultés sont également des dimensions nouvelles de la relation de service, qu'il importe de prendre en compte.

Cette demande rencontre la nécessité pour les Caf de mieux organiser les ressources en fonction des expertises à mobiliser et le souhait des agents de disposer d'un temps de préparation quand les dossiers sont complexes.

Une gestion « proactive », ciblée sur les profils des allocataires et les moments clés du traitement de leur situation, doit permettre d'éviter les déplacements et contacts inutiles, et de proposer, en fonction des besoins des allocataires, des démarches approfondies et mieux accompagnées.

Au cours de la Cog 2013/2017, les objectifs fixés visent :

- à définir un schéma cible national d'organisation de l'offre de contacts, dans un souci de qualité et d'efficience;
- à structurer, sur la durée, l'offre de contacts à partir de la nature des demandes (parcours généraux) et des événements et situations de vie (parcours spécifiques);
- à définir, à travers les plans d'accessibilité aux services (Pas), une stratégie locale d'évolution progressive de l'accessibilité et des points d'accueil physique, en tenant compte de la montée en puissance d'autres canaux et en concourant à l'objectif d'égalité territoriale;
- à développer une approche « multicanale » de la relation de service, en veillant à l'adéquation optimale entre la structuration de l'offre et les ressources mobilisées, et en recherchant systématiquement les actions qui facilitent le développement des « contacts utiles », c'est-à-dire porteur de valeur ajoutée pour l'utilisateur et pour la gestion de sa situation;
- à mieux associer l'allocataire à la production du service qui lui est rendu et à anticiper les impacts organisationnels et métiers de cette évolution.;
- à assurer un niveau de service homogène sur l'ensemble du territoire.

> Cf. fiche thématique n°10



## AMÉLIORER LA COMPRÉHENSION DES DROITS PAR L'ALLOCATAIRE EN SIMPLIFIANT LES DÉMARCHES ET LA RÉGLEMENTATION

### ■ Simplifier les procédures et la réglementation

La simplification des procédures et de la réglementation constitue un objectif central, partagé par l'État et la branche Famille. La complexité des règles et des procédures est en effet à la fois un obstacle à l'accès aux droits, une source d'instabilité pour les allocataires en raison des incessantes modifications de droits et des indus et rappels qu'elle génère, et une lourde charge de gestion pour les Caf. Simplifier le droit des prestations et les procédures administratives conditionne ainsi l'atteinte de trois objectifs prioritaires de la présente Cog : l'accès aux droits, la qualité et la fiabilité des droits, et l'efficience de gestion; à ce titre, la simplification de la réglementation et des procédures doit donc compter au rang des axes structurants de cette Cog.

Un programme ambitieux de simplification des règles et de modernisation des démarches administratives sera donc mis en œuvre autour de trois dimensions :

- afin d'améliorer la compréhension des allocataires et la stabilisation de leurs droits, des modalités de simplifications des prestations telles que le Rsa et la Paje seront étudiés, et un travail sur les dates d'effet mené;
- simplifier les procédures administratives pour favoriser le développement des démarches par Internet dans le cadre d'une offre de service 100 % dématérialisée;
- accentuer le développement des relations entre les partenaires pour éviter aux allocataires des démarches multiples.

> Cf. fiche thématique n°11

### ■ Faciliter les démarches de l'allocataire en renforçant les synergies avec les partenaires

La Branche favorise la simplification des démarches de l'allocataire, en développant des relations avec ses partenaires par les échanges dématérialisés. L'accès aux droits s'inscrit désormais dans une coopération partenariale, qui se concrétise de plus en plus souvent par ces échanges de données. Outre la simplification des démarches pour les allocataires qui expriment des attentes en ce sens, ces échanges permettent d'améliorer la fiabilité des informations et d'alléger les charges de gestion. Les échanges peuvent ainsi contribuer autant à faciliter la relation de l'allocataire avec la Caf qu'à améliorer l'efficience et la sécurité des traitements pour celle-ci. L'interconnexion croissante des différents acteurs de la protection sociale est une opportunité à saisir dans la perspective de gains d'efficacité réciproques.

Sur la précédente période, le programme des échanges a porté sur diverses actions, dont certaines, en raison de leur portée ou fortement tributaires des contraintes des partenaires, n'ont pu être achevées et devront se poursuivre. Si ces échanges se sont fortement développés sur la dernière période avec la Direction générale des Finances Publiques, la branche Retraite et Pôle emploi, il existe encore des marges de développement pour renforcer des synergies avec l'ensemble des acteurs. D'autres pistes de développement et d'optimisation, qui sont porteuses de valeur ajoutée en matière de simplification et d'efficience pour les partenaires et les Caf, sont donc à prévoir. Elles devront s'inscrire dans le cadre d'une mutualisation des échanges d'une part, pour ce qui concerne les échanges internes à la sphère de la sécurité sociale et d'autre part, avec les partenaires extérieurs. L'accès aux données sources ou aux services offerts par les

partenaires internes et extérieurs s'effectuera, dans la mesure où un potentiel de mutualisation est identifié et où cela est possible, au moyen du dispositif de gestion des échanges (plate-forme Dge du Rncps) selon les modalités prévues par le plan stratégique des systèmes d'information du service public de la sécurité sociale.

Le développement de la dématérialisation des échanges avec les partenaires se poursuivra sur la prochaine période avec pour objectifs :

- d'améliorer la simplification des démarches des usagers pour l'attribution de leurs droits, en favorisant les échanges directs avec les administrations détenant les informations utiles au traitement des dossiers;
- de contribuer à l'accès aux droits par la détection des allocataires potentiels et de leurs droits;
- de faciliter et sécuriser la gestion des droits par la dématérialisation des informations avec les partenaires.

> Cf. fiche thématique n°12

**> Renforcer l'efficacité  
de la production  
du service à l'allocataire  
et améliorer la qualité  
du traitement des droits**



## VERSER LE « JUSTE DROIT » ET MAÎTRISER LES RISQUES

Garantir la qualité du traitement des droits constitue un axe central de la stratégie de la Branche Famille.

D'abord, parce que c'est le premier service attendu par les allocataires. Ensuite parce que, en tant que gestionnaire de 70 milliards d'euros, la Branche doit offrir la garantie de leur bon emploi et d'une exécution des dépenses conformes aux réglementations et retracée dans une information comptable et financière fiable, exhaustive et sincère. Enfin, parce que la non-qualité dégrade la performance et engendre des charges de travail supplémentaires.

Le paiement du « juste droit » découle de la mise en cohérence d'un ensemble, qui combine des actions visant à la fois à améliorer l'accès des allocataires à tous leurs droits, à mieux maîtriser les risques financiers, à lutter contre la fraude et à mieux recouvrer les indus.

### ■ Mettre la démarche de qualité intégrée au cœur des processus de gestion

Face à ces enjeux, la Branche a engagé sur la période de la Cog 2009/2012 une démarche d'optimisation et de sécurisation de ses processus de gestion avec pour finalité le décloisonnement et l'harmonisation des dispositifs existants. Cette démarche permet d'articuler, dans une approche intégrée, l'ensemble des dispositifs associés à l'amélioration de la qualité de service, à l'accroissement de la productivité, à la maîtrise des risques financiers et informatiques. Elle repose sur une modélisation des processus de gestion, l'établissement d'un référentiel pour chacun d'eux, l'instauration de « boucles d'amélioration continue » impliquant la participation active des agents, ainsi que sur un renforcement du pilotage de la qualité, reposant notamment sur la mise en place de dispositifs d'évaluation permanents au niveau national comme local. La maîtrise des risques, qui vise l'ensemble des activités de contrôle et de supervision des activités des organismes, est une composante essentielle de cette démarche.

La démarche qualité intégrée constitue donc un dispositif global de contrôle interne dont l'objectif est d'apporter une assurance raisonnable concernant les opérations réalisées par les organismes de la Branche, conformément aux règles de droit en vigueur et aux objectifs, notamment de performance, de sécurité et d'efficacité qui leur sont assignés. En participant à l'amélioration significative de la maîtrise des activités et des risques de la Branche, la démarche qualité intégrée est une condition de la certification des comptes qui constitue un objectif de la Branche pour la présente période conventionnelle.

Sur la période écoulée, la mise en œuvre de la démarche qualité intégrée a été concrétisée par :

- la structuration du déploiement de la démarche;
- la réalisation d'une cartographie des macro-processus de la Branche;
- le démarrage d'une refonte du dispositif de maîtrise des risques;
- la diffusion de référentiels sur la gestion des habilitations, des aides au logement, de Rsa et de la Paje.

Pour la période 2013/2017, l'objectif est d'avoir achevé le déploiement complet de cette démarche, avec :

- l'achèvement de l'élaboration des référentiels des processus et des dispositifs de « boucles d'amélioration continue », leur diffusion et leur application effective par les organismes de la Branche;
- la mise en cohérence et le renforcement du pilotage de la qualité et de la maîtrise des risques au niveau national comme local, avec notamment la mise en place d'indicateurs de qualité de la liquidation des prestations, assortis d'objectifs de résultat;
- la mise en place d'un dispositif de contrôle interne propre à la Caisse nationale en cohérence avec la démarche de qualité intégrée.

La démarche qualité intégrée constitue un véritable levier managérial pour la Branche. Ces évolutions s'inscrivent dans la durée et doivent être accentuées sur les années à venir afin d'améliorer de façon significative la qualité du traitement des prestations servies aux allocataires.

> Cf. fiche thématique n°13

### ■ Mieux maîtriser les risques

La Branche Famille est confrontée à un niveau de risque important, structurellement lié aux règles de calcul et de gestion des prestations qu'elle verse et leur nécessaire évolutivité. Il s'agit à la fois de risques internes causés par des erreurs de traitement ou de saisie et de risques externes causés par des erreurs de déclaration et des non mises à jour de situation par les allocataires, de fausses déclarations portant sur la situation déclarée, sur l'identité, etc. Ces causes externes représentent une part prépondérante des anomalies de liquidation détectées.

Les efforts engagés sur la période de la Cog 2009/2012 en matière de politique de contrôle ont permis d'améliorer significativement la détection des indus et rappels, qu'il s'agisse d'une part des erreurs internes de traitement, d'autre part des erreurs et non déclarations des allocataires.

Parallèlement, la Branche a sécurisé l'identification des personnes en procédant à la recertification des Nir. Le taux de personnes ayant un Nir certifié est désormais supérieur à 99 %. Cette amélioration majeure a permis la constitution d'un répertoire national des bénéficiaires, l'alimentation du Rncps, l'amélioration du taux d'appariement des échanges avec les partenaires.

La Branche a également mis en œuvre, avec le déploiement de la méthode « d'exploration de données », une nouvelle approche permettant un meilleur ciblage des risques.

L'amélioration du pilotage de la maîtrise des risques dans les organismes constitue, dans le cadre de la présente Cog, une orientation stratégique majeure de la Branche. Elle doit porter sur trois champs de risques majeurs intervenant dans la gestion d'un dossier :

- l'identification et la gestion des personnes;
- la qualité de traitement des informations;
- la qualité des informations entrantes et la mise à jour des changements de situation.

Les objectifs stratégiques associés à cette orientation visent :

- à garantir la qualité du traitement du droit;
- à maîtriser le risque résiduel associé aux flux financiers gérés par la Branche Famille.

> Cf. fiche thématique n°14

## ■ Mieux recouvrer les indus

Les indus représentent, pour la branche Famille, une masse financière d'un peu plus de deux milliards d'euros. Ils proviennent, pour la majorité d'entre eux d'une absence de mise à jour par les allocataires de leur situation auprès de leur Caf et des effets mécaniques de la réglementation. 45 % sont liés au traitement des informations et sont imputables soit à l'allocataire ou à un tiers, soit à des erreurs internes, qui représentent, quant à elles, 17 % du volume financier des indus.

Par rapport à la dernière année de la Cog 2005/2008, le taux d'indus a légèrement baissé sur la période de la dernière convention, les indus se concentrant principalement sur deux des prestations les plus complexes, le Rsa et les aides personnelles au logement.

Leur recouvrement sur la même période est resté stable. Mais cette stabilité doit être mise au regard des évolutions des remises de dette et des transferts d'indus vers les départements qui ont diminué et ont donc contribué à infléchir, en apparence, la dynamique de recouvrement.

Au cours de la Cog 2009/2012, les principes du recouvrement des indus ont été modifiés en profondeur, avec la mise en place de la fongibilité qui couvre désormais la quasi-totalité des prestations versées par la Branche ainsi que la mise en place de la contrainte.

Les objectifs stratégiques de la présente Cog, relatifs au recouvrement des indus, visent à mettre en œuvre les conclusions des travaux menés lors de la Cog 2009/2012 avec :

- un processus unifié de gestion du recouvrement, qu'il soit en phase amiable ou contentieuse;
- un processus unifié de gestion des remises de dettes, avec pour finalité de réduire l'hétérogénéité des pratiques entre les organismes, tout en permettant une prise de décision au plus près des situations;
- une amélioration du pilotage du recouvrement des indus grâce à de nouveaux indicateurs mesurant le recouvrement réel.

> Cf. fiche thématique n°15



## POUR SUIVRE LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

La branche Famille a développé sur la période de la Cog 2009/2012 une politique active de lutte contre la fraude. Elle s'est traduite par une augmentation significative du nombre de fraudes détectées et des masses financières concernées.

Le renforcement du pilotage de la maîtrise des risques et de la lutte contre la fraude, en particulier en matière de contrôle sur place, continuera à constituer un enjeu majeur de la Branche pour accentuer les progrès réalisés en matière de détection, homogénéiser les résultats entre organismes et améliorer le rendement des activités de lutte contre la fraude.

Les objectifs stratégiques de la Branche déclinent ceux du plan national de coordination et de lutte contre la fraude définie par les pouvoirs publics. Ces objectifs visent à :

- identifier les indus frauduleux sur la base de critères de qualification et de règles de comptabilisation harmonisés;
- approfondir les travaux d'évaluation de la réalité de la fraude et des risques pesant sur certains dispositifs et processus de gestion;
- mieux utiliser les nouvelles technologies et les rapprochements de fichiers pour prévenir et détecter les actes frauduleux;
- développer les partenariats avec les autres institutions publiques;
- renforcer la formation des personnels.

> Cf. fiche thématique n°16



## RENFORCER L'EFFICIENCE DES PROCESSUS DE GESTION

La recherche de l'efficacité est également au cœur de la stratégie de la branche Famille. Celle-ci doit en effet faire face à une double contrainte : une contrainte financière en raison de l'accroissement des déficits publics, une contrainte liée à l'augmentation de la demande sociale. Pour garantir son niveau de service, elle doit donc s'efforcer de mieux maîtriser ses processus de gestion.

Cette recherche de l'efficacité est, parallèlement à l'amélioration de la qualité et à la maîtrise des risques financiers, l'une des finalités de la démarche qualité intégrée.

L'élaboration des référentiels de prestations par la Caisse nationale, en association avec les caisses locales, constitue en effet une objectivation essentielle des pratiques du métier à mettre en œuvre. Ce socle commun constitue la garantie d'une meilleure reproductibilité et homogénéité des pratiques les plus efficaces.

L'élaboration des téléprocédures, permettant la coproduction du service avec l'allocataire et la collecte complémentaire de données auprès des partenaires, modifie de façon importante l'approche du traitement des dossiers. Elle conduit à étendre les processus de traitement des droits au-delà du seul périmètre interne aux organismes. La mise en œuvre de processus étendus devra permettre une amélioration de la qualité de l'analyse des dossiers, par une meilleure actualisation des informations transmises et de l'efficacité de traitement, par la diminution de tâches inutiles et un allègement de la charge de travail des techniciens conseil.

La recherche d'efficacité passe également par une optimisation des outils du système d'information, qui permettent de gérer les flux en interne des Caf. Si la généralisation des corbeilles électroniques a permis une dématérialisation presque complète de ces flux, des optimisations peuvent contribuer à renforcer son efficacité.

Au-delà de la réalisation d'économies d'échelle, l'objectif est d'organiser la production du service à l'allocataire en fonction de la diversité des compétences et des expertises.

> Cf. fiche thématique n°17



## PROMOUVOIR UNE DYNAMIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE EN LIEN AVEC LE PLAN CADRE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

Le développement durable conjugue trois responsabilités : sociale, économique et écologique, et repose sur deux principes, celui de la bonne gouvernance et l'implication dans la vie locale.

La branche Famille poursuit son engagement dans la réduction des impacts environnementaux de ses activités et services et renforce sa politique d'accessibilité physique et numérique.

Signataire de la charte du développement durable des établissements et des entreprises publics, la branche Famille inscrit sa stratégie dans un cadre de cohérence, qui articule ses missions et ses modalités d'action en référence à sa responsabilité sociétale.

Sur la période de la présente Cog, la Cnaf s'engage à :

- inscrire, dans un schéma directeur, une vision transversale, cohérente et intégrée de la dynamique de développement durable ;
- s'investir pleinement sur le plan environnemental, social et économique, au travers d'une dimension sociétale et responsable réaffirmée, dans la déclinaison du plan cadre Sécurité sociale 2011/2014.

> Cf. fiche thématique n°18

➤ **Les clefs de la réussite**



## CONTRIBUER À L'ÉLABORATION, À LA MISE EN ŒUVRE ET À L'ÉVALUATION DES POLITIQUES FAMILIALES ET DE SOLIDARITÉ

### ■ Une association étroite des administrateurs

La bonne gouvernance de la branche Famille implique que, dans leur champ de compétences, les administrateurs locaux et nationaux soient étroitement associés à la définition des politiques mises en œuvre et à la démarche objectifs/résultats portés 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, dans des délais permettant de préparer leurs décisions et leurs avis, de l'information nécessaire, et notamment :

- des éléments utiles pour fonder les avis sur les projets de textes qui leur sont soumis et le choix des objectifs;
- des tableaux de bord avec des indicateurs qualitatifs et quantitatifs marquant de façon régulière les principaux résultats obtenus au regard des grands objectifs de la Branche;
- des circulaires et de la documentation en lien avec leurs missions.

### ■ Un rôle de propositions de la branche Famille renforcé

La branche Famille s'est vue reconnaître par les textes la possibilité de formuler des propositions sur l'élaboration des politiques familiales et sociales. Au-delà des avis sur les projets de textes législatifs et réglementaires qui leur sont soumis, les administrateurs de la Caisse nationale ont ainsi été amenés à exprimer des propositions de simplifications du système de prestations.

Elle est présente dans les lieux où s'élaborent et se décident ces politiques publiques. Une collaboration étroite s'est ainsi mise en place avec le Haut Conseil de la Famille.

La branche Famille est en mesure, tant au niveau national que local, de pouvoir fournir aux décideurs une vision globale et cohérente des besoins, des offres et des modes d'intervention les plus efficaces. Elle dispose des ressources et des compétences pour recueillir les faits et les chiffres, obtenir des données comparatives, proposer des analyses, simuler les impacts financiers, apprécier les risques. Elle a également démontré sa capacité à expérimenter et à évaluer de nouveaux dispositifs.

Sur la dernière période des avancées peuvent être mises en évidence avec notamment :

- l'élaboration chaque année d'un programme annuel d'études et recherches qui contribue à la réalisation des engagements de la Cog;
- l'éclairage des pouvoirs publics par la mise à disposition d'informations sur les publics allocataires et les politiques mises en œuvre;
- une implication forte des services d'études et d'évaluation de la Cnaf à l'occasion de chaque réforme;
- l'amélioration et la construction d'outils d'évaluation, qui ont notamment permis une meilleure évaluation de l'impact du Rsa et la construction d'un panel d'allocataires;
- la poursuite des relations partenariales pour l'échange d'informations statistiques et d'analyses, avec le développement d'un outil de mise à disposition des Conseils généraux de données statistiques de pilotage du Rsa, et le déploiement d'un outil permettant une évaluation des besoins en matière d'accueil des jeunes enfants;

- les conventionnements avec les services de l'État pour la mise à disposition de statistiques voire de fichiers de données permettant des traitements.

Face à une complexité croissante, à la double nécessité de mieux maîtriser la dépense publique et de mieux évaluer les besoins sociaux, l'objectif est de renforcer le rôle de propositions de la Branche pour contribuer à l'élaboration et à l'évaluation des politiques familiales et de solidarité.

La branche Famille exerce ce rôle en concertation avec l'État dans le cadre de saisines que ce dernier lui adresse. Elle le fait aussi de sa propre initiative. Pour cela, elle veille :

- à connaître les allocataires et leurs besoins;
- à évaluer les effets des politiques qu'elle met en œuvre au bénéfice des allocataires et des acteurs qu'elle finance.

> Cf. fiche thématique n°19

### ■ Maîtriser le processus d'implantation de la réglementation

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. La gestion de ce processus implique une concertation étroite entre les services de l'État et la Cnaf, qui s'engagent à le mettre en œuvre selon les modalités arrêtées dans la Cog 2009/2012.



## ACCOMPAGNER LES SALARIÉS DANS LA MISE EN ŒUVRE DU CHANGEMENT

Les mutations entreprises par la branche Famille et ses orientations stratégiques pour l'avenir sont porteuses d'impacts importants sur les métiers. Tous sont concernés et, en premier lieu, ceux qui sont directement confrontés au quotidien à la demande sociale. Ils doivent être soutenus et reconnus pour faire face à des conditions d'exercice de leur mission parfois difficiles.

### ■ Anticiper les impacts du changement sur les organisations et les métiers

La branche Famille dispose de personnels compétents et motivés par leur mission sociale, qui ont su s'adapter, jusqu'ici, aux changements. La culture de branche et les valeurs sociales partagées favorisent la participation, la concertation et l'expérimentation. Toutefois, l'ampleur des changements en cours doit conduire à une meilleure anticipation des évolutions des organisations et des métiers, par un renforcement de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

Il importe que le lancement des projets les plus structurants soit systématiquement accompagné d'une analyse des impacts en matière de ressources humaines et d'organisation, afin de préparer au mieux les mutations des organisations et les formations des personnels.

### ■ Adapter les dispositifs de formation

La complexité des réglementations mises en œuvre par la Branche conduit à mettre en place des formations, dont la durée se révèle particulièrement longue avant que les nouveaux salariés soient réellement opérationnels.

Une progressivité dans l'acquisition des compétences, grâce à une alternance entre les périodes de formation et la mise en pratique des connaissances, paraît aujourd'hui plus adaptée pour parvenir à une meilleure maîtrise des métiers de la branche Famille.

Par ailleurs, cette adaptation doit prendre en compte les impacts sur les métiers de l'offre globale de service organisée autour de parcours généraux et spécifiques et de la mise en œuvre d'une gestion des relations de plus en plus dématérialisées.

La polyvalence, qui constitue un atout pour diversifier et enrichir les tâches des agents de la Branche, sera donc envisagée sur l'ensemble de la vie professionnelle, en permettant des temps de spécialisation par palier lors des parcours de formation. Elle sera combinée avec la concentration d'expertises dédiées pour le traitement de dossiers très spécifiques, comme cela est déjà le cas pour le traitement des prestations des travailleurs migrants.

### ■ Rénover les modalités de gestion des dirigeants

Le métier d'agent de direction connaît de profondes évolutions : en effet, à la fonction de pilotage de la « production », qui est au cœur du métier des agents de direction, se sont ajoutées d'autres dimensions. Il en est ainsi notamment de la qualité du service, de la gestion du risque, de l'animation des partenariats, de la création d'outils stratégiques, etc. Dans ce contexte en

mouvement, la mobilisation des compétences des agents de direction du réseau devient une véritable nécessité, de même qu'une véritable opportunité pour la Branche.

C'est pourquoi la fonction de gestion des dirigeants doit se faire plus dynamique, et évoluer d'une gestion des nominations aux postes de directeurs et d'agents comptables à une gestion des carrières de l'ensemble des agents de direction tenant compte des résultats obtenus. Cette évolution devra favoriser la mobilité interbranches, organiser les parcours professionnels et assurer le renouvellement des cadres dirigeants par la détection de nouveaux potentiels. Elle devra également favoriser l'égalité entre les femmes et les hommes.

### ■ Être un employeur socialement responsable

Comme le prévoit le plan cadre de l'Ucanss, la branche Famille intègre les enjeux du développement durable à sa gouvernance et sa stratégie de management, véritable levier d'appropriation, de partage et de développement. À ce titre, la branche Famille entend être une force de propositions pour une meilleure articulation des négociations et accords sur la responsabilité sociale de l'employeur avec la réalité du terrain.

Au-delà de ce rôle, de l'accompagnement du développement des compétences de ses salariés et de la mise en œuvre des accords de Branche sur la responsabilité sociale de l'employeur et notamment sur l'égalité professionnelle, la branche Famille accordera une attention particulière à la participation des personnels, à l'amélioration des processus de travail et des conditions de travail.

Par ailleurs, l'État et la Cnaf concluent un engagement en faveur de la mise en œuvre des emplois d'avenir au sein de la branche Famille. Les emplois d'avenir doivent permettre de proposer aux jeunes une première expérience professionnelle, ainsi qu'une période d'acquisition de compétences ou de qualification reconnue, gage d'une insertion professionnelle durable.

### ■ Des orientations en cohérence avec la stratégie ressources humaines institutionnelle définie au sein de l'Ucanss

La stratégie de la Branche s'inscrit en cohérence avec celle définie au sein de l'Ucanss et s'articulera autour des six axes stratégiques suivants :

- anticiper les impacts organisationnels et humains des projets de changement de la Branche et accompagner les évolutions du réseau ;
- renforcer, à l'échelle du réseau, le professionnalisme et l'efficacité de la gestion des ressources humaines, en organisant la mutualisation des expertises ressources humaines et d'appui aux métiers ;
- mettre en œuvre les valeurs de responsabilité sociale dans la définition et le déploiement de la politique ressources humaines de la Branche, en cohérence avec le plan cadre développement durable défini au sein de l'Ucanss ;
- dynamiser la gestion des cadres supérieurs et dirigeants de la Branche, en articulation avec les évolutions définies dans le cadre du rapport sur la dynamisation de la carrière des agents de direction de la Sécurité sociale ;
- renforcer le pilotage des politiques des ressources humaines aux niveaux national et local ;
- unifier et optimiser le pilotage stratégique de l'offre applicative Grh interbranches.

> Cf. fiche thématique n°20



## OPTIMISER LE FONCTIONNEMENT DU RÉSEAU DE LA BRANCHE FAMILLE

La performance de la branche Famille repose à la fois sur l'efficacité individuelle de chaque organisme et sur l'efficacité collective de l'ensemble du réseau des Caf. La Branche doit en effet se penser et agir en acteur national, garantissant, à l'échelle de l'ensemble du territoire, une qualité de service et une performance homogène.

Sur la période de la précédente Cog, la branche Famille a su conférer à son réseau une cohérence politique en l'organisant sur une échelle départementale. Elle a également su donner une plus grande cohérence fonctionnelle à l'organisation de son réseau, en améliorant les dispositifs de mutualisation permettant d'assurer la solidarité et l'équilibre entre les Caf. Désormais, une caisse n'est pas exclusivement un organisme centré sur la seule mission du service à ses allocataires, mais devient comptable de la performance collective et peut se voir confier des missions pour l'ensemble de la Branche.

Ce principe de fonctionnement d'une Branche en réseau, par lequel la Cnaf et les Caf ont démontré leur capacité à faire évoluer leurs modes d'organisation tout en veillant à la qualité du climat et du dialogue social, doit être poursuivi pour continuer d'améliorer la cohésion et l'efficacité individuelle et collective du réseau.

### ■ Renforcer l'efficacité individuelle des Caf et résorber les disparités de performance entre caisses.

La rénovation de la relation de service doit, comme évoqué ci-dessus, concourir à l'amélioration du mode de relation offert aux allocataires dans une logique d'offre globale de service et de meilleure orientation des flux sur les différents canaux, afin d'optimiser l'allocation des ressources et le traitement des dossiers.

L'optimisation interne des organisations et des processus de travail doit permettre d'améliorer la qualité et le coût du service rendu par chaque Caf aux allocataires. La démarche qualité intégrée également évoquée ci-dessus constitue un levier majeur pour concourir à cet objectif. De même, la production du service à l'allocataire doit également être organisée en fonction de la diversité des compétences et des expertises et du degré de polyvalence. Cette approche devra permettre la concentration sur quelques sites d'expertises dédiées pour le traitement de dossiers très spécifiques, comme cela est déjà le cas pour le traitement des prestations des travailleurs migrants.

L'homogénéité du service rendu aux allocataires sur l'ensemble du territoire est en effet un objectif majeur du service public des allocations familiales. S'il incombe à chaque organisme d'atteindre les engagements de service assignés à la Branche, l'organisme national doit quant à lui définir et déployer les bonnes pratiques et fixer les normes et les règles quand cela est nécessaire, et évaluer la performance et l'efficacité des politiques mises en œuvre. En tant que tête de réseau, il doit impulser, évaluer et piloter pour réduire les écarts de performance, sans remettre en cause la capacité d'initiative des Caf et se substituer au gestionnaire local.

L'organisme national doit aussi s'adapter à l'évolution du fonctionnement en réseau de la Branche. Il doit renforcer son rôle de tête de réseau afin d'harmoniser les pratiques sur le territoire et réduire les écarts entre caisses sans remettre en cause la capacité d'initiative de celles-ci. Outre l'élargissement des ressources dédiées à la conduite des projets nationaux grâce à la mobilisation de compétences et d'expertises dans le réseau, l'organisation de la Caisse nationale doit aller vers une plus grande transversalité. Elle doit permettre une meilleure prise en

compte des problématiques de production du service à l'allocataire et un pilotage du réseau plus rapproché et plus affirmé. Elle doit également veiller à l'optimisation de la gestion du patrimoine immobilier et foncier dans le cadre d'un schéma cible pluriannuel.

Piloter la performance est, pour la Cnaf, la clé de voûte de l'atteinte des objectifs fixés à la Branche par l'État. Elle doit se doter d'outils efficaces, être en mesure d'apporter une aide sur mesure aux organismes. Avec la mise en place de l'atelier de régulation des charges et du dispositif de mutualisation du traitement des appels téléphoniques, la période récente a été marquée par un renforcement important de l'effort de solidarité au bénéfice des organismes rencontrant le plus de difficultés pour écouler leurs charges de travail. Or, pour certains de ces organismes, les écarts de performance revêtent un caractère structurel. Un dispositif contractuel spécifique sera mis en place entre l'organisme national et les caisses concernées pour permettre la réduction des écarts de performance.

### ■ Renforcer l'efficacité collective du réseau

#### > Conforter les dispositifs de solidarité nationale ou inter caisses

La Branche a mis en place en 2009 un atelier de régulation des charges, qui a vocation à équilibrer le traitement des dossiers sur l'ensemble du réseau en apportant une aide aux organismes confrontés à des difficultés d'écoulement de leurs charges de travail. Cet atelier sera élargi à la réponse téléphonique et renforcé par l'affectation d'effectifs supplémentaires, afin d'améliorer, grâce à une meilleure taille critique et une affectation plus concentrée des ressources, l'effet levier de l'aide apportée.

#### > Poursuivre les mutualisations des fonctions de production et de supports sur des échelles économiquement pertinentes

La Branche possède d'ores et déjà des acquis dans la mutualisation de certaines fonctions faisant appel à un certain niveau d'expertise - par nature, rare et coûteuse - ou se prêtant à des travaux de masse, comme la lecture automatisée des déclarations de ressources annuelles et trimestrielles, le traitement des dossiers des travailleurs migrants, la réponse téléphonique, etc.

L'objectif est d'intensifier la voie ainsi ouverte en définissant, sur l'ensemble du territoire, des échelles pertinentes pour mettre en œuvre les fonctions de production du service à l'allocataire, de supports, d'expertise et d'achats qui se concrétiseront par :

- des services nationaux obligatoires auxquels tous les organismes devront adhérer à l'issue de la Cog;
- des schémas régionaux de mutualisation, établis par les organismes et validés par la Cnaf, permettant d'assurer la cohérence de cette démarche sur l'ensemble du réseau et favorisant l'accompagnement nécessaire des agents concernés.

#### > Accélérer la conduite des projets nationaux pour mieux répondre aux besoins des Caf et mieux mobiliser les expertises

Les défis et les contraintes d'une période marquée par l'augmentation des charges impliquent que la branche Famille accroisse sa capacité à déployer des projets nationaux à forte valeur ajoutée, de nature à permettre une meilleure maîtrise des flux et des charges de production.

Cette exigence recouvre aussi bien les projets structurels inscrits dans une logique de management des processus, que les projets conjoncturels visant à améliorer la performance de l'ensemble de la Branche.

Au niveau national, les efforts de professionnalisation du pilotage des projets nationaux seront poursuivis, et le potentiel de l'organisme national sur les plans de la maîtrise d'ouvrage et des développements informatiques sera renforcé. Ce renforcement du potentiel de l'organisme national passera par une meilleure détection des compétences, non seulement dans les pôles régionaux mutualisés, mais également dans le réseau des Caf.

Au-delà de la capacité à concevoir et fabriquer les outils, il conviendra en outre de renforcer la qualité des livrables et l'accompagnement de façon à anticiper les impacts sur les métiers et les organisations

Les expertises de la Branche, qu'elles se situent dans les Certi, les Pôles régionaux mutualisés (Prm) ou les Caf, doivent pouvoir être mieux mobilisées, afin d'offrir le meilleur service aux organismes dans le cadre de centres de ressources définis nationalement.

Dans cette perspective, outre une plus grande intégration des expertises du réseau dans la conduite des projets institutionnels, les objectifs sont :

- d'instaurer auprès des caisses un appui efficace au métier, qui intègre et concilie métier et outil et qui garantit une homogénéité de ce service sur l'ensemble du territoire;
- d'assurer un pilotage et un financement des expertises au niveau national afin, d'une part d'homogénéiser les niveaux d'informations et d'accompagnement des Caf, d'autre part de rendre cohérente et lisible la gestion financière.

### ■ Finaliser la réorganisation du réseau

La Branche est reconnue comme un grand service public de Sécurité sociale pour la famille, les aides personnelles au logement et la solidarité.

Dans un souci d'efficacité, l'objectif est de poursuivre le processus de départementalisation des Caf et le mouvement d'intégration de l'ensemble des publics bénéficiaires prévu par les ordonnances de 1996. L'intégration de nouveaux allocataires est prise en compte dans les ressources de gestion associées à la présente convention.

En cohérence avec les dispositions déjà fixées dans le cadre de la Cog 2005/2008, la nouvelle Cog devra également définir les modalités de refonte des fédérations régionales de Caf.

> Cf. fiche thématique n°21



## ADAPTER LES DISPOSITIFS ET LES OUTILS DE PILOTAGE DE LA PERFORMANCE AUX NOUVEAUX ENJEUX

La Branche s'est dotée, depuis la mise en œuvre des conventions d'objectifs et de gestion, de dispositifs et d'outils de pilotage de la performance. Ceux-ci s'appuient sur l'existence d'un système d'information décisionnelle qui a permis l'automatisation de la production des indicateurs et l'amélioration de leur fiabilité.

Sur la dernière période des avancées peuvent être mises en évidence avec notamment :

- la diffusion d'un référentiel de la fonction contrôle de gestion et d'un référentiel du pilotage associé au développement d'un portail décisionnel;
- le développement et le déploiement des outils permettant de mettre en œuvre la méthode de comptabilité analytique Abc/m, à hauteur de 23 Caf;
- la réalisation des études inscrites dans les programmes annuels de l'Observatoire des charges et de la performance;
- l'enrichissement du système d'information décisionnel, afin de permettre un meilleur pilotage des charges.

Pour faire face aux enjeux de renforcement du pilotage de la performance, le développement des dispositifs et des outils d'aide au pilotage doit être poursuivi pour :

- améliorer, renforcer et consolider les outils d'aide au pilotage et de management des processus;
- améliorer et mieux anticiper la mesure des charges de travail, dans une perspective de rationalisation de l'organisation;
- renforcer la mesure de la performance économique et le pilotage des coûts;
- améliorer la mesure de la performance issue des réformes de mutualisation, afin de distinguer la performance propre de chaque caisse, celle des actions mutualisées, et l'apport pour l'efficacité globale de la Branche.

> Cf. fiche thématique n°22

## > UN SYSTÈME D'INFORMATION ALIGNÉ SUR LES ENJEUX STRATÉGIQUES

Le système d'information constitue une dimension essentielle de la stratégie de la Branche, dans la mesure où il est l'outil de production d'une organisation dont le métier est axé sur le traitement de l'information.

Face à une charge de travail des caisses en forte augmentation, à une exigence de qualité grandissante et à un besoin croissant de maîtrise des risques, la modernisation du système d'information est un levier majeur pour la Branche.

Ainsi, la période 2009/2012 a été marquée par l'aboutissement de grands projets fonctionnels, parmi lesquels la mise en œuvre du Rsa et la prise en compte de nombreuses évolutions réglementaires, la refonte du site caf.fr et la mise en œuvre de nouvelles téléprocédures, la départementalisation, la mutualisation de l'édition et des traitements de masse pour l'acquisition. L'adaptation des infrastructures et de l'architecture du système d'information s'est aussi poursuivie sur la période 2009/2012, à travers la consolidation et la mutualisation de certaines fonctions de production, la concentration des serveurs des caisses au niveau des Certi. La période 2009/2012 a enfin contribué à adapter l'organisation et la gouvernance du système d'information avec l'évolution des missions des Certi, l'installation d'un comité de direction du système d'information objectivant la prise de décision, le renforcement du rôle des maîtrises d'ouvrage permettant une meilleure définition des besoins.

Pour la période 2013/2017, des axes de progrès relatifs à l'organisation et à la gouvernance du système d'information ont été identifiés et recommandés, notamment par la Cour des comptes, tels que la consolidation du rôle de pilotage de la Cnaf dans le système d'information, l'encadrement des développements locaux, la rationalisation de l'organisation de la fonction « système d'information », la mise en place d'outils nécessaires au suivi des projets, des moyens et des coûts.

Sur la période 2013/2017, le système d'information de la Branche devra relever trois enjeux :

- garantir la performance opérationnelle du système d'information : il s'agira de maintenir et d'adapter en permanence le système d'information, d'en garantir la performance, la disponibilité, l'agilité, la fiabilité et la sécurité, afin de faire face à la charge de production croissante pesant sur les organismes;
- soutenir les orientations stratégiques de la Branche :
  - la priorité sera donnée aux évolutions susceptibles de contribuer au déploiement de l'offre globale de service, au développement des nouvelles technologies, à l'amélioration de l'accès aux droits, à l'amélioration de la qualité du traitement de ces droits, ainsi qu'aux évolutions permettant de nouveaux gains d'efficacité ou des économies de gestion,
  - en début de période, les efforts se concentreront sur l'évolution des services relatifs à la gestion des prestations d'allocation logement et de Rsa (prestations induisant une charge importante pour les caisses), en développant notamment les téléprocédures, les échanges avec les partenaires et la liquidation automatique;
- faire évoluer les infrastructures techniques et l'organisation de la fonction informatique :
  - l'amélioration de la performance du système d'information et la mise en œuvre de nouveaux projets supposent de poursuivre la modernisation des infrastructures techniques du système d'information et l'optimisation de la gouvernance du système d'information,
  - le contexte budgétaire conduit ainsi à organiser la transition du double système d'exploitation vers un système unique, à alléger la charge, à poursuivre la rationalisation de la production informatique de la Branche, à dégager des économies de gestion pour réallouer ces ressources vers des activités « projet » et de faire évoluer les compétences,

- la capacité à renforcer le pilotage de la fonction informatique sera un enjeu majeur, notamment au travers de la rationalisation des organisations informatiques locales (rapprochement des Cnedi et des Certi), du suivi renforcé des engagements de service vis-à-vis des organismes de la Branche et l'élaboration d'outils de pilotage adaptés.

Pour relever ces trois enjeux, le schéma directeur 2013/2017 du système d'information se structurera autour des cinq axes suivants, mis en œuvre à travers 13 programmes, composés au total de 66 projets :

- axe 1 : contribuer à la maîtrise de la production, à la déclinaison d'offres de service adaptées et à l'amélioration de l'accès aux droits;
- axe 2 : renforcer les capacités de suivi, d'évaluation et d'appui à l'élaboration des politiques sociales et familiales;
- axe 3 : développer les fonctionnalités des outils support de la Branche;
- axe 4 : poursuivre la modernisation des infrastructures du système d'information;
- axe 5 : optimiser l'organisation, la gouvernance et le pilotage de la fonction informatique.

Il conviendra de mettre en œuvre simultanément des projets de long terme et des projets permettant des gains rapides, afin d'assurer une amélioration de la qualité et de la productivité à court et moyen terme. Cette stratégie nécessitera d'être revisitée en cas d'évolution réglementaire majeure.

> Cf. fiche thématique n°23

## UNE POLITIQUE DE COMMUNICATION POUR APPUYER LA MISE EN ŒUVRE DES OBJECTIFS DE LA COG

Les missions et l'offre de la branche Famille doivent pleinement être identifiées par ses différents publics. L'attente d'information chez les allocataires est forte. La communication devient dans ce cadre plus que jamais stratégique :

- elle constitue un levier essentiel de promotion de l'identité, de l'image et de l'offre des allocations familiales à l'ensemble de ses publics;
- elle doit rendre plus simples et plus lisibles les services offerts;
- elle doit favoriser l'accès aux droits;
- elle doit contribuer à la prévention des ruptures de droits et des indus;
- elle doit promouvoir l'offre de service en ligne.
- elle se dote d'un vecteur de communication de la branche Famille commun et étendu à l'ensemble du réseau : *Vies de famille*.

L'appui de la communication dans la mise en œuvre des objectifs de la présente Cog se traduit par trois orientations stratégiques :

- la promotion de l'identité de la Branche, pour donner plus de visibilité et plus de lisibilité auprès des différents publics externes et internes :
  - en conciliant, d'une part, le respect des fondamentaux de la Branche et l'ancrage dans la réalité et la modernité, d'autre part, la performance de l'institution et l'engagement humain de tous nos collaborateurs,
  - en développant une identité propre et le partenariat avec son environnement,
  - en identifiant la branche Famille comme faisant partie intégrante de la « Sécurité sociale » dans son ensemble, la branche Famille participant au plan de communication « Sécurité sociale » de valorisation et de connaissance de l'institution;
- l'accompagnement des grandes évolutions de la Branche en accompagnant l'évolution des métiers des Caf, en faisant partager une culture commune pour lutter contre la « fracture générationnelle », en intégrant les nouveaux modes relationnels et conversationnels qui permettent des gains tout en développant la qualité de service pour l'ensemble des publics internes et externes concernés;
- la promotion de l'offre globale de service : pour répondre aux attentes des allocataires dans le cadre d'une relation optimisée avec eux au regard des spécificités de chaque public et de l'adaptation des différents modes de contact pour mieux répondre aux attentes en accentuant la promotion de l'offre en ligne et la stratégie digitale.

Ces objectifs seront mis en œuvre dans le cadre d'un schéma directeur de la communication, établi en lien avec le Conseil d'administration, dans les trois mois suivant la signature de la Cog.

# Les fiches thématiques

## Fiche n°1 > Renforcer le développement de l'offre d'accueil des jeunes enfants en direction de toutes les familles et de tous les territoires

### ■ Engagements de la Cnaf

#### > Réduire les disparités territoriales et les inégalités sociales en matière d'accueil du jeune enfant

##### Renforcer le rôle de la branche Famille en matière de régulation de l'offre d'accueil

Au cours de la période précédente, les Caf ont appuyé les démarches de diagnostics partagés avec leurs partenaires, à l'échelon départemental et à l'échelle locale, en mobilisant l'indicateur de mesure d'accueil du jeune enfant (Imaje) et en expérimentant une démarche de suivi de l'action des Caf en matière de développement et d'équilibrage territorial de l'offre d'accueil petite enfance (démarche « travelling »). Ces actions seront poursuivies sur la période de la Cog.

Le positionnement de la branche Famille en matière de régulation de l'offre d'accueil sera renforcé, dans le cadre de la réforme de la gouvernance de la petite enfance. La branche Famille, de par son expertise et sa connaissance du territoire, participera à l'élaboration des schémas territoriaux de gouvernance de la petite enfance.

##### Réduire les inégalités territoriales

Afin de réduire les disparités territoriales en matière d'offre d'accueil, un accompagnement financier renforcé sera organisé dans des territoires ciblés et identifiés comme prioritaires (territoires où la tension est la plus forte entre l'offre et la demande d'une part, territoires vulnérables en cohérence avec la nouvelle géographie prioritaire de la politique de la ville d'autre part). Dans ces territoires, une prestation de service bonifiée sera attribuée. En outre, une prestation de service rénovée pourra y être expérimentée. Ainsi, trois places d'accueil collectif sur quatre seront créées dans les territoires prioritaires.

Par ailleurs, afin de favoriser l'installation d'assistants maternels dans les zones où leur développement est jugé prioritaire, l'ensemble des outils disponibles (Pala, Ram, etc.) seront mobilisés par les Caf, ainsi qu'une plus forte modulation des primes à l'installation des assistants maternels, en faveur des territoires prioritaires.

À cet effet, les Caf seront amenées à jouer un rôle essentiel dans la nouvelle gouvernance issue de l'exercice de Modernisation de l'Action Publique « petite enfance et parentalité ». Cette gouvernance conduira à l'élaboration de schémas territoriaux, qui définiront les territoires prioritaires et mettront en cohérence les interventions des différents acteurs. Un indicateur mesurant la réduction des inégalités dans la couverture de l'offre d'accueil sera également mis en place.

Dans l'attente de la mise en œuvre de cette nouvelle gouvernance, dès 2013, des territoires prioritaires identifiés par la Cnaf feront l'objet de financements bonifiés.

##### Renforcer l'accès des familles les plus modestes aux différents modes d'accueil

La branche Famille développera l'accueil des enfants issus de familles en situation de pauvreté et veillera à la mixité sociale dans les structures d'accueil et chez les assistants maternels.

Elle contribuera ainsi à l'atteinte de l'objectif d'une présence *a minima* de 10 % d'enfants issus de familles en situation de pauvreté dans les modes d'accueil collectif, conformément aux décisions du comité interministériel de lutte contre les exclusions. À cette fin, un suivi des

publics accueillis dans les Eaje sera réalisé dès 2014, à partir des données sur les participations familiales; dans un second temps, un dispositif d'appariement entre les données des Eaje et les fichiers des allocataires sera organisé. Une démarche de géocodage des Eaje, permettant de déterminer les caractéristiques sociodémographiques des territoires où ils sont implantés, complétera ce dispositif de connaissance statistique. Le bilan de la mise en œuvre cet objectif sera intégré dans le rapport annuel de l'Observatoire de la petite enfance.

Par ailleurs, cet objectif de présence *a minima* de 10 % d'enfants issus de familles en situation de pauvreté dans les modes d'accueil collectif sera intégré dans la démarche de contractualisation des contrats enfants jeunesse (diagnostic, coordination, etc.) et concernera l'intégralité des nouveaux Cej. En outre, la Branche poursuivra ses actions visant à harmoniser l'application des règles de la prestation de service unique, dans le but d'assurer l'accessibilité des établissements d'accueil à toutes les familles, sur l'ensemble du territoire, quelles que soient leurs ressources, et quels que soient leurs besoins d'accueil. Des crédits au sein du Fnas seront dédiés à l'accompagnement de certains établissements dans la réalisation de cet objectif.

L'introduction d'un critère sur l'accessibilité financière pour l'octroi des aides à l'investissement de la Cnaf, notamment pour les micro crèches bénéficiant du Cmg structure, sera étudiée.

#### > Poursuivre le développement de l'offre d'accueil du jeune enfant

##### Développer et pérenniser l'offre d'accueil collectif

Le développement de l'offre d'accueil collectif repose sur la création de nouvelles places donnant lieu à la délivrance d'agrément par les services de la Pmi, sur l'optimisation des places existantes par l'augmentation du nombre d'heures d'accueil proposées aux familles et enfin la prévention des destructions de places.

Des crédits d'investissement sont inscrits dans le Fnas, sur la durée de la Cog, pour permettre le développement de 100 000 nouvelles solutions d'accueil collectif. Des crédits sont par ailleurs dédiés spécifiquement à la rénovation des places existantes, afin de limiter les destructions de places sur la période de la Cog, ainsi qu'à l'accompagnement des établissements dans l'application de la Psu.

La branche Famille contribue à la pérennité des modes d'accueil en soutenant leur fonctionnement, par la revalorisation annuelle du montant plafond des différentes prestations de service dédiées à l'accueil du jeune enfant. En outre, afin de maintenir la diversité de l'offre d'accueil et d'encourager la création de places nouvelles, il est prévu un rattrapage progressif des prix plafonds des crèches familiales et des crèches parentales sur les autres accueils collectifs.

Le soutien de la branche Famille au développement et au financement d'une action sociale familiale à Saint-Pierre et Miquelon débutera dès l'entrée en vigueur des dispositions législatives et réglementaires.

##### Développer et accompagner un accueil individuel de qualité

Afin de lever les freins financiers pouvant accompagner le recours à un assistant maternel, une expérimentation visant à verser le Cmg en tiers payant sera conduite.

Dans le but de renforcer l'accompagnement et la professionnalisation des assistants maternels et des autres professionnels de l'accueil individuel, la branche Famille favorisera la structuration et le développement des relais assistants maternels (Ram), pour atteindre l'objectif d'un Ram pour 70 assistants maternels, ainsi que leur promotion, afin d'en améliorer la fréquentation. Elle développera l'implantation des Ram, dans l'objectif de mieux mailler le territoire et renforcera leur accompagnement par les Caf, notamment par l'élaboration d'un référentiel de bonnes pratiques. Elle promouvra ce réseau des Ram auprès des professionnels, notamment des assistants maternels et auprès des parents.

Une expérimentation visera à développer, dans certains Ram, des missions supplémentaires. Celles-ci seront définies dans le cadre d'un groupe de travail et pourront notamment porter sur le renforcement de l'information des familles et l'accompagnement des assistants maternels.

La Cnaf participera à la rédaction d'une charte nationale avec l'ensemble des partenaires du secteur de la petite enfance, afin de formaliser les missions et prérogatives de chacun.

Pour renforcer la qualité de l'accueil individuel, la Cnaf réalisera, en partenariat avec la Mission des services à la personne (Misap), une « charte qualité » relative aux services d'accueil à domicile.

#### **Poursuivre le soutien aux projets innovants répondant à des besoins spécifiques des familles**

La Cnaf engage, en lien avec l'État, une réflexion sur la refonte des prestations de service. Elle expertisera la possibilité d'une fusion des prestations de service ordinaires et contractuelles et d'une modulation du niveau de financement selon le service apporté aux familles. Cette modulation favorisera le développement de l'accueil sur des horaires atypiques, de l'accueil en urgence, de l'accueil des enfants handicapés, d'enfants de personnes en parcours d'insertion ou travaillant à temps partiel, ainsi que le caractère prioritaire des territoires déficitaires. Une expérimentation sera conduite avant d'envisager une possible généralisation.

Une réflexion sera conduite en vue de développer l'accueil individuel sur des horaires atypiques ou en urgence, en favorisant notamment le fonctionnement des assistants maternels en réseau.

Elle développera des actions visant à sensibiliser les professionnels de la petite enfance aux dispositifs de soutien à la parentalité et pourra contribuer à mettre en place des lieux d'information innovants et partenariaux en direction des familles.

En s'appuyant sur les travaux déjà engagés sur la période précédente, et en lien avec les classes passerelles développées par le ministère de l'Éducation nationale, la Cnaf participe, conformément aux conclusions du comité interministériel de lutte contre les exclusions, à la réflexion sur le développement des solutions de préscolarisation à destination des 2-3 ans.

### **> Structurer une offre globale de service pour l'accueil du jeune enfant en développant l'information et l'accompagnement des familles**

#### **Élaborer un parcours général « accueil du jeune enfant »**

Afin d'améliorer l'information et de simplifier les démarches des familles dans leur recherche d'un mode d'accueil, l'élaboration dudit parcours s'appuie sur :

- la poursuite du déploiement du site Internet *mon-enfant.fr* avec :
  - l'augmentation du nombre de modes d'accueil recensés sur les secteurs de l'enfance et de la jeunesse,
  - le recensement et la mise à disposition des services proposant l'accueil au domicile des familles, en partenariat avec l'Ansp ou la Misap, ainsi que les dispositifs répondant aux besoins spécifiques des familles (horaires atypiques, accueil des enfants en situation de handicap, accueil en urgence, etc.),
  - la mise en place, sur les territoires volontaires, d'un télé service permettant de centraliser les demandes d'accueil individuel et collectif en ligne, en s'appuyant notamment sur les Ram,
  - l'amélioration des simulations des droits à la Paje et des coûts d'accueil collectif;
- une automatisation de la transmission des déclarations de grossesse (en lien avec la Cnamts);
- la mise en place des télédéclarations pour les différents modules de la Paje;
- la contribution à la mise en place de l'espace numérique du particulier employeur et du salarié (Enpes);
- l'élaboration d'un guide parental, en partenariat avec l'Acoss, afin de présenter un panorama complet des droits sociaux liés à l'arrivée d'un enfant;
- une campagne d'information des familles sur l'offre d'accueil des assistants maternels.

#### **Élaborer des parcours répondant à des situations spécifiques**

Des parcours spécifiques seront établis lorsque le foyer accueille une première naissance, une naissance multiple et lorsqu'il est affecté par un deuil périnatal.

Par ailleurs, le parcours « bénéficiaires de minima sociaux » s'appuiera sur une offre d'information, de conseil et d'orientation. Il vise à accompagner ces allocataires afin, notamment, que leurs enfants soient accueillis au sein d'Eaje ou chez un assistant maternel.

#### **Mettre en œuvre la réforme du complément de libre choix d'activité (Clca)**

À la suite du comité interministériel des droits des femmes, la réforme du congé parental a été mise en chantier. Cette réforme doit permettre d'accroître le niveau d'emploi des femmes et de favoriser un meilleur partage des responsabilités parentales lors des premiers mois de l'enfant. La branche Famille contribue à la mise en œuvre de cette réforme. En particulier, les Caf seront amenées à renforcer leur rôle d'information et d'orientation des parents bénéficiaires du Clca.

## **■ Engagements de l'État**

Afin d'appuyer les engagements de la branche Famille dans le déploiement d'une offre d'accueil du jeune enfant adaptée aux besoins des familles et des territoires, l'État veille à associer la branche Famille aux évolutions de la gouvernance dans le secteur de la petite enfance. À ce titre, les coopérations entre les différents acteurs seront encouragées.

L'État veille à associer la branche Famille dans le développement de la coopération entre les différents acteurs de la préscolarisation des 2-3 ans, et précisera en particulier le cadre juridique de ces coopérations.

En outre, une réflexion sur l'introduction d'une mesure législative, permettant le plafonnement du Cmg, structure en cas de recours à une micro crèche sera conduite.

L'État encourage les initiatives assurant la promotion de la transparence des critères d'attribution, expertise juridiquement la généralisation des commissions d'attribution des places d'accueil en Eaje et associe la Cnaf à ses travaux.

L'État s'engage à associer la Cnaf à ses différents travaux de réflexion sur les Ram, le Cmg tiers payant, la définition des critères de conventionnement, et sur la mise en œuvre des décisions du comité interministériel de lutte contre les exclusions.

## **■ Actions à conduire et échéances prévisionnelles**

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
<b>Réduire les disparités territoriales et les inégalités sociales en matière d'offre d'accueil du jeune enfant</b>	1	Cibler et accompagner financièrement les territoires prioritaires.	2013
	2	Mesurer la contribution de l'offre d'accueil nouvellement créée à la réduction des disparités territoriales.	2014
	3	Expérimenter la refonte des prestations de service, en expertisant la fusion des prestations de service ordinaires et contractuelles, et en modulant le niveau de financement selon le service apporté aux familles.	2014
	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favoriser la présence <i>a minima</i> de 10 % d'enfants issus de familles en situation de pauvreté dans les Eaje.</li> <li>• Intégrer le bilan de cet objectif dans le rapport annuel de l'Observatoire de la petite enfance.</li> </ul>	2014
	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expérimenter le versement du Cmg de la Paje en tiers payant.</li> <li>• Mettre en œuvre la généralisation.</li> <li>• Mettre en œuvre le partage du Clca entre les deux parents.</li> </ul>	2014 2017 2014

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Développer et accompagner un accueil individuel de qualité	6	Élaborer un référentiel de bonnes pratiques destiné aux Ram.	2013
	7	Mettre en place le groupe de travail pour expérimenter le développement de nouvelles missions pour les Ram.	2013-2014
	8	Réaliser, en partenariat avec la Misap, une « charte qualité » relative aux services d'accueil à domicile.	Mise en place du groupe en 2014
Structurer une offre globale de service pour l'accueil du jeune enfant, en développant l'information et l'accompagnement des familles	9	Contribuer à la mise en place de l'espace numérique du particulier employeur et de son salarié (Enpes) en partenariat avec l'Acoss.	V1 fin 2013 V2 en 2015 V3 en 2016
	10	Élaborer un guide parental « accueil du jeune enfant ».	2013
	11	Continuer à déployer à l'échelle nationale le site Internet « mon-enfant.fr » : • améliorer le nombre de modes d'accueil recensés; • mettre en place, sur la base du volontariat, un service de demande en ligne permettant de centraliser les demandes d'accueil individuel et collectif en ligne, en s'appuyant notamment sur les Ram et sur une homogénéisation des conditions d'attribution des places; • améliorer les simulations Paje et accueil collectif.	En continu 2013
		12	• renforcer l'information et l'orientation à destination des parents bénéficiaires du Clca.
	13	Élaborer : • un livret « première naissance » ; • une offre proposée aux foyers affectés par un deuil périnatal; • un livret « accueil naissance multiple ».	2013

## ■ Indicateurs et dispositifs d'évaluation

### > Indicateurs de suivi

- Évolution du nombre de places d'accueil en établissements d'accueil du jeune enfant (places brutes, places nettes).
- Évolution du nombre d'heures facturées par place.
- Part des enfants accueillis en établissements d'accueil du jeune enfant en situation de pauvreté.
- Évolution des disparités territoriales :
  - nombre de solutions nouvelles d'accueil collectif créées dans les zones prioritaires, rapporté au nombre total de solutions d'accueil collectif créées : cible de 75 % en fin de Cog;
  - évolution de l'écart entre le taux de couverture des zones prioritaires et celui des zones mieux couvertes : cible d'une progression deux fois plus rapide dans les zones prioritaires.
- Écart des taux de couverture entre les zones moins bien dotées et la moyenne nationale.
- Nombre de connexions au site *mon-enfant.fr*.
- Nombre d'assistants maternels par Relais d'assistantes maternelles (Ram).
- Qualité des prévisions budgétaires en action sociale : écarts entre les comptes définitifs de l'année et les prévisions.

## Fiche n°2 > Contribuer à la structuration d'une offre « enfance jeunesse » adaptée aux besoins des familles

### ■ Engagements de la Cnaf

#### > Structurer une offre d'accueil de qualité, accessible et adaptée aux besoins des familles et aux spécificités des territoires

##### Accompagner la réforme des rythmes éducatifs

La branche Famille participe actuellement au financement des heures accueils des enfants âgés de 2 à 12 ans assuré par les accueils de loisirs sans hébergement (Alsh) déclarés, à la fois sur le temps périscolaire et extrascolaire. Cette participation à la mise en œuvre d'un accueil de qualité répond à une demande forte des parents.

Dans la continuité de cet engagement en faveur de la jeunesse, la branche Famille accompagnera la mise en œuvre de la réforme des rythmes éducatifs afin de permettre le développement de nouveaux services. Ce financement empruntera deux voies. À titre exceptionnel, la Cnaf versera une participation financière au fonds d'amorçage, au titre de l'année 2014.

À titre pérenne, la branche Famille participera au financement de la mise en œuvre de la réforme des rythmes éducatifs par l'intermédiaire de la prestation de service Alsh, selon ses contours actuels, et par l'intermédiaire d'une prestation spécifique versée aux accueils de loisirs déclarés organisés dans le cadre de la signature d'un projet éducatif territorial (Pedt). Cette prestation de service spécifique, destinée à participer au financement des heures de temps périscolaire supplémentaire induites par la réforme, sera versée en fonction du nombre d'élèves fréquentant les accueils de loisirs, dans la limite de trois heures par semaine et de 36 semaines par an.

Au-delà de sa participation financière, la branche Famille s'inscrit comme un partenaire structurant dans la mise en œuvre d'accueils de loisirs de qualité; elle continuera, à ce titre, à accompagner les collectivités territoriales qui le souhaitent dans la conception et l'organisation de leurs activités périscolaires, notamment à travers les Pedt.

##### Soutenir le développement d'une offre d'accueil répondant aux besoins des familles

Les accueils de loisirs représentent pour beaucoup de parents, notamment isolés ou à faibles ressources, la seule possibilité leur permettant de concilier vie familiale et vie professionnelle, lorsque leur enfant entre à l'école. Par ailleurs, ils constituent pour certains enfants, sur les temps de vacances tout particulièrement, la seule occasion de pratiquer du sport, d'acquérir des connaissances culturelles et plus globalement de s'ouvrir à d'autres formes de savoir.

La branche Famille poursuit ainsi son action en faveur du développement de l'offre d'accueil sur les temps périscolaires et extrascolaires, tout au long de la scolarité des enfants de 3 à 17 ans révolus (voire dès 2 ans en cas de scolarisation précoce), afin de favoriser un développement harmonieux des enfants, tout en aidant les parents à concilier vie familiale et vie professionnelle.

##### Développer l'accessibilité à l'offre « jeunesse » de la branche Famille

Elle poursuit son soutien aux projets visant à rendre effectif l'accueil des enfants porteurs de handicap dans les structures de droit commun. La branche Famille s'inscrit ainsi dans les recommandations du défenseur des Droits de novembre 2012. Ces projets portent en particulier sur l'accueil de ces enfants pendant le temps périscolaire et extrascolaire.

Elle actualise les informations relatives à l'ensemble de l'offre Alsh existante sur le site « mon-enfant.fr ». Après une montée en charge régulière depuis sa mise en place, le site recense la quasi-totalité de l'offre en Alsh soutenue par les Caf (20 025 accueils de loisirs en mars 2013). La Cnaf maintient les conditions nécessaires à l'actualisation du nombre d'accueils de loisirs recensés sur le site et à l'enrichissement des pages locales (informations complémentaires sur les rythmes éducatifs notamment).

### Structurer l'offre sur les territoires dans une dynamique partenariale

Pour structurer l'offre et mailler le territoire dans un objectif de plus grande équité, la branche Famille se positionne comme :

- partenaire des projets locaux et notamment des projets éducatifs de territoire (Pedt);
- acteur impliqué dans la réalisation de diagnostics partagés;
- acteur contribuant au rééquilibrage des moyens sur les territoires spécifiques et les moins pourvus en accueils adaptés aux publics et aux dispositifs qu'elle finance.

Elle s'implique par ailleurs dans la création des conditions nécessaires pour mettre en cohérence les actions et créer les synergies pertinentes, afin de favoriser la structuration d'une politique enfance/jeunesse à l'échelon des territoires (élaboration de charte départementale, signature de Ctg intégrant la politique enfance/jeunesse, mise en place d'une commission départementale de la jeunesse, etc.).

### > Dynamiser les dispositifs contribuant à l'autonomisation des jeunes

#### Soutenir les projets proposés par des adolescents

En soutenant des projets proposés par des adolescents, la branche Famille poursuivra ainsi son engagement en direction des adolescents de 11 à 17 ans révolus, visant le développement de leurs capacités d'engagement et d'autonomisation. En effet, l'expérimentation menée sur la Cog 2009/2012 a permis de redynamiser l'investissement des territoires sur la problématique de la jeunesse. Il apparaît indispensable de poursuivre cette dynamique et ses objectifs, préparant les jeunes à devenir de jeunes adultes responsables, autonomes et mieux préparés pour s'insérer dans la société et s'investir dans la vie de la cité (investissement bénévole, service civique, engagement social, formation, etc.).

Dans ce cadre, certaines Caf volontaires pourront explorer une démarche visant à aller au-devant de jeunes qui éprouvent des difficultés à exprimer leurs besoins et qui ne sauraient s'inscrire spontanément dans une démarche de projet. Dans ce but, elles repèreront les projets innovants. Ces Caf pourront s'appuyer utilement sur les centres sociaux.

#### Soutenir les dispositifs permettant le départ en vacances des enfants et jeunes des familles aux revenus modestes

Le départ en vacances constitue un soutien à la parentalité et un facteur d'inclusion sociale des familles. C'est pourquoi la branche Famille soutient le départ effectif en vacances collectives des enfants et des jeunes, avec l'appui des dispositifs gérés par le service commun « VaCaf » et/ou des aides des Caf mises en place localement. La branche Famille réaffirme l'importance de l'accès aux vacances pour les enfants, et particulièrement des vacances collectives qui contribuent au développement de l'acquisition de l'autonomie, favorisent l'ouverture aux autres. Les Caf peuvent impulser le développement d'actions partenariales favorisant une meilleure lisibilité des différentes aides.

#### Soutenir l'accompagnement des jeunes accueillis par les foyers de jeunes travailleurs

La branche Famille soutient les foyers de jeunes travailleurs (Fjt) en leur qualité d'outils d'accompagnement des jeunes vers l'autonomie, en veillant à faire coïncider leur implantation territoriale avec les besoins identifiés. Pour ce faire, elle poursuit le financement de l'accompagnement socioéducatif proposé par ces structures en direction des jeunes de 16 à 25 ans. Les Fjt constituent une réponse adaptée aux jeunes quittant le foyer familial et pour lesquels le Fjt est la première étape vers l'accès au logement.

### Favoriser les conditions de l'obtention du Bafa pour les jeunes

La branche Famille favorise l'obtention du Bafa pour les jeunes dans un double objectif : leur prise de responsabilité et d'engagement citoyen, et le soutien aux structures d'accueil requérant cette qualification à minima (Alsh, vacances collectives), notamment dans un contexte de besoins accrus par l'allongement du temps périscolaire dans le cadre de la réforme des rythmes éducatifs. Sur la base d'une évaluation du dispositif, une réflexion sera engagée pour réviser les conditions de financement du Bafa pour les familles et les structures.

### ■ Engagements de l'État

Afin d'appuyer les engagements de la branche Famille dans le déploiement d'une offre d'accueil de l'enfant durant les temps périscolaires et extrascolaires et d'une offre adaptée aux attentes et aux besoins des familles et des adolescents, l'État veille à :

- expertiser les impacts sur la branche Famille d'une évolution des rythmes éducatifs et à associer la Cnaf à ses réflexions;
- expertiser la possibilité d'une évolution de la réglementation relative aux accueils de jeunes, en lien avec les résultats de l'expérimentation adolescents engagée par la branche Famille durant la Cog 2009/2012;
- engager des travaux sur les procédures d'autorisation de création, de transformation et d'extension de Fjt, questions restées en suspens depuis la suppression des Crosms introduite par la loi « hôpital patients santé et territoire » du 21 juillet 2009;
- clarifier le cadre juridique d'intervention de la branche Famille entre le secteur marchand et non marchand.

### ■ Actions à conduire et échéances prévisionnelles

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Accompagner la mise en œuvre de la réforme des rythmes éducatifs pour une plus grande qualité de l'offre éducative proposée aux enfants	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagner le réseau dans la mise en œuvre qualitative de la réforme des rythmes éducatifs par la diffusion d'outils.</li> <li>• Suivre l'action de la branche Famille dans la mise en œuvre de la réforme (actions soutenues, financements mobilisés, etc.).</li> </ul>	En continu 2013
Développer et structurer l'offre d'accueil sur les temps périscolaires et extrascolaires, tout au long de la scolarité des enfants de 3 à 11 ans révolus	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaborer les outils de pilotage de la politique jeunesse de la branche Famille.</li> <li>• Créer un indicateur de mesure de l'offre en direction des enfants et des jeunes sur le modèle Imaje.</li> <li>• Adapter l'utilisation de la démarche Travelling au secteur jeunesse.</li> <li>• Distinguer les financements consacrés à l'accueil périscolaire, à l'accueil extrascolaire et aux accueils de jeunes.</li> <li>• Expérimenter sur quelques territoires une refonte des prestations de service pour mettre en œuvre un financement simplifié dans sa gestion et mieux adapté à la diversité des types d'accueil.</li> <li>• Élaborer les nouveaux paramètres de financement (périscolaire, extrascolaire et jeunes) pour les intégrer au système d'information.</li> </ul>	En continu

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Améliorer l'accessibilité aux accueils de loisirs sans hébergement	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expertiser les conditions de faisabilité et de mise en œuvre d'un barème national des participations pour les accueils extrascolaires, afin d'améliorer leur accès à tous les enfants sans mettre en difficulté les gestionnaires, en s'appuyant sur l'expérience des Caf locales et sur celle acquise en petite enfance, pour paramétrer les conditions de calcul du barème.</li> </ul>	2015
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Maintenir l'actualisation du nombre d'accueils de loisirs recensés sur le site mon-enfant.fr, lequel offre une visibilité aux familles sur l'ensemble de l'offre d'Alsh du département avec géolocalisation, tout comme en petite enfance, et enrichir les pages locales des informations complémentaires utiles aux familles.</li> </ul>	2017
Rendre plus effectif l'accueil des enfants porteurs de handicap dans les Alsh en accompagnant les projets répondant à leurs besoins	4	Dans le cadre d'enveloppes limitatives, mettre en œuvre un financement visant l'effectivité d'accueil par la qualité du projet d'accueil, le développement du travail en réseau, la sensibilisation et la formation, la concertation et le renforcement des personnels.	2013
Structurer de nouvelles modalités d'intervention auprès des adolescents de 11 à 17 ans révolus	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dans le cadre d'enveloppes limitatives, mettre en place un financement adapté aux besoins, réactif et visant l'accompagnement et la réalisation des projets. Afin d'atteindre ces objectifs, deux types de soutien sont mis en œuvre : <ul style="list-style-type: none"> <li>- un « soutien à des initiatives portées par des jeunes » (création de fonds, de bourse d'initiatives, etc.) afin d'attribuer une aide financière à des projets portés par des jeunes,</li> <li>- un « soutien à une démarche spécifique en direction du public "jeunes" » pour des projets visant à mettre en place un cadre structurant, accompagnant les adolescents dans leur prise d'autonomie et les associant à l'élaboration des actions les concernant.</li> </ul> </li> <li>Maintenir et développer l'engagement partenarial autour de la problématique « adolescents ».</li> </ul>	En continu
Soutenir le départ effectif en vacances collectives des enfants et des jeunes	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcer l'appui au réseau en matière de ressources et de partage des pratiques en lien avec VaCaf.</li> <li>Valoriser les dispositifs d'aide aux vacances gérés par le service commun VaCaf et les aides des Caf mises en place localement.</li> <li>Recenser le nombre d'enfants dont le départ a été effectif grâce à l'aide des Caf.</li> </ul>	En continu
Maintenir l'accompagnement des jeunes vers l'autonomie par le soutien aux foyers de jeunes travailleurs	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcer l'appui au réseau en matière de ressources relatives à l'accompagnement individuel et collectif des jeunes.</li> </ul>	2015
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser une évaluation des impacts du soutien à la fonction socio-éducative sur les trajectoires des jeunes.</li> <li>Selon l'évolution du cadre réglementaire, élaborer les nouvelles modalités de gestion des demandes et actualiser la lettre circulaire en conséquence</li> </ul>	2015
Favoriser les conditions de l'obtention du Bafa pour les jeunes	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maintenir les financements en direction des jeunes afin qu'ils obtiennent le Bafa.</li> </ul>	2015
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer l'impact du soutien à l'obtention du Bafa pour les jeunes.</li> </ul>	2016
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Expérimenter dans plusieurs territoires des actions partenariales facilitant l'accès à l'information et ainsi que les démarches en vue de bénéficier des aides au Bafa.</li> <li>Faire évoluer le cadrage du financement national du Bafa en lien avec les conclusions de l'évaluation.</li> </ul>	2016

## ■ Indicateurs et dispositifs d'évaluation

### > Indicateurs de suivi

- Taux d'évolution du nombre d'actes ouvrant droit à la prestation de service Accueil de loisirs sans hébergement (Alsh).
- Nombre d'enfants et de jeunes bénéficiaires de séjours VaCaf.

## Fiche n°3 > Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants

### ■ Engagements de la Cnaf

#### > Développer une offre territoriale diversifiée et mieux structurée pour réduire les inégalités d'accès pour les parents

Le développement de l'offre visera à permettre à un maximum de parents d'accéder à des actions de soutien à la parentalité adaptées à leurs besoins.

Ce développement sera permis par un doublement tendanciel des crédits. Afin de garantir la pérennité du fonctionnement des équipements et des services, la branche Famille revalorisera annuellement le prix plafond des Ps Laep, Clas, vacances et médiation familiale et du futur financement national des espaces rencontre.

Ce développement s'inscrira dans la réforme de la gouvernance de la petite enfance et du soutien à la parentalité, initiée par l'État dans le cadre de la Modernisation de l'action publique (Map). Cette démarche s'appuiera en particulier sur l'élaboration des schémas territoriaux, qui permettront d'identifier un maillage de services et de structures et d'organiser leur développement.

En outre, une meilleure articulation entre des actions permettra d'instaurer une plus grande cohérence et une meilleure lisibilité. Pour cela, la Cnaf participera à l'élaboration d'un référentiel national parentalité et à la réflexion sur une refonte de certains dispositifs initiée par l'État.

#### **Pour faciliter la vie familiale et l'éducation des enfants, les réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents devront toucher 3 familles sur 10 à l'horizon 2017**

Favoriser la relation entre les parents et susciter l'élaboration de nouvelles initiatives parentales, en prenant appui sur un réseau mobilisable et compétent de parents dans l'élaboration de projets, sont au cœur des politiques de soutien à la parentalité.

Dans ce but, la Cnaf fera évoluer le fonds national Reaap vers un fonds « parentalité ». Ce fonds comprendra deux volets. Le premier sera consacré au financement des actions parentalité, avec un recalibrage des enveloppes financières pour les adapter à la dynamique des territoires et des besoins, et le second au financement de l'animation des dispositifs de soutien à la parentalité, intégrant les actions de sensibilisation et de perfectionnement proposées en particulier aux parents bénévoles.

Un référentiel national sur le contenu de la fonction d'animation sera élaboré en lien avec l'État.

Dans un but d'amélioration de la lisibilité des actions et de simplification, et en cohérence avec le référentiel national parentalité, l'instauration d'un troisième volet dans le fonds « parentalité » se substituant à la Ps Clas sera expérimenté dans 10 départements.

#### **Pour renforcer le soutien des parents dans la scolarité de leurs enfants et adolescents et dans leurs relations avec l'école, le dispositif Clas sera mieux articulé avec les autres dispositifs de soutien à la parentalité**

Les dispositifs Clas ont pour spécificité de s'adresser tant aux enfants pour leur offrir, en complément de l'école, l'appui et les ressources dont ils ont besoin pour réussir, qu'à leurs parents, pour les accompagner dans le suivi de la scolarité de leurs enfants. La Cnaf veillera à ce que l'axe de soutien à la parentalité de ce dispositif soit renforcé.

Parallèlement, la Cnaf participera à une démarche de redéfinition de ce dispositif initié par l'État, dans l'objectif d'une meilleure articulation avec les autres dispositifs de soutien à la parentalité, en particulier les Reaap :

- la Cnaf procédera à une évaluation des résultats et des effets de ce dispositif;
- dans 10 départements sera expérimentée l'instauration d'un troisième volet spécifiquement destiné à cet objectif dans le fonds « parentalité », se substituant à la prestation de service Clas;
- en outre, la Cnaf contribuera à l'évaluation de l'impact de la réforme des rythmes éducatifs sur les Clas et participera à l'actualisation de la charte de l'accompagnement scolaire.

#### **Afin de favoriser l'instauration et la qualité des liens familiaux, les objectifs d'un lieu d'accueil parents enfants (Laep) pour 3 500 enfants de 0 à 5 ans, et d'augmentation du nombre de familles à bas revenus bénéficiaires de séjour de vacances sociales, devront être atteints à l'horizon 2016**

Les lieux d'accueil parents enfants sont des espaces particulièrement pertinents pour favoriser la qualité du lien d'attachement entre les parents et les enfants et l'accompagnement précoce de la fonction parentale, grâce à l'écoute et l'échange autour du lien familial et social. La branche Famille visera à réduire les inégalités d'accès à ces lieux, par un développement de l'offre et un renforcement du maillage territorial.

La branche Famille propose des aides aux vacances familiales dans l'objectif d'offrir un moment privilégié de resserrement des liens familiaux. Comme pour le soutien au départ effectif en vacances collectives des enfants et des jeunes (cf. Fiche thématique n° 2), elle s'appuiera en particulier sur :

- le service commun VaCaf et les dispositifs « aide aux vacances des familles (Avf), et « aide aux vacances sociales » (Avs);
- la prestation de service « vacances » (Ps Vacances), qui permet de soutenir financièrement les centres de vacances qui s'engagent dans l'accueil de familles en difficulté;
- l'implication des Caf dans les actions partenariales locales, avec les associations et les autres acteurs œuvrant dans ce domaine, en favorisant notamment une meilleure lisibilité des différentes aides.

La Cnaf incitera les Caf à accroître leurs aides, dans le but d'augmenter le nombre de familles à bas revenus bénéficiaires d'une aide au départ en vacances et de renforcer l'aide au projet (ingénierie sociale).

Elle accentue par ailleurs son soutien aux centres de vacances qui proposent un accueil attentionné aux familles orientées par les Caf et leurs partenaires locaux, notamment celles confrontées au handicap.

#### **Pour prévenir la rupture des liens, voire aider à leur rétablissement dans les situations de divorce ou de séparation conflictuelles, le nombre de mesures de médiation familiale sera doublé à l'horizon 2016 et un financement national sera créé pour structurer l'offre d'espaces-rencontres**

Le développement et la structuration de l'offre de médiation familiale contribueront à faciliter l'accès et à réduire les inégalités territoriales. Cet objectif est mesuré au travers du bilan annuel d'activité des services de médiation familiale réalisé par la Cnaf, en partenariat avec les autres acteurs. Le questionnaire annuel d'activité sera adapté pour tenir compte de ces nouveaux objectifs.

Pour favoriser ce développement, la branche Famille revalorise le prix plafond de la Ps « médiation familiale », pour assurer une meilleure prise en compte des coûts de fonctionnement des services et améliorer la solvabilisation des gestionnaires par la Ps.

Le développement de la médiation familiale s'effectue en maintenant l'équilibre actuel entre le nombre de médiations conventionnelles et le nombre de médiations judiciaires.

Afin de faciliter l'exercice de l'autorité parentale et de prévenir la rupture des liens familiaux, l'offre d'espaces-rencontre est structurée et développée grâce à un financement national.

### **Conforter le rôle des centres sociaux et des techniciens de l'intervention sociale et familiale dans l'offre de soutien à la parentalité**

Les centres sociaux, par le biais de l'accueil des familles, leur information, leur orientation, l'animation sociale, constituent une offre de soutien à la parentalité significative, en facilitant l'insertion sociale des familles dans leur environnement et en favorisant le développement des liens sociaux et de la cohésion sociale. La Cnaf conforte le rôle des centres sociaux dans le soutien à la parentalité au travers de la prestation Animation collective familles (Acf).

Le rôle des techniciens de l'intervention sociale et familiale (Tisf) comme levier de soutien à la parentalité doit être développé. Leur intervention en direction des familles vulnérables sera renforcée, selon des modalités détaillées dans les fiches « favoriser l'intégration sociale des familles dans leur environnement et contribuer à la cohésion sociale » et « aider les familles confrontées à des événements ou des difficultés fragilisant la vie familiale ».

Enfin, lorsqu'un axe spécifique de soutien à la parentalité figure dans leurs projets, les maisons des adolescents peuvent également constituer des outils de soutien à la parentalité.

### **> Assurer une meilleure visibilité à la politique de soutien à la parentalité et un meilleur accès des parents à l'information**

Le manque d'informations des parents, de connaissance et de visibilité des dispositifs constitue l'une des principales difficultés pour leur accès effectif à l'offre.

Afin de renforcer, tant l'accès des familles à l'information sur les actions près de chez elles, que la notoriété de ces dispositifs auprès du public :

- la branche Famille met en œuvre une offre Internet dédiée à la parentalité, coordonnant l'information existante, permettant aux familles de s'informer sur l'offre locale et mettant à disposition des acteurs locaux « un centre ressources national » dans le domaine de la parentalité. Celle-ci prévoit des liens vers les sites nationaux existants et propose une déclinaison à l'échelon départemental. Elle constitue l'un des leviers des parcours généraux qui ont pour objectif d'améliorer l'information et faciliter les démarches des familles. Les étapes du projet sont 2015 pour la mise en ligne de l'espace national et des espaces locaux pour les familles, ainsi que la mise en ligne du centre ressources national à destination des professionnels et 2016 pour la géolocalisation;
- elle participe à l'élaboration d'une stratégie de communication nationale visant à une meilleure visibilité des dispositifs et à accroître la notoriété de ces politiques auprès du public;
- elle contribue à l'identification, dans le cadre de l'élaboration des schémas, de lieux existants en matière d'information des familles et à la détermination des développements nécessaires, en vue d'assurer le maillage du territoire.

### **> Renforcer la fonction d'animation au sein de la gouvernance partenariale du soutien à la parentalité**

Dans le cadre de la modernisation de l'action publique (Map) sur la gouvernance de la politique de la petite enfance et de la parentalité, le pilotage des dispositifs de soutien à la parentalité sera renforcé.

#### **À l'échelon national, la Cnaf contribue à l'animation des politiques de soutien à la parentalité**

La Cnaf participe au pilotage national de la politique de soutien à la parentalité, notamment en assurant la vice-présidence du Comité national de soutien à la parentalité (Cnsp), en participant à ses travaux, en contribuant à l'élaboration d'un référentiel national parentalité et à l'évaluation des dispositifs.

En outre, elle met en place une animation nationale des dispositifs, qui s'appuie en particulier sur :

- la création d'un centre ressources national, afin de mettre des outils à disposition des acteurs, ainsi que pour capitaliser et diffuser les bonnes pratiques. Une rubrique « espace professionnel » pourrait être créée au sein du futur site dédié à la parentalité. Les acteurs locaux expriment des attentes pour disposer de soutiens méthodologiques, d'outils d'animation et pour mieux identifier les initiatives et les bonnes pratiques;

- l'organisation de journées d'animation nationales (au sein du réseau et avec les partenaires).

La Cnaf contribue à la réalisation d'évaluations des différents dispositifs de soutien à la parentalité et procède à des études, notamment sur le Clas. Elle veille à faire participer à ces évaluations les parents bénéficiaires.

#### **À l'échelon départemental, les Caf contribuent à la coordination partenariale des politiques de soutien à la parentalité, dans le cadre des coordinations départementales de soutien à la parentalité**

Les Caf assurent la vice-présidence de la coordination départementale de soutien à la parentalité (Cdsp). Elles contribuent à la synergie entre les différents acteurs et dispositifs participant au soutien à la parentalité.

Les Caf contribuent activement à la réalisation de schémas territoriaux, prévus dans le cadre de la Map, notamment par la réalisation d'un diagnostic territorial partagé et d'un plan d'action partenarial sur le volet relatif au soutien à la parentalité; les schémas territoriaux viseront l'identification de lieux existants et la détermination des développements nécessaires, en vue d'assurer le maillage du territoire par des lieux de parentalité.

Les Caf soutiennent financièrement la fonction d'animation des dispositifs de soutien à la parentalité, via le « fonds national parentalité ». Cette fonction d'animation, selon les configurations locales, est assurée par les Caf ou confiée à un autre acteur clairement identifié par les schémas territoriaux.

### **> Mettre en place des parcours généraux pour faciliter l'accès aux droits et des parcours spécifiques répondant à des événements de vie particuliers**

#### **Les parcours généraux**

Des parcours généraux adaptés au profil des demandeurs sont mis en œuvre, en lien avec le déploiement des services dématérialisés et dans l'objectif d'améliorer l'information des familles et de faciliter leurs démarches.

Le parcours général « accueil du jeune enfant » vise à mieux informer les parents sur les différentes dimensions qui accompagnent la naissance d'un enfant (droits aux prestations, recherche d'une solution d'accueil, parentalité, y compris la préparation au rôle de parent dans le cadre de la périnatalité). Il s'appuie sur la poursuite du déploiement du site Internet « mon-enfant.fr » avec de nouvelles fonctionnalités. Un « livret de parentalité », se substituant au livret de paternité actuel, est également adressé aux parents à l'occasion d'une première grossesse par les Caf et les Cmsa. Un « guide parental », téléchargeable sur les sites Internet, est élaboré en partenariat avec l'Acoss. Il complète le livret de parentalité et présente de manière détaillée l'ensemble des droits et les démarches à effectuer.

Le parcours général « séparation » vise à améliorer l'information et à faciliter les démarches des personnes, en prenant en compte les différents impacts d'une séparation (revenus, logement, conséquences juridiques, liens familiaux etc.). Il s'appuie notamment sur l'élaboration d'outils d'information adaptés et sur de nouveaux services dématérialisés.

#### **Les parcours spécifiques**

Les parcours spécifiques correspondent à un service relatif à des événements de vie particuliers. Ils permettent de vérifier que les personnes accèdent à la totalité de leurs droits en fonction de leur situation spécifique (mobilisation d'aide d'action sociale, de dispositifs partenariaux par exemple). Ces parcours spécifiques visent, en fonction de priorités définies dans le périmètre de responsabilités de la Branche, à répondre aux situations spécifiques et aux situations de vulnérabilité. Ils engagent tout autant le travail en partenariat que la complémentarité des actions entre les prestations et l'action sociale.

Ils se déclinent en deux niveaux d'offres de services :

- une offre d'information conseil et d'orientation ;
- une offre d'accompagnement social.

Une offre de contact est systématiquement proposée au public cible, au moyen des modalités de contact les plus adaptées à leur profil. Dans le cadre de l'offre d'accompagnement social, et en fonction du diagnostic réalisé, cette offre peut être complétée par un accompagnement au projet s'appuyant sur des objectifs, des actions et des moyens associés à mettre en œuvre.

Dans le domaine du soutien à la parentalité, les parcours spécifiques sont les suivants :

- les parcours spécifiques « décès d'un enfant » et « décès d'un conjoint », qui s'appuient sur une offre de rendez-vous par un travailleur social de la Caf. L'objectif de ces parcours consiste à offrir des informations personnalisées et à aider les personnes dans les changements liés au décès ;
- les parcours spécifiques « séparation » qui visent à mobiliser la modalité d'accompagnement la plus appropriée en fonction de la situation :
  - une offre d'accompagnement social, proposée aux deux parents en fonction du diagnostic de la situation, qui porte sur la réorganisation de la vie quotidienne (adaptation ou recherche d'un logement, recherche d'un mode d'accueil, etc.), les démarches à effectuer, l'appropriation du nouveau budget, l'accompagnement des différentes étapes du processus de séparation etc.,
  - une proposition de recourir à la médiation familiale pour les deux parents dans les situations de divorces ou de séparations, proposée également dans les situations de non-paiement des pensions alimentaires, vise à favoriser l'apaisement des conflits familiaux et à proposer une alternative à la judiciarisation des conflits.

## ■ Engagements de l'État

Afin d'appuyer les engagements de la branche Famille dans la structuration d'une offre diversifiée de soutien à la parentalité, l'État :

- fait de l'accompagnement à la parentalité une priorité reconnue de la politique familiale : il exerce un rôle stratégique d'orientation politique et interministérielle, il veille au maintien des financements partenariaux des dispositifs ;
- associe la Cnaf aux réflexions interministérielles liées aux travaux de gouvernance de la politique de soutien à la parentalité (renouvellement du Cnsp et structuration de sa déclinaison locale) et à la refonte des dispositifs et notamment sur :
  - l'élaboration d'un référentiel national des actions de soutien à la parentalité,
  - l'actualisation de la charte nationale de l'accompagnement à la scolarité,
  - l'opportunité d'un prolongement du protocole national de développement de la médiation familiale ou son extension,
  - la garantie de la qualité de service des professionnels de la médiation familiale ;
- fait évoluer la gouvernance locale dans le cadre de la Modernisation de l'action publique (Map).
- associe la Cnaf à l'élaboration d'une stratégie de communication nationale, visant à une meilleure visibilité de dispositifs et à accroître la notoriété de ces politiques auprès du public.

## ■ Actions à conduire et échéances prévisionnelles

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Développer une offre territoriale diversifiée et mieux structurée pour réduire les inégalités d'accès à l'offre pour les parents	1	Pour faciliter la vie familiale et l'éducation des enfants, les Reaap devront toucher 3 familles sur 10 à l'horizon 2017.	2017
	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour renforcer le soutien des parents dans la scolarité de leurs enfants et de leurs adolescents et dans leurs relations avec l'école, le dispositif Clas sera mieux articulé avec les autres dispositifs de soutien à la parentalité.</li> <li>• Mise en place de l'expérimentation sur le volet 3 du fonds « parentalité » pour les Clas.</li> <li>• Élaboration des conditions de mise en place de l'expérimentation (cadre /outils de suivi/évaluation) et suivi.</li> </ul>	2016  Rentrée 2014/2015
	3	Un lieu d'accueil parents enfants (Laep) pour 3 500 enfants de 0 à 5 ans par le biais de l'élaboration du nouveau cadrage national de la Ps Laep.	2016 Janvier 2015
	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Augmenter le nombre de familles à bas revenus bénéficiaires de séjours de vacances sociaux (notamment grâce à l'Avs).</li> <li>• Expérimenter, auprès de quelques centres de vacances, l'accueil de familles confrontées au handicap en adaptant le cahier des charges de la Ps vacances.</li> <li>• Identifier de nouveaux centres de vacances éligibles à la Ps vacances, sur la base de propositions des Caf afin de mieux répondre à leurs besoins.</li> <li>• Élaborer, avec l'appui d'un groupe de Caf, des outils au premier départ en vacances pour accompagner les bénéficiaires du Rsa.</li> </ul>	2016  Été 2014  En continu  Été 2015
	5	Prévenir la rupture des liens, voire aider à leur rétablissement, dans les situations de divorces ou de séparations conflictuelles, en doublant l'offre de médiation familiale et en structurant les espaces-rencontres notamment grâce à l'élaboration du cadrage national de la Ps « espace rencontres ».	2016 Janvier 2015
Assurer une meilleure visibilité à la politique de soutien à la parentalité et un meilleur accès des parents à l'information	6	Mettre en œuvre une offre Internet dédiée à la parentalité coordonnant l'information existante, permettant aux familles de s'informer sur l'offre locale et mettant à disposition des acteurs locaux « un centre ressources national » dans le domaine de la parentalité : <ul style="list-style-type: none"> <li>• mise en ligne,</li> <li>• géolocalisation.</li> </ul>	2015 2016
	7	Participer à l'élaboration d'une stratégie de communication nationale, visant à une meilleure visibilité des dispositifs et à accroître la notoriété de ces politiques auprès du public.	En continu

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Renforcer le rôle de l'animation au sein de la gouvernance partenariale du soutien à la parentalité	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuer au bilan et au renouvellement des instances du Cnsp.</li> <li>Contribuer à l'élaboration d'un référentiel national parentalité.</li> <li>Animation du groupe technique médiation familiale et co-animation des autres groupes techniques chargés des dispositifs.</li> </ul>	Novembre 2013 Juin 2014 En continu
	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Élaborer, avec l'appui d'un groupe de Caf, un référentiel sur le profil et les missions de l'animateur des dispositifs de soutien à la parentalité.</li> <li>Créer un centre ressources national, via le site Internet dédié à la parentalité avec un espace professionnel.</li> <li>Structurer un dispositif d'accompagnement à destination des Caf et organiser dans ce cadre une journée nationale annuelle sur la parentalité.</li> </ul>	Janvier 2015 Janvier 2016 Sur la période de la Cog
	10	Contribuer à l'évaluation et au suivi des dispositifs : <ul style="list-style-type: none"> <li>réaliser une étude spécifique sur les Clas sur la base d'une synthèse des travaux existants,</li> <li>élaborer une évaluation des impacts des Reaap,</li> <li>adapter le questionnaire annuel d'activité de médiation familiale,</li> <li>réaliser une évaluation des espaces de rencontre,</li> <li>contribuer à l'expertise des actions du parrainage répondant à un objectif de soutien à la parentalité,</li> <li>veiller à faire participer à cette évaluation les parents bénéficiaires.</li> </ul>	Octobre 2013 Janvier 2014 2013 2014 Décembre 2014
Mettre en place des parcours généraux pour faciliter l'accès aux droits et des parcours spécifiques répondant à des événements de vie particuliers : <ul style="list-style-type: none"> <li>parcours général « séparation »</li> <li>parcours spécifiques « séparation »</li> </ul>	11	Développer des services dématérialisés adaptés aux différents profils de publics, pour permettre de formuler en ligne les demandes de prestations.	En continu
	12	Compléter le site caf.fr <ul style="list-style-type: none"> <li>pages nationales : d'informations sur les différentes aides, les aspects juridiques etc.,</li> <li>pages locales : les initiatives des Caf (groupes de parole de pères divorcés, groupes d'échanges etc.).</li> </ul>	En continu
	13	Élaborer, en partenariat avec le ministère de la justice, un guide « gérer ma séparation »	Janvier 2016
	14	Pour les publics cibles identifiés dans le cadre des parcours spécifiques dans les domaines du soutien à la parentalité : <ul style="list-style-type: none"> <li>au niveau 1 de l'offre de service (information, conseil, orientation), réaliser l'étude approfondie des droits au titre des dispositifs gérés par la Branche,</li> <li>concevoir et mettre en œuvre les parcours « accompagnement social »/offre de médiation familiale,</li> <li>généraliser l'offre de médiation familiale en lien avec l'Asf et l'Asfr.</li> </ul>	En continu

## ■ Indicateurs et dispositifs d'évaluation

### > Indicateurs de résultat

- Taux de recours aux Réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap).
- Taux de couverture des Lieux d'accueil enfants parents (Laep).
- Taux de recours à la médiation familiale.

### > Indicateurs de suivi

- Suivi des contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (Clas).
- Taux de communes de plus de 10 000 habitants couvertes par un dispositif de soutien à la parentalité.
- Taux de recouvrement des pensions alimentaires dans le cadre de l'Allocation de soutien familial (Asf).

## Fiche n°4 > Favoriser l'intégration sociale des familles dans leur environnement et contribuer à la cohésion sociale sur les territoires

### ■ Engagements de la Cnaf

#### > Soutenir les structures de l'animation de la vie sociale afin de contribuer à la cohésion sociale sur les territoires

##### Poursuivre le soutien aux structures de l'animation de la vie sociale

Le soutien apporté par la branche Famille aux structures d'animation de la vie sociale se traduit par :

- une mise à disposition des compétences d'ingénierie sociale de la Caf auprès des structures et/ou des partenaires qui en éprouveraient le besoin, afin de favoriser le développement qualitatif de l'animation de la vie sociale;
- un soutien financier par le biais des prestations de service et sur les dotations d'action sociale.

##### Renforcer le partenariat local des acteurs de l'animation de la vie sociale et développer le partenariat avec les représentants nationaux

La branche Famille doit sensibiliser et développer le partenariat avec les représentants institutionnels ayant un intérêt au développement de l'animation de la vie sociale, de l'insertion sociale et de la cohésion sociale sur les territoires.

Au niveau local, la branche Famille développera un partenariat avec les acteurs de l'animation de la vie sociale, qui pourra prendre la forme d'instances de concertation ou de conventions départementales avec les structures.

##### Accompagner la mise en œuvre de la lettre-circulaire « animation de la vie sociale » du 20 juin 2012

Des actions d'information et de communication doivent permettre la mise en œuvre de la circulaire et la prise en compte des nouvelles attentes institutionnelles par les structures, en développant :

- un outil de communication présentant les actions et le contenu de la lettre-circulaire;
- un accompagnement au changement auprès des Caf et des partenaires de l'animation de la vie sociale.

La contribution des centres sociaux à l'offre globale de service des Caf, en particulier leur contribution à la mise en œuvre des parcours en direction de certains publics fragilisés, doit être précisée.

##### Engager la réflexion sur l'évolution des modalités de financement de l'animation de la vie sociale

Les modalités de financement des structures doivent faire l'objet d'une simplification et d'une évolution des financements, en cohérence avec la circulaire du 20 juin 2012 et aider à la recherche de co-financement.

#### > Structurer une offre d'animation de la vie sociale en direction de publics cibles

##### Poursuivre et adapter les actions de promotion de la vie sociale auprès des gens du voyage

La branche Famille adaptera la politique d'intervention auprès des gens du voyage par les centres sociaux en :

- dressant un état des lieux de l'activité des centres sociaux en direction des gens du voyage;
- définissant de nouvelles orientations nationales en lien avec les conclusions de la mission ministérielle sur les gens du voyage.

L'ensemble des actions en direction des gens du voyage sera élaboré en collaboration avec les associations représentatives des gens du voyage.

##### Développer sur les territoires péri-urbains et ruraux, caractérisés par une absence d'offre en direction de la jeunesse, des modalités d'intervention spécifiques

La branche Famille veillera à la prise en compte du public « jeunes » par les centres sociaux et les espaces de vie sociale sur les territoires où il n'existe pas d'offre qui permette de répondre aux attentes et besoins de la jeunesse locale, en lien avec l'offre développée par la branche Famille en direction des adolescents.

La branche Famille développera, dans le cadre de différents partenariats, son expertise sur les modalités d'intervention auprès des publics jeunes.

##### Poursuivre les projets visant à donner plus de visibilité, à mieux comprendre le rôle des centres sociaux

La généralisation de l'observatoire des centres sociaux sur l'ensemble du territoire doit, par la réalisation d'enquêtes locales, permettre de mieux connaître :

- l'activité des centres sociaux;
- le partenariat;
- le rôle des usagers et des bénévoles;
- le personnel employé;
- les financements associés;
- l'évolution des problématiques sociales;
- les difficultés auxquelles les structures sont confrontées.

##### Initier des travaux sur le parcours de personnes reçues

La Cnaf, en lien avec l'État, permettra également de mieux connaître les transmissions intergénérationnelles visant à favoriser le développement des liens sociaux et familiaux, en s'appuyant sur le témoignage des personnes reçues.

### ■ Engagements de l'État

L'État, sensible aux dispositifs concourant à l'insertion et la cohésion sociale, aidera au développement du secteur, en permettant à la branche Famille de consacrer des moyens financiers suffisants pour le fonctionnement des structures existantes et de favoriser le développement de nouvelles structures dans les zones sous-équipées et/ou sur les territoires sensibles.

En association avec la Cnaf, l'État sensibilisera ses représentants dans les départements, à l'action des structures de l'animation de la vie sociale sur les territoires et à l'intérêt de s'appuyer sur de telles structures pour développer les actions relatives aux populations ou aux territoires sensibles.

## ■ Actions à conduire et échéances prévisionnelles

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Poursuivre le soutien aux structures de l'animation de la vie sociale	1	Poursuivre le soutien financier aux structures de l'animation de la vie sociale.	2013/2017
	2	Renforcer le soutien technique aux structures par la mise en place de référents Animation vie sociale au sein du réseau des Caf, à destination des Ct Avs.	2013
Renforcer le partenariat local des acteurs de l'animation de la vie sociale et développer le partenariat avec les représentants nationaux	3	Accompagner la conception des schémas départementaux de l'animation de la vie sociale.	2016
	4	Encourager les partenaires à s'engager dans la signature de conventions cadres départementales et de conventions pluriannuelles de financement auprès de chacune des structures agréées.	2016
	5	Suivre la mise en place des commissions inter-partenariales de l'animation de la vie sociale.	2016
Accompagner la mise en œuvre de la lettre circulaire « Animation de la vie sociale » du 20 juin 2012	6	Développer un réseau de l'animation de la vie sociale, pour accompagner les Caf dans la mise en œuvre de la circulaire, et faire face aux diverses évolutions.	2013
	7	Diffuser la circulaire animation de la vie sociale auprès des structures et des partenaires, les accompagner dans la mise en œuvre.	2013
	8	Réaliser un document de communication valorisant les activités d'animation de la vie sociale.	2013
Engager la réflexion sur l'évolution des modalités de financements de l'animation de la vie sociale	9	Actualiser et simplifier les modalités de financement des structures.	2015
Poursuivre et adapter les actions de promotion de la vie sociale auprès des gens du voyage	10	Dresser un état des lieux de l'activité des centres sociaux.	2013
	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produire un document présentant l'état des lieux des mesures à développer en faveur des gens du voyage.</li> <li>• Définir de nouvelles orientations nationales en lien avec les conclusions de la mission ministérielle sur les gens du voyage.</li> </ul>	2014
Développer sur les territoires péri-urbains et ruraux, caractérisés par une absence d'offre en direction de la jeunesse, des modalités d'intervention spécifiques	12	Encourager le développement d'une offre en direction des jeunes sur les territoires périurbains et ruraux.	2015
	13	Favoriser le développement de modalités d'interventions innovantes au public jeune.	2015
Poursuivre les travaux visant à donner plus de lisibilité à ce secteur	14	Généraliser l'observatoire à l'ensemble des départements, par le développement d'une interface nationale.	2015
	15	Développer la base de données et les outils de l'observatoire, afin d'intégrer l'ensemble des structures de l'animation de la vie sociale.	2014
	16	Produire une méthodologie d'évaluation locale et des indicateurs nationaux de l'animation de la vie sociale.	2015
	17	Poursuivre les études évaluatives contribuant à donner de la lisibilité à l'impact des structures de l'animation de la vie sociale.	2016
Initier des travaux sur le parcours de personnes reçues	18	Réaliser une recherche sur l'apport des transmissions intergénérationnelles dans la construction des liens sociaux et familiaux.	2017

## ■ Indicateurs et dispositifs d'évaluation

### > Indicateurs de suivi

- Nombre de schémas directeurs de l'animation de la vie sociale établis.
- Nombre de conventions cadres inter-partenariales départementales signées.
- Nombre de Caf et de centres sociaux participant aux enquêtes de l'observatoire des structures de l'animation de la vie sociale.
- Nombre de structures jeunes créées dans les zones périurbaines et rurales au sein des structures de l'animation de la vie sociale.

## Fiche n°5 > Des offres de services inscrites dans les territoires

### ■ Engagements de la Cnaf

#### > Favoriser le développement de projets de territoire par l'extension de la convention territoriale globale

En capitalisant sur les expérimentations menées lors de la Cog 2009/2012, la Cnaf élaborera et fournira aux Caf un cadrage stratégique et opérationnel de la démarche, ainsi qu'un accompagnement méthodologique, se concrétisant à travers un guide regroupant différents outils (organisation du partenariat et engagement de la démarche, réalisation du diagnostic, présentation, communication, programmation, animation, évaluation, etc.).

Afin de clarifier et rationaliser le cadre contractuel avec les collectivités territoriales, la Cnaf réinterrogera l'opportunité de maintenir ou adapter les autres conventions existant avec ces mêmes collectivités.

#### > Poursuivre la consolidation du partenariat avec les Conseils généraux

La contribution au suivi et à l'évaluation du Rsa sera poursuivie par l'expertise d'études et de statistiques dans l'objectif de l'amélioration du pilotage du dispositif au moyen des échanges de données avec les Conseils généraux. L'objectif sera d'améliorer la prise en compte des demandes des Conseils par l'établissement d'un mode opératoire propice à leur bonne intégration, et qui respecte les contraintes de charge de la branche Famille.

Afin de correspondre au mieux à la situation réelle du bénéficiaire, un profil mixte sera mis en place dans l'outil informatique pour la fonctionnalité d'appui à l'orientation, de façon à construire des objectifs articulés autour des deux dimensions sociale et professionnelle. Ces travaux devront être réalisés en lien avec ceux prévus dans le cadre du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale.

La mise en œuvre, par délégation du Conseil général, d'une offre d'accompagnement social à destination des familles monoparentales sera renforcée pour répondre à trois objectifs majeurs :

- proposer et développer, en concertation avec le bénéficiaire, un accompagnement personnalisé visant à soutenir son insertion;
- identifier, proposer et contractualiser avec la personne, à partir d'un diagnostic social global de sa situation (isolement, parentalité, relations familiales, conditions de logement, santé, freins à l'insertion, ...), les actions à engager et les démarches respectives de la Caf et du bénéficiaire pour favoriser son insertion;
- valoriser et mobiliser les potentialités de la personne accompagnée, ainsi que les ressources et les leviers de l'intervention sociale de la Caf et de ses partenaires, pour soutenir les démarches d'insertion.

#### > Améliorer les échanges avec nos partenaires de l'action sociale par la mise en place d'un nouveau système d'information (Omega)

Les objectifs assignés au nouveau système d'information de l'action sociale sont :

- d'étendre le portail partenaire sur les champs de la petite enfance et de la jeunesse, et ainsi toucher la majorité des structures financées par le Fnas, en accompagnant les professionnels pour faciliter leur bonne appropriation de ce nouveau mode de communication avec la Caf;

- de mettre en place un référentiel des structures contribuant notamment à la traçabilité et à la sécurisation des données fournies, et répondre ainsi à une attente importante en matière de pilotage des prestations de service. Le comptage des places de crèche et le suivi quantitatif des structures financées se verront ainsi facilités;
- d'assurer un retour d'informations vers les partenaires, grâce à des tableaux de bord en ligne portant notamment sur les taux de fréquentation, les prix de revient et le suivi des actes réalisés. Ainsi un dialogue de gestion pourra s'engager plus facilement entre les Caf et les gestionnaires;
- d'expérimenter les premières briques d'Omega en Caf, industrialiser les processus et ainsi redéployer des moyens vers l'offre de service aux partenaires : appui administratif et conseil organisationnel des structures.

### ■ Actions à conduire et échéances prévisionnelles

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Favoriser le développement de projets de territoire par l'extension de la convention territoriale globale	1	Élaborer et fournir aux Caf un cadrage stratégique et opérationnel de la démarche.	Juin 2013
	2	Élaborer et fournir aux Caf un accompagnement méthodologique : un guide regroupant différents outils (organisation du partenariat et engagement de la démarche, réalisation du diagnostic, présentation, communication, programmation, animation, évaluation, etc.).	Juin 2013
	3	Décider du maintien ou de l'adaptation des autres conventions existantes avec les collectivités territoriales.	2015
Améliorer la fonction appui à l'orientation en positionnant un profil mixte « socioprofessionnel »	4	Cf. actions conduites dans le cadre du parcours d'insertion des personnes et des familles en situation de précarité.	2016
Proposer un accompagnement social aux familles monoparentales ayant de jeunes enfants pour concilier vie familiale et insertion sociale et professionnelle	5	Cf. actions conduites dans le cadre du parcours d'insertion des personnes et des familles en situation de précarité.	2015
Répondre aux demandes des Conseils généraux sur le Rsa	6	Améliorer le mode opératoire pour intégrer les demandes des Conseils généraux dans Elisa et suivre les évolutions validées par le Cpei.	2014
	7	Adapter l'outil aux demandes des Conseils généraux sur le suivi des sanctions, les données infra-départementales et les données tous régimes.	2015
Améliorer les échanges avec nos partenaires de l'action sociale par la mise en place d'un nouveau système d'information	8	Installer à titre expérimental le portail dans deux Caf et améliorer le produit grâce aux retours des premiers utilisateurs.	2013
	9	Généraliser progressivement le portail sur l'ensemble du réseau et mettre à disposition des partenaires des tableaux de bord en ligne.	2014 / 2015
	10	Expérimenter les premières briques d'Omega en Caf, et renforcer l'industrialisation des processus en continuant la normalisation des pratiques, la diffusion des procédures et modes opératoires les plus efficaces.	2016-2017

## Fiche n°6 > Favoriser l'accès aux droits et lutter contre le non recours aux prestations sociales et familiales

### ■ Engagements de la Cnaf

#### > Instaurer un rendez-vous des droits pour améliorer l'accès aux droits

Le rendez-vous des droits consiste à étudier l'ensemble des aides au titre des dispositifs gérés par la branche Famille, et, dans un cadre partenarial, à informer et orienter au titre des dispositifs gérés par d'autres opérateurs. En particulier, seront abordés les droits relatifs :

- aux prestations servies par la branche Famille;
- au Fsl;
- à la Cmu;
- à l'Ac;
- à l'Ass;
- aux tarifs sociaux gaz – électricité;
- aux aides extra légales des Ccas locaux.

Le rendez-vous des droits est réalisé :

- dans le cadre de l'entretien individuel associé à l'instruction de la demande de Rsa;
- dans le cadre de la mise en place des parcours spécifiques;
- sur demande de l'allocataire ou d'un travailleur social.

Un objectif progressif de rendez-vous des droits est fixé sur l'ensemble des Caf, qui devra atteindre 100000 rendez-vous des droits à partir de 2014.

Le parcours spécifique correspond à un service répondant à des événements de vie particuliers, qui doit permettre de vérifier que les personnes accèdent à la totalité de leurs droits, adaptés à leur situation spécifique (mobilisation d'aide d'action sociale, de dispositifs partenariaux par exemple). Ces parcours attentionnés-type visent, en fonction de priorités définies dans le périmètre de responsabilités de la Branche, à répondre aux situations spécifiques et aux situations de vulnérabilité. Ils engagent tout autant le travail en partenariat que la complémentarité des actions entre les prestations et l'action sociale.

Les parcours spécifiques se déclinent en deux niveaux d'offres de services :

- une offre d'information conseil et d'orientation;
- une offre d'accompagnement social.

Le rendez-vous des droits est mis en œuvre dans le cadre du premier niveau de l'offre : une offre de contact est systématiquement proposée au public cible au moyen de modalités de contact les plus adaptées à leur profil. Un rendez-vous des droits sera proposé à une partie de ce public, selon des critères résultant d'un diagnostic à partager avec les partenaires (autres caisses de Sécurité sociale, Conseil général, Ccas, en particulier), et dans le cadre de la démarche qui sera impulsée par l'État au niveau départemental, sur la mise en place d'une politique locale de lutte contre le non recours.

Il peut être complété, dans le cadre de l'offre d'accompagnement social, en fonction du diagnostic réalisé, des objectifs du projet et des actions et moyens associés à mettre en œuvre.

Les parcours spécifiques sont mis en œuvre dans trois domaines – le logement, l'insertion sociale et le soutien à la parentalité - à partir d'un faisceau de critères.

#### Le parcours « logement »

Deux parcours spécifiques sont prévus : l'un en cas de signalement d'un impayé de loyer, le second pour les détections de logement indécents.

L'objectif est d'aider la famille à se maintenir dans un logement et un cadre de vie adaptés à ses besoins par la mise en œuvre, si besoin, d'un accompagnement social global, axé d'une part sur la résolution de la situation ainsi que sur les causes et les conséquences de celles-ci, et d'autre part, sur le traitement des situations sociales et familiales potentiellement sources d'exclusion.

#### Le parcours « insertion »

Conformément aux engagements et objectifs nationaux en matière d'offre globale de service, ce parcours est proposé aux familles monoparentales bénéficiaires du Rsa majoré et ayant de jeunes enfants.

En fonction de leurs ressources et de leurs partenariats, notamment avec le Conseil général, en matière d'insertion, les Caf développent une offre graduée dont les finalités, les objectifs, les contenus et les formes d'intervention sont différents.

L'objectif est de concourir à l'autonomie des personnes en favorisant une compréhension globale du dispositif d'insertion (la loi Rsa et sa déclinaison départementale) mis en œuvre dans le cadre du Rsa, ainsi qu'une compréhension des services et aides aux familles de la Caf et de ses partenaires, auxquelles les personnes peuvent avoir accès pour mieux concilier vie familiale, sociale et professionnelle.

En complément la Caf peut, en fonction de son partenariat avec le Conseil général et de ses délégations de mission, avoir pour finalité :

- d'aider, par un accompagnement social, à la recherche d'une solution de garde pour les enfants, à renforcer la capacité et la disponibilité à la recherche d'emploi ou à la mise en œuvre du projet d'insertion professionnelle des bénéficiaires, en élaborant la ou les réponses concourant à lever les freins familiaux et/ou sociaux, en concertation avec le référent unique emploi;
- d'aider, par un accompagnement social contractualisé, les bénéficiaires Rsa les plus éloignés de l'emploi, à lever leurs difficultés d'insertion sociale et familiale et à favoriser leur inscription dans une dynamique d'insertion sociale et professionnelle.

#### Le parcours « séparation »

Ce parcours doit permettre au(x) parent(s) d'anticiper sur les questions relatives au maintien des liens de l'enfant avec ses deux parents, et de réfléchir aux différents impacts de la séparation ou du divorce.

L'objectif est de favoriser le maintien d'un environnement favorable au développement et à l'épanouissement de l'enfant. Il doit permettre au(x) parent(s) d'anticiper sur les questions relatives au maintien des liens de l'enfant avec ses deux parents et de réfléchir aux différents impacts de la séparation ou du divorce. Il mobilise les compétences de la Branche et de ses partenaires en matière de soutien à la parentalité (cf. fiche 3).

#### Le parcours « naissance »

Ce parcours est proposé, en fonction de cibles définies localement, aux parents vivant une première grossesse (naissance multiple, très jeune mère, mono parent, ...).

L'objectif est de permettre aux (futurs) parents d'anticiper les différents aspects liés à l'arrivée de l'enfant, en particulier sur leurs choix en matière de conciliation de la vie familiale, de la vie professionnelle et sur leur rôle de parents.

Pour les familles qui vivent un deuil périnatal, le parcours propose un accompagnement particulier, dont l'objectif consiste à offrir aux parents des informations personnalisées et à les aider dans les changements liés au décès.

### Une approche proactive du travail social pour repérer les besoins des allocataires

Les dispositifs de prévention des situations de précarité visent à cibler les allocataires, au regard des situations de vulnérabilité, en utilisant le fichier allocataire (faits générateurs) et en proposant une offre dédiée reposant sur la complémentarité des métiers et des dispositifs.

En effet, certains allocataires ne peuvent se satisfaire d'une seule prise en charge administrative pour faire valoir leurs droits. Face à ces situations, l'offre de service institutionnelle doit pouvoir s'appuyer sur un volet social mettant en œuvre des compétences méthodologiques d'intervention relevant du travail social.

Les orientations nationales relatives au travail social ont également réaffirmé l'intérêt pour le travail social de la Branche d'intervenir, dans une visée préventive et le plus précocement, dès la survenue d'un événement fragilisant. À ce titre, le socle national de travail social a posé le principe de la mise en place par les Caf d'une proposition systématique d'offre de contact et de travail social aux familles fragilisées en raison d'une situation ou d'un événement particulier (public cible).

Au-delà de la vérification des droits, de l'information et de l'orientation effectuée par le travailleur social lors de ce contact, il peut également être réalisé un diagnostic global si la situation est plus complexe, et proposer un accompagnement social à l'allocataire.

Cet engagement institutionnel, qui repose sur une attention portée aux situations et événements de la vie des familles allocataires, via une offre sociale, complémentaire de l'action des prestations, positionne fortement l'action des Caf et les missions des professionnels du travail social dans le champ de l'accès aux droits et de la prévention des difficultés des familles. À ce titre, le travail social des Caf devient indissociable de cette stratégie, et modalité d'intervention sociale. L'offre systématique de contact, qui constitue une modalité d'intervention particulièrement proactive permettant d'aller au-devant des familles, doit poursuivre sa montée en charge au sein du réseau des Caf sur les trois domaines prioritaires : parentalité, logement et insertion (cf. fiche « Aider les familles confrontées à des événements ou des difficultés fragilisant la vie familiale »).

### > Organiser la recherche de droits par une meilleure détection des droits potentiels des allocataires, la définition de parcours généraux et une synergie accrue avec les partenaires.

#### Permettre la détection des bénéficiaires potentiels

L'ensemble des données détenues au sein du système d'information constitue en soi une connaissance fine des situations des allocataires, qui peut permettre par des outils de requêtage d'identifier des bénéficiaires potentiels de droits sociaux gérés ou non par la Branche Famille.

Des bénéficiaires potentiels peuvent également être orientés à l'occasion d'un changement de situation en ligne. L'outil de gestion des droits doit ainsi enregistrer la modification de la situation familiale et professionnelle, recalculer les droits actuels en temps réel, et faire émerger des droits potentiels, avec une orientation automatique vers la téléprocédure de demande de prestations correspondante.

Des parcours généraux adaptés au profil des demandeurs sont mis en œuvre, en lien avec le déploiement des services dématérialisés :

- les contenus rédactionnels du site caf.fr doivent, en fonction des profils, être complétés pour accentuer l'information sur les droits gérés par la Branche et par d'autres opérateurs ;
- une attention particulière doit être apportée à l'information sur les points juridiques présentant une certaine complexité ;
- l'obligation de déclarer les changements de situation et les ressources doit être renforcée par une information sur les risques encourus (indus/rappels, suspension).

### Améliorer la coordination et les échanges avec les partenaires pour identifier les bénéficiaires potentiels de droits

La Branche optimise le développement des échanges dématérialisés avec les partenaires institutionnels dans une logique d'accès aux droits. La connaissance anticipée des changements de situation, des ouvertures ou des fins de droits permet de mettre en place une identification systématique de bénéficiaires potentiels, pour lesquels, selon les situations, l'ouverture des droits peut être automatisée ou étudiée.

Les bénéficiaires potentiels de l'Acs constituent une des cibles sur lesquelles la synergie peut être améliorée. La généralisation de l'utilisation du Rncps renforcera cette action proactive, par la vérification possible des droits actifs et la mise en évidence de droits non sollicités. La Branche concourt à la prise de contact en direction de ces publics potentiels par tous moyens : courriers, notification Sms, etc. (cf. fiche « Coopération avec les autres acteurs publics et sociaux »).

#### Développer des dispositifs de communication

La Branche met en œuvre des plans de communication sur l'accès aux droits, à l'échelon national et local.

Elle participe aux campagnes nationales et locales d'information sur l'accès aux droits.

La Branche Famille participe, en lien avec les services de l'État et les collectivités locales intéressées, dans le prolongement d'initiatives déjà prises par le réseau, au test de campagnes d'information ciblées et différenciées, permettant de mettre en évidence les ressorts du non recours et, de manière plus générale, aux initiatives de communication contre le non-recours aux droits sociaux, prévues dans le cadre du Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale.

### > Améliorer la connaissance et la compréhension globale des mécanismes du non recours pour mieux lutter contre le phénomène

La mise en place de comités d'usagers au sein des Caf, dans un premier temps, dans le cadre d'une expérimentation sur 10 Caf, permettra notamment d'améliorer la qualité de l'accueil et des informations transmises aux allocataires (cf. fiche « Adapter la relation de service aux allocataires à leur diversité et à l'accroissement de la demande sociale »). L'objectif est de mettre en place un dispositif permettant de recueillir leur avis relatif à la conception de services auxquels ils ont recours, tels que les téléprocédures ou les formulaires, et ce, pour vérifier leur bonne compréhension et la correcte utilisation de ces services.

La Branche participe, en partenariat avec les services de l'État, aux travaux menés sur le non recours. Les travaux d'expertise des causes du non recours doivent être poursuivis, notamment sous l'angle de la connaissance des bénéficiaires n'ayant jamais eu recours ou renonçant au dispositif, pour identifier les leviers d'amélioration.

## ■ Actions à conduire et échéances prévisionnelles

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances	
Instaurer un rendez-vous des droits pour améliorer l'accès aux droits	1	Pour les demandeurs de Rsa dans le cadre de l'entretien individuel : <ul style="list-style-type: none"> <li>réaliser l'étude approfondie des droits au titre des dispositifs gérés par la Branche,</li> <li>informer et orienter les demandeurs au titre des droits sociaux gérés par d'autres opérateurs.</li> </ul> L'information sur les aides extra légales servies par les Ccas sera réalisée en fonction des protocoles définis à l'échelon national et/ou local (Unccas/Cnaf, Ccas/Caf).	Fin 2013	
	2	Pour les publics cibles identifiés dans le cadre des parcours spécifiques, dans les domaines du logement, de l'insertion et du soutien à la parentalité, au niveau 1 de l'offre de service (information, conseil, orientation) : <ul style="list-style-type: none"> <li>réaliser l'étude approfondie des droits, au titre des dispositifs gérés par la Branche,</li> <li>informer et orienter les demandeurs au titre des droits sociaux gérés par d'autres opérateurs.</li> </ul> L'information sur les aides extra légales servies par les Ccas sera réalisée en fonction des protocoles établis à l'échelon national et / ou local (Unccas/Cnaf, Ccas/Caf). L'information et l'orientation peuvent être complétées, dans le cadre du niveau de l'offre accompagnement social, en fonction des besoins identifiés en lien avec les objectifs du projet défini avec l'allocataire.	Mi 2014	
Organiser la recherche de droits potentiels 1. Détection des bénéficiaires potentiels	3	Mettre en œuvre un dispositif de captation de bénéficiaires potentiels, à partir de requêtage sur le fichier allocataires et le Rncps.	2014	
	4	Créer un outil de simulation des droits réels, à partir de la saisie des changements de situation par l'allocataire.	2017	
	5	Étudier les modalités de gestion permettant d'indiquer aux allocataires, lors de signalements d'abattements ou de neutralisation, les éventuels droits à solliciter.	2014	
	6	Poursuivre le déploiement et l'ajustement du socle national de travail social (accès aux droits, information, conseil, accompagnement social).	2013	
	7	Élaborer des fiches descriptives détaillées des offres de travail social (objectifs, contenu de l'offre, indicateurs de suivi) pour le réseau des Caf.	2013	
	8	Développer des services dématérialisés, adaptés aux différents profils de publics, pour permettre de formuler en ligne les demandes de prestations.	Fin 2013	
	2. Mise en place des parcours généraux pour faciliter l'accès aux droits	9	Compléter le site caf.fr : <ul style="list-style-type: none"> <li>pages nationales : d'informations sur les aides sociales gérées par la Branche et les autres opérateurs (Cmuc, Acs, tarifs sociaux gaz énergie...),</li> <li>pages locales : sur les aides extralégales servies par les Ccas en fonction des protocoles établis avec les Ccas.</li> </ul>	2014
		10	Étudier la possibilité d'une prise de contact systématique Sms/appel téléphonique avec l'allocataire, préalablement à la suspension d'un droit ou la mise en recouvrement d'un indu.	2014
3. Améliorer la coordination et les échanges avec les partenaires	11	Développer les échanges dématérialisés avec les partenaires pour avoir une connaissance anticipée des changements de situations (détail dans la fiche Coopération avec les autres acteurs publics et sociaux).	En continu	
4. Développer les dispositifs de communication	12	Élaborer un plan de communication adapté aux cibles, par identification des motifs de non recours, pour conduire les bénéficiaires potentiels à faire valoir leurs droits.	2015	

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Améliorer la connaissance et la compréhension globale des dispositifs pour lutter contre le non recours	13	Mettre en place l'expérimentation de comités d'usagers.	2014
	14	Participer, en lien avec l'État et les collectivités locales, à l'expérimentation de campagnes d'informations ciblées et différenciées sur le ressort du non recours.	2014
	15	Contribuer aux travaux menés sous l'égide de l'État ou d'autres instances (Drees, Onpes, Cnle).	En continu

## ■ Indicateurs et dispositifs d'évaluation

### > Indicateur de suivi

- Nombre de rendez-vous des droits.

## Fiche n°7 > Améliorer le parcours d'insertion des personnes et des familles en situation de précarité

### ■ Engagements de la Cnaf

#### > Concevoir et déployer un parcours d'insertion visant au développement d'une offre de service facilitant la relation avec la Caf

À partir des constats issus des travaux de la conférence d'évaluation du Rsa et des leviers identifiés par la démarche qualité intégrée, les objectifs de ce parcours sont :

- d'améliorer l'accompagnement vers l'insertion, par une simplification des démarches administratives :
  - les services en lignes doivent répondre aux standards de qualité attendus par les internautes, afin de pouvoir s'appuyer sur leur attractivité pour améliorer les informations recueillies et/ou délivrées,
  - le test d'éligibilité doit être complété pour les publics spécifiques (Rsa jeune, étrangers, ...), pour optimiser l'information délivrée à l'allocataire,
  - le développement d'un module de calcul du test d'éligibilité doit également permettre une réelle simulation des droits Rsa en fonction des situations;
- de recentrer l'entretien avec les bénéficiaires soumis aux droits et devoirs sur la mission d'information et de conseil dévolue à la Caf en matière de Rsa : en développant une téléprocédure des demandes de Rsa adaptée en fonction des profils, à la fois pour les bénéficiaires soumis aux droits et devoirs (Sdd) et pour ceux non soumis aux droits et devoirs (Nsdd), la plus-value de l'entretien avec le demandeur s'en trouvera renforcée.

#### > Améliorer la fonction appui à l'orientation en positionnant un profil mixte « socioprofessionnel »

L'objectif est de mettre en place un profil mixte dans la fonction appui à l'orientation, de façon à construire des objectifs articulés autour des deux dimensions sociale et professionnelle, afin de correspondre au mieux à la situation réelle du bénéficiaire. À cette fin, la procédure et l'outil de gestion seront enrichis d'un module supplémentaire.

Cette mesure s'inscrit dans les suites du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, dont l'une des mesures prévoit de modifier le droit pour, permettre une articulation plus systématique et plus fluide entre l'accompagnement social et l'accompagnement professionnel.

#### > Proposer un accompagnement social adapté et renforcé aux familles monoparentales ayant de jeunes enfants pour concilier vie familiale et insertion

La mise en œuvre, par délégation du Conseil général, d'une offre d'accompagnement social à destination des familles monoparentales ayant de jeunes enfants doit être renforcée pour répondre à trois objectifs majeurs :

- proposer et développer, en concertation avec le bénéficiaire, un accompagnement personnalisé visant à soutenir l'insertion sociale et à mobiliser la personne sur une dynamique d'insertion professionnelle;
- identifier, proposer et contractualiser avec la personne, à partir d'un diagnostic social global de

sa situation (isolement, parentalité, relations familiales, conditions de logement, santé, freins à l'insertion, ...), les actions à engager et les démarches respectives de la Caf et du bénéficiaire, pour favoriser l'insertion sociale et l'accompagner vers l'insertion professionnelle;

- valoriser et mobiliser les potentialités de la personne accompagnée, ainsi que les ressources et les leviers de l'intervention sociale de la Caf et de ses partenaires, pour soutenir les démarches d'insertion sociale et construire les passerelles vers l'insertion professionnelle.

#### > Mettre en place, à titre expérimental, le renforcement d'une garantie contre les impayés de pensions alimentaires

Le Gouvernement a souhaité engager des expérimentations pour développer l'activité des Caf en soutien des mères isolées, afin de renforcer les garanties contre les impayés de pensions alimentaires. Les Caf associées à l'expérimentation seront amenées à proposer des mesures de soutien et de conseil aux familles concernées. Ces expérimentations permettront notamment de développer une information ciblée en direction des familles monoparentales, autour de la fixation et du recouvrement des pensions alimentaires afin de lutter contre le non-recours.

#### > Poursuivre la consolidation du partenariat avec les Conseils généraux

La contribution de la branche Famille au suivi et à l'évaluation du Rsa doit être poursuivie de par son expertise d'études et de statistiques, et dans l'objectif de l'amélioration du pilotage du dispositif au moyen des échanges de données avec les Conseils généraux (cf. fiche n° 12 : « Des offres de services inscrites dans les territoires »).

#### > Améliorer la connaissance et la compréhension globale du dispositif pour faciliter l'insertion des bénéficiaires du Rsa

L'objectif consiste à :

- poursuivre la production de documents de communication ou d'initiatives visant à mieux informer les allocataires sur le dispositif Rsa;
- développer des études quantitatives et qualitatives permettant de mieux appréhender les phénomènes de sortie du dispositif, notamment.

#### > Mettre en œuvre la réforme du Rsa activité, suite aux travaux de la mission sur l'évolution du Rsa

Dans le cadre des travaux sur le non recours, il a été identifié des perspectives d'évolution du Rsa activité : une mission confiée à un parlementaire a été constituée pour étudier les pistes de réformes qui pourraient être mises en œuvre à partir de 2014.

### ■ Engagements de l'État

Afin de garantir la réactivité des organismes gestionnaires et de s'attacher les expertises de la Branche dans toutes les phases de réflexion, l'État continue d'associer la Cnaf aux évolutions législatives et réglementaires, ainsi qu'aux travaux de la Commission opérationnelle Rsa (Corsa), et du Comité de pilotage des échanges informatiques (Cpei).

## ■ Actions à conduire et échéances prévisionnelles

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Concevoir et déployer un parcours général d'insertion, visant au développement d'une offre de service facilitant la relation avec la Caf	1	Développer la production de tout document d'information ou d'initiative propre à informer les allocataires sur le dispositif Rsa, dans une visée de meilleure insertion.	Dès 2013
	2	Développer le module de calcul du test d'éligibilité, pour permettre une réelle simulation des droits Rsa en fonction des situations.	2015
	3	Accroître les fonctionnalités de la téléprocédure déclaration des ressources, en créant un lien avec la téléprocédure changement de situation.	2014
	4	Enrichir et clarifier les informations réglementaires fournies sur le caf.fr.	2013
	5	S'appuyer sur la téléprocédure « Changement de situation en ligne », pour inciter les bénéficiaires à signaler les modifications au plus tôt.	2014
Améliorer la fonction appui à l'orientation, en positionnant un profil mixte « socioprofessionnel »	6	Adapter le module de recueil des Dsp et l'algorithme permettant de déterminer le parcours dans l'outil @Rsa.	2016
	7	Adapter la fonction de référent aux exigences du profil mixte (articulation avec Pôle emploi, formation complémentaire des travailleurs sociaux Caf).	2015
Proposer un accompagnement social aux familles monoparentales ayant de jeunes enfants, pour concilier vie familiale et insertion	8	Diffuser au réseau, pour mise en œuvre, le contenu détaillé de l'intervention sociale à visée d'insertion professionnelle (diagnostic, projet, suivi des actions, bilan de l'accompagnement, partenaires à mobiliser, ...).	Dès 2013
	9	Réaliser l'évaluation des accompagnements conduits par les Caf (diffusion de l'offre, réponse aux attentes de l'utilisateur, ...).	2015
	10	Recenser et capitaliser les actions innovantes mises en place au sein du réseau des Caf pour faciliter l'accès aux dispositifs de garde des parents isolés en parcours d'insertion.	2014
Améliorer la connaissance et la compréhension globale du dispositif pour faciliter l'insertion des bénéficiaires du Rsa	11	Étude sur les déterminants familiaux ou professionnels de sortie du Rsa.	Dès 2013
	12	Étude sur la typologie des bénéficiaires.	
	13	Développer le test d'éligibilité avec des « entrées précises » pour optimiser l'information délivrée à l'allocataire et les pièces justificatives demandées.	2016
Mettre en œuvre la réforme du Rsa activité	14	Mettre en place l'implantation informatique du nouveau dispositif.	À fixer en fonction des conclusions de la mission

## ■ Indicateurs et dispositifs d'évaluation

### > Indicateurs de suivi

- Nombre d'instructions administratives Rsa (abouties, abandonnées et mises en attente).
- Accompagnement des familles monoparentales ayant de jeunes enfants.

## Fiche n°8 > Favoriser, pour les familles, des conditions de logement et un cadre de vie de qualité

### ■ Engagements de la Cnaf

#### > Porter une attention particulière à l'accès au logement par le déploiement d'un parcours général et de parcours adaptés aux situations spécifiques

Les objectifs visés par le déploiement d'un parcours général et de parcours adaptés aux situations spécifiques dans le domaine du logement sont :

- de développer les fonctionnalités du site caf.fr, pour répondre aux attentes des usagers internautes, notamment des étudiants ;
- de simplifier les démarches administratives, par la dématérialisation des échanges dans le cadre du dispositif « Ideal », qui permet au bailleur de réaliser pour le compte du locataire sa demande d'aide au logement via un web service devant être généralisé à l'ensemble des bailleurs publics et s'étendre aux Crous pour le public étudiant ;
- d'améliorer l'information, le conseil et l'orientation, par l'optimisation du partenariat avec les opérateurs spécialisés du logement, permettant la transmission des informations nécessaires à l'accès au droit ;
- de développer une offre extranet à destination des bailleurs privés, pour suivre au plus près les changements de situation des allocataires en recueillant les modifications à la source ;
- de mettre en place un parcours adapté aux situations spécifiques, dans le cadre de la prévention des expulsions et de la lutte contre l'indécence des logements.

L'offre d'accompagnement social sera accentuée pour favoriser la résorption des impayés et le maintien ou le relogement de l'allocataire et de sa famille dans un logement. Pour les familles dont l'indécence du logement est avérée, une offre de service consistant en une action d'information, de conseil et d'orientation, et pouvant être complétée par un accompagnement de travail social, sera systématiquement proposée. Cet objectif opérationnel est décliné dans la fiche n° 7 « Aider les familles confrontées à des événements ou des difficultés fragilisant la vie familiale ».

En ce qui concerne les personnes isolées, la Branche s'engage, compte tenu des réalités des territoires, à orienter de manière systématique les locataires confrontés à des situations d'impayés ou d'indécence vers un partenaire expert de ces problématiques, afin qu'ils bénéficient d'une prise en charge.

#### > Renforcer les actions des Caf en matière de prévention des expulsions

Les objectifs en matière de prévention des expulsions sont :

- de consolider la participation de la branche Famille à la prévention du risque d'expulsion locative, en informant mieux les bailleurs privés sur les avantages associés au versement de l'allocation logement en tiers payant en cas d'impayés de loyer, ainsi que sur les dispositifs de résorption des dettes ;
- d'optimiser la gestion des impayés, par la diffusion des bonnes pratiques, notamment pour renforcer la synergie des expertises au sein des Caf en matière de logement ;
- de garantir l'engagement financier des Caf dans le Fonds de solidarité pour le logement (Fsl), en privilégiant son financement et l'attribution d'aides financières individuelles (secours/prêts) pour les ménages en situation d'impayés d'emprunts, ou de loyer et de charge, ne pouvant bénéficier des aides de ce fonds ;

- de consolider les partenariats avec les Agences départementales d'information sur le logement (Adil), les bailleurs, les Fsl, les Ccapex.

### > Contribuer à l'amélioration des conditions de logement des familles

La contribution à l'amélioration des conditions de logement des familles visent à :

- améliorer le repérage des logements non décents, dans le cadre de l'observatoire nominatif des logements et des locaux indignes et non décents, qui sera alimenté par les Caf; la constatation de la non décence du logement se faisant à partir d'un diagnostic réalisé par des professionnels experts (associations ou services d'hygiène municipaux);
- aider les familles à se maintenir dans un logement décent, par la sensibilisation des bailleurs privés et des syndicats professionnels sur le respect des normes de décence. Les Caf font connaître les aides accordées pour améliorer le logement, notamment celles de l'Agence nationale de l'habitat (Anah). L'amélioration du logement dépend aussi de la mobilisation des aides légales comme le prêt à l'amélioration de l'habitat et l'attribution d'aides financières individuelles (prêts mobiliers, ménagers, installation...). La consolidation du partenariat est déterminante pour l'activation des dispositifs existants.

Le rôle de la branche Famille sur les aires d'accueil et le logement temporaire est confirmé. Si le soutien financier à la création ou à la réhabilitation des aires d'accueil doit être poursuivi, pour une plus grande efficacité et une clarification de nos interventions auprès des gens du voyage, un état des lieux sera réalisé et de nouvelles orientations seront définies, en lien avec les conclusions de la mission ministérielle conduite sur le sujet. La connaissance des populations occupant un logement conventionné à l'Alt ou stationnant sur une aire d'accueil doit être améliorée, par un accroissement de la qualité des informations collectées auprès des gestionnaires des aires d'accueil et des résidences sociales.

### > Renforcer les relations partenariales

La consolidation des relations partenariales est une condition indispensable au bon fonctionnement des dispositifs mis en place. C'est le cas notamment pour la mise en place d'outils, comme « Idéal » ou l'Extranet à destination des bailleurs privés, fondés sur la coproduction du dossier des allocataires par les Caf avec les bailleurs publics et privés qui impliquent des rencontres régulières entre les Caf et les représentants de la profession permettant de les associer à la définition du besoin.

De même, les engagements sur la prévention des impayés et la lutte contre l'indécence des logements sont fortement conditionnés, par la mise en place d'un partenariat opérationnel liant les Caf, les Adil, les bailleurs, les Fsl et les Ccapex. Pour ce faire, les Caf poursuivront leur investissement auprès de ces partenaires, et plus particulièrement au sein des dispositifs partagés (Ccapex, Plans départementaux d'action pour le logement des personnes défavorisées...). La Cnaf permettra l'accès direct à Cafpro par les Ccapex et les Ccas sous réserve d'un accord de la Cnil.

Afin de fiabiliser l'attribution des aides au logement et d'améliorer le contrôle fiscal lié au logement, il est nécessaire de construire une base interministérielle relative au logement partagée entre les ministères des Finances, des Affaires sociales et du Logement et la branche Famille. Dans cette perspective, la Cnaf contribuera à une étude de faisabilité dans le cadre d'un groupe de travail.

Enfin, la transmission par la Cnaf de données statistiques sur les impayés et la décence des logements à la Dhup sera prévue, dans le cadre d'une convention de mise à disposition de données après étude de faisabilité technique.

### > Mettre en œuvre la réforme des aides au logement dans le département de Mayotte

La réforme des aides au logement dans le département de Mayotte doit être mise en œuvre en 2013.

## ■ Engagements de l'État

Afin de renforcer l'efficacité des dispositifs de prévention, l'État veillera à améliorer la gouvernance autour des questions du logement, par la mise en place d'instances de travail au niveau national, réunissant les principaux acteurs.

Dans le cadre des difficultés rencontrées par les familles pour l'entretien de leur logement et des actions conduites pour lutter contre la précarité énergétique, l'État pourra étudier la possibilité de faire du prêt à l'amélioration à l'habitat un outil essentiel d'appui de cette politique.

En vue de sécuriser l'information relative au logement, l'État mettra en place un groupe de travail en vue de la réalisation, en lien avec la Cnaf, d'une étude de faisabilité d'une base interministérielle relative au logement.

Enfin, l'État étudiera la possibilité d'adapter les dispositions qui s'appliquent aux logements faisant l'objet d'un constat d'indécence, de manière à davantage inciter les propriétaires bailleurs concernés à effectuer les travaux nécessaires dans les meilleurs délais.

## ■ Actions à conduire et échéances prévisionnelles

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Porter une attention particulière à l'accès et au maintien dans le logement, par la conception et le déploiement d'un parcours général et de parcours adaptés aux situations spécifiques	1	Développer un partenariat avec les opérateurs spécialisés : agences immobilières, services logement des mairies.	2014
	2	Dématérialiser les pièces justificatives (bailleurs et locataires).	Fin 2013
	3	Adapter la téléprocédure pour les étudiants (procédure simplifiée).	Rentrée 2013
	4	Généraliser le web service Ideal aux bailleurs sociaux et aux Crous.	Fin 2013-2014 Cf. action 20 fiche 12
	5	Développer une offre extranet à destination des bailleurs privés, aux fins de signalement des changements de situation (déménagements, impayés de loyers, changements de statut d'occupation, nouveaux montants de loyers, occupation durant l'été).	2015 Cf. action 21 fiche 12
Contribuer à la prévention des expulsions	6	Concevoir une campagne d'information en direction des bailleurs privés (avantages du tiers payants, dispositifs de résorption des dettes).	2014
	7	Diffuser au réseau, pour mise en œuvre, le contenu détaillé de l'intervention sociale (diagnostic, projet, suivi des actions, bilan de l'accompagnement, partenaires à mobiliser, ...).	Début 2013
	8	Réaliser l'évaluation des accompagnements conduits par les Caf (diffusion de l'offre, réponse aux attentes de l'utilisateur, ...).	2013
	9	Mobiliser le réseau des partenaires pour orienter les allocataires isolés aux fins d'accompagnement social suite à un impayé de loyer.	2014
Contribuer à l'amélioration des conditions de logement des familles	10	Alimentation de l'observatoire nominatif des logements indignes et non décents via l'outil Orthi.	Fin 2013 Cf. action 22 fiche 12
	11	Réaliser un état des lieux et définir de nouvelles orientations en faveur des gens du voyage.	Fin 2013
	12	Diffuser au réseau, pour mise en œuvre, le contenu détaillé de l'intervention sociale (diagnostic, projet, suivi des actions, bilan de l'accompagnement, partenaires à mobiliser, ...).	Début 2013
	13	Réaliser l'évaluation des accompagnements conduits par les Caf (diffusion de l'offre, réponse aux attentes de l'utilisateur, ...).	2013

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Renforcer les relations partenariales	14	Poursuivre l'investissement des Caf au sein des dispositifs partenaires (Ccapex, Pdaldp).	2013
	15	Procéder à l'accès direct à Cafpro aux Ccapex et aux Ccas/Ccias.	2014
	16	Participer à l'étude de faisabilité pour la mise en place d'une base interministérielle relative au logement.	2014
	17	Élaborer, conjointement avec la Dhup, une convention sur la transmission de données statistiques sur les impayés de loyers.	2013

## Fiche n°9 > Aider les familles confrontées à des événements ou des difficultés fragilisant la vie familiale

### ■ Engagements de la Cnaf

#### > Favoriser l'harmonisation et la lisibilité des interventions sociales

##### **Poursuivre le déploiement du socle national de travail social**

La capacité du réseau à rendre lisibles les contributions du travail social à la mise en œuvre des politiques sociales de la Branche en faveur des familles les plus fragiles constitue un enjeu fort.

Le périmètre d'intervention du travail social des Caf est réaffirmé sur les trois domaines prioritaires : la parentalité, le logement et l'insertion. La définition des publics cibles doit pouvoir être ajustée localement, au regard du positionnement des partenaires sur ces offres de service dans une logique de complémentarité.

Les modalités d'une meilleure lisibilité et d'un meilleur suivi des interventions de travail social complémentaires développées par les Caf et ne s'inscrivant pas dans le socle commun doivent être étudiées.

##### **Redéfinir les orientations nationales des aides financières**

Des orientations nationales seront redéfinies pour renforcer l'efficacité des aides financières.

La lisibilité des aides financières aux familles doit être renforcée, par le développement des aides sur projet permettant de faire face aux changements familiaux ou aux situations sociales spécifiques. L'articulation avec les diagnostics réalisés dans le cadre des interventions sociales doit être recherchée, ainsi que leur complémentarité et leur coordination avec les aides financières des autres partenaires.

##### **Renforcer le pilotage et l'évaluation du travail social et de l'aide à domicile**

La branche Famille approfondira les définitions, les objectifs et les contenus des offres de service développées dans les trois domaines du socle national, en s'inscrivant dans la réflexion sur la gouvernance de l'action sociale.

La Cnaf outillera les Caf pour faciliter le pilotage et le suivi de l'action du travail social, afin :

- de faciliter la remontée des données sur la diffusion des offres, le pilotage et le suivi de l'activité des Caf;
- d'aider à évaluer la plus-value et l'adéquation des offres de travail social des Caf aux besoins sociaux de leurs territoires et des allocataires;
- de suivre et mesurer les interventions collectives et/ou les interventions de travail social développées au-delà des domaines et des publics prioritaires du socle national de travail social.

En ce qui concerne l'aide à domicile, un observatoire des interventions d'aide à domicile sera mis en place, pour évaluer l'efficacité des financements de la branche Famille à destination du public cible. Une étude sera réalisée sur la possibilité et la pertinence de l'ouverture au secteur lucratif.

### > Garantir une réponse adaptée aux besoins des familles vulnérables par une approche préventive

Positionnées au cœur des parcours spécifiques et fortement articulées avec les prestations familiales et les équipements et services d'aides aux familles, les interventions de travail social s'inscrivent dans un continuum de services et leviers, mobilisables par les Caf de manière coordonnée, selon les besoins et les situations des allocataires. Si tous les allocataires n'ont pas besoin de l'intervention d'un travailleur social, certains ne peuvent se satisfaire d'une seule prise en charge administrative pour faire valoir leurs droits ou pour surmonter des difficultés, même temporaires. Face à ces situations, l'offre de service institutionnelle, pour être globale, doit pouvoir s'appuyer sur un volet social, mettant en œuvre des compétences méthodologiques d'intervention (individuelle et ou collective), relevant du travail social (écoute, diagnostic social partagé, élaboration concertée avec la ou les personnes d'actions et démarches, évaluation, ...). À titre d'exemple, le travail social des Caf contribuera à renforcer la prévention des expulsions (cf. fiche logement n°8).

#### Renforcer l'intervention de l'aide à domicile en direction des familles vulnérables en luttant contre le non recours des familles modestes

L'aide à domicile doit permettre prioritairement de soutenir la fonction parentale et de faciliter les relations parents-enfants et, subsidiairement, de créer les conditions favorables à l'autonomie et à l'insertion. L'intervention en direction des familles vulnérables doit être renforcée par :

- l'élaboration d'un nouveau barème des participations familiales;
- la révision des règles d'interventions (âge des enfants, durée des interventions en l'absence du parent, prise en compte du handicap dans l'exercice de la fonction parentale, etc.), pour adosser l'offre à la demande des familles.

#### Renforcement des partenariats locaux en faveur de l'accompagnement social

L'articulation entre les offres de travail social de la branche Famille et celles des partenaires doit être recherchée, dans une logique de complémentarité. L'organisation des actions vise à assurer un suivi du bénéficiaire par un seul référent.

### ■ Engagements de l'État

Dans un objectif de meilleure adéquation entre les besoins et les offres, et de rationalisation des dépenses, l'État s'engage à poursuivre la réforme du dispositif de protection des majeurs.

Afin de s'attacher les expertises de la branche Famille, l'État associera la Cnaf à l'organisation des Assises du travail social prévues en 2014.

Dans un objectif de meilleure adéquation entre les besoins et les offres, et de rationalisation des dépenses, l'État s'engage à poursuivre la réforme du dispositif de protection des majeurs, et notamment à étudier la généralisation de la mise en place de dispositifs d'aide et d'information à destination des tuteurs familiaux, qui permettraient au juge de confier, plus qu'aujourd'hui, aux familles l'exécution d'un mandat de protection, conformément aux dispositions du code civil, donnant la priorité, chaque fois que c'est possible, à un membre de la famille ou un proche de la personne protégée. Ces dispositifs devront reposer sur un partenariat local entre les services de l'État, ceux de la Caf, des Udaf...

### ■ Actions à conduire et échéances prévisionnelles

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Favoriser l'harmonisation et la lisibilité des interventions sociales	1	Ajuster localement la définition des publics cibles, au regard du positionnement des partenaires sur ces offres de service, dans une logique de complémentarité.	2013
	2	Mener une étude sur les autres domaines d'interventions du travail social non définis dans le cadre du socle commun de travail social.	2013
	3	Redéfinir les orientations nationales des aides financières.	2014
	4	Concevoir et développer un outil de suivi et de pilotage des interventions de travail social.	2016
	5	Élaborer des fiches descriptives détaillées des offres de travail social (objectifs, contenu de l'offre, indicateurs de suivi), pour le réseau des Caf.	2014
	6	Étudier la pertinence de l'ouverture du financement de l'aide à domicile au secteur lucratif.	2014
Garantir une réponse adaptée aux besoins des familles vulnérables par une approche préventive	7	Élaborer et diffuser un nouveau barème des participations familiales d'aide à domicile.	2014
	8	Réviser les règles d'intervention de l'aide à domicile.	2014
	9	Mener une étude sur la prise en charge par les Caf des Dom de l'aide à domicile, au titre des interventions maladie en lieu et place des Cgss, à l'instar de la métropole.	2015
	10	Mettre en place un parcours pour les familles confrontées à un décès d'enfant ou de conjoint.	2017
	11	Mettre en place un parcours pour les familles ayant un enfant porteur d'un handicap.	2017

## Fiche n°10 > Adapter la relation de service aux allocataires à leur diversité et à l'accroissement de la demande sociale

### ■ Engagements de la Cnaf

Les orientations stratégiques relatives à la relation de service se concrétisent dans des objectifs opérationnels, que la branche Famille s'engage à mettre en œuvre sur la période 2013/2017.

#### > Une relation de service adaptée à la mise en place de parcours généraux et spécifiques

La mise en place de parcours généraux et spécifiques, qui vise à délivrer l'offre de service en fonction des situations de vie et des pratiques des allocataires, conduit à faire évoluer les modalités de la relation de service.

La branche Famille organise les différentes dimensions de la relation de service en fonction :

- des besoins des usagers : informations générales, informations personnalisées, gestion expertise;
- de leurs demandes et de leurs situations : autonomie pour certains grâce aux nouveaux outils de communication électronique, accompagnement de proximité pour d'autres, notamment les plus vulnérables de nos concitoyens.

La Branche définit à cette fin plusieurs orientations :

- l'organisation et l'optimisation des modes de contact et d'information, en les adaptant aux demandes et situations des allocataires;
- la simplification des démarches administratives et l'automatisation des procédures;
- l'acquisition directe des informations auprès d'autres institutions.

Les attentes exprimées par un nombre croissant d'allocataires de pouvoir s'informer, s'adresser à la Caf et réaliser des démarches à distance, constituent une opportunité pour les associer à la production du service qui leur est rendu. Le développement des offres dématérialisées doit permettre d'alléger les tâches de saisie et de réorienter l'activité vers la relation à l'utilisateur et l'accompagnement des demandes exprimées par les allocataires les plus en difficulté.

De façon complémentaire, des informations générales ou personnalisées pourront être fournies dans les espaces mutualisés de proximité. Les expertises pourront être requises grâce aux équipements de visio accueil dédiés aux contacts à distance dans ces lieux.

Pour développer une relation de service adaptée à la mise en place de parcours généraux et de parcours spécifiques de l'offre globale de service, la Cnaf s'engage :

- à structurer l'offre proposée pour l'ensemble des vecteurs de la relation de service à l'utilisateur, en quatre niveaux : information générale, informations personnalisées, gestion et expertise, accompagnement;
- à définir et déployer dans le réseau, la doctrine de service relative à l'accueil téléphonique et la doctrine d'accueil physique intégrant les espaces mutualisés préalablement soumise aux services de l'État;
- à structurer au niveau de la Caisse nationale la relation écrite (courrier et courriel), par la définition d'une bibliothèque nationale de courriers et la gestion des réclamations;
- à généraliser, d'ici la fin 2014, le traitement des courriels dans l'ensemble des caisses;
- à structurer la médiation de la Branche, par la mise en réseau des médiateurs des Caf sous

l'égide du médiateur national, à assurer une consolidation nationale des réclamations et à modéliser les bonnes pratiques;

- à se doter d'outils de gestion de la relation à l'utilisateur, permettant de développer une approche proactive, pour à la fois répondre aux besoins des allocataires et maîtriser les flux;
- à poursuivre le développement des services à distance, notamment sur Internet et par téléphone dans le cadre d'une offre de service 100 % dématérialisée, y compris par des équipements numériques partagés dans les espaces mutualisés;
- à développer des dispositifs d'écoute des usagers sur l'ensemble des vecteurs de la relation de service (enquête annuelle de satisfaction auprès des usagers, association des usagers à la conception de l'offre de service, ...);
- à mettre en place un centre national des ressources, permettant l'implantation des évolutions de l'offre globale de service dans les pratiques professionnelles des métiers du service à l'allocataire.

Les objectifs de performance et de qualité attendus prennent en compte l'accessibilité du service attendu par les usagers, auxquels les espaces mutualisés, qui concourent à l'atteinte de l'objectif d'égalité territoriale, peuvent contribuer.

La présence de lignes de service des Caf dans ces lieux favorise la satisfaction des usagers et peut générer des gains d'efficacité par une meilleure maîtrise des flux. D'ores et déjà, les Caf sont partenaires de plus de 180 sites sur l'ensemble du territoire national.

Cette nouvelle approche va de pair avec une évolution, sur la durée, des engagements de service et des indicateurs associés, afin d'améliorer leur pertinence et de les différencier en fonction des situations et des modes de relation choisis par les allocataires.

#### > Une relation de service rénovée qui se traduit par des plans d'accessibilité aux services (Pas)

La Branche vise à assurer un niveau de service homogène sur le territoire. La résorption des disparités de performance et d'accès identifiées entre caisses, en matière de traitement des dossiers, participera à cette amélioration.

Pour s'adapter au développement rapide des nouvelles technologies et prendre en compte la diversité des territoires, il convient d'appréhender la notion de proximité en termes d'accessibilité aux services, à adapter aux demandes spécifiques. Pour ce faire, la Branche intègre un « plan d'accessibilité aux services » dont les principes directeurs figurent dans les contrats pluriannuels d'objectifs et de gestion. Ce plan constitue le support d'un dialogue de gestion approfondi entre la Cnaf et les directions des Caf.

Ce plan formalise la trajectoire de chacune des Caf et ses engagements :

- politique de présence sur le territoire;
- politique de dématérialisation et d'accompagnement au numérique;
- politique d'accessibilité du service rendu aux personnes les plus fragiles et vulnérables;
- politique de développement de « partenariat relais »;
- respect des engagements de service;
- développement de l'accueil sur rendez-vous;
- appréciation des ressources mobilisées au regard de la nature des demandes des allocataires;
- modalités d'adaptation de l'offre d'accueil aux périodes de surcharge d'activité.

L'implantation des points d'accueil fait l'objet sur cette base, d'un examen dans le cadre de la négociation des contrats pluriannuels d'objectifs et de gestion, au regard également de la réponse aux besoins des allocataires et d'une analyse comparative du coût des contacts. Afin de garantir la convergence des stratégies territoriales de relation de service et l'équité de l'offre institutionnelle, le plan d'accessibilité aux services (Pas) de chaque Caf devra déterminer la nature du service proposé aux allocataires des différents territoires, en se référant aux besoins à couvrir.

À cet égard, l'offre d'accueil devra préciser la nature et l'organisation territoriale retenue pour les différentes offres : information générale, information personnalisée, gestion et d'expertise.

Pour ce qui concerne l'offre d'information générale, les Caf pourront :

- prendre appui sur l'accès aux offres dématérialisées (bornes en libre-service, visio-guichets);
- mobiliser des partenariats, dans le cadre de l'offre globale de service, afin de favoriser un accès amélioré des allocataires à l'information et aux droits.

Si le partenariat d'information recouvre essentiellement des actions de facilitation administrative ou de facilitation numérique, il pourra également intégrer des tâches précises d'aide au remplissage de formulaire ou de téléprocédures, de vérification de données simples (par exemple, la vérification de la signature des documents), le dépôt et l'acheminement de documents, etc.

### > Des plans territoriaux intégrant la présence des Caf auprès des partenaires

Les tiers partenaires bénéficieront de dispositifs d'information, de documentation et de formation proposés par les Caf. Ils seront alors éligibles à un label « point info Caf », qui visera à conforter l'allocataire sur la qualité de l'information fournie par les tiers. La même démarche pourrait être proposée à des sites d'information.

Des conventions nationales pourront permettre de mobiliser des opérateurs disposant de multiples points d'accès (ex : Cnous, centre sociaux, ...).

Les Caf devront réfléchir à l'opportunité de substituer aux permanences actuelles une offre de rendez-vous sur des sites partenariaux, y compris dans les espaces mutualisés de proximité, dont les Caf seront partenaires, au travers des visio-guichets. Cela permettra de proposer une offre d'accueil plus adaptée et plus efficace sur des lieux excentrés, si les besoins à couvrir le nécessitent, et complètera utilement d'autres formes d'accueil (visio-guichet, accueil en ligne...).

### > Une politique d'accessibilité renouvée au cours de la période conventionnelle

Au global, la période conventionnelle aura vocation à permettre la restructuration de l'accueil physique sur le territoire, en positionnant :

- des points d'accès numériques ou partenariaux d'information générale dans les principaux bassins de vie;
- des accès numériques et de conseil personnalisé au niveau des arrondissements administratifs;
- un accueil sur rendez-vous dans les principaux lieux d'accueil (sièges et agences), en complément des espaces d'accueil numérique et de conseil.

Ces points d'accueil ou d'accès numérique peuvent être abrités dans des espaces mutualisés.

Cette approche se substituera progressivement à l'organisation actuelle des permanences et des antennes.

Le plan d'accessibilité aux services visera à formaliser une offre d'accueil lisible pour les allocataires et les partenaires, stable tout au long de l'année. Si des mesures d'adaptation peuvent être prévues en fonction des cycles de travail de l'année et des pics d'activité, le schéma devra en préciser la nature et les critères de déclenchement, et prévoir une continuité d'accessibilité. Les mesures non prévues par le plan ne pourront être envisagées qu'à titre exceptionnel et assuré, après s'être assuré qu'elles sont accompagnées d'un plan de résorption de la charge de travail, et après information auprès de la Cnaf. Celle-ci assurera un suivi des fermetures d'accueil à partir d'un indicateur spécifique.

### > Développer des dispositifs d'écoute des usagers

La Cnaf poursuivra la réalisation des études sur la satisfaction et les attentes des allocataires. Afin de prendre en compte les constats et recommandations de l'enquête de l'Igas, la Branche fera évoluer les modalités des enquêtes sur la satisfaction et les attentes des allocataires, pour assurer une production des résultats sur un rythme annuel. Ces résultats annuels associeront un indicateur de mesure de la qualité de service perçue par l'allocataire à chaque indicateur du socle d'engagements de service.

Le taux de satisfaction sera évalué par enquête et analysée :

- de façon globale;
- par canal (accueil physique, téléphone, web, etc.);
- par grande famille de prestation.

Les usagers seront associés à la conception des offres et outils de la relation de service.

## ■ Engagements de l'État

L'État s'engage :

- à apporter un appui à la dématérialisation des supports de recueil des données des allocataires et à la diminution des pièces justificatives associées à fournir par l'utilisateur, en adaptant la réglementation;
- à définir des normes de gestion des identifiants et mots de passe, afin d'en permettre un usage « multicanal » (Internet, téléphone, bornes) et adapté à des populations fragilisées, ce qui permettra de limiter les coûts associés à la gestion des « cartes allocataire »;
- à accompagner la réalisation de la cartographie des sites délivrant des lignes de services de plein exercice et partielles, dans la perspective d'une géolocalisation des points de présence incluant les espaces mutualisés.

Dans les espaces labellisés par l'État (Relais de service public), l'amplitude horaire hebdomadaire d'accueil du public est de 24 heures minimum.

## ■ Actions à conduire et échéances prévisionnelles

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Poursuivre la formalisation et le déploiement dans le réseau des Caf des doctrines de la relation de service relatives à l'accueil physique et téléphonique, à la relation écrite (courrier et courriel), et à la gestion des réclamations	1	Définition de la doctrine de la relation de service multicanal validée par les services de l'État.	2013
	2	Téléphone : mise en place des instances de pilotage de l'offre téléphonique.	Septembre 2013
	3	Téléphone : adaptation de la cartographie, évolutions du serveur vocal interactif, déploiement d'une nouvelle solution de téléphonie.	2014
	4	Accueil : finalisation et déploiement de la doctrine d'accueil validée par les services de l'État, incluant les espaces mutualisés.	Fin 2013 Juin 2015
	5	Écrits : définition d'une doctrine de l'écrit (courrier, courriels) et de la bibliothèque nationale des courriers déployée dans les Caf.	2014/2015
	6	Écrits : conception et déploiement d'une organisation et d'outils de gestion des courriels pour l'ensemble des allocataires, au sein de plateformes mutualisées.	2014
	7	Écrits : 100% des flux sortants dématérialisés proposés aux allocataires disposant d'un compte allocataire.	2014/2015
	8	Finalisation et déploiement de la doctrine de gestion des réclamations. Bilan sur les réclamations : consolidation des bonnes pratiques et nature des réclamations.	2014
	9	Mise en réseau des médiateurs des Caf, sous l'égide du médiateur national.	Juin 2013

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Définir et formaliser un « plans d'accessibilité aux services » dans le plan de développement des Caf	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définition du cadre des « plans d'accessibilité aux services » de la nouvelle organisation, <i>a minima</i>, avec un accueil par bassin de vie et des référentiels associés (dans les limites du plan national immobilier pour les lignes de service de plein exercice).</li> <li>Formalisation d'un schéma type, mise en place en lien avec la signature des Cpog.</li> </ul>	2013
	11	Établissement d'un bilan à mi-parcours de la Cog.	Janvier 2015
Structurer l'offre proposée pour l'ensemble des vecteurs de la relation de service à l'utilisateur en quatre niveaux : information générale, informations personnalisées, gestion et expertises, accompagnement	12	Organisation de l'ensemble de l'offre de contact selon la typologie à quatre niveaux.	Janvier 2015
Mise en œuvre des accueils sur rendez-vous	13	Mise en œuvre, dans l'ensemble du réseau des Caf, d'un dispositif d'accueil sur rendez-vous dans les 7 jours ouvrés dans 85 % des cas.	Juin 2014
Se doter d'outils de gestion de la relation à l'utilisateur, permettant de développer une approche proactive, permettant à la fois de répondre aux besoins des allocataires et de maîtriser les flux	14	En cohérence avec la structuration de l'offre de contact, le développement de parcours généraux et spécifiques, conception d'un dispositif de pilotage et de gestion de la relation allocataire et des cahiers des charges associés.	2014
	15	Rédaction des cahiers des charges des différents outils nécessaires au pilotage et à la gestion de la relation allocataire, y compris par les agents des espaces mutualisés : <ul style="list-style-type: none"> <li>pilotage des parcours généraux, spécifiques et des ressources associées, etc.,</li> <li>gestion : gestion des rendez-vous, des courriels, des motifs de contact, des réitérations, des flux, des ressources, etc.</li> </ul>	De juin 2013 à la fin de la Cog
Poursuivre le développement des services à distance, notamment sur Internet et par téléphone	16	Conception d'une offre sur « smart phone » d'accès au caf.fr (« mon compte », base des questions et réponses).	2013
	17	Développement de dispositifs de gestion simplifiée par téléphone (ex : déclarations d'absence de ressources).	Décembre 2014
	18	Refonte du dispositif d'identification et de mots de passe.	2014
Développer des dispositifs d'écoute des usagers sur l'ensemble des vecteurs de la relation de service	19	Réalisation d'enquêtes de satisfaction annuelles auprès des usagers.	Durée de la Cog
	20	Association des usagers à la conception des offres et outils de la relation de service : Svi, téléprocédures, etc.	Durée de la Cog

## ■ Indicateurs et dispositifs d'évaluation

Outre la production des indicateurs correspondant aux engagements de service existants et aux nouveaux objectifs, la Branche s'engage à améliorer la fiabilité des indicateurs produits à partir des applications de gestion des flux, en fixant pour ces derniers des règles de gestion homogènes et en auditant leur mise en œuvre, afin de prendre en compte les constats et recommandations de l'audit de la Mission nationale de contrôle relatif aux indicateurs de la qualité de service.

### > Indicateurs de résultat :

- Délai de traitement des pièces dans un délai  $\geq$  15 jours ouvrés dans 85 % des cas.
- Délai de traitement des demandes de minima sociaux dans un délai < 10 jours ouvrés.
- Taux d'appels traités par les agents.
- Amplitude d'ouverture de l'accueil téléphonique.
- Temps d'attente pour un accueil immédiat  $\leq$  20 minutes.
- Amplitude d'ouverture de l'accueil physique.
- Taux de dématérialisation des téléprocédures.

### > Indicateurs de suivi

- Suivi des rendez-vous.
- Suivi des fermetures des accueils physiques.
- Délai de traitement des réclamations dans un délai < 15 jours ouvrés.
- Délai de réponse aux courriels dans un délai de 48 h (jours ouvrés).
- Nombre de connexions au site caf.fr.
- Taux de satisfaction des allocataires.

## Fiche n°11 > Améliorer la compréhension des droits par l'allocataire en contribuant à la simplification des procédures et de la réglementation

### ■ Engagements de la Cnaf

#### > Simplifier les procédures administratives pour favoriser le développement des démarches par Internet

Au cours de 2012, la branche Famille a rénové son site Internet, le caf.fr, par la création de nouveaux services dématérialisés et de nouvelles demandes en lignes, et par un enrichissement des contenus et informations attendus des familles. Aujourd'hui, le caf.fr est l'un des sites les plus consultés de la sphère publique, et l'un des mieux notés de la sphère sociale. Pour autant, la fourniture de pièces justificatives sous format papier constitue encore un obstacle matériel pour traiter de manière simplifiée certaines demandes des allocataires.

Les allègements de pièces justificatives porteront notamment sur :

- le remplacement du feuillet de déclaration de grossesse par une procédure dématérialisée de déclaration de grossesse en ligne par le médecin traitant et à destination de la Cnam, l'information étant ensuite répercutée aux autres organismes de sécurité sociale;
- la suppression de la fourniture d'un Rib papier grâce à un accès direct et systématique des organismes de sécurité sociale au fichier Ficoba de la Dgfi, ce projet s'appuyant sur la plate-forme Dge du Rncps;
- la substitution de l'attestation de loyer demandée pour l'ouverture d'un droit à l'aide au logement par des procédures de contrôle auprès des bailleurs et des allocataires;
- une téléprocédure pour la demande de Rsa, non exclusive des autres modalités d'instruction prévues par le Code d'action sociale et des familles;
- une téléprocédure Clca dans le cadre des éventuelles réformes à venir.

Cet allègement des pièces justificatives et le développement des téléprocédures permettront à la Branche de créer une offre de service « 100 % dématérialisée ».

La Branche déploiera cette offre d'ici la fin 2014. Ainsi l'ensemble des formalités et contacts réciproques entre usagers et Caf pourront s'opérer par Internet. Cette offre « 100 % dématérialisée » sera proposée, d'ici la fin 2014, à chacun des allocataires ayant ouvert un compte personnel, permettant en retour de dématérialiser l'ensemble des flux sortants de la Caf.

Cette offre s'inscrira dans le cadre d'une relation de service « multicanale », répondant à la recherche d'autonomie d'un nombre croissant d'allocataires dans l'exécution des démarches, grâce aux nouveaux outils de communication électronique, tout en maintenant un accompagnement de proximité pour les autres allocataires, notamment les plus vulnérables de nos concitoyens.

#### > Simplifier les prestations les plus complexes pour améliorer la compréhension des allocataires et la stabilisation de leurs droits

Les prestations et les règles de droits les plus complexes feront l'objet d'expertises communes afin de dégager un ensemble de mesures de simplification. Ce programme de simplification portera sur les prestations suivantes :

- le Rsa : la prestation est complexe et marquée, pour sa partie Rsa activité, par un taux de non recours très important. Dans le cadre du plan de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion

sociale, des travaux auxquels la branche Famille est associée ont d'ores et déjà été engagés et doivent se poursuivre;

- les aides au logement : la question des différents barèmes et de la suppression de l'évaluation forfaitaire, seront expertisés;
- la prestation d'accueil du jeune enfant : la Cnaf a formulé des propositions de simplification concernant le Clca et le Cmg, qui devront trouver leur place dans le cadre de réformes générales de ces dispositifs;
- un travail commun sera conduit sur la diversité des situations professionnelles déclenchant l'application des mesures spécifiques d'abattement et de neutralisation et les dates d'effet des changements de situation professionnelle, afin de chercher des possibilités d'harmonisation. Cela devra permettre de limiter les conséquences des mesures d'abattement et de neutralisation, et ainsi, de stabiliser davantage les droits et les ressources des allocataires et de réduire les indus. Ces perspectives seront construites, notamment au regard des conclusions de la mission Igas/Igf sur les indus, attendues pour le mois de juin 2013.

#### > Accentuer le développement des relations entre les partenaires pour éviter aux allocataires des démarches multiples

L'objectif d'éviter aux allocataires des démarches multiples se traduira par des actions visant à :

- améliorer avec Pôle emploi le traitement des informations incomplètes relatives au défaut d'actualisation de l'inscription des demandeurs d'emploi (« défaut de contrôle »), sources d'indus;
- examiner, en lien avec la Dgfi et les tutelles, les possibilités d'évolution des échanges des fichiers de ressources, notamment leur périodicité, pour simplifier les démarches des allocataires, permettre l'exhaustivité des échanges et améliorer la qualité de la gestion et du calcul des prestations servies;
- simplifier pour l'allocataire la demande d'aide au logement, en la supprimant et lui substituant un traitement automatique entre le bailleur et la Caf (projet « Ideal » notamment).

#### > Étudier les autres pistes de simplification recensées par la Cnaf, outre celles mentionnées ci-dessus.

Les pistes précédentes ne sont pas exclusives d'autres propositions qui se feraient jour au cours de la Cog.

### ■ Engagements de l'État

Les services de l'État élaboreront, conjointement avec la Cnaf, les axes d'un plan de simplification d'ici la fin de l'année 2013, en articulation avec les travaux du comité de pilotage de simplification et de modernisation des organismes de sécurité sociale.

Un comité de suivi sera notamment chargé d'établir un bilan annuel de la réalisation des actions de ce plan.

L'État décidera, avant le 31 décembre 2014, des mesures de simplification qu'il souhaite apporter au régime législatif et réglementaire des prestations servies par la branche Famille.

L'État s'engage à associer la Cnaf aux différents travaux qui découleront de la mise en œuvre du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale.

## ■ Actions à conduire et échéances prévisionnelles

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Simplifier les procédures administratives pour favoriser le développement des démarches par Internet	1	Remplacer la pièce justificative de la déclaration de grossesse par une déclaration en ligne.	1 <sup>er</sup> semestre 2014
	2	Dispenser l'usager de fournir un exemplaire de son Rib (papier) dans ses démarches avec la branche Famille.	Fin 2014
	3	Substituer l'attestation de loyer demandée pour l'ouverture d'un droit à l'aide au logement par des procédures de contrôle auprès des bailleurs et des allocataires.	2014
	4	Permettre de remplir une demande de Rsa par le biais d'une téléprocédure.	2015-2016
	5	Mettre en œuvre une téléprocédure Clca.	2015-2016
Simplifier les prestations les plus complexes pour améliorer la compréhension des allocataires et la stabilisation de leurs droits	6	Expertiser les propositions de la Cnaf de réforme de la Paje.	2013
	7	Participer aux travaux de simplification du Rsa.	2013
	8	Expertiser les possibilités de simplification des dates d'effet des changements de situation professionnelle, afin de limiter les conséquences des mesures d'abattement et de neutralisation, et ainsi stabiliser davantage les droits et les ressources des allocataires et réduire les indus.	2013
	9	Travailler sur la typologie des situations professionnelles déclenchant l'application des mesures spécifiques d'abattement et de neutralisation, afin de faciliter leur lisibilité et leur gestion.	2014
	10	Simplifier les aides au logement par une unification des barèmes.	2014
Accentuer le développement des relations entre les partenaires pour éviter aux allocataires des démarches multiples	11	Expertiser les impacts de la suppression de l'évaluation forfaitaire des ressources.	2014
	12	Simplifier pour l'allocataire la demande d'aide au logement, en la supprimant et lui substituant un traitement automatique entre le bailleur et la Caf.	2013
	13	Étudier les conditions d'amélioration de l'échange avec la Dgfip afin d'obtenir davantage d'informations à la source.	2014

## Fiche n°12 > Faciliter les démarches de l'allocataire en renforçant les synergies avec les partenaires

### ■ Engagements de la Cnaf

#### > Achever la simplification et la sécurisation de la gestion de l'état civil

Pour poursuivre la simplification de la gestion de l'état civil, les Caf pourront disposer d'un accès aux données d'état civil, dans le cadre du projet de développement pour les besoins des organismes de protection sociale, de la plateforme de communication électronique des données d'état civil (Comedec) exploitée par l'Ants (Agence nationale des titres sécurisés). L'accès à cette plateforme sera mutualisé au moyen du Dge (Dispositif de gestion des échanges) adossé au Rncps.

#### > Simplifier le traitement de la déclaration de grossesse dans le cadre de la mise en place du parcours « accueil du jeune enfant » et optimiser la gestion du complément de mode de garde.

Concernant le traitement de la déclaration de grossesse, l'objectif est d'éviter à l'allocataire d'avoir à transmettre sa déclaration à plusieurs organismes. À cette fin, dans le cadre des travaux avec la Dimap, il est prévu que les Caf recueillent les déclarations de grossesse auprès de l'assurance maladie. D'autre part, la Cnaf mettra en œuvre la transmission dématérialisée des informations relatives à la grossesse aux services départementaux de Pmi.

Concernant le complément de mode de garde, l'action consiste à enrichir le partage d'informations des données entre les Caf et le centre Pajemploi.

L'objectif est de recenser et rendre accessibles sur mon-enfant.fr les services proposant l'accueil au domicile des familles en partenariat avec la Misap. Par ailleurs, par un échange de données, le rôle de vérification des agréments des structures par les Caf sera facilité.

#### > Poursuivre les actions liées à Agdref pour le contrôle des titres de séjour et mettre en place un accès aux portails de l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (Ofpra) et de l'Office français de l'immigration et de l'intégration (Ofii)

Sur la dernière période, un accès en consultation à Agdref1 a été développé par la Cnavts, via le portail Eopps (Espace des organismes partenaires de la protection sociale), permettant un contrôle immédiat de la situation individuelle. Le déploiement sur l'ensemble des Caf d'Agdref1 est aujourd'hui achevé. Les actions à conduire consistent, d'une part à s'assurer de sa correcte intégration dans les processus « métiers », d'autre part à préparer le passage à un traitement d'échange automatisé (si possible et dans un premier temps dans le cadre d'Agdref 1 puis d'Agdref 2), afin que les Caf disposent de toutes les informations nécessaires (mention des titres de séjour notamment). Compte tenu de la volumétrie des pièces, il s'agit de construire, avec le ministère de l'Intérieur, une procédure automatisée d'interrogation pour un traitement systématique et périodique, projet porteur de simplification, permettant de dispenser l'allocataire de fournir le titre lors du renouvellement. La Cnaf participera aux travaux complémentaires, permettant d'enrichir les informations auxquelles les Caf ont aujourd'hui accès via Agdref 1, et visant à étudier la faisabilité d'un traitement de masse via Agdref 1, puis, le cas échéant, via Agdref 2, accessible via le dispositif de gestion des échanges.

Concernant les pièces justificatives à fournir pour l'étude des droits aux prestations familiales, la simplification pour les allocataires et pour les Caf réside dans l'accès direct par les Caf aux données dont disposent l'Ofpra et l'Ofii. Il s'agit d'ouvrir aux Caf :

- un accès par portail sur leur système d'information « Telem Ofpra », qui permettrait d'accéder aux informations nécessaires pour traiter les demandes de prestations formulées par les demandeurs d'asile (vérifications des documents d'état civil, stade de la procédure de demande d'asile ou de recours, etc.);
- un accès par portail au système d'information de l'Ofii (Surimi 2), pour récupérer directement les informations sur le certificat de contrôle médical délivré à l'issue de la procédure de regroupement familial, ainsi que le justificatif des démarches à accomplir auprès de cet organisme lorsque les personnes sont titulaires d'un visa de long séjour, délivré en application du décret n°2009-477 du 27 avril 2009 (visas délivrés en remplacement de certaines carte de séjour temporaire).

### > Optimiser la gestion du Rsa par la poursuite de la dématérialisation des informations avec les Conseils généraux et la transmission dématérialisée aux Cpm des demandes de Cmu recueillies par la téléprocédure @Rsa

Les travaux sur les échanges de données avec les Conseils généraux, et leur priorisation, sont menés au sein du Comité de pilotage des échanges d'informations (Cpei) sous l'égide de la Direction générale de la cohésion sociale. Les transmissions dématérialisées de données à caractère personnel concernant les bénéficiaires du Rsa portent seulement sur les informations des Caf vers les Conseils généraux (flux mensuels et quotidiens en cas de modification) : contrôles administratifs, créances transférées, flux financiers, flux de régularisation annuelle de trésorerie.

Dans le cadre de ces échanges, plusieurs actions doivent être conduites, notamment par la Cnaf, visant particulièrement à organiser la dématérialisation des flux d'information avec les Conseils généraux.

Afin de simplifier les démarches des usagers et d'accélérer l'accès aux droits, la téléprocédure @Rsa a été enrichie, en 2011, d'une nouvelle fonctionnalité consistant à donner la possibilité à l'instructeur de recueillir, à l'occasion de la demande de Rsa, la demande de Cmu, dans les cas où les ressources du demandeur sont présumées inférieures ou égales au montant forfaitaire du Rsa. L'action à conduire consiste à mettre en œuvre la transmission dématérialisée des demandes de Cmu issues de @Rsa, en fonction de la planification de la Cnamts.

### > Améliorer la gestion des droits aux minima sociaux avec la Cnamts, la Cnavts et la Cdc, les Mdph, et Pôle emploi

Avec la Cnamts, il s'agit de poursuivre les travaux engagés sur la dématérialisation de la subrogation en matière d'invalidité, concernant les bénéficiaires du Rsa ou de l'Aah, afin de mettre en œuvre ce mécanisme, d'engager des travaux sur la dématérialisation de la subrogation en matière d'accident du travail et de maladie professionnelle (Atmp), tant pour les bénéficiaires du Rsa que de l'Aah, et d'organiser le signalement aux Caf de la perception d'indemnités journalières, ainsi que des périodes d'hospitalisation. Jusqu'à présent, les Caf n'ont pas systématiquement connaissance de ces informations, ce qui engendre des indus.

Avec la Cnavts, l'action consistera à poursuivre les travaux devant conduire à la dématérialisation de la subrogation lors du passage à la retraite des bénéficiaires du Rsa, de l'Aah, pour automatiser l'ensemble du processus et remplacer les liaisons papier, mises en place en 1985 pour l'Aah, et en 1993 pour le Rmi. (L'échange sera pris en compte dans le cadre de la plateforme Dge du Rncps).

Avec la Cdc, un échange identique est à envisager.

Avec les Mdph, la dématérialisation des échanges de données nécessaires à la gestion des prestations aux handicapés sera poursuivie pour améliorer le service rendu aux usagers, en assurant la rapidité et la fiabilité des traitements :

- échanges Mdp / Caf portant sur les demandes de prestations Aah et Aeeh;
- échanges Caf / Mdp sur les droits aux prestations.

Avec Pôle emploi, deux actions seront à conduire : enrichir les informations fournies par Pôle emploi, pour mieux gérer les périodes de non indemnisation et celles liées aux délais de carence, pour anticiper les fins de droit à l'allocation de solidarité spécifique (ASS), et étudier les possibilités d'une refonte des modalités actuelles de l'échange mensuel (fichier d'appel/fichier retour). En effet, dans le souci d'une meilleure efficacité, la mise en œuvre du Rncps, auquel participe Pôle emploi, est l'occasion d'examiner l'opportunité de signalements par Pôle emploi, afin de réduire le nombre de rappels et d'indus lié à la temporalité du traitement des informations.

### > Poursuivre avec les bailleurs sociaux la dématérialisation de la demande d'aide au logement et contribuer au repérage des logements indécents

Le projet « Ideal » (intégration des demandes d'aide au logement) avec les bailleurs sociaux sera déployé dans un cadre conventionnel sur l'ensemble du territoire. Une téléprocédure « web service » va être mise à disposition des bailleurs, pour permettre la constitution de la demande d'aide au logement, alimentée automatiquement à partir du système d'information du bailleur et complétée par des données saisies pour le compte de la Caf.

Dans le cadre de la lutte contre l'habitat indigne, les travaux sur le transfert d'informations pour alimenter Orthi (outil de repérage de l'habitat indigne) seront poursuivis. La loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion, du 25 mars 2009, rend obligatoires les remontées d'informations relatives aux logements non décents par les organismes payeurs des aides au logement, afin d'alimenter les observatoires. L'accès à Orthi servira, d'une part lors de la connaissance d'un logement non décent, à rechercher – si besoin – l'invariant fiscal dans Orthi, pour permettre l'alimentation automatisée de l'outil; d'autre part, à connaître l'état du logement lors d'une demande d'aide au logement.

Enfin, pour suivre au plus près les changements de situation des allocataires en recueillant les modifications à la source (déménagements, impayés de loyers, nouveaux montants de loyers, occupation pendant l'été pour les étudiants, ...), un extranet sera développé à destination des bailleurs privés et publics.

### > Optimiser la gestion de l'Avpf

La gestion de l'Avpf fait appel à différents processus au sein de la branche Famille et de la branche Retraite, et repose sur des échanges dématérialisés d'informations entre ces organismes, tant pour le positionnement des droits à retraite au Système national de gestion des carrières (Sngc), que sur le plan comptable et financier. La Cnaf assure le paiement des cotisations pour l'ensemble des organismes émetteurs de droits Avpf.

Deux actions seront à conduire :

- mettre en place une base nationale Avpf conservant un historique des droits des intéressés à l'Avpf, ainsi que les motifs d'un éventuel rejet, et traçant les différentes opérations liées à la gestion de l'Avpf, et ce, pour la régularisation de carrière ou lors de liquidation des droits à pension. Il s'agit d'éviter aux Caf la recherche des informations pour répondre aux demandes des assurés;
- revoir les modalités de coopération entre les Caf et les Carsat relatives à la gestion des reports aux comptes et au processus comptable. Il s'agit, d'une part de mieux organiser le suivi des enquêtes « assurés » diligentées en cas de non reports au compte pour défaut d'identification de la personne, d'autre part de créer un dispositif de remontée et de validation des créances Avpf entre la Cnavts et la Cnaf entièrement automatisé.

### > Dématérialiser les mutations inter-régimes

La branche Famille dispose d'une procédure de mutation électronique entre les Caf, qui comporte le certificat de mutation, le bordereau de créances et les données administratives du dossier. La Cmsa souhaite mettre en place un dispositif équivalent entre ses caisses.

Elle propose une dématérialisation des mutations Cmsa/Caf et Caf/Cmsa.

### > Organiser l'accès des centres des finances publiques aux renseignements sur les redevables de créances publiques

Le comptable public dispose d'un droit de communication pour le recouvrement des recettes des collectivités territoriales et de leurs établissements publics. Ainsi, dans le cadre des créances publiques, les centres des finances publiques adressent aux Caf des demandes de renseignements sur les redevables, ce qui représente une charge de gestion non négligeable pour les Caf. La Dgfiip souhaite organiser avec la Cnaf un mode d'accès aux informations pour faciliter et accélérer le processus.

### > Faciliter la gestion de la tarification sociale par les autorités organisatrices de transports urbains, en organisant une communication d'informations

La Cnaf a été sollicitée par les autorités organisatrices des transports urbains (Aotu) et le Gart (groupement des autorités responsables de transports) pour apporter son concours, afin de faciliter la gestion de la tarification sociale. Des dispositions législatives récentes posent le principe de l'attribution des aides sociales individuelles ou d'avantages tarifaires, en prenant en compte les ressources et la composition du foyer (et non plus le statut). Les actions à conduire consistent à recenser les diverses informations de contexte, étudier les scénarii possibles, construire un projet, identifier les impacts et préparer les éléments pour le cadrage réglementaire du traitement.

### > Conduire les travaux relatifs à la prise en compte des données de la déclaration sociale nominative dans la gestion des droits aux prestations à critères de ressources

La Dsn a vocation à regrouper l'ensemble des données pouvant être exigées d'un employeur par les Organismes gérant des régimes de protection sociale, par l'instauration d'une déclaration unique mensuelle pour les employeurs et la transmission vers les Organismes de protection sociale des données relatives aux rémunérations et cotisations des salariés.

Les objectifs du projet Dsn (déclaration sociale nominative) sont de deux ordres : la simplification des obligations déclaratives des entreprises dans le domaine social et la lutte contre la fraude.

Une première analyse sur l'utilité du projet Dsn pour la branche Famille a été réalisée par la Cnaf pour la Dss, en septembre 2009.

Faisant suite au rapport de la mission Igas/Igf en 2011, une étude a été engagée, dans le cadre des travaux coordonnés par le Gip-Mds (groupement d'intérêt public « modernisation des déclarations sociales), sur l'intérêt des données de la Dads-u (à terme, la Dsn) pour la gestion des Caf à des fins de contrôle des déclarations des allocataires percevant des prestations à critère de ressources. À cet effet, un test de rapprochement avec un échantillon d'allocataires a été réalisé. L'analyse est en cours par la maîtrise des risques de la Cnaf. Les résultats seront connus d'ici la fin de l'année.

Sur la prochaine période, l'action consistera, dans la perspective de la généralisation de la Dsn (prévue en 2016 dans la loi), à conduire l'ensemble des travaux préalables, relatifs à la prise en compte de la Dsn dans la gestion des prestations, à savoir la poursuite des analyses d'ordre réglementaire, les études d'impacts organisationnels et techniques.

### > Faciliter les échanges de données avec la Mission nationale financière en charge de piloter les projets transversaux relatifs à la trésorerie de la Caisse nationale

La Mission nationale financière (Mnf), installée en 2011, doit favoriser le travail interbranche sur les sujets relatifs à la performance de la gestion de trésorerie, aux relations bancaires et aux systèmes d'information du régime général. Sur ces trois thèmes, la Mnf accompagne les Branches dans les projets d'optimisation et de simplification, et travaille de manière étroite avec la branche Famille, tant au niveau national que local, pour mettre en œuvre ces projets. Par ailleurs, elle joue aussi un rôle d'expertise sur des sujets complexes pour lesquels les échanges de données avec la Branche sont nécessaires.

## ■ Engagements de l'État

En amont des projets à conduire, l'État veillera à ce que les objectifs et priorités soient partagés avec les organismes tiers concernés.

## ■ Actions à conduire et échéances prévisionnelles

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Achever la simplification et la sécurisation de la gestion de l'état civil	1	Participer aux travaux conduits par la Dss avec le ministère de la Justice et l'Ants relatifs à l'accès des organismes de sécurité sociale aux données d'état civil, dans le cadre du développement de la plateforme Comedec pour la sphère de la sécurité sociale.	2013-2014
Simplifier le traitement de la déclaration de grossesse	2	Recueillir les déclarations de grossesse auprès de l'Assurance maladie.	Voir action 1 fiche 11 1 <sup>er</sup> semestre 2014
	3	Mettre en œuvre la transmission dématérialisée aux services départementaux de Pmi des informations relatives à la grossesse.	2015
Optimiser la gestion du complément de mode de garde	4	Améliorer le partage d'informations entre les Caf et le centre Pajemploi.	2015
Rendre accessibles sur mon-enfant.fr les services proposant l'accueil au domicile des familles	5	Mettre en place un transfert de données en partenariat avec l'Agence nationale des services à la personne.	2016
Vérifier les agréments des structures	6	Mettre en place un échange de données avec l'Ansp.	2016
Poursuivre les actions liées à Agdref pour le contrôle des titres de séjour	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'assurer de la correcte intégration de la consultation d'Agdref 1 dans les processus métiers des Caf.</li> <li>Participer aux travaux complémentaires coordonnés par le ministère des Affaires sociales et le ministère de l'Intérieur, en lien avec la Cnav visant à accéder à un plus grand nombre d'informations complémentaires utiles pour le contrôle de la régularité de séjour via Agdref 1.</li> </ul>	2013 2013-2014
	8	Construire, avec les ministères des Affaires sociales et de l'Intérieur, une procédure automatisée de contrôle à partir d'Agdref 1 puis, le cas échéant, via Agdref 2, dans une logique à la fois de contrôle et de simplification administrative.	2014
Mettre en place un accès aux portails de l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (Ofpra) et de l'Office français de l'immigration et de l'intégration (Ofii)	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prévoir un accès par portail sur le système d'information « Telem Ofpra » pour les demandeurs d'asile.</li> <li>Prévoir un accès par portail au système d'information de l'Ofii (Surimi 2), pour récupérer directement les informations sur le certificat de contrôle médical délivré à l'issue de la procédure de regroupement familial.</li> </ul>	2017

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Optimiser la gestion du Rsa	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre la dématérialisation des informations avec les CG : organiser les flux de données Cg/Caf.</li> <li>Renforcer les partenariats avec le Cg pour récupérer sous forme dématérialisée les Cer (contrat d'engagements réciproques) et les demandes de proposition d'opportunité.</li> <li>Réorganiser les données transmises aux Cg pour une meilleure appropriation.</li> </ul>	2014-2015
	11	Réaliser, dans le cadre de la téléprocédure @Rsa, la transmission dématérialisée aux Cpm des demandes de Cmu.	2013
Améliorer la gestion des droits aux minima sociaux :	12	Poursuivre les travaux avec la Cnamts sur la dématérialisation de la subsidiarité et de la subrogation en matière d'invalidité, pour les bénéficiaires du Rsa ou de l'Aah.	2013
Avec la Cnamts	13	Organiser, avec la Cnamts, le signalement aux Caf des périodes de perception d'Ij par les bénéficiaires du Rsa ou de l'Aah.	2015
	14	Organiser, avec la Cnamts, le signalement aux Caf des périodes d'hospitalisation des bénéficiaires du Rsa ou de l'Aah.	2015
Avec la Cnavts	15	Poursuivre les travaux sur la dématérialisation de la subrogation lors du passage à la retraite des bénéficiaires du Rsa ou de l'Aah.	Liée à l'opérationnalité de la plateforme Dge du Rncps
Avec la Cdc	16	Organiser la dématérialisation de la subrogation, lors du passage à la retraite des bénéficiaires du Rsa ou de l'Aah.	2017
Avec les Mdp	17	Poursuivre la dématérialisation des échanges de données : <ul style="list-style-type: none"> <li>Mdp/Caf sur les demandes de prestations Aah, Aeah,</li> <li>Caf / Mdp sur les droits aux prestations.</li> </ul>	Déploiement dépendant de l'adaptation des logiciels des Mdp
Avec Pôle emploi	18	Enrichir les informations fournies par Pôle emploi.	Début 2014
	19	Étudier les possibilités d'une refonte des modalités de liaison, offertes par la mise en œuvre du Rncps.	2014
Logement	20	1) Poursuivre avec les bailleurs sociaux la dématérialisation de la demande d'aide au logement	Fin 2013
2) Suivre au plus près les changements de situation	21	Développer une offre extranet à destination des bailleurs privés aux fins de signalement des changements de situation (déménagements, impayés de loyers, changements de statut d'occupation, nouveaux montants de loyers, occupation durant l'été).	2015
3) Contribuer au repérage des logements non décents	22	Dans le cadre de la lutte contre l'habitat indigne : <ul style="list-style-type: none"> <li>poursuivre les travaux sur le transfert d'informations pour alimenter Orthi (outil de repérage de l'habitat indigne),</li> <li>organiser avec le ministère du Logement l'accès à Orthi pour les Caf.</li> </ul>	Fin 2013
Optimiser la gestion de l'Avpf	23	Mettre en place une base nationale Avpf concernant un historique des droits et des motifs de rejet.	2013
	24	Revoir les modalités de coopération entre les Caf et les Carsat, concernant la gestion des reports au compte et le processus comptable.	2014

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Dématérialiser les mutations inter-régimes Cnaf / Ccmsa	25	Mettre en place une procédure de mutation électronique entre les Caf et les Cmsa.	2015
Faciliter et accélérer le recouvrement des créances publiques par les centres des finances publiques	26	Organiser, avec la Dgfi, l'accès des centres des finances publiques aux renseignements concernant les redevables de créances publiques.	2014
Faciliter la gestion de la tarification sociale des transports par les Aotu	27	Conduire une étude de faisabilité et organiser une communication d'informations aux Aotu pour la gestion de la tarification sociale des transports.	2014
Conduire l'ensemble des travaux relatifs à la prise en compte des données de la déclaration sociale nominative dans la gestion des prestations à critère de ressources.	28	Réaliser les études d'ordre réglementaire et les études d'impacts organisationnels et techniques en gestion.	2014
Faciliter les échanges de données avec la Mission nationale financière en charge de piloter les projets transversaux relatifs à la trésorerie de la Caisse nationale	29	Mettre à la disposition de la Mission nationale financière les données nécessaires à la conduite des projets transversaux d'optimisation et de simplification du pilotage de la trésorerie, des relations bancaires et des systèmes d'information de la Branche.	2014

## Fiche n°13 > Mettre la démarche de qualité intégrée au cœur des processus de gestion

### ■ Engagements de la Cnaf

#### > Achèvement de l'élaboration et du déploiement des référentiels des processus et des dispositifs de « boucles d'amélioration continue »

Dans la continuité de l'action engagée sur la période de la précédente Cog, la Cnaf s'engage sur la mise en œuvre du calendrier d'élaboration et de déploiement, dans l'ensemble du réseau des référentiels, des processus, tels que définis dans la cartographie établie autour des axes de pilotage, métiers et supports.

La mise en cohérence et le renforcement du pilotage de la qualité et de la maîtrise des risques au niveau national comme local, avec notamment la mise en place d'indicateurs de qualité de la liquidation des prestations assortis d'objectifs de résultat sont une priorité de la Cnaf.

La Cnaf s'engage à mettre en cohérence et à faciliter le pilotage de la qualité, de l'efficacité et de la maîtrise des risques par :

- la mise en place d'instances de gouvernance de la démarche : le comité de gouvernance de la démarche qualité intégrée au niveau stratégique, et les comités processus opérationnels au niveau opérationnel.  
Le comité de gouvernance arbitre toutes les questions relatives au système de management des processus, fixe les priorités de progrès dans le cadre de la politique d'amélioration continue, décide de toute adaptation nécessaire au système de management des processus pour le rendre plus efficace, et surveille l'évolution des résultats des processus. Il se réunit autant que de besoin et *a minima* une fois par an. Deux comités processus opérationnels sont constitués : le comité prestations légales, et le comité ressources humaines. D'autres comités pourront être mis en œuvre le cas échéant ;
- la création d'un dispositif permanent d'aide au pilotage, fondé notamment sur les résultats des activités de maîtrise des risques exploités de manière continue, au travers de la mise en œuvre de l'instance nationale d'appui à la production, chargée d'appuyer les Caf dans le pilotage quotidien de l'écoulement de la charge, notamment en donnant de la lisibilité sur les charges impactant la production, en partageant les expériences, et en diffusant les bonnes pratiques identifiées.

La Cnaf mettra en œuvre une boucle d'amélioration continue basée, aux niveaux locaux et nationaux, sur une démarche d'amélioration, qui se concrétisera dans des revues nationales de processus par :

- une actualisation périodique du référentiel de bonnes pratiques ;
- une identification des évolutions du système d'information, de la réglementation et des organisations ;
- un plan d'amélioration du processus national.

Les actions validées dans le cadre de la revue nationale de processus feront l'objet d'une supervision par le pilote opérationnel de processus national.

Avec cette mise en œuvre des boucles d'amélioration continue associant les acteurs opérationnels des processus, un dispositif de remontée est donc formalisé. La Cnaf s'engage à prendre en charge, après analyse et hiérarchisation, les leviers d'amélioration issus du réseau en ce qui concerne :

- le système d'information ;
- la réglementation ;
- l'organisation.

La mise en place d'indicateurs est développée dans la fiche n°14, relative à la maîtrise des risques.

#### > La mise en place d'un dispositif de contrôle interne propre à la Caisse nationale, en cohérence avec la démarche de qualité intégrée

La Cnaf s'engage à doter progressivement l'établissement public d'un dispositif organisé, permanent, formalisé sur les processus « Caisse nationale », et respectant les normes reconnues en matière de contrôle interne, en cohérence avec les travaux menés dans la Branche au niveau des organismes locaux. Cette mise en œuvre d'un contrôle interne des activités de la Cnaf débutera par une première phase de diagnostic.

Le renforcement du pilotage national de la politique de contrôle interne et le déploiement et l'évaluation de l'effectivité des actions de contrôles, dans le cadre de la mise en œuvre de la démarche de qualité intégrée participent à la maîtrise renforcée des risques et des activités de la Branche, et concourent à l'obtention d'une certification des comptes, objectif stratégique de la Branche.

Les actions de maîtrise des risques s'inscriront en cohérence avec le dispositif de contrôle interne défini au plan réglementaire.

### ■ Actions à conduire et échéances prévisionnelles

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Élaborer les processus	1	Etablissement des référentiels relatifs à : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la gestion de la relation client,</li> <li>• la gestion des prestations individuelles,</li> <li>• la gestion des aides collectives,</li> <li>• la gestion de la communication et de la documentation,</li> <li>• la gestion des achats et du patrimoine,</li> <li>• la gestion des ressources humaines,</li> <li>• la définition et à la mise en œuvre des orientations stratégiques,</li> <li>• au management de l'amélioration continue et des risques.</li> </ul>	2013/2014
Déployer les processus	2	Expérimentation et diffusion des processus dans l'ensemble du réseau.	2013/2014
Mettre en œuvre la boucle d'amélioration continue	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisation de revues de processus par les organismes locaux, au fur et à mesure du déploiement des référentiels, mise en place des bonnes pratiques, identification et prise en charge des leviers d'amélioration, en corrélation avec le déploiement des référentiels nationaux.</li> <li>• Réalisation d'audits nationaux, visant à s'assurer de la bonne appropriation de la démarche qualité par les Caf.</li> </ul>	À partir de 2013
Renforcement et mise en cohérence du pilotage de la qualité et de la maîtrise des risques	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place d'instances de gouvernance de la démarche, en cohérence avec la maîtrise des risques et l'audit.</li> <li>• Création d'un dispositif d'aide au pilotage.</li> </ul>	2013
Définition et déploiement d'un dispositif de maîtrise des risques pour les processus « Caisse nationale »	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartographie des risques, définition des orientations en vue de l'élaboration du dispositif de contrôle interne et du calendrier de déploiement.</li> <li>• Élaboration du dispositif et déploiement.</li> </ul>	2014 2016

## Fiche n°14 > Mieux maîtriser les risques

### ■ Engagements de la Cnaf

La maîtrise des risques, qui vise l'ensemble des activités de contrôle, d'évaluation et de supervision des activités des organismes, constitue un élément majeur de la démarche de qualité intégrée. Outre les effets attendus du déploiement de celle-ci sur la conduite des activités, notamment en matière de gestion des prestations sociales, les objectifs stratégiques de la branche Famille, visant plus spécifiquement à garantir la qualité du traitement du droit et à maîtriser le risque résiduel associé aux flux financiers qu'elle gère, se déclinent dans un ensemble d'objectifs opérationnels.

#### > Se doter d'outils de pilotage et d'évaluation de la qualité de la production

Le premier objectif stratégique de la Cog, en matière de maîtrise des risques, porte sur l'amélioration de la qualité de liquidation. Cette amélioration suppose, en premier lieu, une rénovation des outils et indicateurs concourant au pilotage et l'évaluation de la qualité de la production. Afin de permettre un ciblage des actions d'amélioration de la qualité, ces indicateurs et outils doivent distinguer les anomalies et les erreurs identifiées par les contrôles et actions de maîtrise des risques, selon qu'elles portent sur des données déclarées par les assurés (risques « données entrantes ») ou sur des opérations effectuées par les techniciens (risques « métier »).

Le dispositif prévu a pour objet d'évaluer, tant les anomalies détectées par les contrôles effectués par les vérificateurs comptables au stade de la liquidation des droits (avant ou après mise en paiement), que les anomalies dites résiduelles qui demeureraient non détectées par les activités de contrôle et plus généralement de maîtrise des risques, au terme d'une période de deux ans, délai de prescription des prestations. Les résultats de ces indicateurs ont vocation à guider la définition d'actions d'amélioration, tant locales que nationales, dans le cadre du dispositif de pilotage rénové décrit dans la fiche n°13 sur la démarche de qualité intégrée. S'agissant de la mesure « primaire » de la qualité de la liquidation, deux nouveaux indicateurs sont créés. Centrés sur les risques « métiers », à l'exclusion des risques « données entrantes », et construits de façon à être représentatifs par catégorie de prestation au niveau de la Branche, ils mesurent :

- pour le premier (IQL0), la qualité du traitement des droits immédiatement après leur liquidation et avant tout contrôle, c'est-à-dire les anomalies « métier » résultant des traitements effectués par les techniciens ;
- pour le second (IQL6), la qualité du traitement des droits à six mois de leur liquidation, après réalisation des contrôles et supervisions, c'est-à-dire les anomalies « métier », résultant des traitements effectués par les techniciens demeurant non détectées après six mois par les activités de contrôle et supervision.

Le deuxième indicateur à 6 mois constituera l'indicateur de pilotage contractualisé dans le cadre de la Cog, et décliné dans les contrats pluriannuels conclus entre la Cnaf et les Caf. Après une phase de déploiement et d'analyse des résultats d'ici fin 2013, un objectif chiffré de résultat assis sur cet indicateur sera arrêté conjointement par l'État et la Cnaf pour les années 2014 à 2017.

S'agissant de la mesure finale de la qualité de liquidation (risque résiduel), la rénovation des indicateurs conduira :

- à la reconduction, jusqu'en 2014 inclus, des mesures issues des tests dits de reliquidation, élaborées à l'origine dans le cadre de la certification des comptes, mesurant les anomalies de toute nature (données entrantes ou métier) qui demeurent non détectées à 8 mois de la liquidation ;

- à la refonte de la méthodologie de l'enquête dite « fraudes », et à sa mise en test à compter de 2013, afin d'en constituer, à partir de 2015, l'indicateur annuel de risque résiduel (Irr) mesuré à 24 mois. Ses modalités de calcul seront aménagées pour permettre une mesure du risque résiduel à 12 mois pour les besoins de la certification des comptes (indicateur global de qualité ou Igq).

Ces indicateurs, représentatifs à l'échelle de la Branche, permettront notamment de distinguer, par catégorie de prestations, les anomalies « métier » (erreur de liquidation ou absence de détection par le contrôle) des anomalies « données entrantes ». Après une phase de déploiement et d'analyse des résultats d'ici fin 2013, un objectif chiffré de résultat assis sur l'Irr, en ce qui concerne les risques « métiers », sera arrêté conjointement par l'État et la Cnaf pour les années 2014 à 2017. S'agissant des risques « données entrantes », dont la Cnaf n'a pas pour l'essentiel la maîtrise, la mesure constituera un indicateur de suivi dans le cadre de la Cog.

Les protocoles de contrôle seront validés en amont par l'État.

Au-delà de ces indicateurs, la Cnaf déploiera de nouvelles « cibles qualité », constitutives de contrôles complets approfondis, au titre de certaines prestations à risques. Les résultats de ces contrôles, statistiquement représentatifs au niveau de chaque caisse, auront pour finalité principale la définition d'actions d'amélioration au plan local.

La Cnaf encouragera, dès 2013, la mise en place, dans les organismes, de structures opérationnelles de pilotage de la maîtrise des risques, afin de suivre les différents indicateurs et objectifs fixés dans les différents champs de la maîtrise des risques : personne, métier, données entrantes, et de procéder aux corrections et ajustements nécessaires compatibles avec les charges.

Un tableau de bord de la maîtrise des risques sera déployé nationalement, puis localement, en 2013. Il intégrera, par Caf, les différents objectifs (« exploration de données », Rac, objectif agence comptable, fraude, contrôle sur place), permettra de réaliser le plan prévisionnel de contrôle en début d'année, et de suivre, mois par mois, les différents résultats au niveau local et national. Les objectifs de risques résiduels seront intégrés dans ce dispositif de suivi.

#### > Améliorer la qualité primaire des liquidations

La mise en place de la démarche qualité intégrée et des sécurisations associées à chaque étape des processus (bonnes pratiques de sécurité) constitue le socle de cette amélioration. Il est donc essentiel d'ancrer durablement le contenu des processus dans les pratiques professionnelles permanentes des équipes. En effet, dans la majorité des cas d'erreurs internes, celles-ci proviennent de « consignes connues, mais omises ». Les améliorations porteront sur :

- la mise en œuvre de dispositif de supervision des actes de liquidation ;
- la mise à disposition d'outils pédagogiques simplifiés ;
- celle de dispositifs d'auto-évaluation des équipes, et de gestion personnalisée des plans de travail (corbeilles électroniques réparties de façon non aléatoire) ;
- l'évolution progressive de l'outil informatique vers la liquidation assistée, permettant progressivement d'automatiser le calcul des droits dans les applicatifs métiers.

Un objectif de qualité sera défini pour chaque Caf, dans le cadre de son contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion.

#### > Garantir un niveau important de contrôle métier tout en consolidant la participation des agences comptables aux contrôles des données entrantes

Le volume de contrôles sur les données entrantes (contrôles de ressources, datamining, Rnb) a été sensiblement renforcé depuis 2010, en contrepartie d'une diminution des contrôles dits « métiers » portant sur les opérations effectuées par les techniciens.

La répartition des contrôles « données entrantes », d'une part, et « métier » d'autre part sera réexaminée chaque année, en fonction notamment des résultats issus des outils d'évaluation et au regard de la prise en charge de nouveaux contrôles comme les « cibles qualité ».

## > Améliorer l'efficacité des contrôles des allocataires

Les techniques de « datamining », qui permettent d'améliorer le ciblage des situations à risque, sont un moyen privilégié de maîtriser les charges de contrôle tout en optimisant leur rendement, à défaut d'échanges automatisés. La Cnaf procédera à des études de diversification des modèles « datamining », le modèle actuel étant limité aux risques génériques.

La pertinence de modèles spécifiques « fraude », de modèles « Rac » (incohérences d'informations activité et nature de ressources), de modèles métier en particulier sera évaluée et des modèles déployés le cas échéant. Il s'agira de tester si les dossiers présentant des anomalies « Rac », des fraudes, des risques métier, ont des caractéristiques différentes des dossiers du modèle actuel, et en ce cas de créer des modèles spécifiques.

### Les recoupements automatisés d'informations et l'acquisition des données à la source

Les risques portant sur les informations seront en priorité limités par le développement des échanges de données avec les autres institutions et administrations publiques, *via* en particulier le Rncps et la mise en œuvre de la Dsn, gages de fiabilité des données justificatives.

### Les téléprocédures et les « web services partenaires »

Le développement des téléprocédures et des web services partenaires constitue une priorité de la Branche. Ils permettront de réduire le traitement de l'information, et par conséquent les erreurs internes. Les téléprocédures, en intégrant des contrôles de complétude et de cohérence des déclarations, contribueront également à limiter les risques de déclarations inexactes ou incomplètes, mais peuvent générer de nouveaux risques.

## > La sécurisation de l'identification et de la gestion de la personne

### Généralisation de la gestion des personnes par des services dédiés

La gestion des personnes (identification, référencement) constitue une activité spécifique, nécessitant des compétences propres distinctes de la gestion des droits. La spécialisation dans ce domaine, la séparation des tâches de gestion de la personne et de gestion des droits, préconisées par la Cour des comptes, garantissent une meilleure qualité et sécurisation de l'activité. Cette séparation des tâches, qui se traduit par des habilitations techniques distinctes d'accès aux outils comme le Sngi, sera généralisée.

### Mutation de personnes au sein de la Branche et avec les autres organismes

La mutation électronique des dossiers, et de l'ensemble des personnes au foyer, fiabilise et simplifie le transfert entre organismes des dossiers allocataires. Le transfert d'une seule personne d'un dossier à un autre permet de réduire des risques d'erreurs d'identification. La sécurisation de l'identification des personnes constitue un enjeu majeur de maîtrise des risques. Afin de limiter les risques, la création de nouvelles personnes sera limitée à la gestion des Nia (Nir d'attente), prévus par la circulaire ministérielle, et à des mutations électroniques entre Caf et Msa (et autres organismes délégataires de la gestion des prestations familiales).

## ■ Engagements de l'État

Afin de contribuer à l'atteinte des objectifs de maîtrise des risques financiers fixés à la Branche Famille, l'État s'engage à prendre les initiatives permettant d'améliorer :

- la sécurisation de l'identification des personnes par :
  - un développement de l'accès à l'état civil dématérialisé pour les Caf, avec le ministère de la Justice et l'Ants (cf. fiche échanges n°13), et à la base des actes civils européens,
  - la généralisation à l'ensemble de la sphère sociale du Nir d'attente (Nia), évitant dans chaque Branche et organisme la création de personnes potentiellement mal identifiées, voire la création de fausses identités,
  - l'intégration des Nir d'attente (Nia) dans le Rncps;
- la prise en compte des contraintes spécifiques de la Branche Famille dans le projet Dsn.

## ■ Actions à conduire et échéances prévisionnelles

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Se doter d'outils de pilotage et d'évaluation de la qualité de la production	1	IQL 0 et IQL 6 : • déploiement dans les organismes, • fixation de la cible de l'indicateur (par Caf et au niveau de la Branche).	dès 2013 début 2014
		Indicateur de risque résiduel : • dans l'attente de la mise en place effective du nouvel indicateur, reconduction des tests de reliquidation annuels selon une méthodologie révisée, • dans le même temps, consolidation et fiabilisation de l'enquête d'évaluation de la fraude et des bons droits; puis définition des protocoles de contrôle sur place, superviser et audit des contrôles, intégration de l'évaluation des risques résiduels de rappels, distinction des risques résiduels internes et externes. Mise en place du nouvel indicateur.	jusqu'en 2014 2013/2014  Opérationnel en 2015 à compter de 2014
Renforcer le pilotage de la maîtrise des risques	2	Déploiement au niveau national, puis au niveau local, d'un tableau de bord par Caf : • intégrant les différents objectifs de maîtrise des risques (« datamining », Rac, objectif agence comptable, fraude, contrôle sur place, risques résiduels), • permettant de réaliser le plan prévisionnel de contrôle en début d'année et de suivre, mois par mois, les différents résultats au niveau local et national.	1 <sup>er</sup> semestre 2013
Améliorer l'efficacité des contrôles des allocataires à l'appui du datamining	3	Études et expérimentations de diversification des modèles de datamining.	2015
Améliorer la qualité primaire des liquidations avant contrôle	4	• Élaboration, pour chacun des processus relatifs aux principales prestations, de guides didactiques. • Évolution des corbeilles électroniques. • Mise en œuvre de « cibles qualités » pour les prestations les plus risquées.	2013 2014 2013/2014
Améliorer l'efficacité du dispositif de maîtrise des risques	5	Conception et mise en œuvre d'une méthode d'évaluation : • des paiements à tort évités, • de la charge liée à chaque mode de contrôle.	2013/2014

## ■ Indicateurs et dispositifs d'évaluation

### > Indicateurs de résultat

- Indicateurs de qualité de la liquidation à 6 mois (IQL6):
  - au niveau national : global et par prestation,
  - cible globale fixée aux caisses,
  - cible et trajectoire à définir après la première année de mise en œuvre (début 2014).
- Indicateur de risque résiduel après 24 mois : objectif chiffré sur la qualité finale des droits payés, représentatif par catégories de prestations, avec cible fixée en 2014, puis trajectoire s'agissant des risques métier (concernant les risques « données entrantes », l'indicateur est un indicateur de suivi)

### > Indicateurs de suivi

- Taux de certification des Nir.
- Indicateur de qualité primaire de la liquidation (IQL0).

## Fiche n°15 > Mieux recouvrer les indus

### ■ Engagements de la Cnaf

Outre une politique dynamique de maîtrise des risques, constituant le premier levier de prévention des indus, les orientations stratégiques de la Branche en ce domaine se déclinent en deux objectifs opérationnels.

#### > Mettre en place un processus unifié de gestion du recouvrement amiable et contentieux

Les travaux conduits dans le cadre du plan d'action institutionnel de la Cog 2009/2012 ont mis en évidence que la séparation des fonctions de recouvrement entre services ordonnateurs et comptables était facteur d'inefficacité. Il existe aujourd'hui un large consensus au sein du réseau pour estimer cette réforme nécessaire.

L'unification du recouvrement en agence comptable aura pour impact :

- une amélioration des délais de traitement du recouvrement pris dans son ensemble, par le même technicien ou du moins dans la même entité, et une amélioration des gains de productivité;
- une augmentation générale des compétences des techniciens chargés du recouvrement;
- une limitation des échanges entre services internes;
- une amélioration de la qualité du service rendu à l'allocataire, par l'unicité de l'interlocuteur Caf;
- une gestion coordonnée des relances, dans leur nombre et leur forme, et des actions visant à prévenir la prescription.

Une description des processus de traitement du recouvrement par phase sera réalisée. Dans ce cadre, les traitements des demandes de recours amiable, d'admission en non-valeur, d'annulation de créances, d'opposition à tiers détenteurs, de suivi des défaillances, de l'envoi de mise en demeure et de leur retour et de la contrainte seront notamment détaillés.

La réalisation de cet objectif devra être menée en lien avec les conclusions du rapport de la mission confiée à l'Igas et à l'Igf.

#### > Mettre en place un processus unifié de gestion des remises de dettes

Dans un souci d'égalité de traitement entre les allocataires et d'homogénéisation des décisions, la Cnaf s'engage à étudier, en lien avec la mission Igas, en charge d'expertiser dans le cadre du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale – notamment les indus et les règles applicables à leurs récupérations et avec l'État – des règles de gestion prenant en compte à la fois le montant de l'indu, la responsabilité de l'indu (Caf ou tiers, allocataire), le quotient familial, ainsi que des situations spécifiques justifiant une attention particulière.

Est par ailleurs établi un découpage entre les décisions relevant de la compétence des commissions de recours amiable, de celles relevant du directeur de l'organisme par voie de délégation. L'appréciation collégiale des demandes étant un gage de neutralité et de meilleure appréhension de la situation sociale et financière des allocataires, le rôle d'examen des demandes par les commissions de recours amiable portera plus particulièrement sur les dossiers présentant un enjeu financier significatif.

#### > Mettre en œuvre de nouvelles organisations et développer de nouveaux modes de paiement afin d'améliorer l'efficacité du recouvrement amiable

La Cnaf s'engage à élaborer et à diffuser des socles de bonnes pratiques de recouvrement, permettant de sécuriser les procédures et d'accroître leur efficacité. Dans ce cadre seront notamment développées :

- les actions de relance par téléphone, par courrier électronique et par Sms, le cas échéant par le biais de plateformes mutualisées en charge du recouvrement des indus;
- la spécialisation de Caf dans le recouvrement de créances à l'étranger;
- la possibilité de règlement des créances par carte bancaire via un site Internet sécurisé.

#### > Améliorer la fiabilité du suivi de l'efficacité du recouvrement

La Branche s'engage à mettre en œuvre un réel suivi de l'efficacité des actions de recouvrement, distinguant indus et indus frauduleux, permettant de mesurer la vitesse de récupération des créances – en nombre et en montant – ainsi que l'efficacité respective des différentes procédures de recouvrement mises en œuvre (relance téléphonique, courriel, mise en demeure, contrainte, etc.).

### ■ Engagements de l'État

Outre l'aménagement des règles de droit générant de façon mécanique des indus, l'État s'engage à :

- accompagner la démarche de la Cnaf en matière d'unification du recouvrement;
- expertiser et revoir les textes relatifs aux seuils de mise en recouvrement, d'abandon de créances et d'admission en non-valeur, notamment sur la base des travaux de la Branche;
- accompagner le déploiement par la Cnaf de sa politique nationale de remise de dettes, en lien avec la mission Igas précitée et les services de l'État.

### ■ Actions à conduire et échéances prévisionnelles

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Mettre en place un processus unifié de gestion du recouvrement amiable et contentieux	1	Déploiement du processus.	2013
Mettre en œuvre de nouvelles organisations et développer de nouveaux modes de paiement afin d'améliorer l'efficacité du recouvrement amiable	2	Déploiement des socles de bonnes pratiques.	2014/2015
Mettre en place un processus unique de gestion des remises de dettes	3	Déploiement du processus.	2013
Construction de l'indicateur de résultat relatif au recouvrement des indus	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construction de l'indicateur.</li> <li>• Fixation des cibles 2015 et 2016 de l'indicateur.</li> </ul>	2013 2014

### ■ Indicateurs et dispositifs d'évaluation

#### > Indicateur de résultat

- Taux de recouvrement réel des indus globaux.

#### > Indicateurs de suivi

- Suivi des réductions des écarts de remise de dettes sur les prestations relevant du Fnpf.
- Suivi de l'efficacité du recouvrement des indus visant à distinguer les montants recouverts selon la phase (amiable ou contentieux).

## Fiche n°16 > Poursuivre la lutte contre la fraude

### ■ Engagements de la Cnaf

#### > Améliorer le pilotage du contrôle et de la lutte contre la fraude

Le renforcement du pilotage de la maîtrise des risques et de la lutte contre la fraude, en particulier en matière de contrôle sur place, ont pour objectifs d'accentuer les progrès réalisés en matière de détection, et d'améliorer le rendement des activités de lutte contre la fraude.

La Branche veillera par ailleurs à homogénéiser les résultats des Caf en matière de lutte contre la fraude, notamment s'agissant de la répartition des contrôleurs, de l'efficacité des contrôles et des sanctions prononcées.

#### > Mieux identifier les indus frauduleux et approfondir les travaux d'évaluation

La définition opérationnelle de la fraude sera consolidée (existence d'éléments matériels et d'une intention frauduleuse), afin de permettre une qualification harmonisée des indus frauduleux, sur la base de l'instruction comptable de la Dss du 26/12/2012 et de la circulaire Justice/Budget du 06/05/2009.

L'évaluation de la fraude sera renouvelée annuellement, l'opération permettant également une évaluation des risques résiduels.

#### > Moderniser des techniques de détection et d'investigation

L'amélioration de la détection de la fraude sera poursuivie sous différentes modalités :

- l'utilisation du datamining et la recherche d'une meilleure complémentarité entre contrôle sur place et contrôle sur pièces, en fonction de la nature et de la gravité des risques;
- le développement de la lutte contre la fraude documentaire à l'identité, l'identification d'une personne puis son inscription au répertoire national des personnes (Sngi) constituant une opération présentant des risques importants et impactant tous les organismes de sécurité sociale. Ceci nécessite de développer l'expertise des personnels et les moyens techniques (matériels, logiciels) facilitant le contrôle des documents;
- de nouveaux échanges d'informations avec la Dgfiip (non-résidents fiscaux, fichier cadastraux), et les fournisseurs d'énergie (Erdi) ou d'autres partenaires seront mis à l'étude ou déployés, afin de lutter plus efficacement contre la fraude au logement et à la résidence;
- la mise en œuvre de la Dsn et les échanges Agedref seront également des leviers de lutte contre la fraude (cf. fiche 12).

#### > Renforcer la formation des personnels

La Cnaf déclinera les actions de formation proposées par le catalogue annuel de la Délégation nationale à la lutte contre la fraude, en particulier les formations à la détection des faux documents, qui constituent une priorité. La Cnaf poursuivra en outre ses actions propres de formation des personnels contentieux et de formation à la conduite d'entretien des agents de contrôle.

#### > Développer le partenariat en matière de lutte contre la fraude

Un partenariat actif, notamment dans le cadre des Codaf, permet de détecter efficacement la fraude. La Branche Famille développera ce partenariat, en particulier en généralisant et automatisant les signalements de fraude, en créant un portail partenaires spécifique, et en sollicitant l'action réciproque des partenaires, notamment les Conseils généraux, le centre national des soins à l'étranger (Cnse), la Dgfiip (accès distant au compte fiscal des particuliers), la Cnav (mise en place d'actions communes ou concertées de contrôle de la résidence en France), le centre Pajemploi et l'Acoss (détection des fraudes en matière de garde d'enfants).

#### > Harmoniser les politiques en matière de sanction

Une harmonisation des politiques en matière de sanctions sera recherchée, tant en ce qui concerne les pénalités financières, que les dépôts de plainte. Une attention particulière sera portée à l'appréhension des situations de récidive.

### ■ Engagements de l'État

L'État s'engage à :

- accompagner les échanges avec les partenaires en favorisant la mise en œuvre d'expériences nouvelles, notamment avec les Conseils généraux, les services de l'État et les grands services publics;
- tirer les conséquences réglementaires de la mise en œuvre de nouvelles techniques de contrôle (isolement, invariant des logements, accès distant au compte fiscal, etc.) si celles-ci s'avèrent efficaces.

### ■ Actions à conduire et échéances prévisionnelles

La plupart des actions identifiées ci-après sont des actions pluriannuelles. Pour en assurer le suivi, elles seront formalisées, chaque année, dans un plan national de lutte contre la fraude et feront l'objet d'un suivi annuel.

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Améliorer le pilotage du contrôle et de la lutte contre la fraude	1	Amélioration du pilotage du contrôle, par la diffusion d'une charte nationale du contrôle et par la définition et le suivi d'un plan national annuel, assurant un juste équilibre entre ciblage national et analyse local des risques de fraudes.	2014
	2	Etablissement et suivi d'une norme d'effectifs d'agents de contrôle sur place au sein de la Branche, en garantissant qu'elle soit atteinte par toutes les Caf/régions.	2013
	3	Développement du management dédié de la fonction contrôle au sein du réseau, le cas échéant dans le cadre de mutualisations.	2013
	4	Définition et mise en œuvre d'une politique Rh des agents de contrôle, axée notamment sur les parcours professionnels et la diversification des profils de recrutement, dans le contexte d'un nombre élevé de départs en retraite sur la période conventionnelle.	2013
	5	Mise en place d'un suivi infra-annuel de l'actualité, avec la fourniture à l'État d'un tableau de bord trimestriel, et garantie d'une meilleure remontée à la Dss-Mnc des situations de « fraudes à enjeu ».	2013
	6	Afin de se mettre en cohérence avec le reporting des autres acteurs de la lutte contre la fraude, transmission, au plus tard au 30 janvier, des chiffres les plus significatifs de l'activité de l'année précédente.	2014/2016

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Moderniser des techniques de détection et d'investigation	7	Amélioration de la qualification des indus frauduleux, en ciblant les investigations sur les indus répétés ou des non-déclarations de longue durée.	2013
	8	Développement des techniques de détection de la fraude documentaire à l'identité.	2013/2016
	9	Mise en œuvre d'un partenariat renforcé avec le ministère de l'Intérieur, permettant de mieux sécuriser le contrôle des documents identitaires.	2013
	10	Poursuite de la mise en œuvre d'expériences innovantes sur la base de nouveaux rapprochements de données, sur deux champs particuliers : le contrôle de l'existence et l'occupation des logements (utilisation de l'invariant et recoupement avec les fournisseurs d'énergie et la Poste) et le contrôle de l'isolement.	2013/2015
	11	Étude d'opportunité d'un module spécifique du datamining, ciblé sur les indus frauduleux, et réalisation un premier bilan à mi-Cog.	2015
	12	Adaptation régulière du référentiel de contrôle sur place, en particulier pour intégrer l'exploitation du Rncps dans les différents types de vérification.	2013/2016
Développer le partenariat en matière de lutte contre la fraude	13	Mise en place un portail partenaires avec une finalité de contrôle et de lutte contre la fraude (échéance en fonction de l'accord de la Cnil).	2013
	14	Poursuite et intensification des échanges avec les partenaires « traditionnels », et étude de l'intérêt de nouer des relations avec de nouveaux acteurs comme les fournisseurs d'énergie pour la détection de logements fictifs.	2013/2016
	15	Proposition aux présidents de Conseil généraux d'un mode opératoire national pour le contrôle de la résidence des allocataires du Rsa.	2014
	16	Mise en œuvre du protocole Dnl/Dss/Dggn/Dgpn/Cnaf, relatif aux modalités de mise en œuvre des échanges d'informations entre les services de police, les unités de gendarmerie et les Caf.	2013
Harmoniser les politiques en matière de sanction	17	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place d'un barème au plan national, pour garantir une juste proportionnalité des sanctions administratives notifiées.</li> <li>Développement d'un outil d'aide à la décision.</li> </ul>	2013 2015-2016
	18	Définition d'un traitement spécifique des situations de récidive, notamment pour en exclure le prononcé des avertissements.	2013
	19	Généralisation, dans le cadre des Codaf, des conventions Caf/Parquets définissant les interlocuteurs, les modalités de présentation des dossiers et les critères de dépôts de plainte.	2013/2016

## ■ Indicateurs et dispositifs d'évaluation

### > Indicateurs de résultat

- Détection des indus frauduleux en nombre et en montant brut.
- Taux de recouvrement des indus frauduleux.

### > Indicateurs de suivi

- Suivi du nombre de fraudes détectées, qui distingue dans le total le nombre de récidives.
- Suivi de la réduction des écarts entre Caf en matière de :
  - rendement des contrôles,
  - avertissements,
  - pénalités financières.

## Fiche n°17 > Renforcer l'efficacité des processus de gestion

### ■ Engagements de la Cnaf

Les objectifs stratégiques visant à renforcer l'efficacité des processus se déclinent dans des objectifs opérationnels, qui doivent notamment contribuer à automatiser la production du service à l'allocataire et à réduire les écarts de performance entre les organismes.

#### > Développer une logique de processus étendus

Le développement des échanges directs avec les partenaires et des téléprocédures permettant une contribution de l'allocataire à la production du service qui lui est rendu sera poursuivi avec pour objectifs :

- d'éliminer au maximum les risques d'erreurs;
- d'intégrer dans le système d'information les données recueillies, pouvant être soit directement acquises auprès de l'administration disposant de la donnée certifiée, soit comparées à cette donnée certifiée lorsqu'il est demandé à l'allocataire de la communiquer à la caisse via une téléprocédure;
- de développer, à partir des flux d'information dématérialisés et sécurisés, la liquidation automatique, sans intervention supplémentaire d'un technicien conseil, avec une vérification par sondage en fonction du niveau de risque;
- de limiter le rôle des pièces justificatives à la vérification de la concordance de la déclaration et de la situation, les informations issues de référentiels certifiés ne nécessitant pas cette sécurisation complémentaire.

#### > Optimiser la gestion des flux internes

Afin d'assurer une optimisation des flux internes dématérialisés, la Cnaf s'engage à mettre en place :

- une nouvelle solution progicielle d'acquisition des documents papier et électronique, qui permettra :
  - de rationaliser l'offre et les moyens de gestion,
  - d'élargir le périmètre à tous les domaines allocataires et hors allocataires,
  - d'augmenter le niveau d'automatisation et de fiabilité des captures d'information,
  - de normaliser le processus d'acquisition et les bonnes pratiques;
- une gestion électronique unifiée de documents visant à :
  - unifier les solutions de Ged allocataires et couvrir le domaine hors allocataires, contribuant à faire diminuer le coût de maintenance et d'exploitation, à améliorer les délais de réactivité, à paramétrer les domaines allocataires et hors allocataires,
  - concentrer nationalement l'offre de service Ged et les moyens associés,
  - élargir la disponibilité du service,
  - renouveler la solution d'archivage,
  - intégrer une dimension « gestion de processus »;
- une norme nationale des pratiques en matière de suivi des pièces, concourant à un pilotage plus fiable des indicateurs de charges et de résultats.

## ■ Engagements de l'État

L'État s'engage :

- à prendre en compte les leviers d'amélioration issus de la réglementation ;
- à alléger l'examen des pièces justificatives au moment du traitement du droit, ces pièces justificatives pouvant être demandées à l'allocataire *a posteriori* du traitement, en fonction du niveau de risque du dossier considéré.

## ■ Actions à conduire et échéances prévisionnelles

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Développer une logique de processus étendus	1	Mise en œuvre de processus de traitement étendus débouchant à des liquidations automatiques sécurisées, avec expérimentation sur les aides au logement aux étudiants.	2013/2014
Optimiser la gestion des flux internes	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place d'une nouvelle solution progicielle d'acquisition et de gestion des documents papier et électronique.</li> <li>• Etablissement d'une norme nationale des pratiques en matière de suivi des pièces.</li> </ul>	2014/2015

## Fiche n°18 > Promouvoir une dynamique de développement durable en lien avec le plan cadre de la Sécurité sociale

### ■ Engagements de la Cnaf

> **Inscrire, dans les orientations stratégiques globales de la Branche 2013/2017, une vision transversale, cohérente et intégrée de la dynamique de développement durable**

Quatre objectifs opérationnels sont associés à cette orientation.

#### Élaborer un schéma directeur de la dynamique de développement durable 2013/2017

Le schéma directeur sera construit en cohérence, s'agissant des orientations et des cibles fixées, avec le plan cadre de la Sécurité sociale pour 2011-2014, en intégrant les évolutions et les objectifs récemment arrêtés, ainsi que le principe d'une implication forte du réseau. Il fera l'objet d'une actualisation au 1<sup>er</sup> semestre 2015, pour intégrer les axes et les nouveaux objectifs seront arrêtés dans le prochain plan cadre de la Sécurité sociale.

#### Garantir sa mise en œuvre dans les organismes, au travers d'un pilotage global et d'un suivi fiabilisé

Ce déploiement s'appuiera sur la pérennisation et la formation continue aux évolutions réglementaires et conventionnelles du réseau des chefs de projets développement durable, mis en place sur la Cog 2009/2012 dans les organismes locaux et les centres informatiques.

L'un des axes majeurs de renforcement du pilotage reposera sur la poursuite de la fiabilisation des données, remontées par les organismes *via* les outils Perl's et Rapsodie.

#### Développer l'intégration de la dimension environnementale dans la gestion des structures financées par la branche Famille

L'action sociale de la branche Famille participe au financement de milliers de structures gestionnaires : établissements d'accueils du jeune enfant, centres de loisirs, foyers de jeunes travailleurs, etc. La Cnaf développera la prise en compte des enjeux de développement durable dans les structures financées.

#### Développer la valorisation des résultats et des actions, du point de vue national comme local

La pleine valorisation des actions mises en œuvre par la Branche nécessite une consolidation rapide des résultats de la Branche, pour les indicateurs définis par le plan cadre. La Cnaf transmettra à l'Ucanss, au plus tard fin avril de l'exercice n+1, les données consolidées pour l'ensemble des indicateurs du plan cadre, afin de permettre la finalisation de la synthèse pour la Sécurité sociale en juin n+1.

Le schéma directeur de la communication adopté en 2013 précisera les modalités de la valorisation nationale et locale des résultats obtenus et des actions mises en œuvre.

### > S'investir pleinement sur le plan environnemental, social et économique, au travers d'une dimension sociétale et responsable réaffirmée, en déclinaison du Plan cadre Sécurité sociale 2011/2014

Cette orientation stratégique se concrétisera dans l'engagement:

- de formaliser l'engagement environnemental de la Branche, particulièrement en faveur de sa performance énergétique et de la réduction des émissions de gaz à effet de serre;
- de mettre en œuvre les valeurs de responsabilité sociale dans la définition et le déploiement de la politique Rh de la Branche;
- de poursuivre la démarche permettant le respect des textes en matière d'accessibilité physique et numérique;
- de renforcer et valoriser la responsabilité économique de la Branche.

Cette dernière dimension s'appuiera notamment sur la poursuite des efforts de la Branche pour intégrer des clauses sociales et environnementales aux marchés passés par les organismes locaux, les unions de caisses et la Caisse nationale.

### ■ Engagements de l'État

L'État s'engage à offrir un soutien d'ordre administratif, d'animation institutionnelle ou d'appui sur les aspects réglementaires à la branche Famille, dans sa démarche sociétale et responsable.

### ■ Actions à conduire et échéances prévisionnelles

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Inscrire, dans les orientations stratégiques globales de la Branche 2013-2017, une vision transversale, cohérente et intégrée de la dynamique de développement durable	1	Arrêter le Schéma directeur de la dynamique de développement durable de la Branche pour 2013-2017 et le partager avec le réseau.	2013
	2	Intégrer dans le schéma directeur de la communication la promotion et la valorisation des actions et des expérimentations de la Branche.	2013
	3	Exploiter les capacités de l'outil commun <i>Perl's</i> pour un « reporting » fiabilisé, partagé et valorisé, au national comme au local, avec une remontée de ces données à l'Ucanss en avril n+1.	En continu
S'investir pleinement sur le plan environnemental, social et économique, au travers d'une dimension sociétale et responsable réaffirmée, en déclinaison du Plan cadre Sécurité sociale 2011/2014	4	Mesurer l'empreinte écologique des activités et bâtiments de la Branche notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>• en développant sa politique de véhicules propres (100 % de véhicules propres en 2014),</li> <li>• en réalisant un diagnostic de sa flotte automobile afin de définir un objectif d'évolution (stabilisation, réduction progressive, ...) sur la période conventionnelle,</li> <li>• en réalisant un diagnostic sur sa consommation de papier en 2013 afin de définir un objectif d'évolution (stabilisation, réduction progressive, ...) sur la période conventionnelle.</li> </ul>	En continu
	5	Développer la mobilité douce, notamment par le développement des visioconférences de façon à limiter les déplacements.	En continu
	6	Renforcer la dimension du développement durable dans la politique d'achat de la Branche, notamment en intégrant des clauses sociales et/ou environnementales dans 50 % des marchés.	2016
	7	Atteindre 100 % du nombre d'organismes ayant mis en place un plan de traitement des déchets, qui identifie les déchets jetés ainsi que les filières de traitement possible.	2015
	8	Atteindre 75 % des sites accessibles.	2014

### ■ Indicateurs et dispositifs d'évaluation

#### > Indicateurs de résultat

- Intégration des clauses sociales et/ou environnementales dans les marchés.
- Diminution de la consommation d'énergie.

#### > Indicateur de suivi

- Diminution des émissions de gaz à effet de serre de la branche Famille.

## Fiche n°19 > Contribuer à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques familiales et de solidarité

### ■ Engagements de la Cnaf

#### > Renforcer la maîtrise de la qualité dans les processus de production des données statistiques

Les statistiques portant sur les bénéficiaires de prestations légales individuelles ont obtenu de l'Autorité de la statistique publique le label de qualité en juin 2012 (texte à paraître), pour cinq ans. L'objectif est de maintenir les conditions de cette labellisation pour garantir son renouvellement en 2017, et permettre son élargissement aux autres données produites par la branche Famille, notamment pour ce qui concerne les données d'action sociale. Ceci passe par un renforcement de la maîtrise de la qualité dans les processus de production des données statistiques.

#### > Rationaliser la diffusion des données de la Branche

Dans un contexte d'ouverture des données publiques (Open data), le développement des données et des partenaires intéressés par l'utilisation de ces données rend nécessaire la rationalisation de la diffusion des données de la Branche. L'objectif sera d'accroître l'offre de données statistiques disponibles sur Internet, sur un site dédié, dans des formats directement exportables, de façon coordonnée entre les niveaux national et local. Cela s'accompagnera d'une rénovation des circuits de production pour optimiser les cadres de convention bâtis autour de la diffusion des données non publiques.

En parallèle, la formalisation de la diffusion des données à destination des différentes tutelles se concrétisera par la signature avec celles-ci d'une convention portant sur les échanges de données statistiques, ainsi que le suivi conjoncturel et les études réalisées sur le champ de la famille. Celle-ci visera à optimiser les productions et les échanges déjà existants et à encadrer les éventuelles évolutions à venir, afin de mieux mettre en rapport les besoins des tutelles avec les capacités de production et de diffusion de la Cnaf.

#### > Renforcer et promouvoir les capacités d'observation et d'expertise vers les décideurs et les opérationnels

Les capacités d'observation et d'expertise de la branche Famille sont reconnues et sollicitées de façon récurrente, tant par les décideurs, que par les échelons opérationnels. L'objectif sera de donner une meilleure visibilité (notamment par les publications et l'organisation de séminaires et colloques) sur les travaux réalisés et financés, de façon à les rendre encore plus directement utilisables, et à développer les capacités de réponse aux demandes des tutelles, corps de contrôle et autres acteurs des politiques familiale et sociale.

En outre, la diffusion des données de la Branche à destination des tutelles et autres partenaires dans le cadre de l'élaboration des annexes au Plfss, notamment les programmes de qualité et d'efficience, devra être renforcée.

#### > Renforcer l'expertise statistique sur l'accueil des jeunes enfants et leurs conditions de vie

L'accueil des jeunes enfants constitue un objectif majeur de politique publique. La branche Famille produit de nombreuses données permettant d'éclairer les pouvoirs publics sur les besoins des familles et la qualité des réponses qui y sont apportées. Elle pilote en particulier l'Observatoire national de la petite enfance (Onpe), qui réunit l'ensemble des services statistiques et d'études des institutions impliquées dans les politiques de la petite enfance. L'objectif est d'asseoir et compléter l'expertise de la Branche sur le domaine, à travers un pilotage réaffirmé de l'Onpe, et à travers le développement d'outils d'observation et d'évaluation complémentaires, notamment sur le champ des établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje).

En outre, la remontée d'informations sur les publics accueillis par les établissements d'accueil du jeune enfant s'intégrera partiellement dans le développement du projet Omega (« portail partenaires »). Dans l'attente du déploiement d'Omega, une remontée de données statistiques pour connaître le profil des publics accueillis sera organisée.

#### > Améliorer l'expertise sur le paiement à bon droit

L'évaluation de l'efficience des politiques publiques doit aussi prendre en compte la qualité de la gestion des droits des personnes, et notamment le paiement à bon droit des prestations qui leur sont versées. L'objectif sera d'intégrer cette problématique dans les travaux d'évaluation qui seront conduits et devront, au-delà d'un simple objectif de gestion, participer à la lutte contre le non recours des allocataires à leurs droits.

Cette action s'intègre également dans la logique de maîtrise des risques engagée par la Branche.

#### > Rénover l'enquête de satisfaction

Les enquêtes de satisfaction sont des outils largement utilisés pour suivre la qualité des engagements de service et les attentes des allocataires. L'objectif est de faire évoluer le dispositif d'enquête existant, en prenant en compte les préconisations de la mission Igas dans son rapport de décembre 2011 et les tensions de charge du réseau.

#### > Développer les expérimentations et leur évaluation

Les expérimentations de dispositifs, préalables à leur généralisation, ont montré leur légitimité. Face à une demande accrue d'expérimentations, l'objectif sera de mettre en place un cadre organisationnel qui permette leur réalisation et leur évaluation au moindre coût, conciliant le respect des normes législatives et réglementaires et les délais compatibles avec les exigences des politiques publiques.

### ■ Engagements de l'État

L'atteinte de ces objectifs suppose la mise en place de certaines conditions :

- révision des conventions et des évolutions normatives pour permettre une meilleure remontée des informations statistiques du réseau des opérateurs (Alt, Eaje);
- organisation d'une réflexion sur l'avenir du système d'information permettant le suivi et l'évaluation de l'Alt;
- prise en compte des contraintes de la loi informatique et liberté dans la rédaction des textes réglementaires des réformes ou expérimentation;
- information en amont sur les programmes de travail des tutelles et des corps de contrôles, de façon à mieux planifier la réponse à la demande.

## ■ Actions à conduire et échéances prévisionnelles

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Renforcer la maîtrise de la qualité dans les processus de production des données statistiques	1	Définir un circuit de recettes plus efficace et plus efficient pour l'ensemble des données statistiques de la Branche.	2014
	2	Mettre en place un circuit de suivi des données présentes dans le fichier mensuel de la Branche.	2013
	3	Mettre en place une documentation sur la qualité des données statistiques produites.	2015
	4	Étendre le périmètre des données labellisées et maintenir les conditions d'obtention de cette labellisation.	2014
	5	Refondre les campagnes statistiques relatives aux bénéficiaires de prestations légales.	Mi 2016
	6	Exploiter la production des nouvelles données Rh.	2014
	7	Participer à la réflexion initiée par l'État sur le suivi et l'évaluation de l'Alt.	2014
Rationaliser la diffusion des données de la Branche	8	Accroître l'offre de données statistiques disponibles sur Internet, sur un site dédié, dans des formats directement exportables.	31/12/2013 31/12/2014 31/12/2015 31/12/2016
	9	Coordonner les niveaux national et local sur la diffusion de données, en élaborer une doctrine.	2014
	10	Signer, avec l'ensemble des tutelles concernées, une convention optimisant la production et la diffusion de données à leur adresse.	31/12/2013
Renforcer et promouvoir les capacités d'observation et d'expertise vers les décideurs et les opérationnels	11	Transmettre aux tutelles et autres partenaires les données nécessaires à l'élaboration des programmes de qualité et d'efficience.	31/12/2013 31/12/2014 31/12/2015 31/12/2016
	12	Répondre aux demandes des tutelles et des corps de contrôle pour l'ensemble de leurs missions d'évaluation.	En continu
	13	Rénover les outils de prévision des dépenses de prestations légales.	2015
	14	Accroître le rôle des chargés d'études du réseau dans la participation aux expertises socio-économiques et aux expérimentations.	2015
Renforcer l'expertise statistique sur l'accueil des jeunes enfants et leurs conditions de vie	15	Faire de l'Observatoire un lieu de valorisation des travaux statistiques et des études de la communauté scientifique.	2013
	16	<ul style="list-style-type: none"> <li>Produire à moyen terme des statistiques annuelles sur les Eaje et le public qui y est accueilli (données socio-économiques).</li> <li>À court terme, organiser une remontée de données statistiques sur le profil des publics accueillis à partir d'un panel d'Eaje.</li> </ul>	2016 2014
	17	Développer les diagnostics territoriaux et promouvoir les liens entre les travaux locaux et les travaux de l'Observatoire national.	2016
Améliorer l'expertise sur le paiement à bon droit	18	Développer les tableaux de bord sur les indus et les rappels et leur analyse en lien avec la maîtrise des risques.	2014
	19	Développer un ensemble de recherches (enquêtes) sur le paiement à bon droit.	2015
Rénover l'enquête de satisfaction	20	Mettre en place un système d'enquête prenant en compte les préconisations de la mission Igas et les tensions de charge du réseau.	2015
Développer les expérimentations et leur évaluation	21	Proposer un cadre organisationnel permettant la mise en place d'expérimentations et leur évaluation.	2014

## Fiche n°20 > Accompagner les salariés dans la mise en œuvre du changement

### ■ Engagements de la Cnaf

L'anticipation des impacts organisationnels et humains des projets de changement de la Branche et l'accompagnement des évolutions du réseau se traduira par :

- l'intégration, dans la conception des changements par la Cnaf, de l'anticipation des impacts humains et organisationnels;
- la structuration de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences aux niveaux national et local, en outillant les organismes et la Cnaf;
- la définition et la sécurisation des parcours professionnels, notamment par une politique de certification des formations, afin de garantir l'employabilité des salariés.

Pour renforcer, à l'échelle du réseau, le professionnalisme et l'efficacité de la gestion des ressources humaines, en organisant la mutualisation des expertises ressources humaines et d'appui aux métiers, la Cnaf s'engage :

- à structurer et animer un échelon infranational d'expertise en matière de gestion prévisionnelle des emplois et compétences et d'ingénierie de formation, de façon à rendre l'offre de services « ressources humaines » efficace en tous points du territoire;
- à mettre en place un centre national de ressources, permettant l'implantation des évolutions de l'offre globale de service dans les pratiques professionnelles des métiers du service à l'allocataire;
- à organiser la mutualisation des ressources formatives en appui aux autres métiers de la Branche.

La mise en œuvre des valeurs de responsabilité sociale dans la définition et le déploiement de la politique ressources humaines de la Branche, en cohérence avec le plan cadre développement durable défini au sein de l'Ucanss se concrétisera par :

- l'engagement du réseau dans une gestion des ressources humaines favorisant la santé, l'amélioration des conditions de travail, la sécurité, notamment face aux incivilités, et à la prévention des risques psychosociaux;
- le développement d'une politique de recrutement et de management favorisant la diversité et l'égalité des chances, notamment entre les hommes et les femmes;
- la constitution d'un réseau de référents égalité et la mise en œuvre d'un dispositif de formation aux enjeux de l'égalité.

Dans le cadre des recrutements d'emplois d'avenir, accordés par la présente Cog pour au moins 500 postes, afin de concourir au retour à l'équilibre dans l'écoulement des charges de travail de la Branche, la Cnaf s'engage, en s'appuyant sur un nombre défini de Caf, à :

- affecter ces emplois d'avenir sur des plates-formes, pour renforcer les fonctions de production et de réponse téléphonique, les Caf gestionnaires des plates-formes réalisant les recrutements en fonction des compétences requises pour l'exercice de ces métiers;
- mobiliser un tuteur pour encadrer de manière personnalisée chaque jeune recruté en emploi d'avenir;
- faire bénéficier les jeunes recrutés en emplois d'avenir de parcours de formation, leur permettant d'acquérir des compétences pouvant être reconnues par une certification inscrite au répertoire des certifications professionnelles, ou, à terme, par une validation des acquis de l'expérience.

Pour dynamiser la gestion des cadres supérieurs et dirigeants de la Branche, en articulation avec les évolutions définies dans le cadre du rapport sur la dynamisation de la carrière des agents de direction de la Sécurité sociale, la Cnaf définit en collaboration avec les autres Caisses nationales :

- un processus de recrutement des agents de direction, transparent et homogène, garantissant l'utilisation d'outils communs à l'ensemble des Branches du régime général ;
- des actions d'accompagnement à la prise de fonction, visant à sécuriser les transitions professionnelles qui articuleront les formations proposées par l'En3s, et les actions d'intégration collectives ou individualisées organisées par l'organisme national ;
- les modalités d'évaluation de la maîtrise de la fonction, à partir d'une logique de regards croisés et de résultats de l'organisme ;
- les modalités de suivi de la carrière des agents de direction : mise en place d'entretiens de carrière, de revues de viviers, etc.

Afin de renforcer le pilotage des politiques de ressources humaines, aux niveaux national et local, la Cnaf s'engage :

- à poursuivre le développement d'un système décisionnel de pilotage des politiques ressources humaines ;
- à définir un cadre national de la politique de rémunération des emplois de la Branche ;
- à poursuivre les enquêtes auprès des agents, notamment dans le cadre du Baromètre social institutionnel, en lien avec l'Ucanss ;
- à établir un schéma directeur national des ressources humaines, à l'échelle du réseau, qui structurera et planifiera les engagements respectifs de la Caisse nationale et de chaque organisme du réseau.

Afin d'unifier et d'optimiser le pilotage stratégique de l'offre applicative « Grh » partagée, les modalités de gouvernance (composition des instances, rôles et responsabilités des acteurs, circuits de communication, processus de décision, etc.) seront adaptées, dans le but de mieux anticiper les besoins et contraintes de chacun, et de mieux arbitrer les évolutions de « Grh » en parfaite cohérence avec ceux-ci.

## ■ Engagements de l'État

L'État met en place les conditions de mutualisation en interbranches, permettant le développement et le maintien en conditions opérationnelles du système d'information commun « Grh », notamment en termes de gouvernance et de financement.

L'État contribue à la mise en œuvre des emplois d'avenir pour les employeurs du secteur non marchand conformément aux dispositions en vigueur.

## ■ Actions à conduire et échéances prévisionnelles

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
<b>Anticiper les impacts organisationnels et humains des projets de changement de la Branche et accompagner les évolutions du réseau</b>	1	Formaliser une méthodologie de conception des changements intégrant une étude d'opportunité, une étude de faisabilité et une analyse de l'ensemble des impacts, notamment organisationnels et humains.	2013
	2	Déployer, dans le réseau, la gestion prévisionnelle des emplois et compétences impactés par les projets d'évolution du réseau (guides méthodologiques, outils de diagnostic et d'orientation professionnelle).	2013/2014
	3	Former les cadres supérieurs et équipes de direction des organismes du réseau à l'accompagnement du changement et à la prise en compte des impacts ressources humaines.	2013/2014
	4	Créer, en lien avec l'Ucanss, les certificats de qualification professionnelle des métiers de la relation de service (gestionnaire conseil allocataires et conseiller service à l'utilisateur), permettant la reconnaissance des qualifications et mettre en œuvre les parcours de qualification correspondants.	2013
<b>Renforcer, à l'échelle du réseau, le professionnalisme et l'efficacité de la gestion des ressources humaines, en organisant la mutualisation des expertises ressources humaines et d'appui aux métiers</b>	5	Organiser la mise en œuvre opérationnelle du Centre national de ressources, chargé de la conception coordonnée des supports d'appui aux métiers de la relation de service : formations initiales, perfectionnements, bases formations, dispositifs de formation à distance, documentation métiers et aides en ligne des principaux applicatifs métiers.	2013
	6	Définir le cadre national d'une mutualisation d'ingénierie de la formation, et des ressources formatives existant dans le réseau et intervenant en appui des autres métiers de la Branche (hors métiers de la relation de service) en cohérence avec les Crfp.	2013
	7	Définir le cadre national d'une mutualisation des expertises à mettre en place au niveau infranational, en matière de développement des ressources humaines et d'ingénierie de formation (en articulation avec le projet de réorganisation des pôles régionaux mutualisés) et en cohérence avec les Crfp.	2014/2016
	8	Mettre en place progressivement un niveau infranational d'experts et l'animer nationalement.	2013/2016
<b>Mettre en œuvre les valeurs de responsabilité sociale dans la définition et le déploiement de la politique ressources humaines de la Branche</b>	9	Déployer et piloter le service national de gestion de la paie.	2013/2016
	10	Définir un plan d'actions nationales et locales en matière de santé, sécurité et conditions de travail, dans le cadre de la mise en œuvre du protocole d'accord Ucanss.	2013
	11	Déployer, dans l'ensemble du réseau, la méthode de recrutement par simulation développée par Pôle emploi et cadrée nationalement par la Cnaf, pour les recrutements des « conseillers service à l'utilisateur ».	2013
	12	Assurer le suivi des accords locaux relatifs aux problématiques de diversité et d'égalité des chances.	À partir de 2013
	13	Établir un diagnostic de l'égalité hommes-femmes dans la Branche.	2014

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Dynamiser la gestion des cadres supérieurs et dirigeants de la Branche, en articulation avec les évolutions définies dans le cadre du rapport sur la dynamisation de la carrière des agents de direction de la Sécurité sociale	14	Déployer les gestionnaires de carrière.	2013/2016
	15	Mettre en place un dispositif d'accompagnement des directeurs et Add dans leur première prise de fonction.	
	16	Mettre en place les entretiens de carrière des Add.	
	17	Participer à la revue des viviers interbranches et inter-régimes des Add.	
	18	Participer à la mise en place de l'observatoire des ressources dirigeantes, piloté par l'Ucanss.	
	19	Définir un plan national de formation pour les agents de direction de la Branche, intégrant les mutations du métier.	
	20	Mettre en place un « baromètre des dirigeants », favorisant leur expression régulière et s'intégrant aux outils appelés à se développer en inter-branches.	
Renforcer le pilotage des politiques des ressources humaines aux niveaux national et local	21	Mettre en œuvre des actions en matière d'égalité femmes-hommes dans la Branche, notamment afin de parvenir à un objectif d'au moins 30 % des nominations de directeurs de sexe féminin.	2013
	22	Mettre en œuvre la méthode Cnaf de pesée des emplois dans un panel représentatif d'organismes pour cadrer nationalement le coefficient de qualification d'accès aux principaux emplois-types de la Branche.	
	23	Mettre en place une instance nationale de concertation Rh stratégique, composée de directeurs.	
Unifier et optimiser le pilotage stratégique de l'offre applicative « Grh »	24	Élaborer et diffuser au réseau le schéma directeur des ressources humaines, en s'assurant qu'il est décliné au niveau local dans chaque organisme du réseau.	2013
	25	Définir et mettre en œuvre une Moa unique, placée sous la responsabilité et le management conjoint des trois Caisses nationales.	2014/2016
	26	Assurer les évolutions du Si Rh (Grh), nécessitées par les modifications réglementaires et l'évolution des besoins fonctionnels du réseau et des autres Branches clientes, selon les décisions de la maîtrise d'ouvrage stratégique unifiée.	À partir de 2013

## ■ Indicateurs et dispositifs d'évaluation

### > Indicateurs de résultat

- Taux de femmes nommées directeurs.
- Taux d'emploi des salariés en situation de handicap.

### > Indicateurs de suivi

- Évolution du taux d'absentéisme :
  - inférieur à 4 jours,
  - compris entre 4 et 8 jours.
- Taux d'organismes ayant mis en œuvre un plan d'actions en faveur de la santé, la sécurité et des conditions de travail.

## Fiche n°21 > Optimiser le fonctionnement du réseau de la branche Famille

### ■ Engagements de la Cnaf

#### > Définir des échelles pertinentes pour mettre en œuvre les fonctions de production et de supports

Au regard du bilan des mutualisations mises en œuvre, et du chiffrage des gains associés, des différentes opérations nationales dans le cadre de la Cog 2009/2012, et de l'organisation politique de la branche Famille sur une base départementale, l'optimisation de la qualité de service et de l'efficacité de gestion doit se fonder sur l'échelle économiquement pertinente, en fonction des domaines potentiellement mutualisables.

Un chiffrage des gains associés des différentes opérations de mutualisations sera effectué par la Branche, notamment dans le domaine des achats. Une attention particulière sera également portée sur la mutualisation de la fonction éditique, afin de définir une trajectoire en ce domaine pour l'ensemble du réseau.

Pour les services nationaux, les mutualisations seront poursuivies notamment sur les thématiques prioritaires :

- les achats, intégrant les achats informatiques;
- l'éditique;
- la gestion de la paie;
- la gestion des Tim;
- les opérations de masse pour la lecture automatique de documents;
- l'atelier de régulation des charges pour le traitement des droits.

Ce dernier sera élargi à la réponse téléphonique et renforcé par l'affectation d'effectifs supplémentaires, sur un nombre limité d'organismes, pour atteindre une meilleure taille critique et optimiser l'effet levier de l'aide apportée. Il fera l'objet d'une doctrine d'utilisation et d'un pilotage resserré par la Caisse nationale.

D'autres services pourront cependant apparaître en cours de période, suite à l'analyse de la charge, à l'initiative de certains organismes ou à l'évolution de la réglementation.

L'objectif est un taux d'adhésion aux services nationaux de 100 % en fin de Cog, c'est-à-dire l'ensemble des Caf pour l'ensemble des services nationaux identifiés.

Afin d'éviter un enchevêtrement trop complexe des initiatives, les schémas directeurs régionaux de mutualisation prévus dans la circulaire de mars 2010 seront établis par les organismes et validés par la Cnaf, permettant ainsi d'assurer une cohérence sur l'ensemble du réseau, une répartition équilibrée, efficiente et cohérente des activités mutualisées, une définition *ex ante* des retours attendus en termes de qualité des services et de gains de productivité, et favorisant l'accompagnement nécessaire des agents concernés. Les schémas directeurs régionaux de mutualisation seront conclus dans les six mois après la signature de la Cog.

Les schémas régionaux de mutualisation devront comporter au moins les champs de mutualisation suivants :

- fonctions supports : la numérisation, la formation continue et, lors du retour d'une absence de longue durée, la documentation;

- fonctions expertises : la communication, l'immobilier, les études socio-économiques, le contrôle de gestion, les achats régionaux;
- fonctions de production : la gestion de l'Asf (r), la gestion de l'Avpf, les plateaux téléphoniques (physique ou virtuel).

Le contentieux et la numérisation hors Lad, prévus au niveau national lors de la précédente Cog, seront gérés au niveau des schémas régionaux, ces mutualisations étant plus efficaces sur des périmètres géographiques limités. D'autres pistes seront progressivement mises en œuvre, notamment :

- au niveau national, concernant le télé-recouvrement, l'accueil en Lsf, la gestion des Adi et des créances internationales;
- dans le cadre des schémas régionaux, concernant la gestion de l'Ajpp, du contentieux, de la gestion de la personne, du recouvrement amiable et forcé, des fonctions comptables, de la gestion de prestations spécifiques, de la maîtrise des risques, du contrôle et de la prise en charge d'une partie de la production ou de la vérification d'une autre Caf.

Pour réaliser ces objectifs, la Cnaf s'engage :

- à mettre en œuvre et à piloter fonctionnellement des services nationaux, en application des orientations définies;
- à améliorer les modalités d'accompagnement, en termes de ressources humaines des salariés concernés par ces opérations, ainsi que les modalités de pilotage et d'évaluation de ces services nationaux;
- à assurer la validation des schémas régionaux de mutualisation et à en assurer le suivi et l'évaluation.

### > Définir une organisation visant à la mise en place de centres de ressources regroupant l'ensemble des expertises, pour mieux répondre aux besoins des Caf

L'hétérogénéité des dispositifs nationaux a conduit à une réflexion à l'échelle nationale sur les besoins du réseau des caisses. Les axes d'action inhérents à une organisation nationale des expertises visent à :

- une amélioration de la performance dans la conduite des projets institutionnels grâce à une implication des experts du réseau, sur l'ensemble du cycle de vie du projet;
- l'instauration, auprès des caisses, d'un appui au métier efficace, financé par le national, qui intègre et concilie « métier » et « outil », avec la formalisation d'une offre de services des Prm et des Certi, qui feront l'objet d'un suivi régulier à partir d'indicateurs d'engagements de services définis en 2013;
- un pilotage et un financement national des expertises pour les domaines nationaux qui permettra :
  - d'une part, d'homogénéiser les niveaux d'informations et d'accompagnement des Caf,
  - d'autre part, de rendre cohérent et lisible le financement des expertises, les caisses ayant toutefois la possibilité de continuer à financer localement des missions mutualisées.

Une organisation cible visant à la mise en place de centres de ressources regroupant l'ensemble des expertises techniques et fonctionnelles sera définie par la Cnaf.

Pour réaliser ces objectifs, la Cnaf s'engage à :

- nommer des directeurs de projet, qui disposeront de ressources sur une période déterminée;
- financer les expertises des domaines nationaux au niveau national;
- formaliser une offre de service de proximité homogène sur l'ensemble du territoire.

### > Poursuivre l'adaptation du réseau

La Cnaf met en place les modalités nécessaires à l'intégration des allocataires relevant des régimes spéciaux, et notamment des industries électriques et gazières en 2013 et de la Ratp en 2014.

### > Réduire les disparités de performance entre caisses, par un renforcement du pilotage par la Caisse nationale

Au-delà de la définition, du déploiement et de l'audit des processus de la démarche qualité intégrée, et de l'atteinte des engagements de service, la Cnaf est comptable de l'efficacité du réseau, de l'homogénéité des résultats et des coûts, de l'écoulement des charges à l'échelle du territoire.

Elle s'engage donc à mettre en œuvre :

- la gestion des fonctions mutualisées;
- l'allocation des ressources budgétaires visant l'adéquation charges/moyens, ainsi que la convergence des coûts;
- l'intégration des résultats des mutualisations dans le calcul de la part variable et de l'intéressement;
- l'appui aux caisses en difficulté;
- l'animation transversale des problématiques de production :
  - prévision, anticipation des charges,
  - suivi et reporting,
  - évaluation des organisations de production mises en œuvre.

Cet objectif de résorption des écarts de performance entre organismes fera l'objet d'indicateurs suivis par la Caisse nationale et les services de l'État. La généralisation à l'ensemble des caisses en 2015 du pilotage des coûts de gestion par activités, en développant la démarche de comparaison entre services au niveau national, participera de cet objectif (cf. fiche n°22 relative au pilotage de la performance).

La Caisse nationale définira une procédure d'accompagnement des organismes rencontrant des difficultés durables d'écoulement de leurs charges de travail.

### > Poursuivre la dynamisation de la gestion immobilière

La Branche dispose d'un patrimoine immobilier, outil de travail au service des politiques familiales sociales :

- la Cnaf pilote et met en œuvre la stratégie immobilière en lien avec les travaux inter branches;
- le réseau des experts immobiliers assure une déclinaison régionale des orientations de la branche, et une expertise technique et juridique mutualisée envers les caisses;
- les caisses réalisent, à partir de leur budget, l'entretien optimal de ces biens.

Dans la continuité du recensement initié en 2009, la Branche actualisera et améliorera la connaissance de son patrimoine immobilier, en particulier en l'enrichissant sur les coûts d'exploitation et la valeur vénale des biens.

La Branche poursuivra une gestion immobilière dynamique axée prioritairement sur :

- la mise aux normes des bâtiments, en particulier en matière de sécurité des personnes et des biens;
- le maintien en bon état de fonctionnement et d'un bon niveau de performance du patrimoine;
- l'optimisation des implantations et des surfaces, afin de prendre en compte l'évolution des métiers, et d'atteindre l'objectif d'un ratio de 12 m<sup>2</sup> de surface utile nette par poste de travail;
- une gestion locative volontariste en procédant, chaque fois que cette possibilité existe, à la renégociation des baux en cours;
- la cession des biens devenus inutiles.

Dans ce cadre, la Cnaf établira un schéma directeur immobilier pour la période 2013/2017 de l'ensemble de son patrimoine, y compris celui de l'action sociale.

La gestion du patrimoine d'action sociale implique que, lors des opérations de travaux ou de cessions, la dimension sociale de l'activité et les contraintes du territoire et des partenaires soient prises en considération dans l'économie globale du projet.

La Branche s'appuiera sur l'expertise que développera l'Ucanss en matière de gestion immobilières et d'optimisation de l'utilisation des locaux.

La Cnaf s'attachera à mettre en œuvre les recommandations du Conseil immobilier de l'État et, dans ce cadre, conduira une réflexion sur la modernisation du cadre de sa gestion immobilière.

## ■ Engagements de l'État

Pour accompagner l'optimisation du réseau de la branche Famille, l'État s'engage :

- à accompagner les évolutions juridiques des structures mutualisées;
- à examiner les évolutions nécessaires à un rapprochement de la Caisse maritime d'allocations familiales avec le réseau des Caf, dans le respect des spécificités du service rendu à leurs allocataires;
- à prendre, en concertation avec les élus intéressés et en maintenant la qualité du service sur l'ensemble du territoire intéressé, les dispositions réglementaires nécessaires à la création de la Caf des Pyrénées-Atlantiques.

## ■ Actions à conduire et échéances prévisionnelles

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Définir des échelles pertinentes pour mettre en œuvre les fonctions de production, de supports	1	<p>Achats :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• professionnalisation des conseillers achats de la branche</li> </ul> <p>Famille : réalisation de parcours de formation, formalisation des bonnes pratiques et des risques, dans le cadre de la démarche qualité intégrée, intégration systématique des préoccupations de développement durable,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fusion des réseaux des experts marchés et des conseillers achats au sein de la Cnaf,</li> <li>• mise en œuvre d'achats nationaux en matière de papier, enveloppes, de réalisation d'un bilan carbone de Branche dans le cadre du schéma directeur du développement durable, de fournitures de bureau, de locations et achats de véhicules, de billetterie avion et train, de titres restaurant,</li> <li>• mise en œuvre d'achats nationaux en matière de santé au travail, de gestion des horaires variables, des cartes allocataires,</li> <li>• intégration des achats informatiques au cadre institutionnel développé par la Branche (acheteur unique).</li> </ul>	2013/2014  2015  2013
	2	<p>Editique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identification des centres actuels disposant des meilleurs avantages comparatifs et définition d'une trajectoire de mutualisation pour l'ensemble du réseau,</li> <li>• prise en compte, dans les mutualisations relatives à l'éditique du courrier égrené et de l'envoi des courriers en recommandé,</li> <li>• extension du périmètre des éditions réalisées par l'Entente editique experte grâce aux évolutions de l'outil Trafic,</li> <li>• proposition de services en inter-régimes et inter-branches.</li> </ul>	2013
	3	<p>Gestion de la paie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• création d'un service national de gestion de la paie déconcentré dans 8 organismes, chargé de gérer les opérations de traitement de la paie, pour l'ensemble de la branche Famille, d'ici le 31 décembre 2016,</li> <li>• pilotage fonctionnel par la Cnaf de ce service national, en intégrant les préoccupations d'efficacité, de qualité et de sécurisation.</li> </ul>	2013
	4	<p>Gestion des Tim :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• adaptation de l'outil du système d'information de cette prestation, pour en optimiser la gestion et sécuriser les flux financiers vers les pays concernés,</li> <li>• optimisation de l'organisation mutualisée sur 3 caisses.</li> </ul>	2014
	5	<p>Numérisation de masse (Lad) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• optimisation des outils de Lad et Rad dans les seuls sites de ce service national,</li> <li>• adhésion de l'ensemble des organismes de la Branche.</li> </ul>	2013
	6	<p>Atelier de régulation des charges :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pilotage par la Caisse nationale et optimisation du dispositif actuel,</li> <li>• extension à la réponse téléphonique (et courriels) de 1<sup>er</sup> niveau,</li> <li>• définition par la Caisse nationale de la doctrine de fonctionnement de l'Arc et des plates-formes téléphoniques.</li> </ul>	2013
	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisation de schémas directeurs régionaux de mutualisation, par les directeurs des organismes et validés par la Cnaf indiquant : <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'échelle géographique retenue,</li> <li>- les domaines de mutualisations concernés,</li> <li>- les Caf pivots et adhérentes,</li> <li>- le calendrier de mise en œuvre effective,</li> <li>- le périmètre d'activité concerné,</li> <li>- les indicateurs d'évaluation.</li> </ul> </li> <li>• Suivi par la Cnaf de la mise en œuvre de l'ensemble des schémas régionaux.</li> </ul>	Fin 2013  2013/2017

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Accélérer la conduite des projets nationaux pour mieux répondre aux besoins des Caf et mieux mobiliser les expertises	8	Construction du nouveau dispositif : • mise en place de trois niveaux d'expertise (gestion de projets/ domaines nationaux/appui aux caisses), • premières expérimentations, • évaluation, • généralisation.	2013 1 <sup>er</sup> trim. 2014 Fin 2014 2015
Poursuivre l'adaptation du réseau	9	Immatriculation des nouveaux allocataires des industries électriques et gazières et ouverture des droits.	2013
	10	Immatriculation des nouveaux allocataires de la Ratp et ouverture des droits.	2014
Renforcer le pilotage pour résorber les disparités de performance entre caisses	11	Organisation du dispositif de pilotage.	2013

## ■ Indicateurs et dispositifs d'évaluation

### > Indicateurs de résultat

- Réduction des écarts entre Caf sur :
  - les délais de traitement,
  - l'antériorité du solde.
- Réduction des écarts de coûts entre Caf.
- Ratio de surface utile nette par agent et par poste de travail.

### > Indicateurs de suivi

- Nombre de pièces traitées par Etp Ga.
- Ratio allocataires pondérés/agent.
- Coût de gestion par allocataire pondéré.
- Inscription de 100 % des organismes dans les services nationaux.
- Taux de couverture des achats mutualisés au niveau régional, au niveau national et en interbranches.

## Fiche n°22 > Adapter les dispositifs de pilotage de la performance aux nouveaux enjeux

### ■ Engagements de la Cnaf

#### > L'adaptation des outils de pilotage aux objectifs de la Cog

Le pilotage de la Branche et des organismes nécessite l'adaptation des outils aux nouveaux objectifs et aux orientations portées par la Cog. À ce titre, la Cnaf engage une mise en cohérence des différents tableaux de bord actuellement réalisés, en assurant une meilleure sélectivité des indicateurs présentés. Les outils devront intégrer les composantes suivantes :

- le pilotage des parcours généraux et spécifiques associés à l'offre globale de service, l'adaptation, dans une logique multicanale, des moyens de contacts aux comportements des allocataires, ainsi que l'évolution des engagements de service. L'objectif de renforcement de ces outils doit permettre d'améliorer la relation allocataire (Crm), tant sur le plan opérationnel que sur le plan stratégique;
- un renforcement du système de management des processus, en limitant les indicateurs d'activité, en renforçant les indicateurs de résultats et d'efficacité intégrant les données issues de la comptabilité analytique, en concevant des tableaux de bord mettant en perspective ces indicateurs dans une logique processus.

Ces adaptations concernent également les nouveaux objectifs associés à l'évolution du contrôle interne, vers une approche plus qualitative de la maîtrise des risques.

La Cnaf partage avec la tutelle les tableaux de bord de gestion nationaux incluant ces données relatives à l'offre globale de service, au pilotage des processus, et aux actions de contrôle interne/maîtrise des risques, au fur et à mesure de la disponibilité des tableaux de bord.

#### > L'amélioration de la mesure des charges et leur anticipation

Dans une perspective de rationalisation de l'organisation du travail, et en s'appuyant sur les travaux engagés lors de la précédente convention, les objectifs sont :

- d'adapter les outils actuels de pilotage de la production en intégrant, au-delà des charges de liquidation, les charges liées à la gestion de la relation de service;
- de développer des outils de planification des ressources, en fonction des prévisions de charges;
- d'assurer une meilleure maîtrise des charges de liquidation, par un dispositif d'identification des pièces par nature, permettant d'anticiper des pics d'activité, de mettre en œuvre et de suivre les plans d'actions, d'analyser le comportement des allocataires, de repérer les sources de non-qualité;
- de contribuer à la réduction des écarts de coûts et de productivité entre caisses.

### > Le renforcement de la mesure de la performance dans sa dimension économique

L'objectif visé est d'améliorer le pilotage des coûts des activités, en développant des démarches de comparaison entre services au niveau national. Cet objectif repose sur le déploiement et la généralisation d'un système de comptabilité de gestion (méthode Abc/m et outils associés), qui devra permettre une meilleure connaissance des coûts de gestion des prestations, des processus et des activités.

Actuellement au stade de l'expérimentation sur un nombre limité d'organismes, cette comptabilité de gestion sera généralisée à l'ensemble des caisses en 2015.

Les études réalisées par l'Observatoire des charges et de la performance seront poursuivies dans le cadre d'une méthodologie renouvelée, en prenant en compte les apports de la démarche Abc/m.

### > Prise en compte des impacts de la mutualisation sur la mesure de la performance

Les outils actuels de pilotage de la performance (notamment, le recueil national des données des Caf) sont porteurs d'une vision des résultats, où le service rendu à l'allocataire se confond avec la performance de l'organisme. Dans la mesure où une partie de l'activité d'un organisme pourra être prise en charge de façon collective et qu'il pourra lui-même se voir confier la gestion d'un service national, les outils de pilotage doivent permettre de refléter cette double dimension.

## ■ Engagements de l'État

Dans un contexte contraint, sur le plan des moyens dédiés aux fonctions de pilotage, l'État veille à cibler au mieux la charge de production d'études et d'indicateurs dans le cadre des travaux de benchmarking inter-branches, autour du pilotage qu'il est amené à réaliser en utilisant de façon préférentielle les données existantes.

## ■ Actions à conduire et échéances prévisionnelles

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Adapter les outils de pilotage aux objectifs de la Cog	1	Adapter et mettre en cohérence les indicateurs, le Rndc PerfCaf, TbCaf et les tableaux de bord sectoriels, par rapport aux nouveaux objectifs de la Cog et à la démarche processus.	2013/2017
	2	Au terme d'une étude sur l'opportunité d'un tableau de bord de suivi de l'offre globale de service, dans une approche multicanale en lien avec les travaux de mise en place d'un « Crm », envisager la mise en œuvre.	Étude en 2014 pour une mise en œuvre en 2016
Améliorer la mesure des charges et leur anticipation	3	Intégrer, dans le tableau de bord production, la production liée à la gestion de la relation de service.	2016
	4	Au terme d'une étude d'opportunité sur les outils d'affectation des ressources sur les processus (liquidation, accueil téléphonique et physique) en fonction des prévisions de charge, envisager la mise en œuvre.	Étude en 2013 pour une mise en œuvre en 2016
	5	Déployer un outil de suivi des pièces arrivées par nature.	Fin 2013

Objectifs	N° action	Actions à conduire	Échéances
Renforcer la mesure de la performance dans sa dimension économique	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finaliser les travaux concernant le recueil des temps passés sur les activités à partir de Nims :               <ul style="list-style-type: none"> <li>utilisation comme aide à la saisie de la ventilation fonctionnelle des effectifs,</li> <li>utilisation au niveau national pour suivre mensuellement les ressources affectées à la production du service.</li> </ul> </li> <li>Déployer la démarche Abc/m en assurant un accompagnement et un appui méthodologique et technique.</li> </ul>	Fin 2016  Fin 2015
	7	Promouvoir l'échange d'expériences et de bonnes pratiques par : <ul style="list-style-type: none"> <li>une mise en réseau des collaborateurs en charge des fonctions du contrôle de gestion et d'aide au pilotage,</li> <li>la nomination d'un animateur de ce réseau.</li> </ul>	Fin 2014
	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en œuvre les programmes annuels de mesure de l'Observatoire des charges et de la performance et faire évoluer la méthodologie de mesure de l'observatoire en assurant la cohérence et la complémentarité avec la méthode Abc/m.</li> <li>Présenter chaque année à la tutelle dans le cadre de l'observatoire un tableau de bord équilibré retraçant les différentes composantes de la performance de la Branche.</li> </ul>	Programme de travail => Fin 2013  Évolution de la méthodologie => Fin 2014
Prendre en compte les impacts de la mutualisation sur la mesure de la performance	9	Procéder à une étude de l'impact de la mutualisation sur le dispositif d'évaluation des Caf avec pour objectifs : <ul style="list-style-type: none"> <li>définition d'une stratégie sur l'évaluation de la performance des Caf, dans le cadre d'un fonctionnement en réseau,</li> <li>identification des évolutions sur les données,</li> <li>évolution des tableaux de bord,</li> <li>réaffectation des ressources.</li> </ul>	Étude Fin 2013 2015/2017  2015/2017 2015/2017 2015/2017

## Fiche n°23 > Un système d'information aligné sur les enjeux stratégiques

### ■ Engagements de la Cnaf

#### > Axe 1 : contribuer à la maîtrise de la production, à la déclinaison d'offres de services adaptées et à l'amélioration de l'accès aux droits

##### Soutenir la refonte de processus métiers prioritaires

La priorité sera d'abord donnée, en 2013 et 2014, à l'évolution des services relatifs à la gestion des prestations d'allocation logement et des processus susceptibles d'évolutions réglementaires significatives dans cette période (Paje, Clca, Rsa), aux fins d'enrichir l'offre de services pour les allocataires tout en maîtrisant la charge de production des caisses. L'atteinte de ces finalités sera assurée par le développement des téléprocédures, la dématérialisation des processus correspondants, la mise en œuvre d'échanges plus poussés avec les partenaires, la liquidation automatique.

##### Développer la coproduction avec les allocataires et les partenaires

Cet axe de développement contribue fortement à la réduction de la charge de production des caisses, en diminuant les saisies par les techniciens conseils et en renforçant la maîtrise des risques, par un meilleur croisement des données saisies. Ces améliorations significatives de la productivité impliquent le développement de nouveaux services à destination des allocataires, intégrant davantage les partenaires dans les processus métier des caisses. Il s'agira ainsi, d'une part, de simplifier les démarches des allocataires et d'accroître leur autonomie dans leur relation avec la Branche et, d'autre part, d'améliorer l'accès aux droits.

Sur la période 2013/2017, cette orientation conduira à poursuivre le développement de téléprocédures, à mettre en place la liquidation automatique pour certains faits générateurs, ainsi qu'à renforcer et sécuriser les échanges de données avec les partenaires de la Branche (Conseils généraux, Pôle emploi, bailleurs sociaux, ...).

##### Soutenir l'émergence d'une relation de service renouvelée avec les allocataires

Les évolutions du système d'information doivent contribuer à rendre un service en meilleure adéquation avec les attentes des usagers, à améliorer la gestion des flux, à développer la relation multicanal et à diminuer les coûts, notamment ceux liés à l'affranchissement.

Il s'agira notamment, sur la période 2013/2017, à titre principal, d'améliorer la connaissance des attentes des usagers, afin de préciser l'offre de services et une stratégie de contacts par segments d'usagers. Cette approche contribuera à définir et mettre en œuvre une stratégie multicanal, portant sur l'ensemble des canaux d'échanges avec les allocataires. Il conviendra également de faire évoluer les modes d'identification des usagers (utilisation du Nir comme identifiant dans les applications métiers).

##### Moderniser les outils de production

Le système d'information doit par ailleurs, sur la période, continuer à évoluer pour permettre l'optimisation des processus (en cohérence avec la Démarche qualité intégrée mise en œuvre par la Branche), la refonte des modes de travail des agents et la rationalisation des solutions existantes (notamment, mise en place d'une Ged unique, développement des contrôles embarqués, refonte des aides collectives via le projet Omega, gestion des corbeilles de tâches des agents de caisse, ...).

### Développer le pilotage de la performance

Le système d'information poursuivra son évolution, pour optimiser le pilotage tant local que national, en cohérence avec les démarches engagées (démarche Abc/m notamment), afin d'améliorer la mesure nationale et locale des charges de travail pour mieux les anticiper, d'apprécier la performance des organismes dans un contexte de mutualisation, de renforcer la maîtrise des risques par un meilleur pilotage et une détection, tant *a priori* et qu'*a posteriori* des situations à risques.

Au cours de la période, la Cnaf développera les outils nationaux contribuant à la connaissance et à l'anticipation de la charge, au pilotage des mutualisations et de la politique de maîtrise des risques, et adaptera les outils de pilotage stratégique de la Branche aux objectifs de la Cog.

#### > Axe 2 : renforcer les capacités de suivi, d'évaluation et d'appui à la conception des politiques sociales et familiales

Afin de contribuer au suivi, à l'évaluation et à l'élaboration des politiques sociales et familiales par les pouvoirs publics et la Branche, les évolutions prévues sur la période 2013/2017 visent à améliorer la maîtrise de la qualité de la donnée, à simplifier et améliorer la qualité de la relation de service avec les partenaires de la Branche, notamment avec les Conseils généraux pour le pilotage des minima sociaux, et enfin à maîtriser les coûts et la charge induite sur les équipes de la Branche.

Il s'agit notamment d'organiser les remontées d'informations nécessaires à l'amélioration du pilotage des politiques d'accueil du jeune enfant, de rationaliser la diffusion des données statistiques de la Branche par le développement d'une offre de données disponibles dans des formats directement exportables, et de rénover les circuits de production statistique.

#### > Axe 3 : développer les fonctionnalités des outils support de la Branche

Les évolutions des systèmes d'information s'inscrivent dans une perspective de convergence interbranche initiée par la mise en place d'une gouvernance pour le Sirh.

Les évolutions prévues visent à enrichir les fonctionnalités des outils support et à renforcer la traçabilité et la sécurisation du système d'information en réponse, aux attentes de la Cour des comptes.

Il s'agira notamment, sur la période conventionnelle, de développer la couverture fonctionnelle des systèmes d'informations budgétaires et comptables, de consolider la gouvernance interbranche de l'application de gestion des ressources humaines. Les fonctionnalités du Sirh seront renforcées (gestion des entretiens annuels d'évaluation, gestion des formations, passage à une gestion prévisionnelle mensuelle des effectifs, déploiement des indicateurs de pilotage Rh), son urbanisation et sa supervision technique évolueront par la mise en place d'une supervision dédiée, la stabilisation de son module relatif aux indemnités journalières, ainsi que la sécurisation des données.

#### > Axe 4 : poursuivre la modernisation des infrastructures du Si

La performance du système d'information et la mise en œuvre de nouveaux projets passent par une *infrastructure* robuste et efficace, et une gestion des données supportée par des référentiels nationaux, ce qui implique :

- l'adaptation de l'environnement de production, avec la finalisation du projet « zéro serveur », la consolidation des serveurs Nims et Progress Notes, la messagerie, en organisant le passage des filières d'exploitation mainframe vers une filière unique, en alignant l'organisation de la fonction informatique sur le nouvel environnement de production ;
- l'évolution de l'architecture technique : poursuite des travaux d'urbanisation du système d'information, notamment dans une logique de gestion de la relation client ; modélisation du système d'information sur les niveaux suivants : métier, fonctionnel, applicatif et technique ; la promotion des architectures orientées service et la mise en œuvre d'un référentiel de services Soa ; l'évolution du Référentiel national des bénéficiaires (Rnb), afin

de permettre l'identification des allocataires (ouvrant droit et ayant droit) sur le critère du Nir; la modernisation de l'infrastructure technique visant à améliorer la disponibilité, le bon fonctionnement et la sécurité du Si; s'agissant des échanges avec les partenaires, le recours au dispositif général d'échange du Rncps ainsi qu'au standard Interops;

- la mise en place d'une organisation dédiée à la définition des modalités de pilotage du Si, notamment concernant les évolutions de la politique de sécurité du Si, l'élaboration d'un plan de sécurisation des projets, la refonte du processus de gestion des habilitations, le développement et la modernisation des outils contribuant au pilotage par la consolidation des entrepôts locaux et nationaux, l'industrialisation des tableaux de bord de pilotage, l'évolution des modes de restitution locale.

### > Axe 5 : optimiser l'organisation, la gouvernance et le pilotage de la fonction Si

L'optimisation de l'organisation, de la gouvernance et du pilotage du système d'information doit permettre d'augmenter la capacité de la Cnaf à conduire l'ensemble des projets de développement des applications cœur de métier, en utilisant des ressources internes disposant des compétences stratégiques (conduite de projet, architecture, expertise métier).

Il s'agit donc, au cours de la période conventionnelle, de redéfinir l'organisation des structures et les modes de travail des équipes Si locales et régionales, et de les mettre en œuvre sur la période.

L'objectif recherché d'une optimisation du pilotage des systèmes d'information par la Caisse nationale conduit cette dernière à recentrer les activités des 14 structures locales (6 Cnedi et 8 Certi) sur 8 structures régionales, dotées de la personnalité juridique, et regroupant désormais chacune en leur sein les compétences autour des systèmes d'information. Les ressources humaines au sein de ces nouvelles structures seront, compte tenu de cette évolution, sous le pilotage de la Caisse nationale. Simultanément, cette évolution s'accompagnera d'une convergence des applications informatiques nationales, sur un nombre limité de plates-formes.

Cet ensemble d'opérations permettra de parvenir, au travers de ces rapprochements et du redéploiement des compétences des Cnedi et des Certi, à l'issue de la période conventionnelle, au schéma cible suivant :

- concentration des activités de production;
- constitution de structures en charge de la relation de service avec les caisses du réseau, dans une logique d'accompagnement du changement;
- renforcement des compétences dans le cycle de vie des projets et particulièrement :
  - le développement de nouveaux projets nationaux,
  - les missions d'expertise et de support sur l'ensemble du système d'information.

Le pilotage renforcé de la Caisse nationale à l'égard des huit nouvelles entités se formalisera au travers de leurs statuts et d'engagement contractuels (Cpog).

Cette évolution nécessitera :

- d'assurer la réorganisation de la Dsi et l'évolution des compétences des équipes Si : définition et mise en œuvre du plan de transformation dans une logique de spécialisation des structures, mise en œuvre de la stratégie d'évolution des compétences Si;
- d'accroître la qualité du service du système d'information rendu au réseau, tout en améliorant la maîtrise du pilotage et du financement des missions nationales;
- d'améliorer le fonctionnement en mode projet et le pilotage transverse des projets;
- de professionnaliser les activités de pilotage budgétaire de la fonction Si (outil de contrôle de suivi budgétaire Si, redéfinition du processus d'élaboration budgétaire, mise en place d'une comptabilité analytique pour l'analyse des dépenses Si);
- d'affiner la gouvernance de la fonction Si, tant au niveau national que local.

Enfin, la Caisse nationale adressera annuellement aux services de l'État un document de synthèse (tableau de bord), selon un format proposé par l'État et destiné à informer de l'avancement des projets, tant sous l'angle des apports métiers, des réalisations techniques, que des dépenses budgétaires.

### ■ Engagements de l'État

L'État contribuera à la mise en œuvre de ces évolutions du système d'information en :

- associant le plus en amont possible la Branche aux évolutions législatives et réglementaires, en appliquant le processus d'implantation de la réglementation défini dans le cadre de la Cog 2009/2012;
- portant les évolutions réglementaires induites par la simplification des démarches ou par les projets d'évolution d'organisation, déterminantes pour l'obtention des gains d'efficacité;
- favorisant la mise en place de processus intégrés avec les partenaires de la Branche;
- soutenant et facilitant la mise en place d'une Moa interbranche pour le système d'information Rh;
- sécurisant la mise en place du Dispositif général d'échange (Dge) de la protection sociale;
- sanctuarisant la contribution financière de la Branche au Gip Mds pour la mise en place de la Dsn;
- proposant un cadre général pour le suivi des projets majeurs du schéma directeur.

### ■ Actions à conduire et échéances prévisionnelles

Les principales actions d'évolution du système d'information sont précisées en annexe 2.

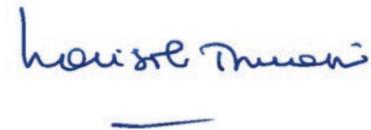
Le ministre de l'Économie et des Finances

Pierre MOSCOVICI



La ministre des Affaires  
sociales et de la Santé

Marisol TOURAINE



---

Le ministre délégué auprès du ministre de l'Économie  
et des Finances, chargé du Budget

Bernard CAZENEUVE



---

La ministre  
déléguée auprès  
de la ministre des Affaires  
sociales et de la Santé,  
chargée de la Famille

Dominique BERTINOTTI



---

Le directeur de la Caisse nationale  
des allocations familiales

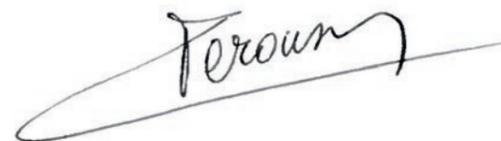
Hervé DROUET



---

Le président de la Caisse  
nationale des allocations  
familiales

Jean-Louis DEROUSSEN



➤ Les annexes

## **ANNEXE 1**

### **Les ressources et les règles budgétaires**

#### **> Le fonds national d'action sociale**

## ■ Les ressources du Fnas 2013/2017

Cnaf - DPFAS - LES DÉPENSES PRÉVISIONNELLES DU FNAS 2013-2017									
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	var 5 ans 2017-2012
<b>Prestations de service</b>									
<b>Accueil du jeune enfant*</b>	<b>2 035 996</b>	<b>2 205 310</b>	<b>2 377 567</b>	<b>2 679 064</b>	<b>2 927 893</b>	<b>3 187 463</b>	<b>3 478 476</b>	<b>3 813 006</b>	<b>1 435 438</b>
<b>PSO petite enfance y c RAM</b>	<b>1 487 895</b>	<b>1 644 939</b>	<b>1 788 193</b>	<b>2 025 175</b>	<b>2 202 810</b>	<b>2 384 435</b>	<b>2 586 717</b>	<b>2 804 250</b>	<b>1 016 057</b>
Total prévision PSO petite enfance (hors Dom)	1 392 406	1 537 619	1 680 667	1 839 708	1 990 888	2 142 791	2 312 821	2 495 813	815 146
CE Dom devenu PSU + CASO enf.	55 356	59 138	53 909	59 010	63 859	68 731	74 185	80 055	26 146
<i>dont revalo. prix plaf. accueil collectif</i>	0	0	0	16 844	30 134	38 274	54 134	71 875	71 875
<i>dont revalorisation prix plafonds accueil familial parental</i>	0	0	0	50 568	52 761	55 788	58 842	60 992	60 992
Relais assistants maternels	40 133	48 182	53 617	59 045	65 167	71 683	78 850	86 833	33 216
<i>dont développement des RAM</i>	0	0	0	0	0	7 168	7 885	8 683	8 683
<b>CEJE</b>	<b>548 101</b>	<b>560 371</b>	<b>589 375</b>	<b>653 889</b>	<b>725 083</b>	<b>803 028</b>	<b>891 759</b>	<b>1 008 756</b>	<b>419 381</b>
CE + CEJE stock	425 084	398 921	374 376	360 263	347 920	338 800	331 948	326 949	-47 427
CEJE flux déjà signé	103 954	137 829	169 937	186 262	203 319	221 015	239 271	258 164	88 227
CEJE flux à signer	0	0	0	33 601	62 847	88 251	117 949	152 467	152 467
CEJ flux à signer enfance/jeunesse				10 000	20 000	30 000	40 000	50 000	50 000
Régularisations (sur flux et stock)	-18 931	-14 385	-2 784	-4 106	-4 412	-4 718	-5 074	-5 480	-2 696
Facej, Snaecso et mesures d'accompagnement enfance	22 308	31 832	42 549	42 549	42 549	42 549	42 549	42 549	0
Passage aux PSO dans les Dom (CR CAA CEJE flux)	15 206	5 236	3 973	4 013	4 053	4 094	4 134	4 176	203
Jardins d'éveil fonctionnement	480	937	1 324	1 308	1 308	1 308	1 308	1 308	-16
<i>dont revalorisation prix plaf. CEJ flux enfance</i>	0	0	0	0	0	4 730	16 174	34 125	34 125
<i>dont fonds d'accompagnement PSU (repas, tx facturation, rénovation, minima soc., h concert)</i>	0	0	0	14 000	36 000	50 000	66 000	90 000	90 000
<i>dont compléments aux fonds d'accompagnement public enfance</i>	0	0	0	1 000	1 500	2 000	2 500	4 500	4 500
<i>dont fonds rééquilibrage territorial enfance</i>	0	0	0	5 000	10 000	25 000	35 000	50 000	50 000

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	var 5 ans 2017-2012
<b>* dont dépenses pour les places d'Eaje (en solde) ouvertes dans les communes sous-couvertes</b>				<b>91 877</b>	<b>176 215</b>	<b>267 780</b>	<b>371 196</b>	<b>497 120</b>	<b>445 767</b>
<i>dont fonds rééquilibrage territorial enfance</i>				5 000	10 000	25 000	35 000	50 000	50 000
<i>dont places nouvelles financées par la PSU</i>				54 176	104 080	150 544	205 604	269 677	269 677
<i>dont places nouvelles financées par le flux CEJ enfance à signer et la revalorisation du prix plafond flux CEJE</i>				32 701	62 135	92 235	130 592	177 443	177 443
<b>Jeunesse (hors périscolaire)</b>	<b>480 268</b>	<b>511 389</b>	<b>534 034</b>	<b>563 665</b>	<b>598 052</b>	<b>633 800</b>	<b>676 677</b>	<b>722 570</b>	<b>188 536</b>
<b>PSO Jeunesse extrascolaire</b>	<b>211 368</b>	<b>225 088</b>	<b>235 113</b>	<b>250 248</b>	<b>267 092</b>	<b>284 130</b>	<b>302 270</b>	<b>321 418</b>	<b>86 305</b>
PSO accueil de loisirs et centres de vacances (+ANV + ajust.)	210 916	224 586	234 744	249 797	266 541	283 456	301 446	320 579	85 835
PSO vacances avec accompagnement social	452	501	369	451	551	674	824	839	470
<i>dont revalorisation prix plaf. PSO jeunesse</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>CEJJ extrascolaire</b>	<b>268 901</b>	<b>286 301</b>	<b>298 921</b>	<b>313 417</b>	<b>330 959</b>	<b>349 670</b>	<b>374 407</b>	<b>401 152</b>	<b>102 231</b>
CTL + CEJJ stock	245 865	230 756	211 698	202 898	195 188	188 539	182 964	178 397	-33 301
CEJJ flux déjà signé	35 643	51 767	64 726	71 305	78 622	86 559	95 222	104 186	39 460
CEJJ flux à signer	0	0	0	17 571	35 541	53 035	74 947	96 070	96 070
Régularisations (sur flux et stock)	-17 835	-16 205	-7 027	-8 882	-9 417	-9 989	-10 750	-11 527	-4 500
Passage aux PSO dans les Dom (CR CEJJ flux CEJJ stock)	13	80	522	522	522	522	522	522	0
Facej et expérimentation adolescents	5 214	19 902	29 003	29 003	29 003	29 003	29 003	29 003	0
<i>dont fonds barème national CEJ flux jeunesse</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>dont compléments aux fonds d'accompagnement jeunesse</i>	0	0	0	1 000	1 500	2 000	2 500	4 500	4 500
<b>Parentalité</b>	<b>43 621</b>	<b>47 519</b>	<b>51 555</b>	<b>57 114</b>	<b>68 918</b>	<b>82 658</b>	<b>90 959</b>	<b>100 149</b>	<b>48 594</b>
Lieux d'accueil enfants parents	5 641	6 076	6 759	7 353	8 018	8 713	9 469	10 302	3 544
Accompagnement à la scolarité	19 083	20 985	23 446	25 820	28 497	31 346	34 481	37 928	14 481
Médiation familiale	8 788	10 213	10 851	11 597	12 423	13 263	14 159	15 134	4 283
REAAP (fonds national)	10 109	10 245	10 500	11 222	12 021	12 834	13 702	14 645	4 145
<i>dont développement Laep</i>	0	0	0	0	0	2 527	2 746	2 988	2 988
<i>dont développement Médiation familiale</i>	0	0	0	580	2 578	3 553	4 691	6 021	6 021
<i>dont développement REAAP</i>	0	0	0	541	5 380	6 307	7 353	8 515	8 515
<i>dont financement espaces rencontres</i>	0	0	0	0	0	4 114	4 358	4 616	4 616

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	var 5 ans 2017-2012
<b>Aide à domicile</b>	<b>40 332</b>	<b>38 778</b>	<b>38 303</b>	<b>40 135</b>	<b>42 149</b>	<b>44 115</b>	<b>46 172</b>	<b>48 382</b>	<b>10 079</b>
<b>Animation de la vie sociale</b>	<b>133 488</b>	<b>141 457</b>	<b>148 165</b>	<b>153 963</b>	<b>160 436</b>	<b>171 681</b>	<b>184 103</b>	<b>203 893</b>	<b>55 728</b>
Centres sociaux, animation globale	107 888	113 045	116 940	120 182	123 786	127 071	130 444	134 059	17 119
Centres sociaux, animation famille	18 642	20 508	21 910	23 327	24 891	26 470	28 150	29 971	8 061
Animation locale	6 959	7 904	9 315	10 455	11 759	13 183	14 778	16 585	7 270
<i>dont développement Centres sociaux, animation globale</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>dont développement Centres sociaux, animation famille</i>	0	0	0	0	0	3 309	7 037	14 985	14 985
<i>dont développement Animation locale</i>	0	0	0	0	0	1 648	3 694	8 293	8 293
<i>dont animation du réseau partenarial</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Foyers de jeunes travailleurs</b>	<b>22 509</b>	<b>23 924</b>	<b>25 027</b>	<b>26 204</b>	<b>27 497</b>	<b>28 757</b>	<b>30 075</b>	<b>31 489</b>	<b>6 462</b>
<b>Total prestations de service</b>	<b>2 756 215</b>	<b>2 968 377</b>	<b>3 174 652</b>	<b>3 520 146</b>	<b>3 824 944</b>	<b>4 148 473</b>	<b>4 506 463</b>	<b>4 919 489</b>	<b>1 744 837</b>
<b>Plans crèches, investissement sur fonds nationaux</b>	<b>80 830</b>	<b>110 770</b>	<b>226 292</b>	<b>130 445</b>	<b>97 580</b>	<b>170 139</b>	<b>207 215</b>	<b>214 358</b>	<b>-11 934</b>
Plans crèches FIPE à PCPI (décaiss. puis prov.)	76 303	104 671	220 112	122 045	68 413	-20 347	0	0	-220 112
+ investissement jardins d'éveil	18	72	-25	0	0	0	0	0	25
+ aide à l'installation des assistantes maternelles	4 508	6 026	6 205	6 205	6 205	6 205	6 205	6 205	0
<i>dont provisions sur complément PCPI</i>	0	0	0	0	20 347	181 224	197 491	204 148	204 148
<i>dont complément prime d'installation</i>	0	0	0	2 195	2 615	3 056	3 519	4 005	4 005
<b>Dotations d'action sociale : socle</b>	<b>880 559</b>	<b>896 329</b>	<b>911 837</b>	<b>900 439</b>	<b>889 183</b>	<b>878 069</b>	<b>856 117</b>	<b>834 714</b>	<b>-77 123</b>
<b>Compléments de dotation : PS se substituant aux fonds locaux</b>	<b>27 522</b>	<b>51 734</b>	<b>71 552</b>	<b>92 552</b>	<b>120 552</b>	<b>150 552</b>	<b>177 552</b>	<b>220 552</b>	<b>149 000</b>
<i>dont fonds d'accompagnement PSU (repas, tx facturation, rénovation, minima soc., h concert)</i>	0	0	0	14 000	36 000	50 000	66 000	90 000	90 000
<i>dont fonds d'accompagnement public et territoire enfance</i>	22 308	31 832	42 549	43 549	44 049	44 549	45 049	47 049	4 500
<i>dont fonds rééquilibrage territorial enfance</i>	0	0	0	5 000	10 000	25 000	35 000	50 000	50 000
<i>dont compléments aux fonds d'accompagnement public et territoire jeunesse</i>	5 214	19 902	29 003	30 003	30 503	31 003	31 503	33 503	4 500
<b>Compléments de PS : PS se substituant aux fonds locaux</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1 121</b>	<b>7 958</b>	<b>21 458</b>	<b>29 880</b>	<b>45 418</b>	<b>45 418</b>
mesures nouvelles parentalité	0	0	0	1 121	7 958	16 501	19 148	22 140	22 140
mesures nouvelles animation de la vie sociale	0	0	0	0	0	4 957	10 732	23 278	23 278
<b>Le bloc dotations = socle + compléments</b>	<b>908 081</b>	<b>948 063</b>	<b>983 389</b>	<b>994 111</b>	<b>1 017 693</b>	<b>1 050 078</b>	<b>1 063 549</b>	<b>1 100 684</b>	<b>117 295</b>

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	var 5 ans 2017-2012
<b>Autre</b>	<b>63 530</b>	<b>66 194</b>	<b>64 936</b>	<b>70 974</b>	<b>74 183</b>	<b>77 323</b>	<b>80 604</b>	<b>84 117</b>	<b>19 180</b>
+ FAS	6 774	5 736	5 623	5 722	5 822	5 924	6 027	6 133	510
- RECETTES FAS	-151	-88	-67	0	0	0	0	0	67
+Fonds aide à domicile maladie Cnaf	52 106	55 716	57 593	60 349	63 377	66 333	69 427	72 749	15 156
+Régime retraite	4 800	4 830	1 512	0	0	0	0	0	-1 512
Subvention équilibre Mayotte	0	0	274	3 903	3 968	4 033	4 100	4 167	3 893
<i>dont télé service centralisation des demandes d'accueil petite enfance</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Omega	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saint Pierre et Miquelon	0	0	0	1 000	1 017	1 033	1 050	1 068	1 068
<b>= TOTAL FNAS hors périscolaire</b>	<b>3 781 134</b>	<b>4 041 669</b>	<b>4 377 717</b>	<b>4 622 004</b>	<b>4 885 890</b>	<b>5 274 003</b>	<b>5 650 399</b>	<b>6 052 678</b>	<b>1 674 961</b>
		6,9%	8,3%	5,6%	5,7%	7,9%	7,1%	7,1%	
<b>Dépenses en plus / 2012</b>				<b>244 287</b>	<b>508 173</b>	<b>896 286</b>	<b>1 272 682</b>	<b>1 674 961</b>	<b>4 596 389</b>
<b>Jeunesse : périscolaire</b>									
<i>dont PSO</i>	113 570	120 931	126 401	134 506	143 522	152 630	162 317	172 620	46 219
CTL + CEJJ stock + régul. + Dom	122 793	115 571	110 488	104 751	100 311	96 423	93 012	90 134	-20 354
CEJJ flux déjà signé	19 193	27 875	34 852	38 395	42 335	46 609	51 273	56 100	21 248
CEJJ flux à signer	0	0	0	9 461	19 138	28 557	40 356	51 730	51 730
<i>rythmes éducatifs : interventions Caf</i>	0	0	0	10 000	90 500	250 000	250 000	250 000	250 000
<i>rythmes éducatifs : amorçage</i>			0	0	62 000	0	0	0	0
<b>Total périscolaire</b>	<b>255 555</b>	<b>264 377</b>	<b>271 741</b>	<b>297 113</b>	<b>457 806</b>	<b>574 220</b>	<b>596 958</b>	<b>620 584</b>	<b>348 843</b>
				9,3%	54,1%	25,4%	4,0%	4,0%	
<b>dépenses en plus / 2012</b>				<b>25 372</b>	<b>186 065</b>	<b>302 479</b>	<b>325 217</b>	<b>348 843</b>	<b>1 187 977</b>
<b>= TOTAL FNAS périscolaire + hors périscolaire</b>	<b>4 036 689</b>	<b>4 306 046</b>	<b>4 649 458</b>	<b>4 919 117</b>	<b>5 343 697</b>	<b>5 848 223</b>	<b>6 247 357</b>	<b>6 673 262</b>	
<b>Variation</b>				5,8 %	8,6 %	9,4 %	6,8 %	6,8 %	7,5 %
<b>dépenses en plus / 2012</b>				<b>269 659</b>	<b>694 238</b>	<b>1 198 765</b>	<b>1 597 899</b>	<b>2 023 804</b>	<b>5 784 365</b>

## Chronique de sortie des solutions d'accueil collectif

	2013	2014	2015	2016	2017	Total
Créations de places brutes (agrément Pmi)	17 095	15 388	13 881	15 565	17 455	79 384
Equivalents-places	6 401	6 688	6 939	7 158	7 407	34 593
<b>Total « brut »</b>	<b>23 496</b>	<b>22 076</b>	<b>20 820</b>	<b>22 723</b>	<b>24 862</b>	<b>113 977</b>
Destructions de places (agrément Pmi)	2 341	2 488	2 617	2 729	2 857	13 032
<b>Total « net »</b>	<b>21 155</b>	<b>19 588</b>	<b>18 203</b>	<b>19 994</b>	<b>22 005</b>	<b>100 945</b>

## ■ 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 (annuel ou pluriannuel) ;
- les dépenses à caractère évaluatif.

##### *1.1.2.1. Les dépenses à caractère limitatif annuel*

Pour les groupes de dépenses suivants, les montants annuels, figurant dans l'annexe relative au Fnas de la présente convention, présentent un caractère strictement limitatif et sont arrêtés de manière définitive pour chaque exercice :

- les dotations d'action sociale ;
- le fonds d'action sociale de la Cnaf ;
- les subventions d'aide à domicile, en cas de maladie, et à l'Enim.

##### *1.1.2.2. Les dépenses à caractère limitatif pluriannuel*

Les montants annuels de l'annexe financière Fnas, relatifs aux dépenses d'investissement des « plans crèches » successifs, ne sont pas limitatifs. Les dépenses d'investissement des « plans crèches » sont constituées des dépenses de subventions d'investissement d'action sociale décidées et payées au cours de l'exercice N, ainsi que des provisions pour subventions d'investissement d'action sociale, faisant l'objet d'une décision d'attribution au cours de l'exercice N, mais de versements intervenant après l'année N.

Les dépenses d'investissement ainsi définies ne peuvent excéder, au total, sur la période de la Cog, le montant cumulé des dépenses prévues à titre indicatif, au titre de chaque exercice dans l'annexe relative au Fnas.

##### *1.1.2.3. Les dépenses à caractère évaluatif*

Il s'agit des prestations de service servies par les Caf.

Les prestations de service font l'objet d'une prévision de dépense pour chacun des exercices dans l'annexe financière Fnas 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.

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.

Les crédits relatifs aux mesures nouvelles en matière de parentalité et d'animation de la vie sociale, ainsi que les fonds suivants, présentent un caractère évaluatif :

- fonds d'accompagnement Psu (repas, taux de facturation, rénovation, minima sociaux, heures de concertation);
- fonds d'accompagnement public et territoire enfance;
- fonds de rééquilibrage territorial enfance;
- complément au fonds d'accompagnement public et territoire jeunesse.

La mise en œuvre de ces différents fonds fera l'objet d'un bilan annuel présenté à la Commission d'action sociale de la Cnaf.

#### 1.1.2.4. Précisions sur les dotations d'action sociale et les compléments de dotations

Ces crédits sont d'une double nature :

- une ligne dotation socle, dont l'utilisation relève de la compétence des Conseils d'administration. Les crédits affectés à cette ligne seront réduits de 77 millions d'euros sur la durée de la Cog ;
- un bloc de compléments de dotations se substituant à une partie des financements assurés jusqu'en 2012 à partir des fonds locaux, et dotant les Caf de moyens d'intervention nouveaux sur décision des Conseils d'administration, en matière de rééquilibrage territorial, d'aménagement des Eaje pour se mettre en conformité avec la lettre-circulaire Psu et d'accompagnement de publics ou de partenaires en difficulté. L'enveloppe de ces fonds augmentera de 149 millions d'euros sur la période couverte par la Cog. Leur mise en œuvre se fera, comme pour les mesures nouvelles en matière de parentalité et d'animation de la vie sociale, en respectant les trois principes suivants :
  - un fléchage national décidé par le Conseil d'administration de la Cnaf, en fonction des différents domaines de dépenses,
  - le respect des orientations nationales de la Cog,
  - une décision des Conseils d'administration locaux pour chaque dossier de financement.

#### 1.2. Détermination de la base de référence

La programmation budgétaire est établie à partir des montants fixés dans l'annexe financière du Fnas de la présente Cog. La base 2013 prend en compte le financement de l'intéressement.

#### 1.3. Les règles d'évolution pour les exercices 2013 à 2017

Les montants des dotations d'action sociale et du fonds d'action sociale de la Cnaf pour l'exercice 2013 sont fixés dans l'annexe financière.

Les prestations de service évoluent en fonction d'un indice mixte prix/salaire et d'un effet volume prévu à l'annexe financière Fnas 2013-2017.

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 2013-2017.

#### 1.4. Les règles d'actualisation

À 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 financier du Fnas.

## 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'État de ces budgets est réputée acquise s'ils sont conformes à la convention d'objectifs et de gestion.

Les charges constatées dans les comptes de l'année N relatives aux dépenses évaluatives et aux plans crèches peuvent être arrêtées, sans attendre un éventuel budget rectificatif présenté l'année N+1.

### 2.2. Les virements de crédits

#### 2.2.1. Au sein du Fnas

Un principe de fongibilité entre crédits s'applique à l'intérieur des groupes de dépenses suivants :

- les dotations d'action sociale;
- le fonds d'action sociale de la Cnaf;
- les prestations de service;
- les dépenses d'investissement (plans crèches).

À 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'État. Les virements de crédits ne peuvent intervenir des crédits évaluatifs vers les crédits limitatifs.

#### 2.2.2. Du Fnas vers le Fnga

Chaque année lors du vote du budget initial du Fnas, il est procédé à un virement de crédits de la Das vers le Fnga. Ce virement correspond strictement au montant de la masse salariale annuelle des personnels du Fnas non remplacés l'année en cours.

Ce virement de crédit majore, dès le budget initial du Fnga, l'autorisation de dépenses en frais de personnel tel que déterminée dans la base Cog.

### 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 reportables à due concurrence sur l'exercice suivant.

#### 2.3.2. Le vote par le Conseil d'administration

Chaque année, après la clôture des comptes, les crédits non consommés parmi les dépenses limitatives au titre de l'année N-1 peuvent donner 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'attention du Conseil d'administration, un état détaillé qui retrace d'une part, l'origine sur l'exercice N-1 des crédits reportés par groupes de dépenses et, d'autre part, leur destination sur l'exercice N par groupe de dépenses.

### 2.4. Le suivi de l'exécution budgétaire et comptable

La Cnaf fournit régulièrement un état présentant l'exécution et les prévisions d'exécution des crédits du Fnas, pour chaque exercice, selon la nomenclature adoptée dans l'annexe budgétaire de la présente Cog. À terme, un tableau de passage entre la présentation budgétaire des crédits du Fnas et la comptabilité générale sera également présenté.

Ces documents permettent notamment à l'État 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 des documents relatifs à l'exercice N est établi selon la périodicité suivante :

- au 15 juillet N-1 : première prévision pour le budget N ;
- au 1<sup>er</sup> novembre N-1 : projet de budget N et sa prévision d'exécution. Ce document est présenté au Conseil d'administration ;
- au 15 avril, au 15 juillet et au 1<sup>er</sup> novembre N : mise à jour de la prévision d'exécution du budget N ainsi que les budgets rectificatifs le cas échéant. Le document du mois d'avril précise le montant des crédits N-1 reportés et non reportés ;
- au 15 avril N+1 : le budget exécuté N.

Les virements de crédits entre les groupes de dépenses seront présentés en annexe de ces tableaux de bord.

### 3. Les budgets d'action sociale des organismes de la branche Famille

#### 3.1. Élaboration 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 outre un plafonnement de la dotation est appliqué, dès lors que l'application du taux garanti conduit à une dotation dépassant de plus de 10 % la dotation calculée au prorata des prestations versées.

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

Les crédits relatifs aux prestations de service sont notifiés en tenant compte des prévisions de dépenses des Caf et du budget annuel du Fnas, dans le cadre du pilotage assuré par la Cnaf.

#### 3.2. Report des crédits des dotations d'action sociale non consommés

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 6 %.

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

### 4. Modalités de participation de la branche Famille à la réforme des rythmes éducatifs

#### 4.1. Cadre général

La branche Famille accompagne financièrement la mise en œuvre de la réforme des rythmes éducatifs, en partant de l'hypothèse définie par le guide de la réforme des rythmes éducatifs diffusé par le ministère de l'Éducation Nationale, à savoir une évolution de la réglementation relative aux accueils de loisirs sans hébergement, instaurant la possibilité de normes dérogatoires dès lors qu'elles sont validées dans le cadre d'un projet éducatif territorial.

Sur cette base, la branche Famille accompagne la réforme des rythmes éducatifs :

- en contribuant au financement du fonds d'amorçage ;
- en versant la prestation de service ordinaire (Pso) aux accueils de loisirs sans hébergement déclarés remplissant les exigences fixées par la réglementation hors expérimentation. Lorsque

l'ensemble des critères relatifs à la Ps Alsh sont remplis, y compris sur les heures nouvellement déclarées, la Pso est versée sur l'intégralité des heures ;

- en versant la Pso aux accueils de loisirs sans hébergement déclarés entrant dans l'expérimentation mais qui s'engagent à maintenir les exigences fixées par la réglementation hors expérimentation, pour l'ensemble de leur activité habituelle. Dans ce cas, sont versées la Pso pour ces heures habituelles et, en complément, une aide spécifique couvrant trois heures par semaine, dans la limite de 36 semaines par an. Cette aide spécifique est d'un montant égal à celui de la Pso. Son versement est subordonné à la signature d'un projet éducatif territorial et à la condition que ces heures d'accueil portent sur du temps libéré par la réforme des rythmes éducatifs ;
- en versant une aide spécifique aux nouveaux accueils de loisirs déclarés organisés dans le cadre d'un projet éducatif territorial. Cette aide couvre trois heures par semaine, dans la limite de 36 semaines par an. Elle est d'un montant égal à celui de la Pso. Son versement est subordonné à la signature d'un projet éducatif territorial et à la condition que ces heures d'accueil portent sur du temps libéré par la réforme des rythmes éducatifs.

Le tableau ci-dessous retrace les dépenses et leur répartition sur des fonds Fnas ou État.

Montants en M€	2013	2014	2015	Total 2013-2015
FARRS – État	28	25	62	115
FARRS – Cnaf	0	62	0	62
<b>TOTAL FARRS</b>	<b>28</b>	<b>87</b>	<b>62</b>	<b>177</b>
Prestation spécifique heures nouvelles	10	91	250	351
<b>TOTAL Cnaf</b>	<b>10*</b>	<b>153*</b>	<b>250</b>	<b>413</b>

\* les crédits non consommés (15 M€) sont reportés en 2014.

#### 4.2. Principes et hypothèses de chiffrage régissant les modalités et le montant de la participation de la Cnaf au fonds d'amorçage

Pour l'année 2013, à compter de septembre, la Cnaf n'interviendra pas dans le cadre du fonds d'amorçage. En revanche, si un Pedt est signé par la commune, l'intervention des Caf sera envisageable.

Cela pourrait concerner les 20 % des communes mettant en œuvre la réforme des rythmes éducatifs.

Selon les hypothèses retenues par l'État, la prévision d'effectifs d'élèves scolarisés qui seraient pris en charge par un accueil sous Pedt est de 50 %, soit un coût de 10 M€ (somme maximale) (cf. tableau récapitulatif page suivante).

Pour l'année 2014, pour les 6 premiers mois de l'année – de janvier à juin – le coût est évalué à 21 M€.

À compter de septembre 2014, il est estimé que 67 % des élèves seraient pris en charge par un accueil de loisirs sous Pedt. Le dispositif concernerait toutes les communes sur le dernier tiers de l'année. Le coût est alors évalué à 70 M€.

Au-delà de 2015, il n'y a plus de fonds d'amorçage et la Cnaf limitera son intervention à 250 M€ en année pleine.

Au total, la participation de la Cnaf au fonds d'amorçage est de 62 M€ (versement direct au fonds créé à cet effet ; pas de charge de travail en local). Le tableau ci-dessous retrace l'ensemble des hypothèses de construction budgétaire.

<b>E = enfants de 3 à 10 ans (écoles maternelles et primaires) au 1<sup>er</sup> janvier 2012 = 6 407 748</b>					
<b>Fonds d'amorçage Génération 2013</b>					
	sept à déc 2013	janv à août 2014	sept à déc 2014	janv à août 2015	sept à déc 2015
a : % élèves	20,00 %	20,00 %	20,00 %	20,00 %	
b : taux recours	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	
c : nb élèves	1 281 550	1 281 550	1 281 550	1 281 550	
d : <i>prorata temporis</i>	33,33 %	66,67 %	33,33 %	66,67 %	
e = E x a x b x d : nb élèves/an	427 183	854 366	427 183	854 366	
Coût à 50 €/élève	21 359 160	42 718 320			
Coût à 90 € puis 45 €/élève	38 446 488	76 892 976	19 223 244	38 446 488	
<b>Génération 2014</b>					
a : % élèves			80,00 %	80,00 %	
b : taux recours			100,00 %	100,00 %	
c : nb élèves			5 126 198	5 126 198	
d : <i>prorata temporis</i>			33,33 %	66,67 %	
e = E x a x b x d : nb élèves-an			1 708 733	3 417 466	
Coût à 50 €/élève					
Coût à 90 € puis 45 €/élève			76 892 976	153 785 952	
<b>Total hypothèse basse</b>	<b>21 359 160</b>	<b>42 718 320</b>			
<b>Total hypothèse haute</b>	<b>38 446 488</b>	<b>76 892 976</b>	<b>96 116 220</b>	<b>192 232 440</b>	
% Dsu Dsr	38,86 %			32,25 %	
<b>Hypothèse amorçage retenue</b>	<b>28 000 000</b>	<b>56 000 000</b>	<b>31 000 000</b>	<b>62 000 000</b>	<b>0</b>

La dépense pour le « fonds d'amorçage » est égale à la multiplication du nombre d'enfants par le pourcentage d'élèves concernés, le taux de recours, le *prorata temporis* (selon qu'on est de septembre à décembre ou de janvier à août) et le montant de fonds d'amorçage par élève. Ce montant variant selon le type de commune, le pourcentage de communes concernées par la dotation de solidarité urbaine ou rurale (Dsu, Dsr) est explicite.

Pour mémoire, le recours au fonds d'amorçage en septembre 2014 n'est possible que pour les communes entrées en 2013, ou nouvellement entrantes en 2014, et éligibles à la dotation de solidarité urbaine et de cohésion sociale (Dsu) « cible » ou à la dotation de solidarité rurale (Dsr) « cible », ou encore les communes situées en département d'outre-mer et bénéficiant de la quote-part de la dotation d'aménagement. Ces dernières communes entrantes en 2014 voient la contribution du fonds d'amorçage versée également en 2015 (pour la période correspondant à la fin de l'année scolaire 2014-2015).

#### 4.3. Principes et hypothèses de chiffrage régissant les modalités et le budget de la prestation spécifique heures nouvelles

Les hypothèses de chiffrage retenues par l'État pour évaluer l'effet volume puis le coût de la réforme des rythmes éducatifs sont identiques pour le fonds d'amorçage et la prestation spécifique Caf pour les heures nouvelles, sauf sur la question du taux de recours. 100 % des enfants sont concernés par le fonds d'amorçage, alors que pour la prestation spécifique, l'hypothèse retenue est celle d'un taux de recours de 50 % pour l'année scolaire 2013-2014, 67 % pour l'année scolaire 2014-2015, et 80 % ensuite.

La dépense pour la « prestation spécifique Caf heures nouvelles » est égale à la multiplication du nombre d'enfants par le pourcentage d'élèves concernés, le taux de recours, le *prorata temporis* (selon qu'on est de septembre à décembre ou de janvier à août), 108 heures par élèves (correspondant à 3 heures par semaine pendant 36 semaines) et le montant horaire de la prestation.

Les calculs sont détaillés dans les tableaux ci-dessous :

<b>E = enfants de 3 à 10 ans (écoles maternelle et primaire) au 1<sup>er</sup> janvier 2012 = 6 407 748</b>					
	sept à déc 2013	janv à août 2014	sept à déc 2014	janv à août 2015	sept à déc 2015
<b>Prestation spécifique heures nouvelles Caf Génération 2013</b>					
a : % élèves	20,00 %	20,00 %	20,00 %	20,00 %	20,00 %
b : taux recours	50,00 %	50,00 %	67,00 %	67,00 %	80,00 %
c : nb élèves	640 775	640 775	858 638	858 638	1 025 240
d : <i>prorata temporis</i>	33,33 %	66,67 %	33,33 %	66,67 %	33,33 %
e : nb élèves/an	213 592	427 183	286 213	572 425	341 747
f = 108 x E x a x b x d : nb d'heures/élève/an (3h pdt 36 semaines)	23 067 893	46 135 786	30 910 976	61 821 953	36 908 628
<b>Génération 2014</b>					
a : % élèves			80,00 %	80,00 %	80,00 %
b : taux recours			67,00 %	67,00 %	80,00 %
c : nb élèves			3 434 553	3 434 553	4 100 959
d : <i>prorata temporis</i>			33,33 %	66,67 %	33,33 %
e : nb élèves/an			1 144 851	2 289 702	1 366 986
f = 108 x E x a x b x d : nb d'heures/élève/an (3h pdt 36 semaines)			123 643 905	247 287 811	147 634 514
<b>Budget alloué</b>	<b>10 000 000</b>	<b>90 500 000</b>		<b>250 000 000</b>	

#### 4.4. Implications pour le budget global de l'accueil périscolaire, devant faire l'objet d'un suivi spécifique

Les nombres d'heures anticipées pour la prestation spécifique Caf heures nouvelles, ainsi que pour la Pso Alsh périscolaire, figurent dans le tableau ci-dessous.

Heures anticipées	2013	2014	2015	2016	2017
Heures Pso tendancielle (périscolaire Alsh déjà financé)	269 165 050	282 013 861	294 484 968	307 507 567	321 106 046
Heures nouvelles plages périscolaires (hypothèses anticipées ci-dessus)	23 067 893	200 690 667	493 652 906	493 652 906	493 652 906
<b>Total des heures anticipées</b>	<b>292 232 943</b>	<b>482 704 528</b>	<b>788 137 874</b>	<b>801 160 473</b>	<b>814 758 952</b>

Afin d'assurer un financement des nouvelles plages d'accueil périscolaire au niveau du taux horaire de la Pso, et de disposer de marges d'ajustement au cas où les hypothèses ci-dessus seraient dépassées, le budget est d'ores et déjà réaménagé en gelant les crédits flux Cej à signer, comme indiqué dans le tableau suivant.

Budget réalloué dans la Cog (/ 1000 €)	2013	2014	2015	2016	2017
Cej signés	143 146	142 647	143 032	144 285	146 234
Cej flux à signer, gelé pour financer l'aménagement des rythmes éducatifs si les hypothèses sont dépassées	7 927	7 285	21 858	28 720	35 158
Cej flux à signer transféré si les hypothèses se réalisent pour permettre le paiement au taux de la Pso	1 534	11 852	6 700	11 636	16 573
Pso	134 506	143 522	152 630	162 317	172 620
Rythmes éducatifs : interventions Caf	10 000	90 500	250 000	250 000	250 000
Rythmes éducatifs : amorçage	0	62 000	0	0	0
<b>Total</b>	<b>297 113</b>	<b>457 806</b>	<b>574 220</b>	<b>596 958</b>	<b>620 584</b>

#### 4.5. Régulation en cas de non vérification des hypothèses entraînant des dépenses supérieures au budget

Si le nombre d'heures, ou si les montants horaires, s'avéraient supérieurs aux hypothèses ci-dessus, des ajustements devraient être opérés, soit sur le montant du budget, soit sur le montant horaire, soit sur le nombre d'heures éligibles au financement des Caf.

## > Le fonds national de gestion administrative

### ■ Les ressources du Fnga 2013/2017

NATURE DÉPENSES	2013	2014	2015	2016	2017
<b>A/ Dépenses à caractère limitatif</b>					
<b>I- Personnel</b>					
Frais de personnel	1 438,96	1 479,46	1 491,05	1 493,26	1 494,48
Intéressement	26,40	27,02	27,78	27,99	28,09
<b>Total personnel</b>	<b>1 465,36</b>	<b>1 506,48</b>	<b>1 518,83</b>	<b>1 521,25</b>	<b>1 522,57</b>
<b>II- Fonctionnement</b>					
Dépenses de fonctionnement	255,70	245,47	235,65	230,94	230,94
<b>Total fonctionnement</b>	<b>255,70</b>	<b>245,47</b>	<b>235,65</b>	<b>230,94</b>	<b>230,94</b>
<b>III- Investissements</b>					
Investissements locaux	24,00	24,00	24,00	24,00	20,00
<b>Total investissements</b>	<b>24,00</b>	<b>24,00</b>	<b>24,00</b>	<b>24,00</b>	<b>20,00</b>
<b>IV- Plans nationaux</b>					
Plan informatique	105,37	110,89	102,24	85,18	74,07
Plan immobilier	34,26	55,00	55,00	55,00	21,74
Phi Mayotte					4,50
<b>Total plans nationaux</b>	<b>139,63</b>	<b>165,89</b>	<b>157,24</b>	<b>140,18</b>	<b>100,31</b>
Réserve Nationale	6,10	6,10	6,10	6,10	6,10
<b>Total dépenses paramétrées</b>	<b>1 890,79</b>	<b>1 947,94</b>	<b>1 941,82</b>	<b>1 922,47</b>	<b>1 879,92</b>
<b>B/ Dépenses à caractère évaluatif</b>					
Amortissements	95,00	95,00	95,00	95,00	95,00
Logiciels créés	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Contributions externes	211,00	211,00	211,00	211,00	211,00
Écritures correspondant à des charges non décaissées (provisions...)	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00
<b>Total dépenses évaluatives</b>	<b>345,00</b>	<b>345,00</b>	<b>345,00</b>	<b>345,00</b>	<b>345,00</b>
<b>Total dépenses brutes</b>	<b>2 235,79</b>	<b>2 292,94</b>	<b>2 286,82</b>	<b>2 267,47</b>	<b>2 224,92</b>
Recettes propres	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00
<b>Total dépenses nettes</b>	<b>2 195,79</b>	<b>2 252,94</b>	<b>2 246,82</b>	<b>2 227,47</b>	<b>2 184,92</b>
Recettes atténuatives	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
<b>Total FNGA Champ LFSS</b>	<b>2 105,79</b>	<b>2 162,94</b>	<b>2 156,82</b>	<b>2 137,47</b>	<b>2 094,92</b>
Virement de crédits du Fnas	1,13	5,15	9,33	12,67	15,92
<b>Total Personnel avec virement Fnas</b>	<b>1 466,49</b>	<b>1 511,63</b>	<b>1 528,16</b>	<b>1 533,92</b>	<b>1 538,49</b>

Afin de revenir à l'équilibre dans l'écoulement des charges de travail et d'assurer le respect des engagements de service, la Cnaf poursuit les chantiers déjà engagés, pour renforcer la performance du réseau en optimisant son organisation et en améliorant l'efficacité des processus de gestion à l'échelle de la Branche comme des organismes, conformément aux engagements figurant dans la présente Cog.

L'État accompagne cette étape de retour à l'équilibre par l'autorisation d'emploi de 700 agents supplémentaires, dont au moins 500 emplois d'avenir. Ces emplois d'avenir seront affectés sur des plateformes pour renforcer les fonctions de production et de réponse téléphonique. Les Caf gestionnaires de ces plateformes procéderont à leur recrutement en fonction des compétences requises pour l'exercice de ces tâches, dans le cadre d'une convention *ad hoc*.

Au-delà, l'État souhaite que sur l'ensemble de la période conventionnelle, l'évolution des effectifs de la Branche s'inscrive dans une trajectoire de baisse avec pour objectif la restitution, en fin de Cog, de 1 000 Etp Ma par rapport à la situation de décembre 2012. Pour cela, il s'engage, avant la fin 2014, à appuyer les efforts de la Branche en mettant en œuvre, avec elle, le programme de simplifications de la réglementation actuelle et de modernisation des démarches administratives figurant dans les fiches 11 et 12 de la Cog.

Une mission Igas/Igf conduite sur le 1<sup>er</sup> semestre 2015 appréciera la situation de la branche Famille compte tenu de l'évolution des charges de travail depuis le début de la période conventionnelle, de la mise en œuvre des processus d'optimisation du réseau, de l'incidence des mesures du programme de simplification effectivement engagées, en particulier des simplifications législatives et réglementaires qui auront fait l'objet d'une décision à cette date, ainsi que de toute autre mesure nouvelle intéressant les prestations et le fonctionnement du réseau.

La mission conduira à un rendez-vous commun État/Cnaf. Une révision de la Cog par avenant, selon les modalités prévues au §3 de son annexe 4, pourra intervenir si, au vu des conclusions de la mission, les parties l'estiment justifiée.

En outre, l'État a engagé une démarche de recherche de simplifications de plus grande ampleur s'agissant des prestations sociales. Elle vise, pour certaines, des prestations servies par la branche Famille et en particulier le Rsa activité, à une refonte permettant une diminution significative de la complexité pour les allocataires et les Caf. L'État décidera, avant la fin 2014, quelles modifications il apporte à cette fin au cadre législatif et réglementaire de ces prestations. Selon l'ampleur de la réduction de la charge de travail effective qui en résultera pour les Caf, qui sera appréciée par la mission Igas/Igf, ces décisions doivent permettre à la branche Famille une restitution d'effectifs supplémentaire, qui pourra être de l'ordre de 300 Etp Ma en seconde moitié de la présente Cog et sur laquelle les parties se prononceront lors du rendez-vous État/Cnaf suivant l'issue de la mission.

## ■ Les règles budgétaires du Fnga

### 1. Le cadrage budgétaire pluriannuel

Pour la période 2013-2017, l'ensemble des dépenses de fonctionnement (y compris dépenses de personnel) et d'investissement et des recettes fait l'objet d'une programmation pluriannuelle donnant lieu à l'élaboration d'un budget national de gestion annexé à la présente convention. La procédure budgétaire reste régie par la règle de l'annualité.

#### 1.1. Champ d'application du protocole budgétaire et pluri-annualité des dépenses

Toutes les structures composant le réseau de la branche Famille (Caisse nationale, organismes de base et unions de caisses...) sont concernées par la pluri-annualité budgétaire.

Toutes les dépenses sont programmées par exercice pour la période de la convention. On distingue deux types de dépenses :

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

#### 1.1.1. Dépenses à caractère limitatif

Pour ces dépenses, les montants figurant dans l'annexe budgétaire de la présente convention sont fixés pour chaque exercice.

Il s'agit :

- a - des dépenses de personnel (Cdi, Cdd, contrats aidés);
- b - des autres dépenses de fonctionnement. Parmi ce groupe de dépenses, on distingue les dépenses de gestion courante des dépenses de fonctionnement informatique. Les frais de poursuite et de contentieux effectivement engagés survenant au titre de la gestion administrative de l'organisme (relations avec les fournisseurs, les salariés) sont imputés dans la ligne « dépenses de gestion courante ». Les charges exceptionnelles (compte 67) hors immobilier sont imputées sur cette ligne budgétaire;
- c - des frais de gestion éventuellement versés à des tiers (dont contribution au Gip Modernisation des données sociales);
- d - des dépenses d'investissement :
  - informatique,
  - plan national immobilier,
  - investissements locaux;
- e - de la réserve nationale. Cette enveloppe de crédits, appelée la réserve nationale, doit permettre à la Caisse nationale de répondre aux événements imprévisibles affectant le fonctionnement des organismes au cours d'un exercice.

#### 1.1.2. 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 budget national de gestion présenté au Conseil d'administration. Elles peuvent être ajustées au vu des décisions prises qui s'imposent à la Caisse nationale.

Il s'agit :

- de la dotation aux amortissements (dont les amortissements des Uioss);
- des écritures du compte de résultat, correspondant à des charges non décaissées : la valeur nette comptable des éléments d'actifs cédés (compte 675), les provisions et la production immobilisée (investissement) ;
- des dépenses relatives à la contribution au Fnga de l'Acoss, de l'Ucanss et de l'En3s ;
- des frais de gestion relatifs au congé paternité.

#### 1.1.3. Recettes

La nomenclature budgétaire distingue les recettes réutilisables selon les règles mentionnées au 2.6, des recettes qui ne peuvent donner lieu à réutilisation.

### 1.2. La détermination de la base de référence

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

### 1.3. Les règles d'évolution

#### 1.3.1. Actualisation des dépenses de personnel

Le pilotage de la masse salariale repose sur trois leviers :

- la trajectoire d'évolution des effectifs arrêtée pour la durée de la Cog;
- le cadrage de la rémunération moyenne des personnels en place (Rmpp) fixé par les pouvoirs publics;
- l'enveloppe limitative de dépenses de personnel.

La détermination de la masse salariale repose sur trois éléments :

- le plafond d'emplois annuel arrêté pour la durée de la Cog;
- le cadrage de Rmpp (en masse) fixé par les pouvoirs publics;
- les glissements divers en masse (dont l'effet noria et l'effet de structure) au sens de la commission interministérielle d'audit salarial du secteur public.

La Caisse nationale et les services de l'État procèdent à l'actualisation de la masse salariale, sur la base d'un tableau partagé sous-jacent à la programmation budgétaire pluriannuelle, arrêté en commun lors de la négociation de la Cog.

La dotation (base Cog) de l'année N est actualisée, soit lors du vote du budget initial en N-1, soit lors du vote du budget rectificatif en avril de l'année N, du différentiel de niveau de Rmpp (en masse) arrêté pour l'année N par les pouvoirs publics par rapport à celui retenu pour la construction de la masse salariale de l'année N figurant dans la Cog. Lors du vote du budget rectificatif en avril de l'année N, la dotation (base Cog) de l'année N est actualisée en appliquant le niveau de Gvt négatif et d'effet de structure effectivement constaté à la clôture des comptes de l'année N-1, si celui-ci diffère de celui retenu pour la construction de la masse salariale de l'année N figurant dans la Cog.

La masse salariale reconductible de l'année précédente est corrigée du montant correspondant à l'écart de masse salariale de N-1, résultant du différentiel entre le niveau de Gvt négatif et d'effet de structure effectivement constaté à la clôture des comptes de l'année N-1, et celui retenu pour la construction de la masse salariale dans le dernier budget approuvé de l'année N-1.

La dotation de masse salariale de l'année N est corrigée du montant correspondant à l'écart de masse salariale de N-1, résultant du différentiel entre le Gvt négatif et d'effet de structure effectivement constaté à la clôture des comptes de l'année N-1 et celui retenu pour la construction de la masse salariale dans le dernier budget approuvé de l'année N-1.

L'actualisation au titre de l'année N intègre les effets cumulés des actualisations du niveau de Rmpp et des glissements divers constatés sur les exercices Cog précédents et réalisées conformément aux deux paragraphes précédents.

La dotation (base Cog) de l'année N est également actualisée en fonction des hausses ou des baisses de prélèvement ayant un caractère obligatoire pour l'employeur.

#### 1.3.2. Actualisation des autres dépenses de fonctionnement et d'investissement

Il n'y a pas d'actualisation des crédits de fonctionnement et d'investissement (reconduction en euros courants des montants fixés dans l'annexe budgétaire).

Concernant les dépenses de fonctionnement, les parties conviennent de réviser l'autorisation de dépenses 2017 pour la mettre en cohérence avec les futures orientations budgétaires gouvernementales.

Pour les investissements immobiliers, les montants inscrits dans le tableau de programmation budgétaire correspondent à des crédits de paiement. Le montant des autorisations de paiement sur la période conventionnelle est équivalent au montant des crédits de paiement.

#### 1.3.3. Autres réajustements exceptionnels éventuels

Le présent contrat s'entend sur la base d'une législation et d'une réglementation constantes. Au cas où des évolutions viendraient à modifier significativement les charges de gestion, les parties

signataires conviennent d'en mesurer exactement l'impact et d'en dégager, si nécessaire, les conséquences financières.

Les parties s'entendent 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 avant la fin de l'exercice N-1 et les budgets rectificatifs sont soumis au vote du Conseil d'administration. S'ils sont conformes à la convention d'objectifs et de gestion, l'approbation de ces budgets par l'État est réputée acquise, et la délibération exécutoire, sous réserve des conditions de notification prévues par le code de la Sécurité sociale. La présentation du budget de gestion sera accompagnée d'un document présentant la répartition des crédits réalisée entre, d'une part, les organismes locaux et la Caisse nationale d'autre part.

### 2.2. Répartition des crédits du budget de gestion

Les notifications de crédits aux organismes de base sont conformes à la segmentation des montants budgétaires, selon trois grandes masses : dépenses de personnel, autres dépenses de fonctionnement, dépenses d'investissement. Une information est communiquée au contrôle général économique et financier auprès de la Caisse nationale, selon une périodicité convenue avec lui.

### 2.3. Virements de crédits

#### 2.3.1. Au sein du Fnga

Il existe un principe de fongibilité à l'intérieur des groupes de dépenses suivants du budget national de gestion :

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

Les virements de crédits des dépenses de personnels vers les autres groupes de dépenses, des autres dépenses de fonctionnement vers les dépenses d'investissement, et des dépenses d'investissement immobilier et locaux vers les dépenses d'investissement informatique, sont effectués par le directeur de la Caisse nationale. Une information est communiquée au contrôle général économique et financier et aux ministères de tutelle dans les 15 jours qui suivent le virement.

Tout autre virement est interdit. Il ne peut être dérogé à cette règle qu'exceptionnellement, après accord préalable des services de l'État, par une décision modificative soumise au vote du Conseil d'administration.

Le virement de crédits des dépenses d'investissement immobiliers à Mayotte vers tout autre groupe de dépense n'est pas autorisé.

#### 2.3.2. Du Fnas vers le Fnga

Chaque année lors du vote du budget initial du Fnas, il est procédé à un virement de crédits de la Das vers le Fnga. Ce virement correspond strictement au montant de la masse salariale annuelle des personnels du Fnas non remplacés l'année en cours.

Ce virement de crédit majeure, dès le budget initial du Fnga, l'autorisation de dépenses en frais de personnel tel que déterminée dans la base Cog.

## 2.4. La réserve nationale

L'utilisation de la réserve nationale est subordonnée à l'autorisation préalable des services de l'État. 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 relatives au report des crédits non consommés

### 2.5.1. La constatation des crédits non consommés

Les crédits non consommés constatés au niveau des groupes de dépenses à caractère limitatif peuvent donner lieu, à l'exception de la réserve nationale, à un report sur l'exercice suivant. Les crédits non consommés constatés au niveau des dépenses à caractère évaluatif au titre d'un exercice ne peuvent donner lieu à un report.

Les crédits non consommés reportables sont mutualisés au plan national et sont affectés à des dépenses non pérennes.

Les opérations immobilières soumises à autorisations de programme pourront faire l'objet de la constatation d'avances reportées. Si un organisme du réseau n'a pas pu utiliser dans l'exercice les crédits de paiement correspondant à une autorisation de programme délivrée par la Caisse nationale, et qu'il souhaite reporter cette dépense sur l'exercice suivant, il a la possibilité de conserver les crédits de paiement sur la période conventionnelle après autorisation du Directeur général de la Caisse nationale.

Les avances reportées d'investissements nationaux ou locaux annulées par la Branche en 2013 viennent minorer l'exécution de l'exercice et intègrent les reports selon les règles budgétaires en vigueur.

### 2.5.2. Le vote par le Conseil d'administration

Chaque année, après la clôture des comptes, à la constatation du niveau des dépenses exécutées et au regard de leur analyse et de l'estimation des besoins, les crédits non consommés au titre de l'année N-1 peuvent donner lieu à report sur l'exercice suivant et être affectés sur des dépenses à caractère non pérenne. Les crédits non consommés en dernière année de Cog ne sont pas reportables.

### 2.5.3. Les modalités d'information

La Caisse nationale 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 ligne budgétaire – 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

Si la réalisation des recettes pour l'année N pour les comptes appartenant à la liste ci-après est supérieure à l'évaluation faite à l'annexe budgétaire au titre du même exercice, la différence vient majorer le niveau des autorisations de dépenses limitatives non pérennes, à hauteur de 75 % du dépassement de la prévision de recette. Les 25 % restant viennent atténuer le prélèvement sur cotisation. Par exception, certains comptes précisés *infra* peuvent faire l'objet d'une réutilisation de la différence, par rapport à l'évaluation inscrite dans la programmation budgétaire, à hauteur de 100 %.

Si la réalisation de ces recettes est inférieure à l'évaluation faite lors des négociations de la Cog, les autorisations de dépenses limitatives sont réduites à due concurrence.

La réutilisation du différentiel entre les recettes réutilisables constatées au titre de l'année N et prévisionnelles vient majorer le montant des dépenses limitatives de l'année N+1. En première année de Cog, peut être réutilisé selon les mêmes modalités le différentiel entre les recettes réutilisables prévisionnelles et constatées au titre de la dernière année de la Cog précédente. En cas de recettes inférieures à l'évaluation, la réduction à due concurrence du montant des dépenses limitatives est également effectuée au titre de l'exercice N+1. Dans le cadre de

projets ponctuels et bien identifiés, les services de l'État peuvent, au cas par cas, autoriser une réutilisation de recettes sur l'année en cours sur la base d'une prévision communiquée par l'organisme national.

S'agissant des produits de cessions immobilières, la différence entre le prix de vente et la valeur nette comptable de l'actif vient impacter, à due concurrence, les autorisations d'investissements en Ap et Cp de l'exercice N+1. Elle peut également abonder l'enveloppe des loyers et charges locatives de la Branche, sur une période de dix ans (à hauteur d'un dixième du différentiel par exercice). Ces crédits réutilisés ne peuvent donner lieu à un autre usage.

Les produits de cessions immobilières constatées la dernière année de la Cog sont reportés sur la Cog suivante. En cas de vente immobilière entre organismes du régime général, le montant de celle-ci correspond à la valeur nette comptable du bien.

Nature de la recette	Pourcentage de la recette réutilisable
703 - Ventes de produits résiduels	
704 - Travaux	
705 - Études	
706 - Prestations de services	
707 - Vente de marchandises	
7081 - Produits des services exploités dans l'intérêt du personnel	
7082 - Commissions et courtages	
7083 - Locations diverses	
7084 - Mise à disposition de personnel facturé	100 %
7087 - Bonification obtenue de clients et prime sur vente	
7088 - Autres produits d'activités annexes (hors Sécurité sociale)	100 %
741 - Subventions d'exploitation reçues de l'État	100 %
742 - Subvention reçue des régions	100 %
743 - Subvention reçue des départements	100 %
744 - Subvention reçue des communes	100 %
745 - Subvention reçue des établissements publics nationaux	100 %
746 - Subventions reçues des établissements publics locaux	100 %
747 - Subventions reçues d'entreprise et d'organismes privés	100 %
748 - Subventions reçues d'autres entités publiques	100 %
752 - Revenus des immeubles non affectés à des activ. professionnelles	
7552 - Contributions (autres)	
Compte 755241 - Contribution des partenaires au coût du transfert des données sociales	
Compte 755242 - Contribution des partenaires au coût d'expédition et édition des DADS	100 %
Compte 75527 - Contribution de l'IRCEM au coût de saisie des DNT	
Compte 75525 - Contribution CNAMTS aux coûts informatiques des centres régionaux	
75528 - Contributions diverses	
7554 - Services rendus entre organismes (d'une même Branche)	100 %
7555 - Prod. gestion courante pour annulation d'ordre de dépenses sur ex. antérieurs	
7556 - Divers transferts de gestion courante (Services rendus entre Branches et régimes)	
75581 - Frais de poursuites et de contentieux - Divers autres produits de gestion courante - Frais de justice et de contentieux	
75588 - Autres divers / Autres produits de gestion courante (compte de tiers entre OSS) <sup>1</sup>	100 %
7588 - Divers autres produits techniques	100 %
Sauf 758836 - Pénalités et sanctions	
7711 - Débits et pénalités reçues sur achats et ventes	

1. Compte distinct du 75564 qui concerne les services (volontaires) entre OSS de branches et régimes différents : il concerne ici le compte de tiers (entre OSS) prévu réglementairement.

Nature de la recette	Pourcentage de la recette réutilisable
7713 - Libéralités reçues	
77182 - Produits exceptionnels provenant de l'annulation ordres de dépenses des exercices antérieurs	
77187 - Divers produits sur opérations de gestion courante	
775 - Produit des cessions d'éléments d'actifs (hors cessions immobilières)	
778 - Autres produits exceptionnels	
791 - Transfert de charges	
7911 - Prise en charge des frais de formation (remboursements forfaitaires)	100 %
7912 - Indemnités d'assurance (remboursement)	100 %
797 - Transfert de charges exceptionnelles	

## 2.7. Suivi de l'exécution budgétaire

Le suivi consolidé de la répartition des crédits est assuré par une présentation du budget de gestion administrative 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 budget de gestion se fait au travers de tableaux de bord budgétaires établis sur le même modèle que le tableau de programmation financière de l'annexe, auxquels sont rajoutées les dépenses à caractère évaluatif ainsi que les prévisions de recettes. Ces tableaux retracent la dépense exécutée l'année considérée.

### 2.7.1. Tableaux de bord budgétaires (Tbb) du budget de gestion

La Caisse nationale fournit, pour chaque exercice budgétaire, six tableaux de bord budgétaires accompagnés d'une analyse de l'exécution budgétaire. Ces documents permettent à l'État 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<sup>er</sup> novembre N-1, un projet de budget N tel que présenté au Conseil et sa prévision d'exécution;
- Tbb 3, 4 et 5 : au 15 avril, au 15 juillet et au 1<sup>er</sup> novembre N, comportant le niveau d'exécution de l'année N à la date de diffusion du Tbb, une mise à jour de la prévision d'exécution du budget N, ainsi que les budgets rectificatifs le cas échéant. Le Tbb3 précise le montant des crédits N-1 reportés et non reportés;
- Tbb 6 : au 15 avril N+1, comportant le budget exécuté N.

Les virements de crédits entre les groupes de dépenses définis au point 2.3 seront présentés en annexe de ces tableaux de bord.

### 2.7.2. Effectifs

Un suivi des effectifs de l'ensemble du personnel de la Branche, par catégorie d'organisme (établissement public, centres informatiques, organismes de base, Uioss, et Cssl), sera annexé aux Tbb 4 et 6, notamment en termes de flux d'entrées et de flux de sorties : il sera exprimé en Etp annuel moyen et distinguera Cdi et Cdd. Il présentera un état du recours à l'intérim au sein de la Branche. Le Tbb 4 comportera un état des Etp annuels moyens constatés à fin juin d'une part, une prévision à fin d'année d'autre part. Les effectifs des Uioss et de la Cssl sont ventilés entre les plafonds d'emploi des différentes Branches, en fonction de l'activité majoritairement réalisée par les agents, d'après les données issues de la comptabilité analytique. Les effectifs des fonctions supports sont ventilés entre Branches, en fonction du poids de chacune d'entre elles au sein des effectifs métiers.

Les Tbb détailleront les sous-jacents (hypothèses de rendus d'effectifs, d'effet noria et glissements divers, de Gvt, d'impact des variations de charges obligatoires, des mesures générales et catégorielles) des prévisions de dépenses de personnel transmises, et retraceront la prévision et la réalisation des dépenses effectuées au titre de l'intéressement des personnels.

### 2.7.3. Immobilier

Un plan immobilier est arrêté pour la durée de la convention, en cohérence avec le schéma pluriannuel de stratégie immobilière devant être élaboré parallèlement. Ce plan sera mis à jour en fonction de la consommation des autorisations de programme et des crédits de paiement. Il est présenté au Conseil d'administration au moins une fois par an, lors de la présentation du budget exécuté.

### 2.7.4. Informatique

Les dépenses informatiques (fonctionnement et investissement) feront l'objet d'un suivi budgétaire, en prévision et en exécution. Un tableau de suivi, établi en commun accord entre la Caisse nationale et l'État (comportant un état de l'ensemble des effectifs consacrés à la fonction informatique, en établissement public, centres informatiques ou organismes issus de la comptabilité analytique de la Branche), et annexé au schéma directeur des systèmes d'information, sera présenté annuellement au Conseil d'administration lors de la présentation du budget exécuté.

## ANNEXE 2

### Les axes et les principales échéances du schéma directeur du système d'information

#### ■ Les principales actions d'évolution du système d'information seront les suivantes :

Axe 1. Contribuer à la maîtrise de la production, à la déclinaison d'offres de services adaptées et à l'amélioration au droit		
<b>1 &gt; Dématérialiser les processus et développer la coproduction - 8 projets</b>	<b>2 &gt; Élaborer, piloter et mettre en œuvre la stratégie de relation de service - 4 projets</b>	<b>3 &gt; Moderniser les outils de production - 9 projets</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>1• Optimisation des téléprocédures existantes</li> <li>2• Mise en place du traitement automatique des prestations</li> <li>3• Développement de nouvelles téléprocédures</li> <li>4• Développement de la coproduction avec les bailleurs</li> <li>5• Développement des échanges en temps réel avec les Conseils généraux (Rsa,...) et les collectivités territoriales (MDPH)</li> <li>6• Développement des échanges avec le Pôle emploi</li> <li>7• Développement des autres échanges partenaires (Cnamts, Cnavts, Ants, Dsn,...)</li> <li>8• Optimisation de la gestion des mutations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1• Amélioration de la connaissance de l'utilisateur</li> <li>2• Optimisation du pilotage et du suivi de la relation de service</li> <li>3• Contribution à la définition de la stratégie cross canal</li> <li>4• Mise en œuvre de la stratégie cross canal               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Outillage de l'accueil physique</li> <li>b. Optimisation de l'accueil téléphonique</li> <li>c. Optimisation de la gestion des courriels entrants et sortants</li> <li>d. Optimisation du fonctionnement et des services Internet</li> <li>e. Mise en œuvre d'une stratégie mobile</li> <li>f. Développement du dispositif d'accueil numérique (bornes,...)</li> <li>g. Développement de la présence de la Branche sur les réseaux sociaux</li> <li>h. Développement des outils transverses à la relation allocataire (accueil sur rdv...)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1• Déploiement de Windows 7 et évolution du poste de travail</li> <li>2• Refonte du portail Nims</li> <li>3• Mise en place de la nouvelle solution d'acquisition</li> <li>4• Évolution de Spd/corbeille</li> <li>5• Mise en œuvre d'une Ged unique avec workflow</li> <li>6• Évolution de Corali</li> <li>7• Rationnalisation de l'éthique</li> <li>8• Renforcement des aides embarquées et des aides contextuelles et optimisation de la gestion des signalements</li> <li>9• Outillage et contrôle sur place</li> </ul>
<b>5 &gt; Outiller les processus de l'action sociale - 3 projets</b>		<b>4 &gt; Optimiser le pilotage de la performance de la Branche - 5 projets</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>1• Mise en œuvre du programme Omega</li> <li>2• Mise en place d'un outil de suivi des interventions sociales</li> <li>3• Nationalisation de l'observatoire des centres sociaux dans le portail partenaire d'action sociale</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>1• Connaissance et anticipation de la charge des caisses</li> <li>2• Mise en place d'une solution d'optimisation de l'affectation des ressources sur les activités</li> <li>3• Évaluation des impacts des mutualisations</li> <li>4• Optimisation du pilotage de la maîtrise des risques</li> <li>5• Mise en cohérence des pilotages stratégiques et opérationnels</li> </ul>
Axe 2. Renforcer les capacités de suivi, l'évaluation et l'appui à l'élaboration des politiques sociales et familiales		
<b>6 &gt; Optimiser le pilotage des politiques - 4 projets</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>1• Optimisation du pilotage des politiques sociales : minimas sociaux</li> <li>2• Optimisation du pilotage des politiques sociales : accueil jeunes enfants</li> <li>3• Mise à disposition de données publiques en format Open data</li> <li>4• Refonte du circuit de production des fichiers statistiques</li> </ul>		

Axe 3. Développer les fonctionnalités des outils support de la Branche		
<b>7 &gt; Consolider le management des connaissances - 3 projets</b>	<b>8 &gt; Développer et moderniser le Strh - 5 projets</b>	<b>9 &gt; Développer les Si financiers, budgétaires et comptables - 3 projets</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>1• Rationnalisation des documents de référence nationale</li> <li>2• Optimisation des bases de formation</li> <li>3• Développement de la documentation locale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1• Développement des fonctionnalités du Sirh</li> <li>2• Optimisation du pilotage des politiques Rh</li> <li>3• Mise en place d'une base unique Rh</li> <li>4• Sécurisation de Grh</li> <li>5• Évolution de l'architecture du Sirh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1• Développement des fonctionnalités financières, budgétaires et comptables</li> <li>2• Optimisation et sécurisation des échanges avec Magic</li> <li>3• Pilotage budgétaire</li> </ul>
Axe 4. Poursuivre la modernisation des couches fonctionnelles et techniques du Si		
<b>10 &gt; Assurer la maîtrise de la sécurité Si et des données - 6 projets</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>1• Renforcement de la sécurité Si : organisation, gouvernance et outillage</li> <li>2• Organisation et gouvernance de la donnée</li> <li>3• Définition des règles d'archivage et de purge</li> <li>4• Maîtrise des données du Sid</li> <li>5• Consolidation des règles d'urbanisation</li> <li>6• Optimisation de la gestion des habilitations</li> </ul>		
<b>11 &gt; Moderniser et développer les infrastructures et les référentiels - 10 projets</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>1• Consolidation de la production informatique</li> <li>2• Mise en place de la filière unique</li> <li>3• Modernisation des infrastructures de pilotage</li> <li>4• Étude sur la modélisation et le pilotage des processus (BPM)</li> <li>5• Mise en place de la plateforme échanges partenaires</li> <li>6• Développement de l'ESB</li> <li>7• Mise en place d'une offre de portail partenaire multicanale</li> <li>8• Pilotage et maîtrise des échanges partenaires (interop, recours au Rncps, Sentinel...)</li> <li>9• Évolution du référentiel national des bénéficiaires et optimisation de la gestion des tiers</li> <li>10• Préparation et systématisation de l'architecture urbanisée du Si dans une logique CRM</li> </ul> <p>&gt; Étude sur la mise en place d'une base unique dossiers allocataires &gt; Étude sur un référentiel des paramètres et des barèmes</p>		
Axe 5. Optimiser l'organisation, la gouvernance et le pilotage de la fonction Si		
<b>12 &gt; Optimiser l'organisation et la gouvernance Si - 4 projets</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>1• Évolution de l'organisation de la fonction Si</li> <li>2• Évolution des compétences Si</li> <li>3• Optimisation de la gouvernance du Si</li> <li>4• Encadrement des développements locaux</li> </ul>		
<b>13 &gt; Renforcer le pilotage de la fonction Si - 6 projets</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>1• Renforcement du pilotage de la qualité de service</li> <li>2• Pilotage des projets et plan projet Si</li> <li>3• Pilotage budgétaire et comptabilité analytique Si</li> <li>4• Déploiement de l'application Saxo</li> <li>5• Mise en place de la Tour de contrôle</li> <li>6• Élaboration de tableaux de bord Si (Dsi, Gpec)</li> </ul>		

## ■ Axe 1 : contribuer à la déclinaison d'offres de services adaptées, à l'amélioration de l'accès aux droits et à la maîtrise des processus de production

### > Axe 1.1 : développer la coproduction avec les allocataires et les partenaires

Projet	Objectifs	Actions	Échéances
Optimisation des téléprocédures existantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Simplifier la téléprocédure ALE</li> <li>Tendre vers une dématérialisation totale des pièces justificatives des téléprocédures d'AL et de changement de situation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégration d'une pièce justificatives à une téléprocédure ou via mon compte</li> <li>Refonte de la téléprocédure d'ALE</li> <li>Intégration d'une pièce justificative à un courriel</li> <li>Mise en instance d'une télé déclaration (primo demandeurs)</li> <li>Augmentation ouverture du service QL Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Juin 2013</li> <li>Juin 2013</li> <li>Septembre 2013</li> <li>Juillet 2013</li> <li>S2 2015</li> </ul>
Mise en place du traitement automatique des prestations (liquidation automatique)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place un dispositif de Traitement Automatique des téléprocédures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisation du dispositif existant « LiqAuto » sur des changements de situation simples (RIB...)</li> <li>Définition et mise en place des dispositifs et des circuits de Traitement automatique des demandes via caf.fr</li> <li>Professionnalisation des échanges d'information en capitalisant sur l'ESB</li> <li>Extension du dispositif de traitement automatique suite à l'injection des données issues des partenaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>T3 2013 – fin 2013</li> <li>2015</li> <li>2016</li> <li>2015-2016</li> </ul>
Développement de nouvelles téléprocédures	<ul style="list-style-type: none"> <li>Étudier l'opportunité de mettre en place les téléprocédures demande de RSA en ligne, CMG Structure et ASF</li> <li>Étudier les opportunités d'optimisation de l'accès aux téléprocédures pour les primo demandeurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Étude d'opportunité TP demande de RSA et CLCA en ligne</li> <li>Développement TP demande de RSA et CLCA en ligne</li> <li>Développement TP CMG Structure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2013</li> <li>2015-2016 (À préciser en fonction des évolutions réglementaires du RSA activité)</li> <li>2016</li> </ul>
Développement de la coproduction avec les bailleurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre à disposition des bailleurs sociaux une télé procédure en webservice pour réaliser les demandes d'allocation logement de leurs locataires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Livraison de la solution IDEAL</li> <li>Généralisation d'IDEAL aux bailleurs sociaux</li> <li>Développement des échanges informationnels avec les bailleurs sociaux</li> <li>Mise en place d'un extranet bailleur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fin 2013</li> <li>2016</li> <li>2016</li> <li>2015 (Lot 1)</li> </ul>
Développement des échanges en temps réel avec les Conseils généraux	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer et optimiser les échanges de données avec les conseils généraux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Généralisation de la refonte du flux Bénéficiaires</li> <li>Mise en place de webservices pour les suspensions-sanctions et les contrats d'accompagnement (généralisation)</li> <li>Expérimentation de webservices pour la transmission des décisions Pcg d'ouverture et de maintien de droit RSA</li> <li>Traitement processus étendu créances transférées (expérimentation)</li> <li>Extranet documentaire Cg collaboratif</li> <li>Mise en place de webservice d'accès à l'historique des droits et des sanctions (RSA) – expérimentation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>T4 2014</li> <li>T2 2015</li> <li>S2 2015</li> <li>2016</li> <li>S1 2015</li> <li>2016</li> </ul>

Projet	Objectifs	Actions	Échéances
Développement des échanges avec Pôle emploi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Professionnaliser, sécuriser et développer les échanges de données avec Pôle emploi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enrichissement des échanges</li> <li>Étude sur la refonte de l'EDI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2014</li> <li>Fin 2015</li> </ul>
Développement des autres échanges partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer la récupération des données à la source, auprès des partenaires, pour fiabiliser les données utilisées pour la liquidation des droits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dématérialisation des échanges Cmuca (RSA) à échéance, sous réserve d'utilisation du service par le partenaire</li> <li>Dématérialisation de la subsidiarité et subrogation en matière d'invalidité (RSA et AAH)</li> <li>Dématérialisation des flux entre les caisses et les MDPH</li> <li>Signalement aux Caf des périodes d'IJ (RSA et AAH)</li> <li>Signalement aux Caf des périodes d'hospitalisation (RSA et AAH)</li> <li>Dématérialisation de la subrogation pour retraite (RSA et AAH)</li> <li>Mise en place d'une téléprocédure adaptée dans l'extranet des CROUS (étude préalable sur le besoin à réaliser courant 2013-2014)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2013</li> <li>Mi 2013</li> <li>T1 2014</li> <li>Fin 2014</li> <li>2015</li> <li>2015</li> <li>À définir en fonction des résultats de l'étude préalable</li> </ul>
Optimisation de la gestion des mutations	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimiser et simplifier la gestion des mutations en tendant vers un traitement automatisé de ce processus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liquidation automatique de la fin du rattachement d'un enfant dossier de ses parents (demande d'AL)</li> <li>Refonte de l'architecture technique des mutations globales (ou du dossier)</li> <li>Automatisation des mutations globales inter-régime Caf – MSA</li> <li>Optimisation du traitement de la mutation globale "arrivée"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>T3 2013</li> <li>T3 2014</li> <li>2015</li> <li>T2 2014</li> </ul>

### > Axe 1.2 : soutenir l'émergence d'une relation de service renouvelée avec les allocataires

Projet	Objectifs	Actions	Échéances
Amélioration de la connaissance de l'utilisateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>Refondre le mode d'authentification des allocataires</li> <li>Optimiser la caractérisation des contacts</li> <li>Développer des outils d'analyse (segmentation des allocataires...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Refonte du dispositif d'authentification - des allocataires - des non allocataires</li> <li>Caractérisation des contacts et capitalisation des demandes et des contacts</li> <li>Réurbanisation du fichier usager</li> <li>Restitution des éléments de connaissance sur le portail métier en situation d'accueil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2014</li> <li>2014</li> <li>2016</li> <li>2016</li> <li>2016</li> </ul>
Optimisation du pilotage et du suivi de la relation de service	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir les indicateurs et les modalités de suivi de la relation de service et les articuler avec les outils de production</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place du « laboratoire » - groupe témoin pour faire évoluer les services de la Branche</li> <li>Mise en place d'outils web analytics</li> <li>Tableau de bord relation de service (étude préalable sur le besoin à réaliser pour mi-2014)</li> <li>Mise en place de dispositifs d'écoute (cross-canal) des usagers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2014</li> <li>T1 2014</li> <li>2016</li> <li>Fin 2016</li> </ul>

Projet	Objectifs	Actions	Échéances
<b>Contribution à la définition de la stratégie cross-canal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir une stratégie globale de la relation de service déployée sur l'ensemble des canaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Étude sur les rebonds caf.fr vers les autres canaux</li> <li>Étude sur l'externalisation de certaines activités (accueil niv1)</li> <li>Étude sur les fonctionnalités de l'application mobile (enrichissement)</li> <li>Redéfinition de l'offre des bornes</li> <li>Étude sur l'accueil sur RDV multi canal</li> <li>Définition de la stratégie de présence de la Branche sur les réseaux sociaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2014</li> <li>Fin 2014</li> <li>2014</li> <li>2016 (sous réserve de confirmation du besoin par le métier)</li> <li>2013</li> <li>2014</li> </ul>
<b>Mise en œuvre de la stratégie cross-canal</b> <i>Outillage de l'accueil physique</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place une solution unique de gestion des flux des allocataires dans les caisses</li> <li>Cartographier les lieux d'accueil</li> <li>Accompagner le déploiement de la doctrine accueil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place de la solution unique de gestion des flux en caisse</li> <li>Réalisation et déploiement de la cartographie cible des lieux d'accueil</li> <li>Mise à disposition de tablettes pour les agents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2016</li> <li>2016</li> <li>2016</li> </ul>
<b>Mise en œuvre de la stratégie cross-canal</b> <i>Optimisation de l'accueil téléphonique</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Refondre le Serveur Vocal Interactif (SVI)</li> <li>Adapter les activités Nims à la nouvelle solution téléphonique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des rappels différés</li> <li>Évolution bandeau conseiller</li> <li>Évolution bandeau superviseur</li> <li>Refonte du SVI</li> <li>Mise en place des instances de pilotage de l'offre téléphonique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2013</li> <li>2013-2014</li> <li>2013-2014</li> <li>2014</li> <li>S2 2013</li> </ul>
<b>Mise en œuvre de la stratégie cross-canal</b> <i>Optimisation de la gestion des courriels entrants et sortants</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réduire l'envoi de courriers papier</li> <li>Développer un outil de gestion des courriels entrants</li> <li>Renouveler le marché des courriels sortants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définition d'une doctrine de l'écrit</li> <li>Déploiement solution courriels sortants</li> <li>Déploiement solution locale courriels sortants</li> <li>Mise en place d'un outil de gestion des courriels entrants</li> <li>Pilotage de la réduction d'envoi de courriers papier</li> <li>Mise en œuvre d'une solution de gestion de la communication sortante (personnalisation des documents et suppression de la BNCT)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Juin 2014</li> <li>Mi 2013</li> <li>Fin 2014</li> <li>Fin 2013</li> <li>À partir de 2013</li> <li>2014-2015</li> </ul>
<b>Mise en œuvre de la stratégie cross-canal</b> <i>Optimisation du fonctionnement et des services Internet</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimiser les fonctionnalités du site</li> <li>Développer les services en ligne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fonctionnalités caf.fr <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place d'un chat et de la vidéo (broadcast) sur caf.fr</li> <li>Adaptation caf.fr sur équipements mobiles (responsive design)</li> </ul> </li> <li>Services en ligne <ul style="list-style-type: none"> <li>Dépôt de réclamation sur caf.fr</li> <li>Paielements en ligne</li> </ul> </li> <li>Évolution mon compte <ul style="list-style-type: none"> <li>Notifications dématérialisées</li> <li>Création d'un espace non allocataires</li> </ul> </li> <li>Création d'un espace dédié à la parentalité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2014</li> <li>2014-2016</li> <li>2015-2016</li> <li>Juin 2014</li> <li>2016</li> <li>2013</li> <li>2015</li> <li>2015-2016</li> </ul>
<b>Mise en œuvre de la stratégie cross-canal</b> <i>Mise en œuvre d'une stratégie mobile</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer une application mobile (dupliquer l'espace « mon compte » ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>POC application caf.fr sur mobile (mon compte)</li> <li>Déploiement appli mobile</li> <li>Version web mobile de mon-enfant.fr sur la base du prototype existant</li> <li>Offre mobile logement étudiant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Janvier 2013</li> <li>Juillet 2013</li> <li>Fin 2013</li> <li>2014</li> </ul>

Projet	Objectifs	Actions	Échéances
<b>Mise en œuvre de la stratégie cross-canal</b> <i>Développement du dispositif d'accueil numérique (bornes,...)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instruire l'opportunité de développer de nouvelles fonctionnalités et de nouveaux services sur les bornes (dont visio accueil)</li> <li>Élargir l'utilisation des bornes à d'autres opérateurs publics</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renouvellement du marché des bornes (maintenance)</li> <li>Poursuite des travaux d'alignement de l'offre des bornes sur le site caf.fr</li> <li>Élargir l'utilisation des bornes à d'autres opérateurs publics</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2014</li> <li>2016</li> <li>2016</li> </ul>
<b>Mise en œuvre de la stratégie cross-canal</b> <i>Développement de la présence de la Branche sur les réseaux sociaux</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir et expérimenter une stratégie nationale de présence sur les réseaux sociaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définition d'une stratégie de présence</li> <li>Développement de la présence de la Branche sur les réseaux sociaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2014</li> <li>À partir de 2015 (en fonction des attentes exprimées)</li> </ul>
<b>Mise en œuvre de la stratégie cross-canal</b> <i>Développement des outils transverses à la relation allocataire</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constituer un socle commun de retranscription des informations concernant l'allocataire pour tous les canaux</li> <li>Déployer, à court terme, une solution nationale de gestion de l'accueil sur RDV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place d'une solution de prise de RDV transitoire</li> <li>Réflexions sur le développement d'une solution d'accueil sur RDV pérenne</li> <li>Refonte fiche client et déploiement sur l'ensemble des canaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2014</li> <li>2016</li> <li>2016</li> </ul>

### > Axe 1.3 : moderniser les outils de production

Projet	Objectifs	Actions	Échéances
<b>Déploiement de Windows 7 et évolution du poste de travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sécuriser le déploiement de Windows 7</li> <li>Engager la Branche dans une démarche de virtualisation du poste de travail</li> <li>Réaliser des études d'opportunité sur le renouvellement de Notes, la mise en place de solutions collaboratives et l'accès à des formats vidéo depuis le poste de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déploiement solution télé distribution W7 (SCCM)</li> <li>Expérimentation et migration progressive W7</li> <li>Étude sur la virtualisation du poste de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S2 2013</li> <li>Fin 2014</li> <li>2016</li> </ul>
<b>Refonte du portail Nims</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moderniser l'IHM et l'ergonomie de Nims</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modernisation de l'IHM et de l'ergonomie de Nims</li> <li>Refonte de l'Active Directory (annuaire) en lien avec la messagerie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S2 2014</li> <li>2015</li> </ul>
<b>Mise en place de la nouvelle solution d'acquisition</b> <i>Ce projet se poursuivra au-delà de 2017</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rationaliser l'offre solution et les moyens de gestion</li> <li>Élargir le périmètre pour couvrir tous les domaines</li> <li>Augmenter le niveau d'automatisation des captures d'information</li> <li>Normaliser le processus d'acquisition</li> <li>Accroître les capacités de pilotage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rationalisation de l'infrastructure existante</li> <li>Déploiement de la solution d'acquisition cible</li> <li>Diffusion des bonnes pratiques et normalisation du processus d'acquisition</li> <li>Définition des modalités de pilotage de l'activité (Sid)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fin 2013</li> <li>Fin 2014 - 2015</li> <li>S2 2014 - 2015</li> <li>Fin 2013</li> </ul>

Projet	Objectifs	Actions	Échéances
<b>Évolution de Sdp/ corbeille</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recenser l'ensemble des activités des TC dans la corbeille (généralisation des bons de travail)</li> <li>Optimiser la distribution des bons de travail dans les corbeilles</li> <li>Préciser les règles de gestion des flux entrants et l'utilisation des codes état Sdp</li> <li>Étudier l'opportunité de centraliser l'application Sdp</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diffusion de la doctrine Sdp</li> <li>Recensement des listes et de leur obsolescence</li> <li>Généralisation des bons de travail</li> <li>Optimisation de la distribution automatique des flux dans les Corbeilles</li> <li>Étude d'opportunité sur la centralisation de l'application SDP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2014</li> <li>• 2014</li> <li>• 2015</li> <li>• 2014</li> <li>• À définir</li> </ul>
<b>Mise en œuvre d'une GED unique avec workflow</b> <i>Ce projet se poursuivra au-delà de 2017</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rationaliser les solutions GED et archivage existantes</li> <li>Rationaliser les solutions de distribution des flux dans les corbeilles</li> <li>Offrir le même niveau de fonctionnalités à l'ensemble des domaines métiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appel d'offre Ged/Workflow / Archivage</li> <li>Développement d'un socle générique Ged archivage workflow</li> <li>Généralisation progressive par domaine métier : <ul style="list-style-type: none"> <li>- domaine allocataire (1<sup>ère</sup> étape : reprise de l'existant) et COLD</li> <li>- domaine hors allocataire (Afc)</li> <li>- autres domaines</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2013/ 2014</li> <li>• 2015</li> <li>• 2015</li> <li>• À partir de 2015</li> <li>• 2017</li> </ul>
<b>Évolution de Corali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcer les échanges entre les modules de Corali</li> <li>Optimiser l'articulation et les échanges entre les modèles Cristal et Corali</li> <li>Développer le pilotage du recouvrement et des activités contentieuses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ouverture du module recours à la gestion des dossiers attributaires</li> <li>Mise en place des outils de pilotage du recouvrement et activités contentieuses</li> <li>Renforcement des échanges entre les modules de Corali</li> <li>Optimisation de l'articulation et des échanges entre Cristal et Corali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fin 2013</li> <li>• Fin 2015</li> <li>• Fin 2014</li> <li>• Fin 2015</li> </ul>
<b>Rationalisation de l'éditique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer la montée en charge du 3<sup>e</sup></li> <li>Outiller le 3<sup>e</sup> pour industrialiser la chaîne de post production éditique (diminution des coûts d'affranchissement...)</li> <li>Optimiser l'organisation de la production en fonction de l'évolution de la charge et des moyens (Étude filière unique...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mutualisation sur le 3<sup>e</sup> de la production des appels de pièces</li> <li>Mutualisation sur le 3<sup>e</sup> des autres productions locales (5 sites)</li> <li>Mise en place d'outils de tri type TREA</li> <li>Mise en place des outils et des indicateurs de supervision du 3<sup>e</sup></li> <li>Allocation dynamique de flux inter sites</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S2 2013</li> <li>• 2014-2015</li> <li>• 2014</li> <li>• 2014-2015</li> <li>• 2015-2016</li> </ul>
<b>Renforcement des contrôles embarqués et des aides contextuelles, et optimisation de la gestion des signalements</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifier l'opportunité de renforcer les contrôles embarqués et les alertes dans le processus de traitement des dossiers</li> <li>Assister davantage le TC tout au long du processus de liquidation (aides contextuelles en lien avec Sidoc...)</li> <li>Optimiser le traitement des signalements en fonction des données existantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recensement des contrôles existants</li> <li>Définition d'une stratégie de contrôle</li> <li>Renforcement des contrôles embarqués et des aides contextuelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2014</li> <li>• 2014</li> <li>• 2016</li> </ul>

Projet	Objectifs	Actions	Échéances
<b>Outillage du contrôle sur place</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normaliser les pratiques de contrôles sur place</li> <li>Développer la supervision et le pilotage des contrôles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place d'un avis de passage national et création d'une pièce de demande de contrôle</li> <li>Mise en place des outils de pilotage des contrôles</li> <li>Mise en place de la supervision des rapports d'enquête</li> <li>Déploiement de la carte de positionnement des contrôles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• T4 2015</li> <li>• T2 2016</li> <li>• T2 2016</li> <li>• T4 2015</li> </ul>
<b>Mise en œuvre du programme Omega</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorer le pilotage des politiques d'action sociale sur le périmètre des aides collectives et communiquer les résultats</li> <li>Optimiser et sécuriser la gestion opérationnelle des aides collectives tout en apportant la souplesse d'organisation</li> <li>Développer et consolider les relations partenariales opérationnelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déploiement en Caf de la gestion des échanges avec les partenaires (Eaje)</li> <li>Déploiement en Caf du référentiel Eaje et fiabilisation des données décisionnelles</li> <li>Mise en œuvre des solutions d'acquisition et de GED unifiées pour les aides collectives d'action sociale</li> <li>Déploiement en Caf de la gestion des échanges avec les partenaires enfance (ALSH)</li> <li>Déploiement en Caf du référentiel ALSH et fiabilisation des données décisionnelles</li> <li>Consolidation Petite Enfance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2014</li> <li>• 2015</li> <li>• 2015</li> <li>• 2016</li> <li>• 2016</li> <li>• 2017</li> </ul>
<b>Mise en place d'un outil de suivi des interventions sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivre la montée en charge du socle dans le réseau</li> <li>Recenser l'ensemble des activités de travail social</li> <li>Piloter l'activité des Caf (gestion en local et production de données au national)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rédaction du cahier des charges</li> <li>Réalisation d'une expérimentation via un pilote</li> <li>Généralisation du pilote</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S2 2013</li> <li>• T1 2015</li> <li>• 2016</li> </ul>
<b>Nationalisation de l'observatoire des centres sociaux dans le portail partenaire d'action sociale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre à disposition des fédérations de centres sociaux un outil de valorisation de l'activité des centres sociaux</li> <li>Faire bénéficier les centres sociaux et les espaces de vie sociale d'un outil de diffusion des actions des équipements agréés par les Caf</li> <li>Permettre aux Caf le suivi qualitatif des agréments « espace de vie sociale » et « centres sociaux »</li> <li>Fournir à la Cnaf les informations de suivi des agréments</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rédaction du cahier des charges</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fin 2015</li> </ul>

### > Axe 1.4 : développer le pilotage de la performance

Projet	Objectifs	Actions	Échéances
<b>Connaissance et anticipation de la charge des caisses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir à toutes les Caf un outil commun pour gérer l'existant et le prévisionnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place du TdB de suivi des pièces arrivées</li> <li>Enrichissement du TdB de production</li> <li>Refonte du TdB</li> <li>Solution de prévision des charges</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>T3 2013</li> <li>2014 (sous réserve faisabilité)</li> <li>T4 2016</li> <li>Post 2017</li> </ul>
<b>Mise en place d'une solution d'optimisation de l'affectation des ressources sur les activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Affecter les ressources en fonction des prévisions de charge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Étude des solutions locales et définition du besoin national</li> <li>Déploiement de l'outil cible de gestion des ressources</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>T1 2014</li> <li>2014 2017</li> </ul>
<b>Évaluation des impacts des mutualisations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir une stratégie sur l'évaluation de la performance des Caf dans un cadre mutualisé</li> <li>Favoriser la mutualisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Livraison 1<sup>er</sup> lot d'indicateurs d'évaluation des mutualisations (ARC)</li> <li>Développement d'indicateurs pour le suivi et l'évaluation de la performance dans un cadre mutualisé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2013</li> <li>2016</li> </ul>
<b>Optimisation du pilotage de la maîtrise des risques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcer la maîtrise des risques par un meilleur pilotage</li> <li>Développer les outils avec des fonctionnalités et locales</li> <li>Actualiser les modèles de datamining</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place du TdB de maîtrise des risques</li> <li>Mise à jour des modèles de datamining</li> <li>Mise en place du TdB des fraudes</li> <li>Amélioration de l'articulation des outils de production avec les outils de détection</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>T4 2013</li> <li>2014</li> <li>T4 2014</li> <li>2016</li> </ul>

### ■ Axe 2 : renforcer les capacités de suivi, d'évaluation et d'appui à la conception des politiques sociales et familiales

Projet	Objectifs	Actions	Échéances
<b>Optimisation du pilotage des politiques sociales (minima sociaux)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuer à l'amélioration du suivi et de l'évaluation – par les pouvoirs publics et la Branche – des politiques relatives aux minima sociaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réorganisation TdB Elisa et intégration des données de pilotage Msa</li> <li>Restitution des indicateurs sanction RSA</li> <li>Mise à disposition des données de pilotage fournies aux CG sur extranet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>T2 2013</li> <li>T1 2015</li> <li>T3 2016</li> </ul>
<b>Optimisation du pilotage des politiques sociales (accueil jeunes enfants)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuer à l'amélioration du suivi et de l'évaluation – par les pouvoirs publics et la Branche – des politiques relatives à l'accueil des jeunes enfants et à l'allocation logement temporaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expérimentation du dispositif statistique jeune enfant</li> <li>Généralisation du dispositif statistique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>T4 2013</li> <li>T4 2015</li> </ul>
<b>Mise à disposition de données publiques en format Open data</b> <i>Ce projet se poursuivra au-delà de 2017</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer une offre de données publiques disponibles dans des formats exportable en Open data</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constitution d'un entrepôt dédié</li> <li>Offre Open data</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>T1 2015</li> <li>2016-2017</li> </ul>
<b>Refonte du circuit de production des fichiers statistiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcer la maîtrise de la qualité dans les processus de production des données statistiques</li> <li>Maintenir les conditions de la labellisation ASP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation d'une étude d'opportunité</li> <li>Refonte du processus de production des 3 chaînes statistiques (<i>en fonction des conclusions de l'étude d'opportunité</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>T4 2013</li> <li>T4 2016</li> </ul>

### ■ Axe 3 : développer les fonctionnalités des outils support de la Branche

Projet	Objectifs	Actions	Échéances
<b>Rationalisation des documents de référence nationale</b> <i>Ce projet se poursuivra au-delà de 2017</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre la migration des documents de référence nationale et rationaliser les bases documentaires dans Sidoc</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notification du marché TMA Sidoc</li> <li>Mise en œuvre du RDC sur le périmètre Cristal</li> <li>Intégration d'@doc RH dans Sidoc</li> <li>Migration de Docgen dans Sidoc</li> <li>Migration @doc MS dans Sidoc</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>T1 2013</li> <li>T2 2014</li> <li>2013</li> <li>S2 2014</li> <li>2015</li> </ul>
<b>Optimisation des bases de formation</b> <i>Ce projet se poursuivra au-delà de 2017</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre à disposition des agents des bases de formation d'usage plus systématisé, et consolider les environnements de formation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normalisation de la mise à disposition des environnements de formation</li> <li>Consolidation des environnements de formation Nims gérés par le SIN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2013</li> <li>2013</li> </ul>
<b>Développement de la documentation locale</b> <i>Ce projet se poursuivra au-delà de 2017</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre au niveau local la capitalisation des connaissances réalisée au niveau national, et ce dans un unique référentiel institutionnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définition d'une doctrine nationale de gestion documentaire au niveau local</li> <li>Déclinaison opérationnelle de Sidoc au niveau local</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2014</li> <li>2015-2016</li> </ul>
<b>Développement des fonctionnalités du SIRH</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer des fonctionnalités de gestion prévisionnelles des compétences, de gestion prévisionnelle des effectifs, de pilotage des rémunérations, de gestion des ressources</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en production de l'appliquatif de gestion des entretiens annuels d'évaluation</li> <li>Mise à disposition de l'appliquatif de gestion de la formation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2014</li> <li>2016</li> </ul>
<b>Optimisation du pilotage des politiques RH</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place un outil de pilotage RH</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Livraison des données RH fiabilisées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fin 2014</li> </ul>
<b>Mise en place d'une base unique RH</b> <i>Ce projet se poursuivra au-delà de 2017</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regrouper l'ensemble des bases des organismes de la Branche dans une base de données unique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Passage de Grh sous Progress V11</li> <li>Réalisation technique de la Base unique RH</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Juin 2014</li> <li>2016</li> </ul>
<b>Sécurisation de GRH</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stabiliser la structure technique de l'outil GRH</li> <li>Renforcer la supervision applicative et technique</li> <li>Stabiliser le module indemnités journalières</li> <li>Renforcer la sécurisation des données</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervision applicative et technique de GRH</li> <li>Évolution du module indemnités journalières</li> <li>Sécurisation des données informatiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fin 2013</li> <li>Fin 2014</li> <li>Fin 2014</li> </ul>
<b>Évolution de l'architecture du SIRH</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire évoluer l'architecture technique de GRH et de ses composants satellites afin de moderniser l'offre de service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>GPEC</li> <li>Infocentre</li> <li>Portail et intégration des composants hétérogènes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2016</li> <li>Mi 2014</li> <li>2016</li> </ul>
<b>Développement des fonctionnalités budgétaires, financières et comptables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place des outils d'élaboration budgétaire, de gestion des achats et de gestion des immobilisations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Généralisation outil AMBRE (gestion chèques allocataires)</li> <li>Fonction export GSFF</li> <li>Déploiement BISE</li> <li>Déploiement SAGA (Cnaf)</li> <li>Déploiement solution de gestion des achats</li> <li>Solution de simulation de gestion budgétaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fin 2013</li> <li>Fin 2013</li> <li>S1 2014</li> <li>S1 2015</li> <li>Mi 2016</li> <li>2016</li> </ul>

Projet	Objectifs	Actions	Échéances
Optimisation et sécurisation des échanges avec MAGIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Automatiser les échanges OMEGA/MAGIC et TIM/MAGIC en mettant en place une plateforme de centralisation des écritures comptables et des paiements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place de l'interface Sias/Magic</li> <li>Mise en place de l'interface Tim/Magic</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fin 2015</li> <li>T4 2013</li> </ul>
Pilotage budgétaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer le pilotage budgétaire à travers le développement de nouveaux outils</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre tableau de bord de suivi des délais de paiement (<i>initialisation</i>)</li> <li>Déploiement outil de mise en forme des extractions MAGIC</li> <li>Déploiement outil d'extraction des données EDS au format Excel</li> <li>Déploiement outil de suivi des éléments dossiers de clôture → échéance sous réserve de faisabilité fonctionnelle et technique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Début 2013</li> <li>2014</li> <li>2014</li> <li>2015</li> </ul>

#### ■ Axe 4 : poursuivre la modernisation des infrastructures du Si

Projet	Objectifs	Actions	Échéances
Renforcement de la sécurité : organisation, gouvernance et outillage	<ul style="list-style-type: none"> <li>Étendre l'organisation de la gouvernance et du pilotage de la sécurité (mise en place d'une MOA sécurité et consolidation du département SSI)</li> <li>Intégrer une démarche sécurité au sein des projets</li> <li>Refondre, unifier et rationaliser les règles et systèmes d'accès au Si</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place de la MOA sécurité et consolidation département SSI</li> <li>Déploiement démarche sécurité au sein des projets</li> <li>Renforcement de l'accès aux Si</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2013</li> <li>S2 2013</li> <li>2015</li> </ul>
Organisation et de gouvernance de la donnée	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finaliser la mise en place d'une organisation chargée de la mise en œuvre et du suivi de la gouvernance des données</li> <li>Constituer le schéma d'urbanisation des données</li> <li>Définir les règles d'urbanisation des données (cycle de vie)</li> <li>Définir une doctrine de Certification et d'intégrité des données</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définition du macro modèle d'urbanisation des données et du dictionnaire global associé</li> <li>Définition cycle de vie des données</li> <li>Définition des principes de gouvernance</li> <li>Définition de la doctrine de Certification</li> <li>Définition des indicateurs de qualité de la donnée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S2 2013</li> <li>S2 2014</li> <li>S2 2013</li> <li>2015</li> <li>S1 2014</li> </ul>
Définition des règles d'archivage et de purge	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir les règles d'archivage et de purge des données applicatives, des PJ et des bases de production</li> <li>Étudier les solutions techniques d'archivage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définition des règles d'archivage et de purge des PJ &amp; données</li> <li>Appel d'offre pour la solution technique</li> <li>Déploiement de la solution technique</li> <li>Définition des règles de purge des bases de production</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S2 2013</li> <li>Fin 2013</li> <li>2015</li> <li>S2 2013</li> </ul>
Maîtrise des données du Sid	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorer et garantir la qualité des données du Sid</li> <li>Optimiser l'utilisation des données du Sid en assurant une communication large des potentialités offertes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégration de D2i dans Sidoc</li> <li>Qualification de la donnée dans Sidoc (suite à intégration du D2i dans Sidoc)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2014</li> <li>2015</li> </ul>

Projet	Objectifs	Actions	Échéances
Consolidation des règles d'urbanisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir et mettre en œuvre les normes, règles et outils de pilotage de l'urbanisation du Si</li> <li>Finaliser la formalisation MEGA des différentes couches et processus Si</li> <li>Définir les règles d'architecture SOA</li> <li>Construire l'outillage associé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finaliser la modélisation des processus fonctionnelles et applicatives</li> <li>Finaliser la modélisation des flux (C2A)</li> <li>Référentiel des services SOA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fin 2015</li> <li>Fin 2013</li> <li>S1 2014</li> <li>2015</li> </ul>
Optimisation de la gestion des habilitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir le processus global de définition et de gestion des habilitations</li> <li>Faire évoluer les applications fonctionnelles et techniques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Installation de la MOA</li> <li>Définition du processus global</li> <li>Mise en œuvre des évolutions techniques et fonctionnelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>T1 2013</li> <li>2014</li> <li>Fin 2016</li> </ul>
Consolidation de la production informatique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre les travaux de consolidation de la production au niveau national, et les étendre aux applications Notes, Progress, à la Ged...</li> <li>Préciser la cible et construire une trajectoire globale pour la production informatique de la Branche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Étude pour préciser la cible et construire la trajectoire</li> <li>Consolidation Nims/Progress /Notes/ Messagerie</li> <li>OZS – phase 1</li> <li>OZS – phase 2</li> <li>Étude refonte de la messagerie et impacts associés (refonte AD...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fin 2013</li> <li>S1 2014</li> <li>Mi 2014</li> <li>Fin 2015</li> <li>Mi 2014</li> </ul>
Mise en place d'une filière unique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rationaliser l'environnement technique de la production informatique de la Branche en migrant vers une filière unique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparation du marché</li> <li>Dialogue compétitif</li> <li>Portage Cristal/SDP</li> <li>Portage applis CSN</li> <li>Portage applis J2EE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mi 2013</li> <li>T1 2014</li> <li>Mi 2016</li> <li>Fin 2016</li> <li>Mi 2015</li> </ul>
Modernisation des infrastructures de pilotage	<ul style="list-style-type: none"> <li>Industrialiser la production des tableaux de bord de pilotage en faisant converger les entrepôts de données et en normalisant la structure des tableaux de restitution</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fusion des composants des TdB</li> <li>Évolution des restitutions</li> <li>Consolidation des entrepôts locaux</li> <li>Convergence des entrepôts nationaux</li> <li>Administration des entrepôts de données (mise en place ETL suite à étude)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2016</li> <li>2016</li> <li>2016</li> <li>Fin 2014</li> <li>2015</li> </ul>
Étude sur la modélisation et le pilotage des processus (BPM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Outiller la gestion des processus de la Branche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Approfondissement et cadrage de l'AO du prototype BPM</li> <li>Déploiement prototype</li> <li>Expérimentation en caisse (3 mois) et bilan (2 mois)</li> <li>Dialogue compétitif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2013</li> <li>S1 2015</li> <li>S2 2015</li> <li>2015-2016</li> </ul>
Mise en place de la plateforme d'échange partenaire et de l'ESB	<ul style="list-style-type: none"> <li>Créer une interconnexion unique et homogène avec les Si partenaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déploiement V1 de la PEP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2013</li> </ul>
Développement de l'ESB	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire évoluer la PEP en intégrant les fonctionnalités et possibilités offertes par W-ESB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expérimentation ESB</li> <li>Mise en place W-ESB</li> <li>Migration de l'existant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2013</li> <li>2015</li> <li>2016</li> </ul>
Mise en place d'une offre multicanale de portails partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place une plateforme mutualisée de type « fabrique à portail » pour faciliter la communication de données auprès des partenaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déploiement du socle de l'offre portail</li> <li>Migration de caipro sur l'offre portail partenaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2014</li> <li>2016</li> </ul>
Pilotage et maîtrise des échanges partenaires (interops, recours au RNCPS, Sentinel...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constituer un référentiel exhaustif des flux avec les partenaires</li> <li>Systematiser l'usage d'Interops</li> <li>Organiser un dispositif d'appui aux partenaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déploiement de Sentinel (outil de suivi des échanges)</li> <li>Inventaire des besoins de pilotage des échanges partenaires</li> <li>Processus de priorisation des échanges</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2013-2014</li> <li>2014</li> <li>2014</li> </ul>

Projet	Objectifs	Actions	Échéances
Évolution et développement de référentiels	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Professionnaliser l'usage du référentiel</li> <li>• Optimiser la gestion des immatriculations et faciliter l'identification des allocataires (Nir ou un numéro allocataire)</li> <li>• Refondre la gestion des Tiers</li> <li>• Étudier la mise en place d'une base logement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déploiement RNB V1.C sur MDM</li> <li>• Migration des bénéficiaires dans le RNB V1.C</li> <li>• Refonte de la gestion des tiers</li> <li>• Étude de la mise en place d'une base logement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fin 2015</li> <li>• 2016</li> <li>• 2017</li> <li>• À définir</li> </ul>
Préparation et systématisation de l'architecture urbanisée du Si dans une logique CRM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer l'architecture et l'urbanisation du Si dans une logique nationale et dans la perspective de la démarche CRM</li> <li>• Assurer à la relation client une dimension nationale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Étude urbanisation du Crm dans le Si et définition de scénarios</li> <li>• Mise en œuvre des scénarios d'urbanisation fonctionnels et techniques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fin 2014</li> <li>• À partir de 2017</li> </ul>

## ■ Axe 5 : optimiser l'organisation, la gouvernance et le pilotage de la fonction Si

Projet	Objectifs	Actions	Échéances
Évolution de l'organisation de la fonction Si	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcer les capacités de réalisation de projets</li> <li>• Accroître la qualité du service Si au réseau</li> <li>• Accroître les capacités de pilotage des activités Si</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de transformation de l'organisation de la Branche</li> <li>• Mise en place de la nouvelle organisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2013</li> <li>• 2013 à 2015</li> </ul>
Évolution des compétences Si	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagner la formation des ressources en cohérence avec les ambitions de la Branche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À compléter (<i>en cours de précision</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À compléter</li> </ul>
Optimisation de la gouvernance du Si	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adapter la gouvernance aux ambitions du Sdsi</li> <li>• Mettre en place des dispositifs de gouvernance clairs</li> <li>• Clarifier les circuits de décision</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition des évolutions de gouvernance de la fonction Si</li> <li>• Mise en place et accompagnement de la nouvelle gouvernance</li> <li>• Définition et généralisation des méthodologies partagées pour les recettes utilisateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2013</li> <li>• Fin 2013</li> <li>• 2013</li> </ul>
Encadrement des développements locaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place un cadre pour la réalisation des développements locaux et les valoriser</li> <li>• Définir les règles et modalités de participation des informaticiens des caisses aux projets Si nationaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition des principes d'encadrement et de valorisation des développements locaux</li> <li>• Installation des dispositifs d'encadrement et de valorisation des développements locaux</li> <li>• Définition des règles et modalités de participation des informaticiens des caisses aux projets Si nationaux et installation de ces règles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2013</li> <li>• Fin 2013</li> <li>• 2013</li> </ul>
Renforcement du pilotage de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir les principes de gouvernance et de suivi des conventions de service</li> <li>• Approfondir les indicateurs de suivi (performance et capacité à fournir le service)</li> <li>• Optimiser le pilotage des missions nationales Caf et des autres structures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finalisation du contrat cadre</li> <li>• Homogénéisation du pilotage des missions nationales</li> <li>• Signature des conventions de service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Début 2013</li> <li>• S2 2013</li> <li>• Fin 2013</li> </ul>

Projet	Objectifs	Actions	Échéances
Pilotage des projets et plan projet Si	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcer les capacités de pilotage et de suivi des projets (outils, méthodologies, chefferie de projet...)</li> <li>• Mettre en œuvre un plan projet, déclinant et actualisant sur une base annuelle le Sdsi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déploiement d'Orchestra</li> <li>• Renforcement du bureau projet national</li> <li>• Mise en œuvre dispositif plan projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fin 2013</li> <li>• S2 2013</li> <li>• S2 2014</li> </ul>
Pilotage budgétaire et comptabilité analytique Si	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Homogénéiser le suivi et faciliter la consolidation des éléments budgétaires remontés par le réseau</li> <li>• Refondre le processus d'élaboration budgétaire (dialogue de gestion)</li> <li>• Mettre en place une comptabilité analytique pour les dépenses Si</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expérimentation dialogue de gestion</li> <li>• Outillage budgétaire Si</li> <li>• Comptabilité analytique Si</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S2 2013</li> <li>• S1 2015</li> <li>• Fin 2015</li> </ul>
Déploiement de l'application Saxo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagner la mise en place des processus ISO 20 000 au sein du réseau</li> <li>• Refondre le suivi des bugs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déploiement de Saxo dans les Caf</li> <li>• Bascule Bugs/Saxo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Début 2013</li> <li>• S2 2013</li> </ul>
Mise en place de la Tour de contrôle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capitaliser sur les travaux de la Tour de contrôle pour optimiser le suivi et le pilotage du Si</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place tableau de bord tour de contrôle</li> <li>• Tour de contrôle enrichie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi 2013</li> <li>• Fin 2015</li> </ul>
Élaboration de Tableaux de Bord Si (DSI, GPEC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer des tableaux de bords (et indicateurs associés) nationaux, régionaux et locaux permettant le suivi de la qualité de service, les projets, le budget et les dépenses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expérimentation tableaux de bord DSI et GPEC (expérimentation)</li> <li>• Définition des modalités d'alimentation des TdB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2015</li> <li>• 2015</li> </ul>

## ■ L'alignement du schéma directeur du système d'information sur la Cog

### Matrice d'alignement axes stratégiques Cog – Sdsi Branche Famille 2013-2017

#### Légende

- Contribution forte à l'atteinte des objectifs de la Cog
- Contribution à l'atteinte des objectifs de la Cog

#### Stratégie du Schéma directeur du Système d'information

Axe 1 : Contribuer à la maîtrise de la production à la déclinaison d'offres de services adaptées et à l'amélioration de l'accès aux droits				
1.1 Développer la coproduction avec allocataires et partenaires	1.2 Soutenir l'émergence d'une relation de service renouvelée avec les allocataires	1.3 Moderniser les outils de production	1.4 Développer le pilotage de la performance	
Axe 2 : Renforcer les capacités de suivi, d'évaluation et d'appui à l'élaboration des politiques sociales et familiales				
Axe 3 : Développer des fonctionnalités des outils support de la Branche				
Axe 4 : Poursuivre la modernisation des couches fonctionnelles et techniques du Si				
Axe 5 : Optimiser l'organisation, la gouvernance et le pilotage de la fonction Si				

Convention d'objectifs et de gestion		1.1	1.2	1.3	1.4	Axe 2	Axe 3	Axe 4	Axe 5	
Développer les services aux familles, réduire les inégalités	Renforcer le développement de l'offre d'accueil des jeunes enfants en direction de toutes les familles et de tous les territoires	●	●	●	●					
	Contribuer à la structuration d'une offre « enfance et jeunesse » adaptée aux besoins des familles	●	●	●	●					
	Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants	●	●	●	●					
	Favoriser l'intégration sociale des familles dans leur environnement et contribuer à la cohésion sociale sur les territoires	●		●	●					
Inscrire les offres de service dans les territoires	Privilégier les partenariats des Caf avec les communes			●						
	Adapter un partenariat à la diversité des réalités départementales			●						
	Créer des partenariats à l'international									
Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits, simplifier les démarches	Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires		●						●	
	Centrer l'accès aux droits dans l'offre de service de la Branche Famille	●	●						●	
	Améliorer le parcours d'insertion sociale des personnes et des familles en situation de précarité	●							●	
	Favoriser, pour les familles, des conditions de logement et un cadre de vie de qualité	●	●	●	●					
	Aider les familles confrontées à des événements ou des difficultés fragilisant la famille			●						
	Adapter la relation de service aux allocataires à leur diversité et à l'accroissement de la demande sociale	●	●						●	
	Simplifier les démarches et la réglementation	Simplifier les procédures et la réglementation	●						●	
		Faciliter les démarches de l'allocataire en renforçant les synergies avec les partenaires	●							●

#### Stratégie du Schéma directeur du système d'information

Axe 1 : Contribuer à la maîtrise de la production à la déclinaison d'offres de services adaptées et à l'amélioration de l'accès aux droits				
1.1 Développer la coproduction avec allocataires et partenaires	1.2 Soutenir l'émergence d'une relation de service renouvelée avec les allocataires	1.3 Moderniser les outils de production	1.4 Développer le pilotage de la performance	
Axe 2 : Renforcer les capacités de suivi, d'évaluation et d'appui à l'élaboration des politiques sociales et familiales				
Axe 3 : Développer des fonctionnalités des outils support de la Branche				
Axe 4 : Poursuivre la modernisation des couches fonctionnelles et techniques du Si				
Axe 5 : Optimiser l'organisation, la gouvernance et le pilotage de la fonction Si				

Convention d'objectifs et de gestion		1.1	1.2	1.3	1.4	Axe 2	Axe 3	Axe 4	Axe 5
Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits	Mettre la démarche de qualité intégrée au cœur des processus de gestion								●
	Mieux maîtriser les risques	●		●	●				
	Mieux recouvrer les indus	●		●	●				
	Poursuivre la lutte contre la fraude	●		●	●				
Les clés de la réussite	Renforcer l'efficacité des processus de gestion	●		●	●			●	●
	Promouvoir une dynamique de développement durable, en lien avec le Plan cadre de la Sécurité sociale	●	●	●					
	Contribuer à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques familiales et de solidarité						●		●
	Accompagner les salariés dans la mise en œuvre du changement							●	●
Optimiser le fonctionnement du réseau de la Branche Famille	Renforcer l'efficacité individuelle des Caf et résorber les disparités de performance entre caisses				●			●	
	Renforcer l'efficacité collective du réseau			●	●			●	●
	Finaliser la réorganisation du réseau			●	●			●	●
Adapter les dispositifs et les outils de pilotage de la performance aux nouveaux enjeux					●				
Aligner le système d'information sur les enjeux stratégiques		●	●	●	●			●	●

## ANNEXE 3

## Les indicateurs associés à la Cog

F 1-1.1	Évolution du nombre de places en établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje) -places brutes-
Domaine ou thème	<input checked="" type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clefs de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 1
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Tms, Table Mneaje (Sias Afc)
Objectif/Finalité	Évaluer la progression de l'offre de places en Eaje et ses caractéristiques.
Définition	<p>Mettre en évidence l'évolution quantitative et qualitative de l'offre d'accueil des jeunes enfants en structures autorisées à fonctionner par la Pmi et bénéficiant de la Psu (ou d'une PS expérimentale dans le cas des jardins d'éveil). Les places brutes sont les places nouvelles créées chaque année. Celles-ci se distinguent selon leur origine :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les hausses d'agrément correspondent aux augmentations de capacité d'accueil des structures existantes. Ici, on mesure la création de places nouvelles par la différence de places d'une année sur l'autre pour les équipements entrants dans cette catégorie;</li> <li>• les ouvertures d'équipements correspondent aux nouvelles structures qui n'existaient pas l'année précédente. Pour déterminer si un équipement est nouveau ou non, le critère retenu est celui de l'adresse. Ainsi quand un équipement ferme et ouvre plusieurs mois après au même endroit avec un nouveau gestionnaire et des locaux agrandis, ce n'est pas un équipement nouveau. Ici, on mesure la création de places nouvelles par la somme des places des équipements entrants dans cette catégorie.</li> </ul> <p>Pour suivre cet indicateur la Cnaf dispose de deux remontées de données auprès des Caf :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le Tms est un questionnaire déclaratif que les caisses transmettent à la Cnaf tous les mois sur les données de l'année en cours. Il ne fournit pas le niveau de détail évoqué ci-dessus;</li> <li>• la Table Mneaje. C'est une remontée automatique des tables issues du système d'information utilisé en Caf pour ordonnancer les droits des partenaires. Nous n'exploitons que les données des dossiers entièrement traités, ce qui n'arrive qu'après une année complète à la fin de l'exercice. La fiabilité est croissante au fil du temps.</li> </ul>
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Mensuelle pour le Tms, mars N+2 pour les données définitives Mneaje.
Valeur 2012	14 475 (Tms de décembre 2012)
Cible (pour les indicateurs de résultat)	

F1-1.2	Évolution du nombre de places en établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje) -places nettes-
Domaine ou thème	<input checked="" type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clefs de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 1
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Rndc 05.01.01
Objectif/Finalité	Évaluer la progression de l'offre de places en Eaje.
Définition	<p>Mettre en évidence l'évolution quantitative de l'offre d'accueil des jeunes enfants en structures autorisées à fonctionner par la Pmi et bénéficiant de la Psu. Développer l'offre d'accueil des enfants en direction de toutes les familles.</p> <p>Il s'agit du total des places destinées à l'accueil des jeunes enfants (&lt; 4 ans) pour l'ensemble des structures bénéficiant d'un avis ou d'une autorisation de fonctionnement par la Pmi et bénéficiant de la Psu. Compte tenu de l'application de la législation (L2324 -1 du Code de la santé publique), la distinction 0-4 ans et 4-6 ans ne peut se faire au niveau de l'équipement, puisque les places sont agréées pour des enfants de 0 à 5 ans révolus. De ce fait, la variable prise en compte est le nombre de places 0-5 ans révolus, tel qu'inscrit sur l'avis ou l'autorisation de fonctionnement délivré par la Pmi. De même, cet indicateur n'a pas vocation à tenir compte des modulations d'agrément. Le nombre de places à prendre en compte est la capacité d'accueil maximum de la structure sans pondération en fonction de la durée d'activité de la structure.</p> <p>L'indicateur se décompose par type d'accueil :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• accueil collectif;</li> <li>• accueil familial;</li> <li>• accueil parental;</li> <li>• jardins d'enfants;</li> <li>• micro crèches Psu.</li> </ul> <p>Nb places N – Nb places N-1</p>
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	(chiffre non publié pour 2012) 2011 = 367 842
Cible (pour les indicateurs de résultat)	

F1-2	Évolution du nombre d'heures facturées par places Etablissement d'accueil du jeune enfant (Eaje)
Domaine ou thème	<input checked="" type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 1
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	
Objectif/Finalité	Évaluer la progression de l'activité des Eaje.
Définition	Évaluer la progression de l'activité d'accueil des Eaje à l'aune du volume d'heures de garde facturées.  Nombre d'heures d'accueil d'enfants âgés de 0 à 6 ans facturées par place.  Nb heures facturées / Nb places agréées Pmi
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	(chiffre non publié pour 2012) 2011 = 1 687
Cible (pour les indicateurs de résultat)	

F1-3	Part des enfants accueillis en établissements d'accueil du jeune enfant (Eaje) en situation de pauvreté
Domaine ou thème	<input checked="" type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 1
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Si Eaje
Objectif/Finalité	Garantir l'accès des Eaje aux enfants de familles en situation de pauvreté.
Définition	Cible : part des enfants d'allocataires fréquentant un Eaje appartenant à une famille sous le seuil bas de revenus. Intermédiaire : Nb d'enfants inscrits pour lesquels la tarification appliquée est inférieure ou égale à 1 euro (2013) / Nb d'enfants inscrits total. Une expérimentation est en cours pour une meilleure identification des publics accueillis dans les Eaje.
Acteurs	Caf, Cnaf, gestionnaires d'Eaje
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	Nouvel indicateur, il nécessite une évolution du système d'information et la mise en place de la communication de données personnelles des Eaje à la Cnaf.
Cible (pour les indicateurs de résultat)	
Remarque	Indicateur à construire. Expérimentation en fin d'année 2013 sur 4 départements. Généralisation en 2017 => ne sera connu pendant la Cog que sur ces 4 départements pilotes.

F1-4-1.1	Évolution des disparités territoriales en matière d'accueil des jeunes enfants
Domaine ou thème	<input checked="" type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 1
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Sias
Objectif/Finalité	Promouvoir le développement de l'offre des Eaje sur les territoires les moins couverts.
Définition	<p>Le premier indicateur serait spécifiquement centré sur l'accueil collectif. Il viserait à comptabiliser l'augmentation nette du nombre de places d'accueil collectif (c'est-à-dire le solde) sur les territoires prioritaires.</p> <p>Sachant que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont considérés comme prioritaires, les territoires dont le taux de couverture est inférieur à la moyenne nationale de début de période, soit 2011 ;</li> <li>• places d'accueil collectif = places destinées à l'accueil des jeunes enfants (&lt; 4 ans) pour l'ensemble des structures agréées par la Pmi. Compte tenu de l'application du décret du 1<sup>er</sup> août 2000, la distinction 0-4 ans et 4-6 ans ne peut se faire au niveau de l'équipement puisque les places sont agréées pour des enfants de 0 à 5 ans révolus. De ce fait, la variable prise en compte est le nombre de places 0-5 ans révolus tel qu'inscrit sur l'agrément délivré par la Pmi. De même, cet indicateur n'a pas vocation à tenir compte des modulations d'agrément. Le nombre de places à prendre en compte est la capacité d'accueil maximum de la structure sans pondération en fonction de la durée d'activité de la structure.</li> </ul> <p>L'indicateur se décompose par type d'accueil : accueil collectif, accueil familial, accueil parental, jardins d'enfants, micro crèches, Psu.</p> <p>Formule :            (nbre de places Eaje créées en N dans les communes sous-couvertes en début de période - nbre de places Eaje supprimées en N dans les communes sous-couvertes en début de période) / (nbre total de places Eaje créées en N - nbre total de places Eaje supprimées en N)</p>
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	Non déterminée
Cible (pour les indicateurs de résultat)	
Remarque	L'objectif du premier indicateur serait de pouvoir afficher, en fin de période, que 75 % de l'augmentation nette des places d'accueil collectif se produit sur les territoires prioritaires.

F1-4.2	Évolution des disparités territoriales en matière d'accueil des jeunes enfants : accueil collectif et individuel
Domaine ou thème	<input checked="" type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 1
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Sias
Objectif/Finalité	Promouvoir le développement de l'offre des Eaje sur les territoires les moins couverts.
Définition	<p>Le deuxième indicateur qui engloberait, quant à lui, accueil collectif et accueil individuel, viserait à comparer l'évolution, en taux de variation, des taux de couverture des territoires sous-couverts en début de période à celle des taux de couverture des territoires sur-couverts en début de période.</p> <p>Sachant que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le taux de couverture correspond à la somme de l'offre d'accueil (Eaje, Assistants maternels, préscolarisation, garde à domicile) rapporté au nombre d'enfants de moins de trois ans de la commune ;</li> <li>• sont considérés comme « sous-couverts » les territoires ayant un taux de couverture inférieur à la moyenne nationale de début de période ; et comme « sur-couverts », les territoires ayant un taux de couverture supérieur à la moyenne nationale de début de période.</li> </ul> <p>Formule : <math>[(Tx\text{Couv des territoires prioritaires N}) - (Tx\text{Couv des territoires prioritaires N-1})] / [(Tx\text{Couv des territoires prioritaires N-1})] / [(Tx\text{Couv moyen national N}) - (Tx\text{Couv moyen national N-1})] / [(Tx\text{Couv moyen national N-1})]</math></p>
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	Non déterminée
Cible (pour les indicateurs de résultat)	
Remarque	L'objectif du deuxième indicateur serait de pouvoir afficher, en fin de période, que le taux de couverture global des territoires sous-couverts progresse deux fois plus vite que les taux de couverture des territoires sur-couverts.

F1-5	Écart des taux de couverture entre les zones moins bien dotées et la moyenne nationale en matière d'accueil des jeunes enfants
Domaine ou thème	<input checked="" type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 1
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Cnt Paje-Emploi, Éducation nationale, Insee, Drees.
Objectif/Finalité	Promouvoir le développement de l'offre des Eaje sur les territoires les moins couverts.
Définition	<p>Détermination du taux de couverture moyen des communes retenues comme prioritaires après application des critères de ciblage.</p> <p>Le taux de couverture globale correspond à la somme de l'offre d'accueil (Eaje, assistants maternels, préscolarisation, garde à domicile) rapporté au nombre d'enfants de moins de trois ans de la commune.</p> <p>Rapport entre le taux de couverture moyen des communes ciblées sur le taux de couverture national moyen.</p>
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	
Cible (pour les indicateurs de résultat)	

F1-6	Nombre de connexions au site mon-enfant.fr
Domaine ou thème	<input checked="" type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n°1
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	mon-enfant.fr
Objectif/Finalité	Mesurer la progression de la connaissance et de l'utilisation du site mon-enfant.fr vis-à-vis des familles et des partenaires.
Définition	<p>Évolution (en pourcentage) du nombre de visiteurs différents ayant consulté le site.</p> <p>Commentaire : évolution de l'indicateur de la Cog précédente pour le faire porter sur l'évolution du nombre de visiteurs différents et non plus sur le nombre de connexions, afin de suivre plus précisément la progression de la connaissance du site et l'élargissement du périmètre de la cible visée.</p>
Acteurs	Caf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	2 204 976 (nombre de visiteurs différents au 31 décembre 2012)
Cible (pour les indicateurs de résultat)	

F1-7	Nombre d'assistants maternels par Relais d'assistantes maternelles (Ram)
Domaine ou thème	<input checked="" type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 1
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Sias Afc (table Mnobq), Bce Paje
Objectif/Finalité	
Définition	Rapport entre le nombre d'assistants maternels actifs au cours de l'exercice et le nombre de Ram.
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	(chiffre non publié pour 2012) 2011 = 117,3
Cible (pour les indicateurs de résultat)	

F1-8	Qualité des prévisions budgétaires en action sociale : écarts entre les comptes définitifs de l'année et les prévisions
Domaine ou thème	<input checked="" type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 1
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Données issues du Tableau mensuel stratégique que les Caf remontent mensuellement pendant l'année N à la Cnaf, à comparer aux comptes arrêtés au 31/12/N.
Objectif/Finalité	Assurer le suivi financier des politiques d'action sociale : mesurer l'écart entre les comptes définitifs et les prévisions des Caf.
Définition	<p>Cet indicateur mesure l'écart entre les comptes définitifs et les prévisions des Caf.</p> <p>La formule de calcul de cet indicateur est :</p> $\text{Taux de qualité des prévisions budgétaires} = \frac{\text{[somme des (taux d'écart (1) du mois considéré x pondération (2) pour le mois considéré)]}}{\text{[somme des (pondérations x nombre de Tms) soit (6x1+3x1,15+2x1,3) lorsque le Tms démarre en février]}}$
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Annuelle : en mars N+1
Valeur 2012	2,71 %
Cible (pour les indicateurs de résultat)	
Remarque	3 % d'ici 2017

F2- 9	Taux d'évolution du nombre d'actes ouvrant droit à la prestation de service « Accueil de loisirs sans hébergement »(Alsh)																				
Domaine ou thème	<input checked="" type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite																				
Référence	Fiche thématique n° 2																				
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)																				
Référence externe																					
Source	Sias Afc Nouveau : évolution de Sias pour intégrer la distinction par type accueil et par période																				
Objectif/Finalité	Mesurer l'impact de la réforme des rythmes éducatifs.																				
Définition	<p>Comparer la progression du nombre d'actes ouvrant droit à la Ps Alsh d'année en année en distinguant les types accueil et les périodes :</p> <table border="0"> <tr> <td><b>Périscolaire :</b></td> <td><b>Extrascolaire :</b></td> <td><b>Accueil jeunes</b></td> <td><b>Accueil de scoutisme</b></td> </tr> <tr> <td>Matin</td> <td>Mercredi</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Midi</td> <td>Samedi</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Soir</td> <td>Petites vacances</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Grandes vacances</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>Nombre d'actes ouvrant droit N - nombre d'actes ouvrant droit N-1)/nombre d'actes ouvrant droit N</p>	<b>Périscolaire :</b>	<b>Extrascolaire :</b>	<b>Accueil jeunes</b>	<b>Accueil de scoutisme</b>	Matin	Mercredi			Midi	Samedi			Soir	Petites vacances				Grandes vacances		
<b>Périscolaire :</b>	<b>Extrascolaire :</b>	<b>Accueil jeunes</b>	<b>Accueil de scoutisme</b>																		
Matin	Mercredi																				
Midi	Samedi																				
Soir	Petites vacances																				
	Grandes vacances																				
Acteurs	Caf, structures																				
Périodicité de remontée	Annuelle																				
Valeur 2012																					
Cible (pour les indicateurs de résultat)																					

F2-10	Nombre d'enfants et de jeunes bénéficiaires de Vacaf
Domaine ou thème	<input checked="" type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 2
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Vacaf
Objectif/Finalité	Évaluer la progression du nombre d'enfants et de jeunes bénéficiaires d'une aide aux vacances <i>via</i> Vacaf.
Définition	Nbre d'enfants et de jeunes bénéficiaires d'une aide aux vacances (Aven, Avel) pour chaque année de mise en œuvre de la Cog.
Acteurs	Caf, Vacaf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	En 2012 (données Vacaf) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 655 enfants sont partis <i>via</i> le dispositif Aven</li> <li>• 43 600 enfants sont partis <i>via</i> le dispositif Avel</li> </ul>
Cible (pour les indicateurs de résultat)	

F3-11	Taux de recours aux Réseau d'écoute d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap)
Domaine ou thème	<input checked="" type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n°3
Type	<input checked="" type="checkbox"/> résultat (opposable) <input type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Questionnaire d'activité des Reaap Dgcs, Insee
Objectif/Finalité	Mesurer l'évolution du nombre de bénéficiaires d'une action Reaap.
Définition	Nombre de bénéficiaires d'une action Reaap divisé par le nombre de familles avec au moins un enfant de moins de 18 ans.
Acteurs	Ddcs, Caf, porteurs de projet
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	1 famille sur 10
Cible (pour les indicateurs de résultat)	Toucher 3 familles sur 10 à l'horizon 2017. Cible intermédiaire : toucher 2 familles sur 10 en 2015.

F3-12	Taux de couverture des Lieux d'accueil enfants parents (Laep)
Domaine ou thème	<input checked="" type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n°3
Type	<input checked="" type="checkbox"/> résultat (opposable) <input type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Sias, Afc, Insee
Objectif/Finalité	Évaluer la progression du nombre de structures financées par la Ps.
Définition	Nombre de Laep financé par la Ps divisé par le nombre d'enfants de 0 à 5 ans révolus.
Acteurs	Caf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	Un Laep pour 4 181 enfants de 0 à 5 ans révolus.
Cible (pour les indicateurs de résultat)	Un Laep pour 3 500 enfants de 0 à 5 ans à l'horizon 2017. Cible intermédiaire : 1 Laep pour 3 250 enfants de 0 à 5 ans en 2015.

F3-13	Taux de recours à la médiation familiale
Domaine ou thème	<input checked="" type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 3
Type	<input checked="" type="checkbox"/> résultat (opposable) <input type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Questionnaire d'activité des services de médiation familiale. Ministère de la justice : annuaire statistique de la justice (justice civile/affaires nouvelles/nombre total d'affaires soumises aux juges des affaires familiales (Jaf)).
Objectif/Finalité	Mesurer l'évolution du nombre de mesures de médiations familiales réalisées.
Définition	Nombre de mesures terminées de l'année N divisé par le nombre total d'affaires nouvelles soumises aux juges des affaires familiales de l'année N.
Acteurs	Caf/services de médiation familiale conventionnés.
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	Le taux de recours à la médiation familiale couvre 3,7 % du nombre de divorces et de procédures relatives à l'autorité parentale et au contentieux financier de l'année 2011. (données : 13 445 mesures réalisées en 2011 / 362 200 affaires nouvelles soumises aux juges des affaires familiales en 2011)
Cible (pour les indicateurs de résultat)	Couvrir 6,3 % du nombre de divorces et de procédures liées à l'autorité parentale à l'horizon 2017. Cible intermédiaire : couvrir 6,08 % du nombre de divorces et procédures liées à l'autorité parentale en 2015.

F3-14	Suivi des contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (Clas)
Domaine ou thème	<input checked="" type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 3
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	
Objectif/Finalité	
Définition	
Acteurs	
Périodicité de remontée	
Valeur 2012	
Cible (pour les indicateurs de résultat)	
Remarque	Indicateur à construire d'ici 2015.

F3-15	Taux de communes de plus de 10 000 habitants couvertes par un dispositif de soutien à la parentalité
Domaine ou thème	<input checked="" type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 3
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Sias Afc (table Mnobq), Bce
Objectif/Finalité	
Définition	Rapport entre le nombre de communes de plus de 10 000 habitants couvertes par un Laep, un Clas ou un service de médiation familiale et le nombre de communes de plus de 10 000 habitants.
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	(chiffre non publié pour 2012) 2011 = 81 %
Cible (pour les indicateurs de résultat)	

F3-16	Taux de recouvrement des pensions alimentaires dans le cadre de l'allocation de soutien aux familles (Asf)
Domaine ou thème	<input checked="" type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 3
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Applicatif Nsf
Objectif/Finalité	Mesurer la performance de la branche Famille concernant la mission de recouvrement des pensions alimentaires, associée à la gestion l'Asf.
Définition	L'indicateur doit permettre de mesurer le taux de recouvrement des pensions alimentaires par type de procédure.
Acteurs	Caf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	Non déterminée
Cible (pour les indicateurs de résultat)	
Remarque	Indicateur à construire d'ici 2014.

F4-17.1	Nombre de schémas directeurs de l'animation de la vie sociale (Sdavs) établis
Domaine ou thème	<input checked="" type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 4
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	
Objectif/Finalité	Suivre la montée en charge des schémas directeurs de l'Avs, sur les territoires dans le cadre de la mise en œuvre des préconisations de la Lc du 18 juin 2012.
Définition	Sur la période de la Cog, les Caf devront établir un schéma directeur de l'animation de la vie sociale, constitué d'un état des lieux (diagnostic local) et des perspectives d'évolutions souhaitables. Ce schéma, co-construit avec les partenaires dans la mesure du possible, servira de point d'appui à la mobilisation des principaux partenaires sur cette politique. La Cnaf suivra donc sur la période la montée en charge de ces schémas sur les départements.
Acteurs	Caf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	
Cible (pour les indicateurs de résultat)	
Remarque	Indicateur à construire.

F4-17.2	Nombre de Caf et de centres sociaux participants aux enquêtes de l'observatoire des structures de l'animation de la vie sociale
Domaine ou thème	<input checked="" type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 4
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Senacs
Objectif/Finalité	Suivre la montée en charge de l'observatoire des centres sociaux (Système d'échange national des centres sociaux).
Définition	Nombre de Caf adhérentes à l'outil Nombre de centres sociaux adhérents à l'outil
Acteurs	Caf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	Référence 2012 : 1163 centres sociaux et 34 Caf
Cible (pour les indicateurs de résultat)	

F4-17.3	Nombre de conventions cadre interpartenariales départementales signées sur le champ de l'animation de la vie sociale
Domaine ou thème	<input checked="" type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 4
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	
Objectif/Finalité	Suivre la montée en charge des conventions interpartenariales signées au niveau des départements sur le champ de l'Avs, dans le cadre de la mise en œuvre des préconisations de la Lc du 18 juin 2012.
Définition	Nombre de Caf ayant signé une convention interpartenariale dans leur département sur l'Avs.
Acteurs	Caf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	Non déterminée
Cible (pour les indicateurs de résultat)	
Remarque	Indicateur à construire.

F4-17.4	Nombre de structures jeunes créées dans les zones périurbaines et rurales au sein des structures de l'animation de la vie sociale
Domaine ou thème	<input checked="" type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 4
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Senacs
Objectif/Finalité	Suivre la prise en compte du public jeune par les centres sociaux et les espaces de vie sociale.
Définition	Nombre de structures jeunes créées dans les zones périurbaines et rurales au sein des structures de l'animation de la vie sociale.
Acteurs	Caf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	Non déterminée
Cible (pour les indicateurs de résultat)	
Remarque	Indicateur à construire.

F6-18	Nombre de rendez-vous des droits
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input checked="" type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 6
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	
Objectif/Finalité	Favoriser l'accès aux droits et lutter contre le non recours aux prestations.
Définition	L'indicateur doit permettre de mesurer l'amélioration de l'accès au droit au moyen de la mise en œuvre du rendez-vous des droits : <ul style="list-style-type: none"> <li>• dans le cadre de l'entretien individuel associé à l'instruction des droits Rsa;</li> <li>• dans le cadre des parcours spécifiques;</li> <li>• ou sur demande de l'allocataire ou d'un travailleur social.</li> </ul>
Acteurs	Caf
Périodicité de remontée	Mensuelle
Valeur 2012	Non déterminée
Cible (pour les indicateurs de résultat)	
Remarque	Indicateur et cible à définir en 2013/2014.

F7-19	Nombre d'instructions Rsa abouties au cours de l'année
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input checked="" type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 7
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	@Rsa
Objectif/Finalité	Garantir l'instruction administrative du Rsa pour les bénéficiaires soumis aux droits et devoirs.
Définition	Nombre d'individus pour lesquels l'instruction administrative a abouti au cours de l'année. L'indicateur est issu des données de @Rsa pour le service instructeur de type « Caf ». Il ne couvre pas les instructions effectuées par les Caf en dehors de l'outil @Rsa. Comme certaines caisses n'utilisent pas l'outil @Rsa, les comparaisons de l'indicateur d'une année à l'autre doivent être effectuées à structure de caisses constantes.
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	Nombre d'instructions abouties : 203 352
Cible (pour les indicateurs de résultat)	

F7-20	Accompagnement des familles monoparentales ayant de jeunes enfants
Domaine ou thème	<input checked="" type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 7
Type	<input checked="" type="checkbox"/> résultat (opposable) <input type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Requête Sid
Objectif/Finalité	Favoriser l'insertion des familles monoparentales ayant de jeunes enfants, au moyen d'une meilleure conciliation vie familiale et insertion.
Définition	L'indicateur doit permettre de mesurer la mise en œuvre de l'offre de service de travail social en direction de ce public.
Acteurs	Caf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	
Cible (pour les indicateurs de résultat)	
Remarque	Indicateur à construire d'ici 2014.

F10-21	Délais de traitement des pièces relatives aux prestations légales et d'action sociale traitées dans un délai inférieur ou égal à 15 jours ouvrés
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input checked="" type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 10
Type	<input checked="" type="checkbox"/> résultat (opposable) <input type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	Benchmark : n° Fa100
Source	
Objectif/Finalité	Mesurer le niveau d'atteinte de l'engagement de service, consistant à traiter les demandes dans un délai < 15 jours ouvrés.
Définition	<p>L'indicateur correspond au rapport entre le nombre de pièces traitées dans un délai inférieur ou égal à 15 jours ouvrés et le nombre total de pièces traitées. Sont prises en compte toutes les pièces de l'ensemble des courriers, quel que soit le support ou le lieu de réception (service courrier, guichets de la caisse, centres extérieurs de la caisse, centre informatique ou prestataire de service pour le compte de la caisse), qu'elles soient enregistrées ou non par Sdp. Les pièces dites « de masse » ne sont pas comptabilisées dans cet indicateur. Les pièces internes ne sont pas non plus comptabilisées dans l'indicateur, car elles ne demandent pas qu'une réponse soit donnée à l'allocataire. Le délai de traitement est calculé pour chacune de ces pièces, en nombre de jours ouvrés écoulés entre la date d'arrivée de la pièce et la date de traitement de celle-ci par les services de la Caf. Le délai de traitement du mois M correspond aux pièces traitées au cours du mois M, et non aux pièces arrivées au cours du mois M.</p>
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Mensuelle et annuelle
Valeur 2012	Le résultat en jours calendaires est de 77,8 % et l'estimation 2012 en jours ouvrés est de 83 %.
Cible (pour les indicateurs de résultat)	≥ 85 % dès 2013

F10-22	Délai de traitement des pièces relatives aux minima sociaux traitées dans un délai inférieur à 10 jours ouvrés
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input checked="" type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 10
Type	<input checked="" type="checkbox"/> résultat (opposable) <input type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	Benchmark : n°Fa110
Source	
Objectif/Finalité	Mesurer le niveau d'atteinte de l'engagement de service consistant à prendre en compte toutes les pièces relatives à la gestion courante des dossiers de minima sociaux et toutes les pièces relatives à une demande de minimum social, dans un délai de moins de 10 jours.
Définition	<p>Il s'agit, pour les pièces relatives à la gestion courante des dossiers de minima sociaux ou relatives à une demande de minimum social, du rapport entre le nombre de pièces traitées dans un délai inférieur à 10 jours et le nombre total de pièces traitées.</p> <p>Sont pris en compte, l'ensemble des pièces de l'ensemble des courriers, quel que soit le support (papier, fax, courrier électronique, etc.), le lieu de réception (service courrier, guichets de la caisse, centres extérieurs de la caisse, centre informatique ou prestataire de service pour le compte de la caisse), qu'elles soient enregistrées ou non par Sdp.</p> <p>Certaines pièces ne sont pas prises en compte dans le calcul du délai, car elles ne nécessitent aucun traitement de la part des services prestations, elles sont dans les états Sdp suivants : à détruire, liquidée sans vérification, erreur de matricule, transmise à un autre service, liquidée sans fait générateur, rejet technique.</p> <p>Le délai de traitement est calculé pour chacune de ces pièces, en nombre de jours écoulés entre la date d'arrivée de la pièce à la Caf et la date de traitement de celle-ci par le service des prestations légales ou le service d'action sociale.</p> <p>Le délai de traitement du mois M correspond aux pièces traitées au cours du mois M et non aux pièces arrivées au cours du mois M.</p>
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Mensuelle et annuelle
Valeur 2012	Le résultat en jours ouvrés n'est pas disponible. En jours calendaires : 94,1 %. Indicateur nouveau.
Cible (pour les indicateurs de résultat)	≥ 90 % dès 2013

F10-23	Taux d'appels téléphoniques traités par les agents
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input checked="" type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 10
Type	<input checked="" type="checkbox"/> résultat (opposable) <input type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	Benchmark : n° Ft220
Source	Rndc 11.04.04
Objectif/Finalité	Évaluer l'efficacité quantitative de la réponse téléphonique de la caisse, au sens du service rendu au public. Apprécier le respect par la caisse de l'engagement de service.
Définition	<p>Il s'agit du nombre total des appels téléphoniques traités par les agents, rapporté au nombre des appels téléphoniques liés à la gestion des dossiers allocataires, aboutis sur les installations téléphoniques de tous les lieux d'accueil de la caisse, qui sont destinés aux agents.</p> <p>Les appels traités par les agents regroupent tous les appels auxquels la caisse a apporté une réponse via un agent. Le nombre d'appels traités par les agents est calculé sur la base des appels aboutis destinés aux agents qui, par définition, sont des appels pour lesquels l'interlocuteur a demandé à être en contact direct avec un agent de la Caf, donc obligatoirement pendant les heures d'ouverture de l'accueil téléphonique.</p> <p>La collecte s'effectue à partir du logiciel de suivi des flux téléphoniques, de l'autocommutateur et/ou d'un dénombrement manuel. Pour les caisses disposant d'une plate forme inter caisse de réponse téléphonique qui n'entre pas dans le cadre de l'architecture nationale, et en l'absence de dénombrement par caisse, chacune des caisses réaffecte, le nombre d'appels aboutis et traités au prorata du nombre d'allocataires noyau dur de chaque caisse.</p>
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	82 %
Cible (pour les indicateurs de résultat)	≥ 90 % dès 2013

F10-24	Amplitude d'ouverture de l'accueil téléphonique
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input checked="" type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 10
Type	<input checked="" type="checkbox"/> résultat (opposable) <input type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Rndc 11.01.01
Objectif/Finalité	Évaluer l'accessibilité téléphonique de l'organisme, permettant un accueil personnalisé pour une réponse complète aux demandes des allocataires, et connaître la situation de l'organisme au regard du socle Cog.
Définition	<p>Il s'agit du nombre hebdomadaire moyen d'heures d'ouverture aux allocataires de l'accueil téléphonique en prestations légales (au minimum) du lieu d'accueil le plus important.</p> <p>Cette amplitude moyenne est calculée à partir du nombre annuel d'heures d'ouverture effective de l'accueil téléphonique aux allocataires pour un accueil prestations légales. Cette mesure est effectuée sur le lieu d'accueil le plus important en volume annuel d'appels téléphoniques.</p> <p>Dans le cas d'une mutualisation de plate-forme téléphonique entre différents lieux d'accueil ou entre différentes Caf, le nombre d'heures annuelles d'ouverture du téléphone correspond aux horaires de la plate-forme téléphonique. Si cette plate-forme a des horaires variables en fonction de chaque Caf, il faut indiquer les horaires de la plate-forme qui correspondent à sa propre Caf.</p>
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Annuel
Valeur 2012	34,8 heures
Cible (pour les indicateurs de résultat)	≥ 32 heures dès 2013

F10-25	Temps d'attente pour un accueil immédiat (attente à l'accueil ≤ 20 min)
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input checked="" type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 10
Type	<input checked="" type="checkbox"/> résultat (opposable) <input type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	Benchmarking n° Ft 100
Source	Rndc 11.03.02
Objectif/Finalité	Mesurer le niveau d'atteinte de l'engagement de service consistant à mieux accueillir les allocataires, les délais d'attente ne devant pas, dans la majorité des cas, excéder 20 minutes. Mettre en évidence la performance de l'organisme sur cet engagement.
Définition	<p>Il s'agit du rapport entre le nombre de visites dont le temps d'attente n'excède pas 20 minutes et le nombre total de visites.</p> <p>Une visite équivaut à une personne qui entre dans un des lieux d'accueil de la Caf et a un contact avec un agent en s'adressant au guichet ou via un visio-guichet. Une personne qui prend un ticket et repart avant d'être entré en contact avec un agent de la Caf ne compte pas pour une visite.</p> <p>Une personne qui vient deux fois dans la même journée (ex : à 9h00 et à 12h00) compte pour deux visites. Cette personne peut être ou non allocataire, peut avoir une ou plusieurs demandes pour elle-même ou pour d'autre(s) personnes ou allocataire(s) qu'elle représente.</p> <p>Les visites liées à l'activité collective de structures d'action sociale (centres sociaux, haltes garderies, crèches, etc.), ainsi que les visites effectuées au domicile des allocataires par des agents de la caisse, ne sont pas prises en compte dans cet indicateur.</p>
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Mensuelle et annuelle
Valeur 2012	88,9 %
Cible (pour les indicateurs de résultat)	≥ 85 % dès 2013

F10-26	Amplitude d'ouverture de l'accueil physique
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input checked="" type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 10
Type	<input checked="" type="checkbox"/> résultat (opposable) <input type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Rndc 11.03.03
Objectif/Finalité	Évaluer l'accessibilité de l'organisme permettant un accueil personnalisé pour une réponse complète aux demandes des allocataires et connaître la situation de l'organisme. Faire bénéficier les allocataires, au moins 5 j. par semaine, et selon une amplitude hebdomadaire minimum de 35 h., d'un accueil personnalisé assurant une réponse complète à leur demande.
Définition	Il s'agit du nombre hebdomadaire moyen d'heures d'ouverture aux allocataires de l'accueil physique, en prestations légales (au minimum) du lieu d'accueil le plus important en nombre annuel de visites. Cela correspond aux heures d'ouverture réelles (et non théoriques). Par conséquent, les jours fériés ou chômés, les plages de fermeture exceptionnelle ne sont pas prises en compte; en revanche, les ouvertures exceptionnelles de l'accueil physique sont intégrées, dans la mesure où elles correspondent à une offre de service identique à celle proposée habituellement.
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	37,5 heures / semaine
Cible (pour les indicateurs de résultat)	≥ 35 heures dès 2013

F10-27	Taux de dématérialisation des téléprocédures
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input checked="" type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 10
Type	<input checked="" type="checkbox"/> résultat (opposable) <input type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Sid
Objectif/Finalité	Mesurer la part des démarches réalisées par voies dématérialisées (téléprocédures, échange).
Définition	<p>Nombre de démarches réalisées par voies dématérialisées rapporté au nombre total de démarches.</p> <p>L'indicateur synthétique sera décliné par téléprocédure :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• taux de déclarations trimestrielles de ressources Rsa effectuées par téléprocédure;</li> <li>• taux de demandes d'aides au logement effectuées par voie dématérialisée, avec la distinction pour des besoins de suivi interne entre Idéal et téléprocédure;</li> <li>• taux de déclarations annuelles de ressources effectuées par téléprocédure ou par échange;</li> <li>• taux de déclarations de changement de situation effectuées par téléprocédure;</li> <li>• taux de dématérialisation des quittances de loyer;</li> <li>• ...<sup>1</sup></li> </ul>
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	
Valeur 2012	
Cible (pour les indicateurs de résultat)	≥ 40 % à la fin de la Cog
Remarque	Indicateur à construire en 2013/2014 et trajectoire à définir en mai 2014.

1) Liste à compléter en fonction du développement des téléprocédures

F10-28	Suivi des rendez-vous
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input checked="" type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n°10
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	
Objectif/Finalité	Mesurer le niveau de réalisation des rendez-vous dans les 7 jours suivant la demande.
Définition	<p>À compter de la prise du rendez-vous, il s'agit du rapport entre le nombre de rendez-vous réalisés dans un délai inférieur ou égal à 7 jours, et la totalité des rendez-vous réalisés.</p> <p>L'ensemble des rendez-vous enregistrés par la caisse sur tous les lieux d'accueil est pris en compte. La personne peut être ou non allocataire, peut avoir une ou plusieurs demandes pour elle-même ou pour d'autre(s) personnes ou allocataire(s) qu'elle représente.</p> <p>Champ de l'indicateur : Tous les rendez-vous sont comptés quel que soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le motif du rendez-vous : renseignements, dossier sur les prestations, action sociale, contentieux, etc., à l'exception du Rsa;</li> <li>• le lieu d'accueil : Caf ou agence, antenne, permanences, domicile.</li> </ul> <p>Par contre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les rendez-vous liés au Rsa ne sont pas pris en compte dans cet indicateur;</li> <li>• les rendez-vous liés à l'activité collective de structures d'action sociale (centres sociaux, haltes garderies, crèches, etc.) ne sont pas pris en compte dans cet indicateur.</li> </ul>
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Annuelle, mensuelle
Valeur 2012	Non déterminée (nouvel indicateur).
Cible (pour les indicateurs de résultat)	
Remarque	<p>Part des rendez-vous à une date <math>\leq</math> 7 jours ouvrés dans 85 % des cas (hors dispositifs spécifiques pour l'instruction Rsa).</p> <p>Le calcul de cet indicateur de suivi est conditionné au déploiement de la nouvelle doctrine d'accueil, et de manière plus opérationnelle, à celui d'un outil national de gestion des rendez-vous. Il sera fourni à compter de 2015.</p>

F10-29	Suivi des fermetures des accueils physiques
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input checked="" type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 10
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	
Objectif/Finalité	Suivi des fermetures des accueils physiques.
Définition	<p>Définition et suivi d'un indicateur pondéré et exhaustif de suivi des fermetures des accueils physiques. Indicateur à définir sur la base :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des travaux du projet Accueil qui, après avoir proposé une nouvelle doctrine d'accueil, entrent désormais en phase opérationnelle;</li> <li>• du dialogue de gestion qui se nouera sur la base du Pas (Plan d'accessibilité aux services) de chaque Caf, à l'occasion de la signature des Cpog.</li> </ul> <p>Il sera recherché un indicateur capable de situer le niveau de continuité de service aux allocataires (l'indicateur doit être exhaustif), tout en tenant compte de la nature de l'offre et du type du lieu d'accueil (l'indicateur doit être pondéré).</p>
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Annuelle, mensuelle
Valeur 2012	Non déterminée (nouvel indicateur)
Cible (pour les indicateurs de résultat)	
Remarque	Indicateur à construire en 2013/2014.

F10-30	Délai de traitement des réclamations
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input checked="" type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 10
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	
Objectif/Finalité	Mesurer le niveau d'atteinte par l'organisme de la prise en compte des réclamations dans un délai de moins de 15 jours.
Définition	<p>Les modalités de calcul de l'indicateur sont adaptées au vecteur de dépôt de la réclamation. Il s'agit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>pour les pièces relatives aux réclamations : du rapport entre le nombre de pièces traitées dans un délai inférieur à 15 jours et le nombre total de pièces traitées ;</li> <li>pour les appels téléphoniques relatifs aux réclamations : du rapport entre le nombre d'appels ayant fait l'objet d'un traitement dans un délai inférieur à 15 jours et le nombre total d'appels ;</li> <li>pour les visites à l'accueil relatives aux réclamations : du rapport entre le nombre de visites ayant fait l'objet d'un traitement dans un délai inférieur à 15 jours et le nombre total de visites.</li> </ul> <p>Une réclamation est dite « traitée » pour le calcul de l'indicateur lorsqu'elle a fait l'objet d'une réponse (pré-requis : mise en place d'un processus d'identification des réclamations dans l'application de gestion des flux).            Le délai de traitement est calculé pour chacune des demandes, en nombre de jours écoulés entre la date de dépôt à la Caf et la date de traitement de celle-ci par la Caf.            Le délai de traitement du mois M correspond aux pièces traitées au cours du mois M, et non aux pièces arrivées au cours du mois M.</p>
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Annuelle, mensuelle
Valeur 2012	Non déterminée
Cible (pour les indicateurs de résultat)	
Remarque	<p>Indicateur à construire.            Délai de traitement des réclamations dans un délai <math>\leq</math> 15 jours ouvrés dans 85 % des cas.            Prérequis : mise en place d'un processus d'identification des réclamations dans l'application de gestion des flux.            La communication à destination des allocataires va privilégier le dépôt des réclamations via caf.fr, car cette approche permet d'en améliorer la traçabilité.            Elle ne modifie pas, sur le fond, le délai nécessaire au traitement des réclamations.</p>

F10-31	Délai de réponse aux courriels dans un délai de 48h (jours ouvrés)
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input checked="" type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n°10
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	
Objectif/Finalité	Mesurer le niveau d'atteinte par l'organisme de la prise en compte des courriels dans un délai de 48 heures.
Définition	<p>Il s'agit du rapport entre le nombre de courriels traités dans un délai inférieur à 48 heures et le nombre total de courriels traités.            Le développement des courriels dans la gestion des relations avec l'allocataire et dans le traitement des dossiers nécessite de revoir la définition en cours (* cf. : remarque).</p>
Acteurs	Caf
Périodicité de remontée	Annuelle, mensuelle
Valeur 2012	Non déterminée
Cible (pour les indicateurs de résultat)	
Remarque	<p>Indicateur à construire fin 2013.            Délai de réponse aux courriels dans un délai de 48 h (jours ouvrés) dans 85 % des cas.            Il conviendra d'aligner la définition actuelle de l'indicateur sur la structuration en cours de la relation de service aux allocataires et en particulier, de distinguer les courriels qui portent sur des demandes d'information générales ou personnalisées et qui peuvent relever d'un indicateur de réponses (une réponse sous 48 heures), des courriels qui relèvent très directement du traitement du droit ou qui font état d'une réclamation et nécessitent un temps de gestion comparable aux pièces papiers.            La Branche lancera, en 2013, un appel d'offre pour l'acquisition d'un outil de gestion des courriels, permettant de mieux qualifier la nature des courriels et les circuits de gestion associés.            Dans ce cadre, il appartiendra aux services (État/Cnaf) de définir des indicateurs de gestion des courriels, qui soient mieux en phase avec le rôle actuel des courriels dans la relation aux allocataires et dans le traitement des dossiers. La notion d'accusé de traitement est une approche qui pourra être regardée, car elle permet d'assurer l'utilisateur de la prise en compte de sa demande et de lui indiquer un délai probable pour une réponse sur le fond de sa demande.</p>

F10-32	Nombre de connexions au site caf.fr
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input checked="" type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 10
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Sid
Objectif/Finalité	Dans le cadre du développement de l'offre de service sur Internet, l'objectif est de mesurer l'évolution de la fréquentation du caf.fr.
Définition	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de visites : correspond au nombre d'adresses IP distinctes dans un délai de 30 minutes enregistrées sur le caf.fr au cours de la journée. Le cumul mensuel correspond à la somme des jours du mois. Le cumul annuel correspond à la somme des jours de l'année.</li> <li>• Nombre d'allocataire distinct ayant été au moins une fois dans l'année sur le site caf.fr Il s'agit du nombre total de dossiers allocataires distincts, rattachés à la Caf, qui ont été consultés au cours d'une même journée. Un dossier allocataire est comptabilisé à partir du moment où une signature est enregistrée. Une signature correspond à une identification et une authentification réussies par la saisie d'un numéro allocataire (Matricule) et d'un code confidentiel associé. Plusieurs signatures identiques (saisie d'un même matricule et d'un même code confidentiel) sur la même journée ne comptent que pour un seul dossier allocataire.</li> </ul>
Acteurs	Cnaf
Périodicité de remontée	Journalière, mensuelle, annuelle
Valeur 2012	Nombre de visites : 196 740 000 Nombre d'allocataires distincts : 135 528 000
Cible (pour les indicateurs de résultat)	

F10-33	Taux de satisfaction des allocataires
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input checked="" type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n°10
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Enquête auprès des allocataires.
Objectif/Finalité	Évaluer la satisfaction des allocataires.
Définition	Proportion d'allocataires se déclarant satisfaits, au niveau global, par canal de contact (accueil physique, téléphone, web, ...) et par famille de prestations.
Acteurs	Caf
Périodicité de remontée	
Valeur 2012	Non déterminée
Cible (pour les indicateurs de résultat)	

F14-34	Indicateur de qualité de la liquidation à six mois (IQL6)
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input checked="" type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n°14
Type	<input checked="" type="checkbox"/> résultat (opposable) <input type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Sid
Objectif/Finalité	Mesurer la qualité du traitement des droits six mois après leur liquidation, après réalisation des contrôles et supervisions, c'est-à-dire les anomalies « métier » résultant des traitements effectués par les techniciens et demeurant non détectées après six mois par les activités de contrôle et supervision.
Définition	Indicateur en nombre et en montant (au niveau national : global et par prestations ; au niveau local : global)  Rapport entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>• le nombre / le montant des anomalies résultant de traitements effectués par les techniciens détectées dans le cadre des contrôles effectués sur un échantillon aléatoire de dossiers mis en paiement 6 mois avant (contrôles dits cible 400) ;</li> <li>• le nombre / le montant total des dossiers de l'échantillon contrôlé.</li> </ul> Modalités de détermination de l'indicateur à arrêter (notamment : objet, champ et portée des contrôles effectués / nature des anomalies appréhendées ; échantillonnage local et national).
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Mensuelle et annuelle
Valeur 2012	Non déterminée
Cible (pour les indicateurs de résultat)	Cible et trajectoire à définir début 2014

F14-35	Indicateur de risque résiduel
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input checked="" type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n°14
Type	<input checked="" type="checkbox"/> résultat (opposable) <input type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Sid
Objectif/Finalité	Évaluer la qualité finale de la liquidation (risque résiduel), en distinguant les anomalies « métier » (erreurs de liquidation ou absence de détection par le contrôle) des anomalies « données entrantes ».
Définition	La rénovation des indicateurs conduira à : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la reconduction jusqu'en 2014 inclus des mesures issues des tests de reliquidation, qui mesurent les anomalies de toute nature (données entrantes ou métier qui demeurent non détectées à huit mois de la liquidation) ;</li> <li>• en parallèle, à la refonte de la méthodologie de l'enquête dite « fraudes » et à sa mise en test à compter de 2013 afin d'en constituer, à partir de 2015, l'indicateur annuel de risque résiduel mesuré à 24 mois (délai de prescription des prestations). Ses modalités de calcul seront aménagées pour permettre une mesure du risque résiduel à 12 mois pour les besoins de la certification des comptes (indicateur global de qualité ou IGQ).</li> </ul> Indicateurs en nombre et en montant (au niveau national : global et par prestations ; au niveau local : global).  Modalités de détermination des indicateurs à arrêter (notamment : objet, champ et portée des contrôles effectués / nature des anomalies appréhendées ; échantillonnage local et national).
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Mensuelle et annuelle
Valeur 2012	Non déterminée
Cible (pour les indicateurs de résultat)	Cible et trajectoire à définir début 2014 s'agissant de l'Irr.

F14-36	Taux de certification des Nir
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input checked="" type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 14
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Sid
Objectif/Finalité	S'assurer que les données d'état civil intégrées dans Cristal sont certifiées, afin d'éviter de payer des prestations sous de fausses identités ou avec des usurpations.
Définition	Population couverte : toutes les personnes actives de Cristal. Définition d'une personne active dans Cristal : personne présente sur un dossier non radié, que la personne soit ou non à charge et qu'il y ait ou non des paiements sur ce dossier. Taux de certification = (nombre de personnes actives ayant un Nir certifié / nombre total de personnes actives x 100).
Acteurs	Caf
Périodicité de remontée	Mensuelle
Valeur 2012	Valeur décembre 2012 : 98,55 %
Cible (pour les indicateurs de résultat)	
Remarque	Cible du processus : 99,5 % Seuil critique du processus : 98 %

F14-37	Indicateur de qualité primaire de la liquidation (IQL0)
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input checked="" type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n°14
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Sid
Objectif/Finalité	Mesurer la qualité du traitement des droits immédiatement après leur liquidation et avant tout contrôle, c'est-à-dire évaluer l'incidence des anomalies « métier » résultant des traitements effectués par les techniciens.
Définition	Indicateur en nombre et en montant (au niveau national : global et par prestation ; au niveau local : global)  Rapport entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>• le nombre / le montant des anomalies résultant de traitements effectués par les techniciens détectées dans le cadre des contrôles effectués sur un échantillon aléatoire de dossiers venant d'être liquidés (contrôles dits cible 200) ;</li> <li>• le nombre / le montant total des dossiers de l'échantillon contrôlé.</li> </ul> Modalités de détermination de l'indicateur à arrêter (notamment : objet, champ et portée des contrôles effectués / nature des anomalies appréhendées ; échantillonnage local et national).
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Mensuelle et annuelle
Valeur 2012	Non déterminée
Cible (pour les indicateurs de résultat)	
Remarque	À déterminer début 2014 (cible nationale et locale).

F15-38	Taux de recouvrement des indus
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input checked="" type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n°15
Type	<input checked="" type="checkbox"/> résultat (opposable) <input type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	Créé dans le cadre du Pai recouvrement de la Cog 2009-2012.
Source	Sid
Objectif/Finalité	Cet indicateur a pour objectif de suivre le dénouement des créances dans le temps, selon qu'elles font l'objet d'un recouvrement effectif (par remboursement direct, retenue, prélèvement) ou d'une annulation / remise de dette.
Définition	Indicateur à construire. Cet indicateur a vocation à permettre un suivi historisé du recouvrement (par génération de créances) et à permettre un suivi distinct du recouvrement des indus frauduleux.
Acteurs	Caf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	Non déterminée (l'ancien indicateur, sans profondeur historique, s'établissait à 56,9 % pour 2012).
Cible (pour les indicateurs de résultat)	À définir en 2014 pour 2015 et 2016.

F15-39	Suivi de la réduction des écarts de remise de dette sur les prestations FNPF
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input checked="" type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n°15
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Données Cristal
Objectif/Finalité	Assurer une meilleure égalité de traitement en matière de remise de dettes avec la diffusion d'une grille nationale d'aide à la décision.
Définition	Mesurer la diminution du taux de dispersion des remises de dettes, sur les indus de prestations Fnfp entre les organismes, avec la mise en place de la grille nationale d'aide à la décision des Cra.
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	Dispersion : 14 % (écarts extrême positif à la moyenne 9 %, écart extrême négatif à la moyenne 5 %).
Cible (pour les indicateurs de résultat)	

F15-40	Indicateur de recouvrement des indus visant à distinguer les montants recouverts selon la phase contentieuse ou amiable
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input checked="" type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n°15
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	Créé dans le cadre du Pai recouvrement de la Cog 2009 – 2012.
Source	Sid
Objectif/Finalité	Mesurer l'efficacité du recouvrement amiable.
Définition	<p>Un indu est dit en phase contentieuse lorsqu'il relève d'une action de recouvrement forcé à l'initiative de la Caf (Tass appel cassation, huissier, transmis contentieux...).</p> <p>A contrario, la phase amiable correspond aux indus classés dans une catégorie telle que : amiable, normal, faible montant, retard...</p> <p>Enfin, pour certains indus, la distinction amiable/contentieux n'est pas possible, car l'action peut intervenir à n'importe quel moment du recouvrement. Ils sont alors affectés en phase indifférenciable. Exemple : Cra, commission surendettement, transfert créance, créance prescrite...</p> <p>Montants recouverts en N lorsque les créances sont en phase amiable / Montants recouverts en N.</p>
Acteurs	Caf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	91 % en phase amiable
Cible (pour les indicateurs de résultat)	
Remarque	+ 2 % en fin de Cog.

F16-41	Détection des indus frauduleux en nombre et en montant brut
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input checked="" type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n°16
Type	<input checked="" type="checkbox"/> résultat (opposable) <input type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Cnaf : applicatif Corali
Objectif/Finalité	Permet de suivre la qualité et l'efficacité de la politique de lutte contre la fraude.
Définition	<p>Les indus frauduleux : c'est la somme du nombre d'indus par prestation, générée suite à la qualification de fraude des dossiers par les commissions administratives des Caf de l'année N.</p> <p>Le montant brut des indus frauduleux : c'est la somme des montants de préjudices financiers (hors rappel), issue des dossiers qualifiés de frauduleux par les commissions administratives de l'ensemble des Caf de l'année N, avant toute récupération, compensation et remboursement éventuel.</p>
Acteurs	Cnaf
Périodicité de remontée	Annuelle et semestrielle
Valeur 2012	
Cible (pour les indicateurs de résultat)	Cible 2013 : 113 millions d'euros Cible 2014 : 120 millions d'euros Cible 2015 : 127 millions d'euros Cible 2016 : 134 millions d'euros

F16-42	Suivi du nombre de fraudes détectées qui distingue dans le total le nombre de récidives
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input checked="" type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n°16
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Données du Sid issues de Corali
Objectif/Finalité	Permettre de comptabiliser le taux de récidives.
Définition	Le nombre de dossiers qualifiés de frauduleux par les commissions administratives des Caf de l'année N sans récidive, plus le nombre de dossiers qualifiés de frauduleux par les commissions administratives des Caf de l'année N avec récidive.
Acteurs	Cnaf
Périodicité de remontée	Annuelle et semestrielle
Valeur 2012	Non déterminée
Cible (pour les indicateurs de résultat)	

F16-43.1	Suivi de la réduction des écarts entre Caf en matière de rendement des contrôles
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input checked="" type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n°16
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Le département de maîtrise des risques de la Cnaf. À terme, cet indicateur sera fourni par le tableau de bord maîtrise des risques.
Objectif/Finalité	<p>Comparer les montants des impacts financiers (indus + rappels) moyens, par type de contrôle (place, pièce, guichet,...) et par contrôle de chaque organisme au montant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• du premier décile;</li> <li>• de la médiane;</li> <li>• du dernier décile;</li> </ul> <p>afin de connaître le positionnement de chaque organisme par rapport à ces 3 seuils et d'en mesurer les écarts.</p> <p>Comparer ces montants d'impacts financiers moyens entre organisme de même taille et de même population d'allocataires, afin de réduire les écarts entre organismes.</p>
Définition	<p>Montant d'impact financier : (montant des indus + montant des rappels) / nombre de contrôle clos :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le seuil du 1<sup>er</sup> décile sépare le jeu de données entre les 10 % inférieurs et le reste des données;</li> <li>• la médiane est la valeur qui permet de partager une série numérique ordonnée en deux parties de même nombre d'éléments;</li> <li>• le seuil du 9<sup>e</sup> décile sépare les 90 % inférieurs des données des 10 % supérieurs.</li> </ul>
Acteurs	Cnaf
Périodicité de remontée	Semestrielle
Valeur 2012	Non déterminée
Cible (pour les indicateurs de résultat)	

F16-43.2	Suivi de la réduction des écarts entre Caf en matière d'avertissements
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input checked="" type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 16
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Données du Sid issues de Corali
Objectif/Finalité	<p>Comparer le nombre d'avertissements décidés par les commissions administratives des Caf entre chaque Caf, et déterminer par organisme le taux de sanctions que représentent les avertissements par Caf :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• du premier décile;</li> <li>• de la médiane;</li> <li>• du dernier décile;</li> </ul> <p>afin de connaître le positionnement de chaque organisme par rapport à ces trois seuils et d'en mesurer les écarts.</p> <p>Comparer le nombre d'avertissements et le taux de sanctions que représentent les avertissements entre organismes de même taille et de même population d'allocataires, afin de réduire les écarts entre organismes.</p>
Définition	<p>Somme du nombre des avertissements décidés définitivement par les commissions administratives de chaque Caf (prise en compte des décisions de la commission des pénalités suite à recours de l'allocataire) / nombre de dossiers qualifiés de frauduleux par les commissions administratives de chaque Caf x 100 = le taux de sanctions que représente l'avertissement par caf :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le seuil du 1<sup>er</sup> décile sépare le jeu de données entre les 10 % inférieurs et le reste des données;</li> <li>• la médiane est la valeur qui permet de partager une série numérique ordonnée en deux parties de même nombre d'éléments;</li> <li>• le seuil du 9<sup>e</sup> décile sépare les 90 % inférieurs des données des 10 % supérieurs.</li> </ul>
Acteurs	Cnaf
Périodicité de remontée	Semestrielle
Valeur 2012	
Cible (pour les indicateurs de résultat)	

F16-43.3	Suivi de la réduction des écarts entre Caf en matière de pénalités financières
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input checked="" type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n°16
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Données du Sid issues de Corali
Objectif/Finalité	<p>Comparer les montants de pénalités financières moyens entre chaque Caf :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• du premier décile;</li> <li>• de la médiane;</li> <li>• du dernier décile;</li> </ul> <p>afin de connaître le positionnement de chaque organisme par rapport à ces 3 seuils et d'en mesurer les écarts.</p> <p>Comparer ce montant d'impact financier entre organismes de même taille et de même population d'allocataires, afin de réduire les écarts entre organismes.</p>
Définition	<p>Somme des montants de pénalités financières décidés définitivement par les commissions administratives de chaque Caf (prise en compte des décisions de la commission des pénalités suite à recours de l'allocataire) / nombre de pénalités décidés définitivement par les commissions administratives (prise en compte des décisions de la commission des pénalités suite à recours de l'allocataire) de chaque Caf :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le seuil du 1<sup>er</sup> décile sépare le jeu de données entre les 10% inférieurs et le reste des données;</li> <li>• la médiane est la valeur qui permet de partager une série numérique ordonnée en deux parties de même nombre d'éléments;</li> <li>• le seuil du 9<sup>e</sup> décile sépare les 90% inférieurs des données des 10% supérieurs.</li> </ul>
Acteurs	Cnaf
Périodicité de remontée	Semestrielle
Valeur 2012	Non déterminée
Cible (pour les indicateurs de résultat)	

F18-44	Intégration des clauses sociales et/ ou environnementales dans les marchés
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input checked="" type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n°18
Type	<input checked="" type="checkbox"/> résultat (opposable) <input type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	Indicateur issu du Plan cadre Développement durable de la Sécurité sociale.
Source	Applicatif inter institutionnel inter branches et inter régimes Perls, à interfacer avec les données de pilotage de la Branche.
Objectif/Finalité	Développer la Rse de la branche Famille
Définition	Indicateur défini et calculé par Perls. % de marchés comportant des clauses sociales ou environnementales.
Acteurs	Cnaf, Caf, Certi, Cnedi
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	Données 2012 en cours de consolidation.
Cible (pour les indicateurs de résultat)	2013/2014 : 50 % des marchés intègrent ce type de clause. La branche Famille se conformera aux objectifs du futur Plan cadre pour la cible de 2015 à 2017.

F18-45	Diminution de la consommation d'énergie
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input checked="" type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n°18
Type	<input checked="" type="checkbox"/> résultat (opposable) <input type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	Indicateur issu du Plan cadre Développement durable de la Sécurité sociale.
Source	Applicatif inter institutionnel inter branches et inter régimes Perls, à interfacer avec les données de pilotage de la Branche.
Objectif/Finalité	Mobiliser la Branche sur les économies d'énergie.
Définition	L'indicateur est défini et calculé par Perls : rapport entre les consommations d'énergie en 2014 et celles de 2009.
Acteurs	Cnaf, Caf, Certi, Cnedi
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	Données 2012 en cours de consolidation
Cible (pour les indicateurs de résultat)	Diminution de la consommation d'énergie de 12 % en 2014 par rapport à 2009. La branche Famille se conformera aux objectifs du futur Plan cadre pour la cible de 2015 à 2017.

F18-46	Diminution des émissions de gaz à effet de serre (GES) de la branche Famille
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input checked="" type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n°18
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	Indicateur issu du Plan cadre Développement durable de la Sécurité sociale.
Source	Applicatif inter institutionnel, inter branches et inter régimes Perls, à interfacer avec les données de pilotage de la Branche.
Objectif/Finalité	Réduire les émissions de gaz à effet de serre de la Branche.
Définition	L'indicateur est défini et calculé par Perls : rapport entre les émissions de Ges en 2014 et en 2009.
Acteurs	Cnaf, Caf, Certi, Cnedi
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	Données 2012 en cours de consolidation.
Cible (pour les indicateurs de résultat)	
Remarque	Diminution de 16 % des émissions de Ges en 2014 par rapport à 2009.

F20-47.1	Évolution du taux d'absentéisme inférieur à 4 jours
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input checked="" type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 20
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Sid
Objectif/Finalité	Évaluer l'absentéisme de courte durée.
Définition	Nombre de ½ journées d'absences consécutives rémunérées inférieures à 4 jours, rapporté au nombre de ½ journées travaillées selon le calendrier de l'agent Champ : agents en Cdi au 31 décembre de l'année, rémunérés et relevant de la convention collective nationale de la Sécurité sociale.
Acteurs	Cnaf, Caf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	0,70 % (ensemble de la Branche, c'est-à-dire y compris Cnedi, Certi, Pôles régionaux) 0,71 % ensemble des Caf
Cible (pour les indicateurs de résultat)	

F20-47.2	Évolution du taux d'absentéisme compris entre 4 et 8 jours
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input checked="" type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 20
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Sid
Objectif/Finalité	Évaluer l'absentéisme de courte durée.
Définition	<p>Nombre de ½ journées d'absences consécutives rémunérées supérieures ou égales à 4 jours et inférieures à 8 jours, rapporté au nombre de ½ journées travaillées selon le calendrier de l'agent.</p> <p>Champ : agents en Cdi au 31 décembre, rémunérés et relevant de la convention collective nationale de la Sécurité sociale.</p>
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	0,67 % (ensemble de la Branche, c'est-à-dire y compris Cnedi, Certi, Pôles régionaux). 0,68 % ensemble des Caf.
Cible (pour les indicateurs de résultat)	

F20-48	Taux de femmes nommées directrices
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input checked="" type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 20
Type	<input checked="" type="checkbox"/> résultat (opposable) <input type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Sid/Grh
Objectif/Finalité	Favoriser l'égalité hommes-femmes.
Définition	Nombre de femmes nommées directrices d'organismes / nombre total de personnes nommées directeurs d'organismes dans l'année.
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	À déterminer
Cible (pour les indicateurs de résultat)	30 % sur toute la Cog.

F20-49	Taux d'organismes ayant mis en place un plan d'actions en faveur de la santé, la sécurité et les conditions de travail
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input checked="" type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n°20
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	Plan cadre Développement durable
Source	Questionnaire
Objectif/Finalité	Améliorer les conditions de travail au sein des organismes de la Branche.
Définition	Taux d'organismes ayant mis en œuvre un plan d'actions en faveur de la santé, la sécurité et des conditions de travail (cible 100 % fin 2016). Formule : nombre d'organismes ayant mis en place un plan d'actions local en la matière / Nombre total d'organismes
Acteurs	Ensemble des organismes de la Branche.
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	
Cible (pour les indicateurs de résultat)	
Remarque	100 % en 2017

F20-50	Taux d'emploi de personnes handicapées
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input checked="" type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n°20
Type	<input checked="" type="checkbox"/> résultat (opposable) <input type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	Loi du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances.
Source	Outil Perl's puis Outil Perl's et Sid.
Objectif/Finalité	Favoriser l'égalité des droits et des chances.
Définition	<p>Nombre de salariés handicapés/Nombre de salariés de la Branche et intégrant les minorations liées à l'âge.</p> <p>En application de l'article D.5212-19 du Code du travail, il convient de tenir compte de coefficients de minoration accordés au titre des efforts consentis par l'employeur en termes d'embauche ou de maintien de l'emploi, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0,5 à titre permanent, pour l'embauche d'un "handicapé" âgé de moins de vingt-six ans ou de cinquante ans et plus;</li> <li>• 1 pour l'embauche ou le maintien dans l'emploi d'un bénéficiaire pour lequel l'Agefiph a reconnu la lourdeur du handicap;</li> <li>• 0,5 la première année, pour l'embauche du premier travailleur handicapé;</li> <li>• 1 la première année, pour l'embauche d'un bénéficiaire de l'obligation d'emploi inscrit comme demandeur d'emploi de longue durée;</li> <li>• 1 à titre permanent pour l'embauche d'un bénéficiaire à sa sortie d'une entreprise adaptée, d'un centre de distribution de travail à domicile ou d'un établissement ou service d'aide par le travail.</li> </ul>
Acteurs	Ensemble des organismes de la Branche.
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	6,59 % au niveau national.
Cible (pour les indicateurs de résultat)	6 % sur toute la Cog

F21-51.1	Délais de traitement ≤ 15 jours- réduction des écarts entre les Caf-
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input checked="" type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 21
Type	<input checked="" type="checkbox"/> résultat (opposable) <input type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Rndc 11.01.07
Objectif/Finalité	Réduire les écarts entre les Caf sur le délai de traitement.
Définition	<p>La réduction des écarts entre les Caf concerne :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>délais de traitement : part des pièces relatives aux prestations légales et d'action sociale traitées dans un délai inférieur ou égal à 15 jours ouvrés</li> <li>délais de traitement : part des pièces relatives minima sociaux traitées dans un délai inférieur à 10 jours ouvrés (voir fiche).</li> </ul> <p>La réduction des écarts entre les Caf est mesurée par l'écart type et l'étendue.</p>
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Mensuelle, annuelle
Valeur 2012	<p>Les résultats en jours ouvrés ne sont pas disponibles.</p> <p>Résultats en jours calendaires :  part des pièces relatives aux prestations légales et d'action sociale traitées dans un délai inférieur ou égal à 15 jours : écart Type = 12,3 ;  étendue = 48,9, (Q0 = 51 %, Q1=72,2 %, Q2 = 83,8 %, Q3 = 90,6 %, Q4 = 99,9 %).</p>
Cible (pour les indicateurs de résultat)	<p>Cible intermédiaire 2015 : écart de 35 points.</p> <p>Cible fin de Cog 2017 : écart de 25 points  (soit une progression totale entre 2012 et 2017 de 26 points).</p>

F21-51.2	Délais de traitement < 10 jours- réduction des écarts entre les Caf-
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input checked="" type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 21
Type	<input checked="" type="checkbox"/> résultat (opposable) <input type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	
Objectif/Finalité	Réduire les écarts entre les Caf sur le délai de traitement.
Définition	<p>La réduction des écarts entre les Caf concerne :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>délais de traitement : part des pièces relatives aux prestations légales et d'action sociale traitées dans un délai inférieur ou égal à 15 jours ouvrés ;</li> <li>délais de traitement : part des pièces relatives minima sociaux traitées dans un délai inférieur à 10 jours ouvrés (voir fiche).</li> </ul> <p>La réduction des écarts entre les Caf est mesurée par l'écart type et l'étendue.</p>
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Mensuelle, annuelle
Valeur 2012	<p>Les résultats en jours ouvrés ne sont pas disponibles.</p> <p>Résultats en jours calendaires :  part des pièces relatives minima sociaux traitées dans un délai inférieur à 10 jours :  écart type = 3,7 ; étendue = 23, (Q0 = 77 %, Q1 = 92,7 %, Q2 = 95,2 %, Q3 = 98 %, Q4 = 100 %)</p>
Cible (pour les indicateurs de résultat)	<p>Pour les délais &lt; 10 jours :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>cible intermédiaire 2015 : écart de 20 points ;</li> <li>cible fin de Cog 2017 : écart de 15 points  (soit une progression totale entre 2012 et 2017 de 8 points).</li> </ul>

F21-52	Réduction des écarts entre Caf sur l'antériorité du solde
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input checked="" type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 21
Type	Indication du type d'indicateur : <input checked="" type="checkbox"/> résultat (opposable) <input type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	
Objectif/Finalité	Réduire les écarts entre les Caf sur l'antériorité du solde.
Définition	<p>Antériorité du solde <math>\leq</math> 15 jours ouvrés</p> <p>L'indicateur correspond au rapport entre le nombre de pièces en solde, c'est-à-dire restant à traiter, arrivées depuis 15 jours ou moins et le nombre total de pièces en solde dans le service des prestations légales au moment de l'observation. Pour la période mensuelle, l'antériorité du solde de pièces restant à traiter est calculée sur la base des pièces non traitées le dernier jour du mois observé. Pour la période annuelle, l'antériorité du solde correspond à la somme des pièces en stock depuis moins de 15 jours de chaque mois de l'année (résultat du dernier jour ouvré), rapporté au nombre total de pièces en stock de chaque mois de l'année (résultat du dernier jour ouvré).</p> <p>Champ de l'indicateur :            Sont pris en compte l'ensemble des pièces de l'ensemble des courriers, quel que soit le support (papier, fax, courrier électronique, etc.), le lieu de réception (service courrier, guichets de la caisse, centres extérieurs de la caisse, centre informatique ou prestataire de service pour le compte de la caisse), qu'elles soient enregistrées ou non par Sdp.            Depuis mars 2009, tous les courriels identifiés sont comptabilisés automatiquement par Sdp.            Les pièces dites « de masse » ne sont pas comptabilisées dans cet indicateur.</p> <p>Sont considérées comme pièces de masse :  <ul style="list-style-type: none"> <li>• les quittances de loyer reçues entre le 01 septembre et le 31 décembre;</li> <li>• les déclarations annuelles de ressources reçues entre le 01 novembre et le 31 décembre de l'année étudiée car elles ne nécessitent aucun traitement avant ces échéances;</li> <li>• les questionnaires Rac (contrôles entre ressources et activité de l'allocataire et son conjoint ident. Sdp 60916 et contrôle entre ressources et activité pour autre personne ident. Sdp 60917). Cela permet de laisser activées les différentes cibles Rac plus longtemps, compte tenu du déport de la date de suspension des prestations sous condition de ressources au 1<sup>er</sup> octobre. Les pièces jointes à ces questionnaires Rac ne sont pas concernées par cette exclusion. Seules les pièces arrivant de l'extérieur (flux entrants) et les flux internes générant une charge doivent être comptés, les flux sortants ne doivent pas être comptés.</li> </ul> </p>

F21-52	Réduction des écarts entre Caf sur l'antériorité du solde
Définition	<p>Les pièces en solde, c'est-à-dire restant à traiter, sont les pièces du service des prestations légales qui, au dernier jour du mois observé, sont dans l'un des états suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arrivée (n'ont fait l'objet d'aucune prise en compte);</li> <li>• en cours de liquidation;</li> <li>• saisie de masse;</li> <li>• vérifiée et invalidée (doit subir une nouvelle liquidation après avoir été rejetée à l'issue de la vérification);</li> <li>• vérification saisie de masse validée;</li> <li>• vérification saisie de masse invalidée.</li> </ul> <p>L'antériorité des pièces est calculée pour chacune des pièces en solde, en nombre de jours écoulés entre la date d'arrivée de la pièce à la Caf et la date à laquelle on fait l'observation, soit le dernier jour du mois observé.</p> <p>Un calcul particulier est effectué dans le cas où la pièce est dans l'état Vei. L'antériorité, pour ces pièces, est calculée non plus par rapport à la date d'arrivée de la pièce dans la caisse mais par rapport à la date où la pièce est revenue en liquidation après vérification. Le temps de vérification, qui n'est pas imputable au service des prestations, n'est ainsi pas intégré dans le calcul de l'antériorité.</p> <p>La réduction des écarts entre les Caf est mesurée par l'écart type et l'étendue.</p>
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Mensuelle, annuelle
Valeur 2012	Écart type = 13,3 Étendue = 51 points (Q0 = 49 %, Q1 = 77,4 %, Q2 = 85,4 %, Q3 = 94,9 %, Q4 = 100 %) Moyenne antériorité $\leq$ 15 jours = 83,6 %
Cible (pour les indicateurs de résultat)	Cible intermédiaire 2015 : écart de 35 points. Cible fin de Cog 2017 : écart de 25 points (soit une progression totale entre 2012 et 2015 de 15 points, et de 25 points entre 2012 et 2017).

F21-53	Réduction des écarts de coûts entre Caf
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input checked="" type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 21
Type	<input checked="" type="checkbox"/> résultat (opposable) <input type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	Indicateur issu du benchmarking piloté par la Dss : « CG300 - Dispersion des coûts de gestion des organismes locaux autour de la moyenne nationale ».
Source	Les données sont issues de Magic à partir des bilans comptables des caisses.
Objectif/Finalité	Mesurer les écarts de coûts en gestion administrative entre les caisses.
Définition	<p>L'indicateur mesure la dispersion entre les caisses du réseau de leurs coûts en gestion administrative par allocataire, par rapport à la moyenne nationale. L'unité de la donnée est un pourcentage (pourcentage que représente l'écart-type par rapport à la moyenne nationale).</p> <p>Formule de calcul : écart type sur les coûts de gestion par allocataire de la population de caisse / Moyenne arithmétique du coût de gestion sur la population de caisse.</p>
Acteurs	Ensemble des caisses, hors Caisse Maritime, Ccss Lozère, et Mayotte, en raison de leurs gestions particulières.
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	Valeur 2012 = 8,61.
Cible (pour les indicateurs de résultat)	Diminution de 0,3 point sur l'ensemble de la période de la Cog.

F21-54	Ratio de surface utile nette par agent et par poste de travail
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input checked="" type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n°21
Type	<input checked="" type="checkbox"/> résultat (opposable) <input type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	Indicateur suivi dans le cadre du recensement immobilier inter-Branches et inter-Régimes présenté à l'État lors des Comités de pilotage immobilier.
Source	Les données sont contenues dans le module Rioss de Rapsodie.
Objectif/Finalité	Mesurer la densité d'occupation de surfaces des bâtiments.
Définition	<p>La surface utile nette (Sun) est divisée par le nombre d'agents et de postes de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les surfaces sont déclarées par les caisses en lien avec la campagne de mesure de surfaces ;</li> <li>• les effectifs correspondent aux personnes physiques Cdi et Cdd présentent au 31 décembre N ;</li> <li>• les postes de travail sont déclarés par les caisses selon la méthodologie définie en lien avec l'Ucanss.</li> </ul>
Acteurs	Caf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	Valeurs 2012 non encore connues, valeurs 2011 : Sun par agent = 15 m <sup>2</sup> Sun par poste de travail = 12 m <sup>2</sup>
Cible (pour les indicateurs de résultat)	12 m <sup>2</sup> à compter de 2015 conformément à la circulaire ministérielle du 12 avril 2010.

F21-55	Nombre de pièces traitées par ETP GA
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input checked="" type="checkbox"/> Les clefs de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 21
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Rndc 06.02.03
Objectif/Finalité	Évaluer la productivité des agents en terme de traitement des pièces.
Définition	<p>Il s'agit du nombre de pièces traitées en production, rapporté au nombre d'agents rattachés à la gestion administrative exprimé en équivalents temps plein annuel actif.</p> <p>Cet indicateur ne concerne que le service des prestations légales. L'ensemble des pièces de flux sont comptabilisées.</p> <p>On considère qu'une pièce est traitée en production chaque fois qu'elle enregistre un nouvel état parmi les suivants : réponse faite à l'allocataire, retournée à l'allocataire, liquidée sans vérification, liquidée à vérifier, liquidée sans fait générateur, dans l'attente d'une décision extérieure, en attente de décision interne, transmise à un autre service, soumise à commission, mise en instance, en attente de pièce justificative, pièce en erreur car n° matricule inconnu, classée sans suite, à détruire, liquidation automatique terminée.</p> <p>S'ajoutent également les pièces qui, le même jour, sont passées de l'état « liquidée à vérifier » à l'état « vérifiée et validée » ou « validée sans vérification ».</p> <p>Le nombre de pièces traitées en production correspond donc au nombre de changements d'état parmi ceux cités ci-dessus. Dans ce dénombrement, une même pièce peut être comptée plusieurs fois.</p> <p>Le nombre d'agents rattachés à la gestion administrative exprimé en équivalents temps plein annuel actif est une unité de mesure déterminée chaque année.</p> <p>Le nombre d'équivalents temps plein annuel actif est une unité de mesure déterminée chaque année.</p> <p>Il est égal au rapport entre le nombre d'heures annuelles de travail effectif des agents de l'organisme et le nombre d'heures annuelles théoriques de travail d'un agent travaillant à temps plein (égal à la valeur annuelle de l'Etp) 1791,72 en 2009.</p> <p>L'indicateur se décompose selon la gestion budgétaire principale à laquelle les agents sont rattachés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nombre d'Équivalents Temps Plein en Gestion Administrative : GA;</li> <li>• nombre d'Équivalents Temps Plein en Œuvres et Établissements : E.</li> </ul>
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	5 898
Cible (pour les indicateurs de résultat)	

F21-56	Ratio allocataires pondérés/agent
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input checked="" type="checkbox"/> Les clefs de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 21
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	RNDC 06.01.02
Objectif/Finalité	<p>Mesurer la charge potentielle de la caisse à partir du nombre d'allocataires pondérés. C'est-à-dire que chaque allocataire est comptabilisé en fonction d'un poids correspondant à la charge théorique de travail qu'il représente, selon le type de prestations qui lui sont versées.</p> <p>Il s'agit du nombre d'allocataires pondérés au 31/12 correspondant à l'addition des allocataires noyau dur au 31/12 affectés d'une pondération en fonction de la charge qu'ils représentent :</p> <p>Nombre d'allocataires noyau dur au 31/12 :</p> <p>1) Pour les allocataires dont la famille réside en France :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'ensemble de ceux ayant l'une au moins des prestations mensuelles suivantes : Af, Cf, Apje, Alf, Als, Apl, Aad, Ape, Api, Asf, Aes, Aah, Rmi, Rsa, App, Rso, Paje payable au titre de décembre de l'année de référence;</li> <li>• l'ensemble de ceux n'ayant aucune des prestations mensuelles ci-dessus mais ayant bénéficié de l'une au moins des prestations trimestrielles suivantes : Aged, Afeama, Adi pour le 3<sup>ème</sup> trimestre de l'année de référence;</li> <li>• l'ensemble de ceux n'ayant aucune des prestations mensuelles ou trimestrielles ci-dessus mais ayant bénéficié de l'Ars « 1 enfant » pour le mois de septembre de l'année de référence.</li> </ul> <p>Leur pondération est la suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• allocataires d'au moins une prestation suivante : Aah, Rsa, Api, Asf, Rmi, Rso, Adi (à partir de décembre 2003) 2,6 (jusqu'en 1998), 2,53 (à partir de 1999), 2,88 (à partir de 2008);</li> <li>• allocataires d'aucune des prestations pondérées 2,6 et d'au moins une prestation suivante : Alf, Apl, Als 1,4 (jusqu'en 1998), 1,30 (à partir de 1999), 1,15 (à partir de 2008);</li> <li>• allocataires d'aucune des prestations pondérées 2,6 ou 1,4 (comprenant l'ADI jusqu'en décembre 2002) 1,0 (jusqu'en 1998), 1,04 (à partir de 1999), 0,64 (à partir de 2008).</li> </ul> <p>2) Pour les allocataires qui travaillent en France (où à l'étranger mais avec un statut d'expatrié) dont la famille réside hors de la France : l'ensemble de ceux ayant bénéficié d'une prestation en accord avec les textes de la Cee pour ceux dont la famille réside dans l'Union européenne, et en accord avec la convention internationale passée entre le pays où réside leur famille et la France (si de telles conventions existent).</p> <p>Leur pondération est la suivante : 2,6 (jusqu'en 1998), 2,53 (à partir de 1999), 2,88 (à partir de 2008).</p> <p>Au dénominateur, on retrouve les agents de Gestion administrative en Équivalent temps plein.</p> <p>Le nombre d'équivalents temps plein annuel actif est une unité de mesure déterminée chaque année.</p> <p>Il est égal au rapport entre le nombre d'heures annuelles de travail effectif des agents de l'organisme et le nombre d'heures annuelles théoriques de travail d'un agent travaillant à temps plein (égal à la valeur annuelle de l'Etp) 1791,72 en 2009.</p> <p>L'indicateur se décompose selon la gestion budgétaire principale à laquelle les agents sont rattachés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nombre d'Équivalents temps plein en gestion administrative : Ga;</li> <li>• nombre d'Équivalents temps plein en œuvres et établissements : E.</li> </ul>
Définition	
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	792,6
Cible (pour les indicateurs de résultat)	

F21-57	Coût de gestion par allocataire pondéré
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input checked="" type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n° 21
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	Benchmarking n° FA 600
Source	Rndc 10.01.02
Objectif/Finalité	Mesurer l'ensemble des moyens financiers utilisés pour la gestion administrative d'un allocataire pondéré de la caisse, à partir d'un indicateur fiable (sources comptables), simple, unique (utilisé par la Branche et l'État) et cohérent avec la logique budgétaire.
Définition	<p>Il s'agit de l'ensemble des charges de gestion administrative de l'organisme, arrêtées au 31-12 de l'année N, diminuées ou augmentées de correctifs, de façon à intégrer le coût lié à la gestion courante (moyens humains et logistiques concourant à la gestion administrative quotidienne des dossiers allocataires).</p> <p>Le calcul de l'indicateur s'effectue à partir du coût global (en montant) issu de la base comptable retenue, en y appliquant les motifs de correction analytiques définis par l'Instruction Budgétaire; puis au niveau national en y réintégrant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• jusqu'en 1999, le coût informatique payé par la Cnaf au titre du développement et du traitement informatique des modèles nationaux;</li> <li>• à compter de 2000, le coût global national (des Certi, Cnedi, missions, surcoûts, sureffectifs et de la Cnaf) en application de la lettre - Circulaire n°2001-116;</li> <li>• à compter de 2002 s'y ajoute le coût des Pôles régionaux mutualisés.</li> </ul> <p>En dernier lieu, ce montant total est divisé par le nombre d'allocataires pondérés de la caisse, c'est-à-dire les allocataires noyau dur pondérés du poids correspondant à la charge théorique de travail qu'ils représentent selon le type de prestations perçues.</p> <p>L'indicateur se décompose selon :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les moyens humains (frais de personnel, de missions, de déplacements et de formation);</li> <li>• les immeubles;</li> <li>• les mobiliers et matériels;</li> <li>• la communication (frais d'affranchissement (dont mandats), de téléphone, d'autres communications);</li> <li>• les frais de conseils et assemblées;</li> <li>• les moyens externes (nationaux et locaux);</li> <li>• les frais divers de gestion.</li> </ul> <p>Base comptable retenue = Compte d'exploitation            + Coût global national            +/- Prêts construction            - Produits de gestion            - Reprises sur provisions et transferts de charges            - Transferts Action Sociale            - Missions institutionnelles            - Sureffectifs            - Surcoûts réglementaires ou conventionnels</p>
Acteurs	Cnaf
Périodicité de remontée	Annuel
Valeur 2012	(chiffre non publié pour 2012) 2011 = 105,90
Cible (pour les indicateurs de résultat)	

F21-58	Inscription de 100 % des organismes dans les services nationaux
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input checked="" type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n°21
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Suivi réalisé par la Cnaf, notamment à partir des conventions de mutualisations.
Objectif/Finalité	S'assurer que l'ensemble des Caf adhèrent aux services nationaux déterminés dans la Cog 2013-2017. Les achats nationaux sont intégrés dans la fiche « Taux de couverture des achats mutualisés au niveau régional au niveau national et en interbranches ».
Définition	Taux d'adhésion des Caf aux services nationaux suivants: éditique, gestion de la paie, gestion des Tim opérations de masse pour la lecture automatique de documents (Lad), Atelier de Régulation des Charges, Service national d'accueil téléphonique (Snat) pour la réponse de 1 <sup>er</sup> niveau aux étudiants bénéficiaires d'Ale, - en excluant les Caf ayant externalisé cette activité : $\text{Taux} = X \times 100 / (102 \text{ Caf} - \text{Caf ayant externalisé})$
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	Non déterminée
Cible (pour les indicateurs de résultat)	
Remarques	100 % sur chaque domaine déterminé ci-dessus fin 2017.

F21-59	Taux de couverture des achats mutualisés au niveau régional, au niveau national et en interbranches
Domaine ou thème	<input type="checkbox"/> Développer les services aux familles et réduire les inégalités <input type="checkbox"/> Apporter une réponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches pour les allocataires <input type="checkbox"/> Renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits <input checked="" type="checkbox"/> Les clés de la réussite
Référence	Fiche thématique n°21
Type	<input type="checkbox"/> résultat (opposable) <input checked="" type="checkbox"/> pilotage (suivi)
Référence externe	
Source	Suivi réalisé par la Cnaf, notamment à partir des adhésions aux marchés.
Objectif/Finalité	S'assurer que l'ensemble des Caf adhèrent aux achats régionaux, nationaux services nationaux déterminés dans la Cog 2013-2017.
Définition	Pourcentage des achats effectués au niveau régional, national, en inter-branches ou via l'Ugap sur le volume d'achats total effectués dans l'année.
Acteurs	Caf, Cnaf
Périodicité de remontée	Annuelle
Valeur 2012	Non déterminée
Cible (pour les indicateurs de résultat)	

## ANNEXE 4

### Le dispositif de suivi et de révision de la Cog

#### 1. Le suivi et l'évaluation

L'État et la Cnaf organisent un suivi d'exécution permanent des engagements pris dans la présente convention. Ce suivi repose notamment sur les tableaux de bords budgétaires, les tableaux des actions à conduire et échéances des fiches thématiques, et les indicateurs figurant en annexe de la convention.

Le contenu et les modalités de transmission des tableaux de bord budgétaires et de suivi des effectifs sont définis dans l'annexe budgétaire de la présente convention.

Pour faciliter ce suivi, un référent unique, rattaché au Directeur général, sera désigné dès la signature de la Cog. Il assurera notamment la consolidation et la bonne transmission des outils de reporting définis par la présente convention.

La Cnaf veillera à adapter les outils de suivi aux dispositions et, au format de la nouvelle Cog, en proposant en particulier une restitution par fiches thématiques à fournir à l'État à la fin de chaque trimestre civil, les résultats des indicateurs de la Cog pouvant être produits selon cette périodicité :

- au 30 avril pour le premier trimestre, ainsi que pour les indicateurs ne pouvant être renseignés selon un rythme trimestriel au titre de l'exercice N-1 ;
- au 31 juillet pour le deuxième trimestre ;
- au 31 octobre pour le troisième trimestre ;
- au 31 janvier pour le quatrième trimestre.

Pour les indicateurs, les éventuels aménagements à ce calendrier sont expressément mentionnés dans les fiches techniques et ont été validés entre les parties.

Chaque année, à la fin du mois d'avril, la Cnaf proposera un projet de bilan annuel, consolidant notamment le bilan des actions et échéances inscrites dans les fiches thématiques et les indicateurs de résultats et de suivi de la Cog, qui permettra à l'État et la Cnaf d'établir un document commun présenté au Conseil d'administration de la Cnaf. Ce bilan des actions découlant de la Cog et du Sdsi qui lui est associé sera établi afin d'analyser les écarts et leurs causes.

La dernière année couverte par la convention, l'État et la Cnaf procéderont 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 distinguant notamment entre les raisons internes au régime et celles qui ne lui sont pas imputables. Cette évaluation donne lieu à un rapport au Conseil d'administration de la Cnaf.

La Cnaf s'engage à mettre à disposition des services de l'État les lettres réseau.

## **2. Les Contrats pluriannuels de gestion**

La convention d'objectifs et de gestion est déclinée en contrats pluriannuels de gestion au sein de chaque organisme. Le dispositif de contractualisation sera engagé dès la signature de la Cog, en vue d'une conclusion de tous les Cpog dans les 6 mois suivant la signature de la Cog avec l'État. Les Cpog sont mis à disposition à leur demande des services de l'État.

La Cnaf inscrira l'ensemble des indicateurs de résultat déclinables localement de la Cog dans les Cpog et les indicateurs d'intéressement seront issus principalement de la Cog. Les objectifs agrégés des indicateurs Cpog ne pourront être inférieurs aux objectifs fixés par la Cog.

## **3. La révision et l'actualisation**

La présente convention pourra être révisée en cours de période par avenant, à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, pour tenir compte d'éléments extérieurs s'imposant au régime susceptibles de modifier de façon significative l'équilibre entre les objectifs, les charges et les moyens.



Caisse nationale des Allocations familiales  
32 avenue de la Sibelle  
75685 Paris cedex 14  
[www.caf.fr](http://www.caf.fr)