

**Rapport du Président**

Commission Permanente du  
vendredi 25 septembre 2009

**Service instructeur**  
Service Insertion et Développement  
Local

N° CP-2009-12-4-18

**Service consulté**

**MISE EN ŒUVRE DU REVENU DE SOLIDARITE ACTIVE (RSA) DANS LE  
HAUT-RHIN**

Résumé : *La loi n° 2008-1249 du 1er décembre 2008 généralisant le revenu de Solidarité active (rSa) et réformant les politiques d'insertion prévoit la mise en application de ce nouveau dispositif qui remplace notamment le RMI et l'API, à compter du 1er juin 2009.*

*A cet effet, le législateur a rendu obligatoire la signature de plusieurs conventions, d'une part, avec les organismes chargés de la liquidation de l'allocation rSa (CAF et MSA), et d'autre part, avec les principaux partenaires impliqués dans le processus d'orientation et d'accompagnement des bénéficiaires du rSa.*

*Il est ainsi proposé d'autoriser la signature desdites conventions par le Président du Conseil Général.*

*Ce rapport n'implique aucune incidence financière.*

La loi n° 2008-1249 du 1<sup>er</sup> décembre 2008 généralisant le revenu de Solidarité active (rSa) et réformant les politiques d'insertion a prévu l'application du rSa à compter du mois de juin 2009. Le 26 juin 2009, l'Assemblée Départementale a approuvé les modalités d'organisation de la mise en œuvre du rSa dans le Haut-Rhin et délégué à la Commission Permanente l'autorisation de statuer afin de permettre au Président du Conseil Général de signer les différentes conventions nécessaires à la mise en œuvre du dispositif dans notre département.

Sont ainsi soumises à la Commission Permanente, trois conventions, deux relatives à la gestion financière de la prestation, la troisième décrivant le processus d'orientation et d'accompagnement des bénéficiaires du rSa.

## **1. Les conventions de gestion du revenu de Solidarité active avec la Caisse d'Allocations Familiales du Haut-Rhin et la Caisse de Mutualité Sociale Agricole d'Alsace**

Conformément à la loi (art. L.262-16 du Code de l'action sociale et des familles), les organismes payeurs de l'allocation rSa sont les Caisses d'Allocations Familiales et de Mutualité Sociale Agricole. Le service du rSa est effectué à titre gratuit.

C'est ainsi que deux conventions organisant les modalités de gestion sont prévues avec la Caisse d'Allocations Familiales du Haut-Rhin, d'une part, et avec la Caisse de Mutualité Sociale Agricole d'Alsace, d'autre part.

Elles précisent notamment les compétences déléguées par le Président du Conseil Général aux deux organismes, les informations communiquées au Département et les outils informatiques.

Ces modalités de gestion reprennent largement celles en vigueur dans le cadre du dispositif RMI.

La convention de gestion du revenu de Solidarité active avec la Caisse d'Allocations Familiales du Haut-Rhin comprend quatre annexes :

- la Convention d'Objectifs et de Gestion pour la période 2009-2012 signée par la CNAF et l'Etat
- l'accompagnement social des familles monoparentales bénéficiaires du rSa avec un (des) enfant(s) de moins de trois ans, effectué par la CAF,
- le contrat d'usage relatif à l'application du @rSa,
- le tableau récapitulatif des délégations de compétences transférées à la CAF.

S'agissant de la convention de gestion du revenu de Solidarité active relative à la MSA, la Caisse de Mutualité Sociale Agricole d'Alsace s'appuie notamment sur la Convention d'Objectifs et de Gestion 2006-2010 signée par la Caisse Centrale de la MSA et l'Etat.

## **2. La convention relative au dispositif départemental d'orientation et au droit à l'accompagnement des bénéficiaires du revenu de Solidarité active**

L'article L. 262-32 du code de l'action sociale et des familles prévoit la conclusion d'une convention qui définit les modalités de mise en œuvre du dispositif d'orientation et du droit à l'accompagnement des bénéficiaires du rSa soumis aux « droits et devoirs », c'est-à-dire les personnes qui remplissent les deux conditions cumulatives suivantes :

- avoir des ressources inférieures au niveau du montant forfaitaire au titre du ménage
- et ne pas exercer d'activité professionnelle ou en tirer des revenus mensuels inférieurs à 500 € à titre individuel (montant au 1er juin 2009).

Cette convention (dite « convention d'orientation ») précise le processus d'orientation et d'accompagnement des bénéficiaires du rSa en détaillant les étapes suivantes :

- L'information du public
- La phase d'instruction et de liquidation
- Le temps d'accueil collectif et individuel
- L'orientation
- Les services référents et l'accompagnement
- La réorientation
- L'orientation en continu
- Les instances
- Les modalités de réexamen des situations des anciens bénéficiaires du RMI
- L'Aide personnalisée de retour à l'emploi (APRE).

Cette convention pose les engagements des principales parties impliquées dans la mise en œuvre du rSa, l'Etat, la Caisse d'Allocations Familiales du Haut-Rhin, la Caisse de Mutualité Sociale Agricole d'Alsace et Pôle emploi.

La convention relative au dispositif départemental d'orientation et au droit à l'accompagnement des bénéficiaires du revenu de Solidarité active comprend sept annexes :

1. Règlement de fonctionnement de la Commission Territoriale des Solidarités Actives
2. Règlement de fonctionnement du Comité Stratégique
3. Règlement de fonctionnement de l'Equipe Pluridisciplinaire
4. Règlement de fonctionnement de la Commission d'Orientation
5. Règlement de fonctionnement de la Commission Technique Départementale
6. Schéma des instances
7. Charte de déontologie

Les annexes relèvent principalement du fonctionnement interne du Conseil Général et ont déjà été validées, sur leur principe, par l'Assemblée Départementale du 26 juin 2009. Les règlements de fonctionnement viennent apporter des précisions techniques destinées à l'effectivité de ces instances.

En conclusion, il est ainsi proposé d'approuver et d'autoriser la signature par le Président du Conseil Général des conventions suivantes :

- convention de gestion du revenu de Solidarité active avec la Caisse d'Allocations Familiales du Haut-Rhin,
- convention de gestion du revenu de Solidarité active avec la Caisse de Mutualité Sociale Agricole d'Alsace,
- convention relative au dispositif départemental d'orientation et au droit à l'accompagnement des bénéficiaires du revenu de Solidarité active.

Je vous prie de bien vouloir en délibérer.

LE PRESIDENT

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'C' followed by a vertical line and a horizontal stroke, with a small flourish at the end.

Charles BUTTNER

**CONVENTION DE GESTION  
DU REVENU DE SOLIDARITE ACTIVE  
entre le Conseil Général du Haut-Rhin  
et la Caisse d'Allocations Familiales du Haut-Rhin**

**2009 – 2011**

- VU les articles L. 262-25.I et R. 262-60 du code de l'Action Sociale et des Familles,
- VU la Loi n°2008-1249 du 1<sup>er</sup> décembre 2008 généralisant le revenu de Solidarité active et réformant les politiques d'insertion,
- VU le Décret n°2009-30 du 9 janvier 2009 relatif au Fonds National des Solidarités Actives,
- VU le Décret n°2009-404 du 15 avril 2009 relatif au revenu de Solidarité active,
- VU le Décret n° 2009-716 du 18 juin 2009 relatif aux traitements automatisés de données à caractère personnel accompagnant la mise en œuvre du revenu de Solidarité active et portant diverses dispositions de coordination,
- VU l'article L 3211-2 du Code Général des Collectivités Territoriales relatif aux compétences de la Commission Permanente,
- VU la délibération du Conseil Général n°E 6-2008 du 20 mars 2008 relative aux délégations de compétence à la Commission Permanente,
- VU la délibération du Conseil Général du Haut-Rhin du 26 juin 2009 approuvant les modalités d'organisation de la mise en œuvre du rSa dans le Haut-Rhin et déléguant à la Commission Permanente l'autorisation de statuer afin de permettre au Président du Conseil Général de signer les conventions et pactes idoines à ce dispositif, à venir,
- VU la délibération de la Commission Permanente du Conseil Général du ...

Entre :

**Le Département de Haut-Rhin,**

représenté par M. Charles BUTTNER, Président du Conseil Général du Haut-Rhin,

Et

**La Caisse d'Allocations Familiales du Haut-Rhin,**

représentée par le Directeur,

**Préambule**

La Loi n°2008-1249 du 1<sup>er</sup> décembre 2008 qui généralise le revenu de Solidarité active (rSa) et réforme les politiques d'insertion a confié aux Caisses d'Allocations Familiales et de Mutualité Sociale Agricole, comme aux Conseils Généraux et aux Centres Communaux d'Action Sociale, la charge de recevoir la demande de l'allocataire, de procéder à l'instruction des demandes. Elle confie aux Caisses d'Allocations Familiales et de Mutualité Sociale

Agricole le calcul et le paiement du rSa. Elle garantit ainsi aux bénéficiaires du rSa un interlocuteur privilégié pour l'accès au bénéfice de l'ensemble des prestations et une offre de service de qualité.

Les Caisses d'Allocations Familiales (CAF) peuvent apporter leur concours au Président du Conseil Général en matière d'orientation des bénéficiaires du rSa. A cette fin, elles disposent du référentiel de données mentionnées à l'article R. 262-66 du code de l'action sociale.

La présente convention fixe les conditions dans lesquelles s'exercent, dans l'intérêt de l'allocataire et des parties à la convention, les relations partenariales entre le Département et la CAF, et traduit une volonté forte de coopération.

Il est convenu ce qui suit :

### **Article 1 : Un service de qualité à l'allocataire**

- 1.1. L'offre de service de la branche Famille est définie par une Convention d'Objectifs et de Gestion, jointe en annexe 1, pour la période 2009-2012 signée par la CNAF et l'Etat. Elle garantit, au travers d'engagements mesurables, la rapidité, la maîtrise et la qualité de l'instruction, de la liquidation des droits et de l'information de l'ensemble de ses allocataires et de ses partenaires.
- 1.2. Ce socle de service de la CAF est une référence commune pour les deux parties.
- 1.3. La CAF assure aux bénéficiaires du rSa un service équivalent à celui qu'elle propose dans le cadre de la Convention d'Objectifs et de Gestion à l'ensemble des allocataires de la branche Famille.
- 1.4. A la demande du Département et après acceptation par la CAF, le socle de service peut faire l'objet d'adaptations à la présente convention. Ces adaptations donnent lieu à rémunération au profit de la CAF dont le montant est arrêté d'un commun accord entre les parties.
- 1.5. Les allocataires seront informés, par la CAF, sur l'origine des fonds constitutifs de la prestation rSa qui leur a été versée au cours de l'année écoulée.
- 1.6. Lorsque le Département a en charge l'instruction des demandes, il veille à la qualité et la rapidité de l'instruction des dossiers qui conditionnent la qualité du service à l'allocataire.  
En l'absence de délégation, le Département se prononce dans les domaines relevant de sa compétence et communique sa décision à la Caisse d'Allocations Familiales dans des délais lui permettant de respecter le socle de service de cette dernière.

### **Article 2 : L'aide à la formation des instructeurs et l'appui à l'accompagnement**

- 2.1. La CAF est disposée à apporter son concours à la formation des instructeurs du rSa dans le département.
- 2.2. La CAF s'engage à assurer un appui dans l'accompagnement social de familles monoparentales bénéficiaires du rSa avec un (des) enfant(s) de moins de trois ans dans les conditions et selon les modalités définies en annexe 2.

### **Article 3 : Les délégations de compétences**

- 3.1. Le Département délègue à la CAF à la date de signature de la présente convention les décisions suivantes (annexe 3) :

- L'attribution simple ou le rejet de la prestation lorsque les conditions administratives ou financières ne sont pas remplies.
- Le paiement d'acomptes à la demande motivée d'un bénéficiaire du rSa.
- La gestion des récupérations et des recours administratifs concernant les indus (demandes de réduction et de remise de dettes) des bénéficiaires du rSa socle en cours de droit à l'allocation. Dans ce cas, c'est la Commission de Recours Amiable de la CAF qui se prononce avec pouvoir décisionnel. La CAF pourra récupérer les indus du rSa socle sur l'ensemble des prestations qu'elle sert, y compris en cas de fin de droit à l'allocation rSa.
- La radiation administrative (non liée au Projet Personnalisé d'Accès à l'Emploi ou Contrat d'Engagements Réciproques).
- La suspension administrative du versement (non liée au Projet Personnalisé d'Accès à l'Emploi ou Contrat d'Engagements Réciproques).
- La dispense en matière de créances alimentaires.
- Le versement du rSa à une association agréée à cet effet.
- L'application de pénalités administratives en cas de déclarations inexactes ayant provoqué un paiement indu, selon la procédure et en application des articles R114-10 à R114-14 du Code de la Sécurité Sociale.
- L'engagement de poursuites pénales en cas de fraude avec obligation de déposer plainte avec constitution de partie civile lorsque le préjudice excède quatre fois le plafond mensuel de la Sécurité Sociale au moment des faits ou au début de la fraude lorsqu'elle est répétée (article L114-9 du Code de la Sécurité Sociale)
- La CAF seule prendra l'initiative du choix de la sanction en cas de fraude.

Ces délégations sont exercées par la CAF à titre gratuit jusqu'au 31 décembre 2009. Cette période doit permettre au Département et à la CAF d'évaluer le nombre de dossiers concernés et le coût de gestion de ces délégations complémentaires. A l'issue de cette période, le Département et la CAF conviendront, par avenant, de la poursuite ou non de ces délégations, et, le cas échéant, des modalités de mise en œuvre.

3.2. La CAF rend compte de ces délégations lors d'une Commission de suivi, qui se réunira deux fois par an et lors d'un Comité de Pilotage, qui se réunira une fois par an.

3.3. Les compétences du Département, non déléguées à la CAF, sont les suivantes :

- La demande d'ouverture de droits concernant les personnes ci-dessous :
  - o Les membres d'une association communautaire.
  - o Les personnes exerçant des activités non ou sous-rémunérées.
- L'évaluation des ressources à retenir pour l'instruction administrative du droit au rSa des employeurs et travailleurs indépendants.
- La vérification de la condition de subsidiarité pour créances d'aliments lors de l'arrivée d'un enfant quand une sanction est en cours.
- La radiation du rSa après avis de l'équipe pluridisciplinaire.
- La gestion des récupérations et des recours administratifs concernant les indus (demandes de réduction et de remise de dettes) des bénéficiaires du rSa socle qui

ne bénéficient plus du droit à l'allocation rSa, ni d'aucune autre prestation servie par la CAF.

- La gestion et le pouvoir décisionnel concernant les recours administratifs hors indus (demandes de réduction et de remise de dettes) des bénéficiaires du rSa socle.

#### **Article 4 : Les informations communiquées par la CAF au Département**

La CAF met à disposition du Département des informations administratives nominatives, financières et statistiques qui se fondent sur les travaux conduits en commun sous l'égide de la CNAF, de l'Association des Départements de France, et avec le concours de représentants des CAF et des Conseils Généraux.

Pour des raisons de cohérence d'ensemble et d'intégrité des données transmises, la forme, la nature et les modalités de transmission de ces informations ne peuvent pas faire l'objet de modification au niveau local. Les éventuelles évolutions souhaitées par les partenaires (Conseil Général, CAF, ...) doivent être soumises au groupe de travail évoqué dans le paragraphe précédent, par le biais d'une fiche d'expression de besoin.

Les informations sont transmises dans le respect des dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et Libertés, et de l'acte CNIL concernant la gestion du dispositif rSa.

Le Département dispose d'un accès privilégié aux informations nominatives concernant les dossiers des bénéficiaires du rSa via un service Extranet d'information : CAFPRO. En référence à l'article L.262-44 du Code de l'action sociale et des familles, tous les professionnels amenés à intervenir dans l'instruction et l'attribution du rSa, sont tenus au secret professionnel. Ainsi, il est prévu une extension des possibilités d'utilisation de CAFPRO au personnel administratif en charge de la gestion du rSa désigné de manière nominative par le Président du Conseil Général.

En outre, les deux professionnels du Service Insertion et Développement Local, nominativement désignés par le Président du Conseil Général, qui assurent l'instruction et l'étude du droit au rSa pour les « employeurs travailleurs indépendants » (ETI) ainsi que la gestion des indus, bénéficient d'un numéro de téléphone et d'une adresse Internet privilégiés d'un interlocuteur identifié par la CAF.

Tout changement de ce personnel du Conseil Général sera signalé à la CAF.

#### **Article 5 : Le juste droit et les contrôles**

La politique de maîtrise des risques est déterminée par la CNAF selon une méthodologie et un niveau de réalisation des objectifs annuels qui s'applique à l'ensemble du réseau des CAF. Au-delà de ce socle de base national, des compléments locaux peuvent y être apportés dans la limite des moyens humains, juridiques et techniques. Ces éventuels contrôles supplémentaires sont facturés par la CAF.

5.1. Le contrôle des bénéficiaires du rSa fait l'objet, chaque année, d'un plan qui prend en compte une analyse des risques au plan national et local, les orientations nationales en matière de maîtrise des risques, permettant de déterminer les cibles et les objectifs de contrôle que la CAF propose au Département.

5.2. Le plan de contrôle comporte :

- Des croisements systématiques de fichiers avec la Direction Générale des Finances Publiques, l'Agence de Service et de Paiement, le Pôle emploi, la Caisse Primaire d'Assurances Maladie, la Caisse Régionale d'Assurances Vieillesse.
- Des contrôles systématiques de multi affiliation des bénéficiaires au moyen du répertoire national des bénéficiaires.
- Des contrôles sur pièces.
- Des contrôles sur place.

Le Département sera destinataire d'un nombre de contrôles sur pièces et sur place concernant les bénéficiaires du rSa trimestriellement, voire mensuellement, et du plan de contrôle.

5.3. La densité de contrôle est fixée annuellement sur la base des dispositions fixées dans le plan national de maîtrise des risques. Ce plan national est, le cas échéant, complété d'actions locales établies d'un commun accord avec le Département.

5.4. Toute demande d'augmentation de la densité d'un contrôle approfondi nécessitant des moyens supplémentaires, réalisé par un contrôleur assermenté, est négociée entre les parties et fait l'objet d'une rémunération.  
Ce service pourra donné lieu à une facturation établie en fonction de la nature de la demande. A la date de ce jour, le coût d'un contrôle est estimé à 140 €.

5.5. Le Département dispose chaque année d'un bilan des contrôles des bénéficiaires du rSa.

5.6. Dans le cadre des contrôles effectués, toute suspicion de fraude fait l'objet d'un examen approfondi par la CAF qui détermine le caractère frauduleux des faits et par délégation décide des suites à donner (art. 3.1).

## **Article 6 : Les outils informatiques**

Le système d'information relatif au traitement des prestations légales est mis en œuvre par la CNAF, qui en a la responsabilité exclusive, pour une mise en œuvre homogène sur l'ensemble de son réseau. Toute demande d'évolution doit être soumise à la CNAF selon les procédures en vigueur.

6.1. L'instruction est assurée par la CAF au moyen de l'offre de service @rSa dont l'ensemble des fonctions (gestion du premier contact et instruction) est accessible depuis un « navigateur » accédant, de façon sécurisée, à Internet.

Les échanges et partages d'informations essentiellement dématérialisées (à terme exclusivement) sont assurés, selon la nature des informations échangées et leur fréquence, soit dans une logique d'échanges de données informatisées (échanges de fichiers), soit dans une logique de portail Extranet.

Ces flux peuvent être quotidiens ou mensuels et comportent des informations correspondant soit à l'instruction des demandes, soit à la gestion et au suivi des bénéficiaires, soit au suivi financier des bénéficiaires du rSa. Ces flux peuvent prendre la forme de fichiers informatique qui transitent par le Centre Serveur National des CAF, soit par l'utilisation de « Webservices », ou de la consultation directe au travers du portail Extranet CAF (CAFPRO).



Le mode retenu pour la transmission des informations est celle du flux « Xml » conforme aux standards du W3C.

Aucune information nominative relative à la gestion du rSa ne peut être « véhiculée » par d'autres supports.

#### 6.2. Les habilitations à l'offre de service @rSa

Pour accéder aux différents services proposés dans l'offre @rSa, les utilisateurs doivent faire l'objet d'une habilitation explicite délivrée par la CAF.

Le dispositif d'habilitation, intitulé « Habtiers », gère l'ensemble des habilitations des partenaires. Tout utilisateur de l'offre @Rsa devra être référencé dans Habtiers. La CAF dispose du droit de s'assurer de la bonne utilisation du système par les utilisateurs désignés par le Conseil Général.

6.3. Le calcul et le paiement du rSa sont assurés par la CAF au moyen de son système d'information national Cristal.

6.4. Les conditions techniques et organisationnelles de mise à disposition de l'offre de service @rSa aux partenaires désignés par le Conseil Général figurent dans le document joint en annexe 4.

### **Article 7 : Coût de gestion du rSa**

L'instruction administrative et le versement du rSa, conformément au socle de base défini à l'article 1, est assuré pour le compte du Département à titre gratuit par la CAF<sup>1</sup>.

### **Article 8 : Les dispositions financières**

L'Etat et le Département assurent le financement des dépenses constatées par la CAF pour le paiement des allocations du rSa. Le principe d'une stricte neutralité des flux financiers est réaffirmé. Le paiement des prestations du rSa pour le compte de l'Etat et du Département est assuré par la CAF, qui mobilise à cet effet la trésorerie de la sécurité sociale.

8.1. Le versement d'acomptes mensuels pour le Département :

- Le Département prend toutes les dispositions pour mandater l'acompte mensuel réglementaire dans des délais permettant de créditer le compte de dépôt de la CAF auprès du Trésor Public au plus tard la veille de l'échéance mensuelle du rSa fixée au 5 du mois.
- La CAF adresse un appel de fonds par courrier au plus tard le 12 du mois précédant l'échéance au Département.
- L'appel de fonds correspond aux dépenses comptabilisées par la CAF au titre du dernier mois civil connu.
- La CAF et le Département conviennent de retenir les données les plus récemment comptabilisées afin de se rapprocher le plus possible de la réalité des sommes effectivement engagées dans le cadre de la gestion du rSa.

---

<sup>1</sup> L'observatoire national des charges permet de disposer du coût de référence que représentent ces missions.

## 8.2. Régularisation annuelle des opérations et les ajustements éventuels :

Le 15 janvier de chaque année au plus tard, la CAF notifie au Département un état faisant apparaître les montants définitifs :

- des dépenses rSa comptabilisées au titre de l'exercice précédent (a)
- des acomptes reçus au titre des échéances correspondantes (b)
- du solde de régularisation (a – b).

La CAF intègre cette régularisation sur l'acompte mensuel le plus proche.

Tout retard ou insuffisance dans le versement des acomptes donnera lieu au versement de pénalités de retard calculés comme suit :

montant qui aurait dû être versé au titre du mois N x moyenne mensuelle du dernier taux EONIA (Euro OverNight Index Average - taux de rémunération des dépôts interbancaires du jour -) connu x nombre de jours de retards / 360 (jours).

Le 31 janvier de chaque année au plus tard, la CAF transmet au Département un état liquidatif des intérêts éventuellement encourus au titre de l'année précédente.

Le montant correspondant est porté distinctement sur le plus proche appel d'acompte mensuel.

## **Article 9 : Concertation régulière entre les parties et évolution de la convention**

9.1. Une Commission de suivi est créée entre le Département et la CAF afin d'assurer la bonne mise en œuvre de la convention et son évolution éventuelle. Les conditions d'application de la présente convention font l'objet d'un examen annuel.

9.2. Toute demande de prestation ou de service supplémentaire, après examen et accord conjoint, fait l'objet d'un avenant à la convention et peut donner lieu à rémunération dont le montant est décidé par les parties.

## **Article 10 : Contenu, durée et date d'effet de la convention**

La présente convention prend effet à compter de sa signature par les deux parties pour une durée de trois ans.

Elle peut faire l'objet d'adaptations par avenants.

La convention se renouvelle par tacite reconduction par périodes successives de trois ans. Elle peut être dénoncée par l'une ou l'autre partie par lettre recommandée avec accusé réception un an avant l'échéance de la période contractuelle en cours.

## **Article 11 : Révision de la convention**

La présente convention est adaptée en cours de période à la demande de l'une ou l'autre des parties pour tenir compte des éléments extérieurs qui mettent en cause substantiellement ou durablement son équilibre.

**Article 12 : Règlement d'un litige**

Pour tout litige relatif à l'exécution de la présente convention qui ne pourrait trouver de solution amiable, le tribunal administratif de Strasbourg sera compétent.

Fait à Colmar,

Pour la Caisse d'Allocations Familiales  
du Haut-Rhin

Le Directeur

Pour le Département du Haut-Rhin

Le Président du Conseil Général

Charles BUTTNER

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

2009 - 2012



# SOMMAIRE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

##### **1.1 Quatre missions, dix programmes**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **2.2 Une offre locale pour s'adapter aux territoires**

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

### **2.3 Des interventions mieux priorisées pour renforcer leur efficacité**

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

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

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

#### 2.3.1 Améliorer la lisibilité des aides financières individuelles aux familles

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

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

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

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

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

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

En fin de Cog 2005/2008, le conseil d'administration de la Cnaf a redéfini les orientations du travail social des Caf. La Branche met en œuvre ces orientations et un référentiel métiers est établi avec notamment pour objectif d'identifier les actions qui doivent être menées en priorité par les Caf, eu égard au champ d'action couvert par les professionnels de l'action sociale relevant des collectivités territoriales.

### 2.3.4 Améliorer le soutien à la parentalité

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **3.2 Des synergies renforcées pour assurer un meilleur service aux allocataires**

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

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

## ■ *Des priorités pour la période 2009/2012*

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Article 5 : Mettre en œuvre le revenu de solidarité active**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

##### **7.1 La poursuite des programmes d'études et de recherche**

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

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

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

## **7.2 Le développement d'une fonction de veille juridique**

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

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

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

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

### **8.1 Evaluer les politiques**

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

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

### **8.2 Assurer le suivi financier des politiques**

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

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

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

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

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

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

- pour l'obtention de financements européens et mondiaux ;
- pour l'inscription, dans la convention collective nationale Ucaans relative au personnel, de dispositions définissant de manière précise les règles de gestion des chargés de mission des caisses de sécurité sociale en détachement à l'étranger.

- pour l'associer étroitement à l'alimentation du portail de l'Alliance européenne pour les familles, notamment sur les bonnes pratiques de politique familiale, et sur les travaux de recherche sur la famille.

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

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

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

### **Article 10 : S'engager sur la qualité du service**

#### **10.1 Un socle national de la qualité de service**

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

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

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

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

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

#### **10.3 Une déclinaison adaptée aux réalités locales**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **11.2 Développer l'offre de service sur internet**

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

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

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

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

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

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

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

## **Article 12 : Construire une relation ciblée et personnalisée**

### **12.1 Garantir un accès rapide aux droits et leur exactitude**

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



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

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

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

### **12.2 Assurer une relation de proximité**

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

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

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

### **12.3 Mieux informer et mieux communiquer**

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

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

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

### **12.4 Mieux écouter**

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

La branche se fixe pour objectif de mettre en œuvre :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cette démarche est déterminante pour :

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

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

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

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

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

### **Article 15 : Une politique de maîtrise des risques renouvelée**

#### **15.1 Assurer un meilleur pilotage des risques**

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

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

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

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

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

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

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

### **15.3 Renforcer la sécurisation des informations grâce aux échanges de données**

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

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

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

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

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

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

### **15.4 Optimiser les fonctions de contrôle**

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

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

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

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

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

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

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

### **15.6 Maîtriser les risques informatiques**

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

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

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

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

### **Article 16 : Développer la lutte contre la fraude**

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

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

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

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

### **Article 17 : Mieux prévenir et mieux recouvrer les indus**

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

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

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

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

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

Des indicateurs de suivi sont associés à ces objectifs :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La Cnaf s'engage à :

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

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

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

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

## ■ *Renforcer les fonctions d'audit*

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

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

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

La mise en œuvre de ces objectifs est répartie entre :

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

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

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

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

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

### **Article 21 : Garantir la qualité des comptes**

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

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

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



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

Enfin, une fonction financière est développée afin :

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

### ■ *Un fonctionnement en réseau plus efficace*

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Article 23 : Déployer la mutualisation des fonctions et des activités**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Dans cette perspective, la branche se fixe pour objectifs :

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Article 27 : Prendre en compte les exigences du développement durable**

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

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

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

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

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

## ■ *Une gestion rigoureuse des ressources financières*

### **Article 28 : Optimiser les ressources de gestion**

#### **28.1 Améliorer l'efficience de la gestion**

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

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

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

#### **28.2 Une stratégie immobilière qui valorise le patrimoine de la branche**

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

### **28.3 Adapter les modalités d'allocations de ressources de gestion**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Il doit permettre de nouveaux gains d'efficacité :

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

Il doit soutenir le fonctionnement en réseau de la branche :

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

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

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

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

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

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

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

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

### **■ *Une action institutionnelle mieux priorisée et mieux pilotée***

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

#### **■ *Un suivi partagé des résultats***

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

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

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

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

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

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

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

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

### **35.1 Les modalités de révision de la Cog**

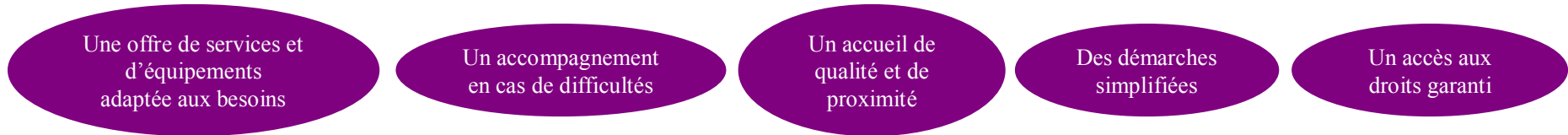
La présente convention est adaptée en cours de période à la demande de l'une ou l'autre des parties pour tenir compte, tant en ce qui concerne la gestion administrative que l'action sociale, des éléments extérieurs s'imposant à la branche et susceptibles de modifier de façon significative l'équilibre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

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

### **35.2 Le règlement des divergences.**

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

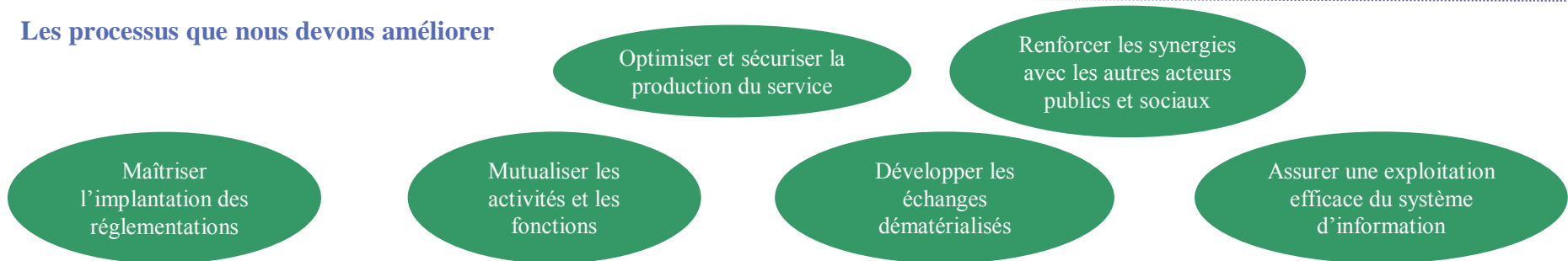
Ce que les allocataires attendent de nous



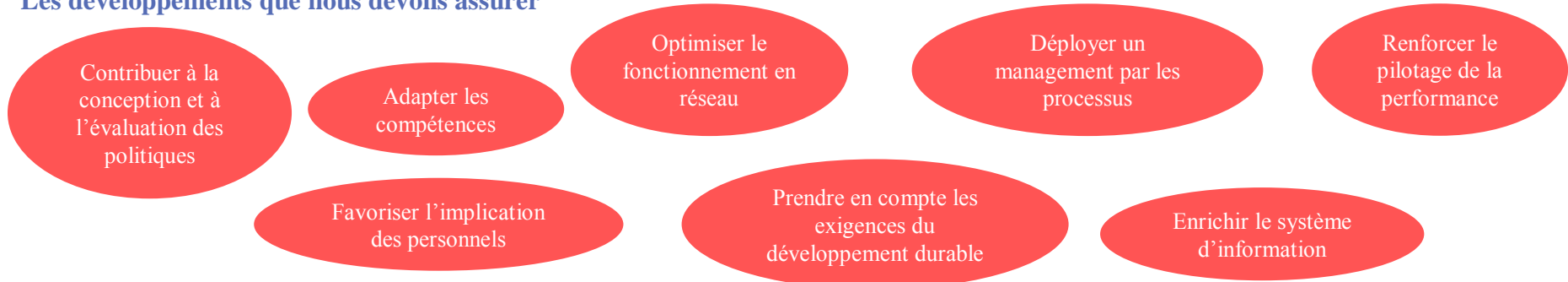
Les objectifs financiers que nous devons intégrer



Les processus que nous devons améliorer



Les développements que nous devons assurer



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

Programmes	Actions
<b>Programme 1 : poursuivre la structuration d'une offre diversifiée en direction de la petite enfance</b>	<p><b>Action 1 : Solvabiliser les familles afin qu'elles puissent accéder à des modes d'accueil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ verser la prestation d'accueil du jeune enfant dans ses différents modules</li> </ul>
	<p><b>Action 2 : Mieux financer l'investissement et le fonctionnement des établissements d'accueil de jeunes enfants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ mettre en place un plan pluriannuel d'investissements assortis d'objectifs quantifiés en termes de création de places d'accueil, le montant de l'autorisation de programme devant également apparaître</li> <li>▸ verser des prestations de service dont les prix plafonds sont revalorisés de façon à soutenir le développement de l'offre et en accompagnant tout particulièrement les crèches familiales qui connaissent des difficultés financières</li> <li>▸ moduler le montant des enveloppes Cej pour mieux prendre en compte la nature des besoins et les spécificités territoriales (Zus, Zrr, etc.)</li> <li>▸ développer dans le cadre du plan « espoir banlieues » une offre d'accueil adaptée aux besoins des familles résidant sur un territoire couvert par un Cucs</li> <li>▸ favoriser l'accès aux modes d'accueil des enfants de familles en difficulté ou porteurs d'un handicap, des enfants de familles confrontées à des horaires atypiques ou en voie d'insertion professionnelle, notamment dans les quartiers prioritaires de la « Dynamique espoir banlieue »</li> <li>▸ expérimenter la mise en place de jardins d'éveil</li> <li>▸ examiner la possibilité de simplifier les prestations de service contractuelles et ordinaires</li> <li>▸ harmoniser les prestations de service dans les Dom afin de rendre les établissements plus accessibles aux familles</li> </ul>
	<p><b>Action 3 : Améliorer l'information et l'accompagnement des familles dans l'obtention d'un mode d'accueil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ déployer à l'échelle nationale le site Internet « mon-enfant.fr » (information sur les modes d'accueil collectifs et individuels, simulation du coût de l'accueil collectif et du montant des droits à la Paje)</li> <li>▸ permettre aux familles d'avoir une vision des places disponibles, de proposer l'utilisation d'un numéro unique d'enregistrement des demandes et de valoriser les projets innovants locaux</li> <li>▸ accompagner les familles de manière individualisée sur la base des expérimentations déjà mises en place et en s'appuyant sur les Laep</li> <li>▸ financer une offre de service en lien avec le volet accompagnement social du Rsa pour les familles monoparentales (cf. mission 4 / programme 3)</li> </ul>
	<p><b>Action 4 : Renforcer le positionnement de la branche Famille dans le développement de l'offre d'accueil individuelle et collective</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ développer une implication plus prononcée des Caf en : <ul style="list-style-type: none"> <li>- jouant un rôle pilote dans le développement de l'offre d'accueil,</li> <li>- intervenant dans le processus d'ouverture des établissements d'accueil de jeunes enfants,</li> <li>- conditionnant l'octroi des prestations de service aux structures d'accueil de jeunes enfants à l'élaboration d'un diagnostic préalable,</li> <li>- positionnant « Imaje » comme outil de diagnostic,</li> <li>- expérimentant le conventionnement avec les assistantes maternelles sur la base d'un référentiel national</li> </ul> </li> <li>▸ améliorer la qualité, la professionnalisation et la structuration de l'accueil à domicile en : <ul style="list-style-type: none"> <li>- élargissant les missions des Ram à l'accueil à domicile afin de permettre aux professionnels de sortir de l'isolement et d'agir sur la qualité de cette forme d'accueil</li> <li>- mettant en place une charte nationale de qualité en partenariat avec les acteurs du secteur concerné</li> </ul> </li> </ul>
<b>Programme 2 : poursuivre la structuration d'une offre diversifiée en direction de l'enfance et de la jeunesse</b>	<p><b>Action 1 : En continuité avec l'offre d'accueil « petite enfance », favoriser la structuration d'une offre d'accueil de loisirs diversifiée et adaptée aux différentes tranches d'âge</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ poursuivre le versement de la prestation de service aux accueils de loisirs sans hébergement (Alsh)</li> <li>▸ financer, à titre expérimental, des projets élaborés avec les adolescents</li> <li>▸ augmenter l'enveloppe « jeunesse » du Cej pour mieux prendre en compte les enfants âgés de 4 à 6 ans qui relèvent désormais de l'enveloppe « jeunesse »</li> <li>▸ moduler le montant des enveloppes Cej pour mieux prendre en compte la nature des besoins et les spécificités territoriales (Zus, Zrr, etc.)</li> <li>▸ harmoniser les prestations de service dans les Dom afin de rendre les établissements plus accessibles aux familles</li> </ul>
	<p><b>Action 2 : Améliorer l'information et l'accès aux structures</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ intégrer les données sur les accueils de loisirs dans le site Internet « mon-enfant.fr »</li> <li>▸ faciliter l'accès aux structures des familles en difficulté par le versement d'aides financières individuelles</li> </ul>
	<p><b>Action 3 : Poursuivre le soutien à l'accès aux vacances des enfants et des adolescents</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ améliorer le départ effectif des enfants, avec l'appui du dispositif « aides aux vacances enfants » (Ave) de Vacaf et des autres dispositifs mis en place localement</li> <li>▸ élaborer des propositions visant à améliorer la lisibilité des critères d'attribution des aides financières individuelles temps libre</li> </ul>

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

■ *Le socle national de la qualité de service*

Enjeu	Socle national
<b>Garantir un accès rapide aux droits et leur exactitude</b>	Donner suite à toute demande relative aux prestations ou à une aide individuelle d'action sociale dans un délai ne dépassant pas 15 jours dans au moins 85 % des cas. Ce délai s'entend de la réception de la demande à l'alimentation du compte, à l'envoi d'un courrier ou d'une notification à l'allocataire. Pour les demandes de minima sociaux, le délai de traitement ne dépasse pas 10 jours dans 85 % des cas en 2009 et 2010 et dans 90 % des cas à partir de 2011.
	Limiter les délais et les aller/retours entre la première démarche de l'allocataire et sa prise en compte dans le calcul des droits par une gestion active des dossiers.
	Garantir l'exactitude des droits, prévenir et limiter les indus.
	Promouvoir l'utilisation par l'allocataire des téléprocédures et des relations par voie électronique, développer la coproduction au téléphone.
	Permettre à l'allocataire de transmettre ses demandes par internet 24 heures sur 24 et lui adresser un accusé de traitement dans un délai $\leq 5j$ .
	Développer les coopérations, les échanges de données et la coproduction avec les partenaires pour mieux faire bénéficier l'allocataire de ses droits, détecter les droits potentiels, limiter les démarches et les risques d'erreur.
	Proposer une offre de service ciblée sur des situations de vie (première naissance, séparation, décès d'un enfant ou d'un parent, etc.) pour rechercher les allocataires potentiels et faciliter l'accès aux droits.
<b>Assurer une relation de proximité</b>	Faire bénéficier les allocataires, au moins 5 j. par semaine et selon une amplitude hebdomadaire minimum de 35 h. en moyenne, d'un accueil personnalisé assurant une réponse complète à leur demande. Le temps d'attente à l'accueil physique ne doit pas excéder 20 mn. dans 85 % des cas depuis l'entrée dans le lieu d'accueil jusqu'à la prise en charge de la demande.
	Permettre à l'allocataire d'obtenir des renseignements par téléphone en lui offrant le choix entre : - un service vocal automatisé 24 h. sur 24 susceptible de fournir une réponse à sa demande, - un contact avec un agent de la Caf au moins 5 j. par semaine, avec un taux d'accès d'au moins 90 % selon une amplitude hebdomadaire minimum de 30 h. en moyenne en 2009 et de 32 h à la fin 2010.
	Informers les allocataires sur les points d'accueil de la caisse et les horaires d'ouverture en précisant les heures d'affluence.
	Garantir l'accessibilité de 100 % des accueils de la Caf aux personnes en situation de handicap.
	S'assurer de la pertinence de la politique d'implantation des points d'accueil du double point de vue de la couverture équilibrée des territoires et du coût de gestion des contacts.
<b>Mieux informer</b>	Adresser à l'allocataire, par courrier ou par internet, une information personnalisée lors de l'ouverture, de l'évolution de ses droits, en cas d'absence de droits et au moins une fois par an.
	Fournir aux allocataires au moins trois fois par an, par voie postale ou par internet, des informations générales sur les services et les prestations, sur les démarches à accomplir pour bénéficier de leurs droits et éviter les indus, et sur les conséquences d'actes frauduleux.
	Développer une relation active avec les allocataires par des appels téléphoniques, d'envois de SMS ou de courriels pour leur rappeler les démarches importantes à réaliser.
<b>Mieux écouter</b>	Traiter les blocages administratifs grâce à une fonction de médiation dont les coordonnées sont communiquées à l'ensemble des allocataires.
	Apporter, dans un délai maximum de 15 jours, une réponse aux réclamations des allocataires.
	Mettre en œuvre et participer à des études ciblées sur les différents aspects de la relation de service.
	Participer à l'enquête nationale sur la satisfaction et les attentes des allocataires en matière de relation de service.
	Mettre en œuvre la démarche permettant d'obtenir le label « Marianne » qui garantit la pertinence de la démarche d'engagements de service de la caisse.

## ■ Les ressources du Fnas 2009/2012

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

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

Nombre d'unités	2008	2012	Taux annuel	Taux de financement		2008	2012
<b>Accueil du jeune enfant</b>				Crèche, PSO		29,5%	30,7%
nombre de places accueil classique (plans 1 à 7) au 31/12	342 972	388 369	3,2%	Crèche, PSO+CEJ		54,2%	55,3%
nombre d'enfants accueillis (sur la base de 1500 heures par enfant et par an)	367 590	482 901	7,1%	Relais assistantes maternelles		18,1%	18,1%
nombre de places jardins d'éveil au 31/12	0	8 000		Accueil de loisirs, PSO		8,5%	8,4%
Relais assistants maternels (nb d'animateurs en ETP au 31/12)	1 858	2 867	11,5%	Accueil de loisirs, PSO+CEJ		39,9%	34,9%
Places nouvelles EAJE financées par les enveloppes flux CEJE depuis 2006	17 227	79 431		Lieux d'Accueil Enfants Parents		15,3%	15,3%
<b>Jeunesse</b>				Médiation Familiale		27,4%	36,5%
nombre d'enfants accueillis (sur la base de 600 heures par enfant et par an)	1 068 977	1 407 460	7,1%	Centres sociaux, animation globale		11,3%	11,3%
accueil enfants supplémentaires financés par les enveloppes flux CEJJ depuis 2006	23 051	113 789		FJT		9,4%	9,4%
<b>Parentalité (PSO)</b>							
Lieux d'accueil enfants parents (nombre)	903	1 153	6,3%			prix revient / prix plaf. 2008	objectif prix revient / prix plaf. 2012
soit nombre de Laep par enfant de 0 à 5 ans	5 106	4 001		PSU acc. collectif		129,14%	127,80%
Accompagnement à la scolarité (nb d'actions)	11 050	12 789	3,7%	PSU acc. fam. & parental		144,52%	141,00%
soit nb d'enfants concernés	216 001	250 000		CEJE (acc. collectif)		105,17%	105,00%
Médiation familiale (nb d'ETP financés)	195	254	6,9%				
soit : nombre de processus de médiation pour 100 divorces	3,45	4,50				prix revient / prix plaf. 2008	objectif prix revient / prix plaf. 2012
Aide à domicile (nb d'ETP TISF et AVS financés)	4 287	4 766	2,7%	PSO ALSH		355,65%	356,36%
Centres sociaux	2 083	2 373	3,3%	CEJJ		128,92%	134,00%
Foyers de jeunes travailleurs (nb de lits Fjt retenus pour la PS)	52 139	69 646	7,5%				

## ■ Les règles budgétaires du Fnas

### 1. Le cadrage budgétaire pluriannuel

#### 1.1 Le champ d'application

##### 1.1.1 Les structures concernées

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

##### 1.1.2 Les groupes de dépenses

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

On distingue deux types de dépenses :

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

#### 1.1.2.1 Les dépenses à caractère limitatif annuel

Il s'agit :

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

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

#### 1.1.2.2 Les dépenses à caractère limitatif pluriannuel

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

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

#### 1.1.2.3 Les dépenses à caractère évaluatif

Il s'agit :

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

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

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

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

## **1.2 Détermination de la base de référence**

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

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

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

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

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

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

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

	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
indice prix	101,50%	101,75%	101,75%	101,75%
indice salaires	103,10%	103,70%	103,70%	103,70%
<b>indice mixte</b>	<b>102,78%</b>	<b>103,31%</b>	<b>103,31%</b>	<b>103,31%</b>

#### **1.4 Les règles d'actualisation**

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

## **2. Les règles de gestion**

### **2.1 Le vote des budgets annuels**

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

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

### **2.2 Les virements de crédits**

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

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

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

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

### **2.3 Les règles relatives au report des crédits non consommés**

#### **2.3.1 La constatation des crédits non consommés**

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

### **2.3.2 Le vote par le conseil d'administration**

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

### **2.3.3 Les modalités d'information**

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

## **2.4 Le bilan de l'exécution budgétaire**

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

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

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

### **1. Elaboration du budget**

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

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

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

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

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

### **2. Report des crédits non consommés (dotations)**

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

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

■ *Les ressources du Fnga 2009/2012*

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



## ■ *Les règles budgétaires du Fnga*

### 1. Le cadrage budgétaire pluriannuel

#### 1.1 Le champ d'application du protocole budgétaire

##### 1.1.1 Les structures concernées

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

##### 1.1.2 La pluriannualité des dépenses

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

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

###### 1.1.2.1 Les dépenses à caractère limitatif

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

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

###### 1.1.2.2 Les dépenses à caractère évaluatif

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

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

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

#### 1.2 Les hypothèses d'élaboration du Fnga 2009-2012

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

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

Ne sont pas pris en considération à ce stade :

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

### **1.3 La détermination de la base de référence**

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

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

#### **1.3.1 Pour les dépenses de personnel**

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

#### **1.3.2 Pour les autres dépenses de fonctionnement**

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

#### **1.3.3 Pour les dépenses d'investissement**

- Informatique

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

- Autres objets

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

- Immobilier

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

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

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

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

#### **1.4.1 Evolution des crédits**

##### **1.4.1.1 Les dépenses de personnel**

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

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

#### 1.4.1.2 Les autres dépenses de fonctionnement ou investissement

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

### **1.4.2 Mécanismes d'actualisation**

#### 1.4.2.1 Actualisation des dépenses de personnel

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

#### 1.4.2.2 Actualisation des autres dépenses de fonctionnement

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

#### 1.4.2.3 Actualisation des dépenses d'investissement

Pas d'actualisation. Reconduction en euros courants.

#### 1.4.2.4 Réajustements liés à la législation

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

#### 1.4.2.5 Autres réajustements exceptionnels éventuels

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

## **2. Les règles de gestion**

### **2.1 Le vote des budgets annuels**

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

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

### **2.2 Répartition des crédits du Fnga**

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

### **2.3 Les virements de crédits**

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

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

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

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

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

#### **2.4 La réserve nationale**

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

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

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

#### **2.5 les règles de report des crédits non consommés**

##### **2.5.1 La constatation des crédits non consommés**

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

##### **2.5.2 Le vote par le conseil d'administration**

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

##### **2.5.3 Les modalités d'information**

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

#### **2.6 Les règles d'utilisation des recettes**

Les recettes atténuatives (amortissements) ne sont pas réutilisables.

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

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

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

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

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

## **2.7 Le bilan de l'exécution budgétaire**

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

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

### **2.7.1 Tableaux de bord budgétaires (TBB) du Fnga**

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

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

### **2.7.2 Effectifs**

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

### **2.7.3 Immobilier**

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

### **2.7.4 Informatique**

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

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

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

### **1. Elaboration du budget**

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

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

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

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

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

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

## **2. Report des crédits non consommés**

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

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

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

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

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

#### Axe d'évolution « référentiel des informations »

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

#### Axe d'évolution « approche processus »

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

### **Actions à poursuivre dans le cadre du prochain Sdsi**

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

#### **Axe d'évolution « portails »**

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

### **Actions à poursuivre dans le cadre du prochain Sdsi**

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

#### **Axe d'évolution « infrastructures techniques »**

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

### ■ Plan d'action : programmes majeurs

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

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

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

Article COG	Orientation SDSI	Domaine SDSI	Nom du Programme	Objectifs	Engagements COG
				<p>production de cette information</p> <p>Les principales évolutions prévues :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la personnalisation du service pour l'allocataire</li> <li>- le gestionnaire de contenu facilitant les évolutions indépendamment de la technologie</li> <li>- de développement de l'offre de service d'assistance en ligne (FAQ - recherche avancée);</li> <li>- Espace personnel intégrée au portail caf.fr , consistant à mettre à la disposition un espace personnel pour chaque allocataire qui le souhaite. Cette solution sera ainsi l'une des traductions de la « convention de service » proposée à chaque allocataire lui permettant de choisir le mode de relation qu'il souhaite privilégier avec sa Caf.</li> </ul>	
Article 15 : Une politique de maîtrise des risques renouvelée	O2 - Permettre de nouveaux gains d'efficacité	5. Urbanisation	Référentiels nationaux	<p>Les orientations de l'organisation du réseau des CAF incitent à envisager un SI davantage indépendant de la structuration locale du SI. Ainsi une architecture conçue sur le plan nationale s'appuyant sur des référentiels nationaux permet plus de liberté sur les choix organisationnels ou opérationnels du réseau à venir. L'objectif est donc de proposer la mise en œuvre de référentiels nationaux pour la COG 2009 2012 , optimiser les référentiels nationaux (RNB, RNP, dossiers ) dans une approche pragmatique et une organisation rigoureuse de la gestion des référentiels.</p> <p>Le périmètre proposé est le suivant:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-1 Terminer la mise en oeuvre du <b>RNB</b> selon deux paliers : <u>Palier 1</u> Intégrer les bénéficiaires ne possédant pas de NIR certifié, <u>Palier 2</u> Créer un référentiel des bénéficiaires complètement articulé en TP avec CRISTAL, et prêt à s'interfacer avec les autres composants métiers du SI, sur la base de la solution IBM WCC+EAS.</li> <li>- 2 Mettre en oeuvre le RNP (Référentiel National des Personnes) : Etendre le référencement à l'ensemble des personnes interagissant avec le SI de la Branche (tiers aux PL, agents, fournisseurs, administrateurs, ...)</li> <li>-3 S'interfacer avec le RNCPS (Référentiel National Commun de la Protection Sociale) :</li> </ul> <p>Alimenter en stock et en flux quotidiens le RNCPS, développer une offre de services d'accès en TP aux prestations gérées par la Branche aux partenaires de la sphère sociale et aux collectivités locales affiliées au projet l'intégrer dans le SI de la Branche .Il aura pour but de faciliter les démarches des assurés et de permettre les échanges entre organismes, y compris avec les administrations fiscales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 Vérifier l'intérêt opérationnel et économique de référencer les logements</li> </ul>	<p><b>*RNB Palier 1 2010</b> <b>Palier 2 Cible Fin 2012</b></p> <p><b>*RNP fin 2012</b> après étude finalisée <b>fin 2010</b></p> <p><b>*Interface RNCPS Cible fin 2011</b></p>

Article COG	Orientation SDSI	Domaine SDSI	Nom du Programme	Objectifs	Engagements COG
				occupés par les bénéficiaires de PL.	
Article 15 : Une politique de maîtrise des risques renouvelée	O4 - Garantir la qualité du service du SI pour le fonctionnement des caisses	8. Gouvernance du SI	Mise en place d'une politique de sécurité et gestion de risques : (iso 27002)	Le projet porte sur 2 normes. . Iso 27001: management de la politique de sécurité, MO du processus d'amélioration continu, définition d'une doctrine d'audit . Iso 27002 : mise en place pratique de la totalité des objectifs de sécurité Après l'adoption de cette norme en référence dans l'institution et la mise en œuvre d'une couverture pour le moment partielle, l'objectif est ainsi d'engager l'institution dans un processus de conformité plus complet à la norme pour la sécurité du SI.	Mise en œuvre <b>Mi 2011</b>
Article 21 : Garantir la qualité des comptes	O5 - Adapter le fonctionnement de la DSI aux enjeux de la branche	2.2 Gestion Financière	GSFF-Swifnet SEPA	Le Projet GSFF (Gestion Sécurisée des Flux Financiers) a pour objectif de mettre en place le transfert sécurisé des flux financiers avec les différents partenaires de l'institution.	<u>Palier 1</u> : début du déploiement de GSFF/Swifnet avec le standard actuel <b>Début 2010</b> <u>Palier 2</u> : prise en compte de la norme SEPA et des virements internationaux via GSFF avec impacts dans les applications concernées (Magic, Cristal, GRH, Sias.); <b>Mi 2010</b> <u>Palier 3</u> : prise en compte dans les applicatifs des retours bancaires et des prélèvements aux normes SEPA. <b>Fin 2011</b> (à confirmer)
Article 21 : Garantir la qualité des comptes	O1 - Accompagner l'évolution des métiers de la branche	2.2 Gestion Financière	Plan directeur financier	Le plan directeur financier comporte plusieurs axes : 1- Une réflexion globale sur la gestion des flux financiers dans l'institution. Ce qui conduit dans un premier à mener une étude de cadrage sur l'éventuel remplacement de Magic (outil de comptabilité de la Branche Famille), 2- La mise en œuvre d'un outil de gestion des biens ayant pour but de faire l'inventaire et de gérer les immobilisations, 3- La gestion de centralisation des comptes au niveau national: projet E3C (remplacement de Carat) 4 une mission exploratoire en terme de faisabilité, de périmètre et de pertinence concernant la mise en place d'une comptabilité analytique	<u>Palier 1</u> Etude gestion des flux financiers : Faire un choix de solution de remplacement et définir un plan de mise en œuvre en <b>fin 2012</b> <u>Palier 2</u> Mise en œuvre GDB <b>fin 2009</b> après bilan de la phase d'expérimentation <u>Palier 3</u> Gestion Cent des comptes Mise en œuvre <b>fin 2009</b> <u>Palier 4</u> Etude d'opportunité <b>Fin 2010</b>
Article 23 : Déployer la mutualisation des fonctions et des activités	O5 - Adapter le fonctionnement de la DSI aux enjeux de la branche	8.2 Production des services	Evolution des centres de production (concerto)	Le programme Concerto initialisé au second semestre 2006 a pour objectifs de : - Assurer une évolution de l'organisation du système de production sans heurts en veillant à la continuité opérationnelle et l'amélioration de la qualité aux clients (CAF) - Converger vers une plateforme unique, - Disposer d'éléments techniques, financiers, gestion du risque permettant de prendre les meilleures orientations à la fois sur la plan technique et humain, Pour la COG 2009 2012 la poursuite de ce programme s'articule autour des thématiques suivantes: 1 la fin de la <b>mise en place du 3C GRH</b>	<b>1</b> la fin de la mise en place du 3C GRH sur Dijon <b>en 2009</b> <b>2</b> la concentration des mainframe Bull sur un seul site dans un nouvel environnement technique d'exploitation <b>T2 2010</b> conditionnée par l'arrivée d'un nouveau type de machine <b>4</b> l'étude d'une filière unique concernant la plateforme de convergence de décomposant en deux paliers principaux : * Elaboration du cahier des charges <b>Début 2010</b> * Un Plan de mise en œuvre après choix du constructeur <b>en 2012</b>

Article COG	Orientation SDSI	Domaine SDSI	Nom du Programme	Objectifs	Engagements COG
				<p>sur Dijon</p> <p><b>2 la concentration des mainframe Bull</b> sur un seul site dans un nouvel environnement technique d'exploitation</p> <p><b>3 l'évolution du site 3C IBM vers une consolidation</b> des ressources techniques et organisationnelles (durant la COG)</p> <p><b>4 l'étude et le choix d'une filière unique</b> concernant la plateforme de convergence</p> <p><b>5 le déploiement de missions nationales</b> au sein de chaque CERTI (durant la COG)</p> <p><b>6 le renforcement des CERTI vers des centres de services</b> avec notamment la généralisation des conventions de service, la mise en oeuvre du programme ISO 20000 et le plan d'accompagnement au changement</p>	
Article 24 : Réaliser la départementalisation du réseau à l'horizon 2011	O3 - Soutenir le fonctionnement en réseau de la branche	4. Organisation de la Branche	Départementalisation -	<p>Les CG's sont devenus têtes de file de l'action sociale, c'est au niveau départemental que les CAF doivent dialoguer avec eux. La conséquence directe de cette décision induit le regroupement de caisses dans les départements où elles ne sont pas uniques. Les impacts sont les suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- quatorze départements (soit 36 caisses) sont concernés</li> <li>- tous les CERTI sont impactés (essentiellement la "filière Bull" avec 32 CAF).</li> <li>- 25 % des allocataires seront amenés à changer de numéro concernés par la départementalisation (suite à décision prise de renumérotation des dossiers d'au moins l'une des bases à fusionner)</li> </ul>	<p>La planification définitive sera bâtie sur la base des conclusions de l'étude en cours <b>fin T2 2009</b></p> <p>Le Macro planning actuel bâti selon un rétro planning suppose un respect absolu des différents paliers identifiés notamment celui de <b>fin 2010</b> devant marquer la fin des développements et des recettes pour envisager un déploiement sur 2011</p>
Article 29-1 : Accompagner l'évolution de l'offre de service de la branche et la recherche de gains d'efficacité	O5 - Adapter le fonctionnement de la DSI aux enjeux de la branche	5. Urbanisation	Poursuite de la mise en oeuvre de NIMS	<p>NIMS est un programme d'évolution technologique du Système d'Information s'appuyant sur les technologies web pour</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Optimiser le processus de production et donc contribuer à modéliser les processus, améliorer la visibilité sur les charges de travail, poursuivre la dématérialisation des flux et faciliter le traitement du dossier</li> <li>- Optimiser le poste de travail et donc contribuer à améliorer l'efficacité du poste de travail, sécuriser l'utilisation du système d'information</li> <li>- Gérer la relation Allocataires et Partenaires et donc contribuer à favoriser l'organisation de la relation et optimiser la consultation des informations</li> </ul> <p>Le cadrage de ce programme sur la COG 2009 2012 propose un découpage selon 3 paliers suite à la mise en oeuvre sur certaines CAFS (Nimes, Vannes...):</p>	<p><u>Palier 1</u> Fiabiliser l'environnement NIMS et le déployer à raison d'1 caisse par CERTI avec celui de TIERSI <b>T3 2009</b></p> <p><u>Palier 2</u> Généraliser sur l'ensemble des caisses d'ici <b>fin 2010</b> (suite à bilan régional)</p> <p><u>Palier 3</u> Poursuivre la mise en oeuvre d'autres interfaces <b>Fin 2011</b></p>

Article COG	Orientation SDSI	Domaine SDSI	Nom du Programme	Objectifs	Engagements COG
Article 29-2 Garantir la qualité du service et de l'exploitation du Système d'Information	O4 - Garantir la qualité du service du SI pour le fonctionnement des caisses	8.2 Production des services	Plan d'excellence opérationnelle/ Iso 20000	ISO 20000 décrit un ensemble de processus de gestion de la production de service aux caisses. Il constitue l'unique référentiel de reconnaissance à terme des systèmes de management des services informatiques des organismes de SS. Cette nouvelle norme définit les processus de Gestion des Services liés: -à la planification des services, -aux ressources à déployer, -aux processus de résolution de problèmes, -aux contrôles de bonne exécution, -à la qualité de fourniture, -à la gestion des relations avec les fournisseurs de services. C'est aussi un outil de management et une démarche de progrès permanent	Objectif proposé pour la nouvelle COG : Etre en mesure de se présenter pour une certification sur un premier périmètre <b>fin 2012</b>
Article 33: Mieux assurer l'adéquation entre les charges et les moyens	O2 - Permettre de nouveaux gains d'efficacité	1.2 Pilotage opérationnel	ABC –ABM (Activity Based Costing - Activity Based Management)	Après un bilan sur l'expérimentation dans 25 CAF et le déploiement de NIMS la mise en oeuvre de la solution ABC/ABM peut être planifiée	Planification sur <b>2010-2011</b>
Article 33: Mieux assurer l'adéquation entre les charges et les moyens	O2 - Permettre de nouveaux gains d'efficacité	1.2 Pilotage opérationnel	Pilotage prévisionnel activité Caisses	Introduire la dimension prévisionnelle dans les SI décisionnels et en particulier pour la gestion d'activité au sein des CAF; - Positionner des indicateurs qualitatifs et quantitatifs - Etre en mesure de collecter des informations sur le temps passé par les agents dans leur activité	Dossier d'étude pour <b>fin 2010</b> permettant d'orienter l'organisation et le dimensionnement du programme dans sa mise oeuvre



## ■ Les indicateurs généraux

Objectif stratégique	Nature	Modalités de calcul	Cibles	Observations
<b>Une offre de services et d'équipements adaptée aux besoins</b>				
Améliorer l'information et l'accompagnement des familles afin qu'elles obtiennent un mode d'accueil collectif	Evolution du nombre de places d'accueil en EAJE	<p>Nombre de places en EAJE (0-5 ans révolus) agréées par la PMI. 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>- Jardin d'enfants,</li> <li>- Micro crèches.</li> </ul> <p>Nombre de places en jardins d'éveil Nombre de places en EAJE de personnel Nombre de projets rentrés dans la base plan crèche</p> <p>Taux de fréquentation de ces structures</p>	<p>386 000 places fin 2012</p> <p>Indicateur de suivi Indicateur de suivi Indicateur de suivi</p> <p>60 % des structures doivent atteindre le taux cible de 70 %</p>	Les résultats ne dépendent pas de la seule branche famille
	Indicateur de visibilité des places disponibles par les familles	Nombre de connexions au site « mon enfant.fr »	Indicateur de suivi	
	Taux de consommation des enveloppes de flux enfance	Montant des enveloppes Cej engagées / Montant des enveloppes limitatives	Indicateur de suivi	
	Indicateur du degré de structuration de l'offre de service autour des Cej	Coefficient de pénétration du Cej. Il s'agit du rapport entre : le nombre d'actes payés Cej / nombre total d'actes Pso+Psu	Indicateur de suivi	
<b>Un accompagnement en cas de difficultés</b>				
Faciliter le maintien dans le logement des familles à revenus modestes pour contribuer à la prévention des expulsions	Indicateur relatif au traitement des impayés de loyer	Montant des impayés de loyer donnant lieu à une action de la Caf / total du montant des dossiers d'impayés transmis	Indicateur de suivi	
	Indicateur relatif à l'accompagnement social des familles monoparentales allocataires du rSa	Nombre de familles monoparentales allocataires du rSa faisant l'objet d'un accompagnement social / nombre de familles monoparentales allocataires du rSa	Indicateur de suivi	
<b>Un accueil de qualité et de proximité</b>				
Assurer un accueil physique de qualité	Indice qualité de l'accueil physique : - temps d'attente, - amplitude de l'accueil physique.	<p>Rapport entre le nombre de visites dont le temps d'attente n'excède pas 20 minutes et le nombre total de visites</p> <p>L'amplitude correspond au nombre hebdomadaire moyen d'heures d'ouverture aux allocataires de l'accueil physique du lieu d'accueil le plus important en nombre annuel de visites.</p>	<p>Temps d'attente <math>\leq</math> à 20 mn dans au moins 85 % des cas</p> <p>Amplitude hebdo moyenne d'accueil d'au moins 35 h pour 100 % des caf</p>	

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

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

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

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

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

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

### ■ Indicateurs Rsa

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

**ANNEXE N° 2**  
**RELATIVE A L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL OU PROFESSIONNEL DES**  
**BENEFICIAIRES DU RSA EFFECTUE PAR LE SERVICE SOCIAL DE LA CAF**

Selon l'article L. 262-36 du code l'action sociale et des familles, les bénéficiaires du revenu de solidarité active (rSa) ayant fait l'objet d'une orientation vers les autorités ou organismes compétents en matière d'insertion sociale, concluent avec le département un contrat librement débattu énumérant leurs engagements réciproques en matière d'insertion sociale ou professionnelle. Ce contrat doit être signé, sous un délai de deux mois, après cette orientation.

Cet article précise par ailleurs, que le Département peut, par convention, confier la conclusion dudit contrat d'engagements réciproques ainsi que les missions qui en découlent à une autre collectivité territoriale, à un groupement de collectivités territoriales ou à l'un des organismes chargés de l'instruction administrative de la demande de rSa<sup>1</sup>, parmi lesquels figurent les CAF.

\*\*\*\*



---

<sup>1</sup> Organismes mentionnés à l'article L.262-15 du code de l'action sociale et des familles



L'accompagnement social des familles est prévu dans la Convention d'Objectifs et de Gestion CAF 2009-2012 qui précise que la CAF a notamment pour mission de « prendre en charge l'insertion sociale des familles monoparentales ayant de jeunes enfants, de manière contractualisée et en qualité de référent unique (élaboration du contrat d'accompagnement, suivi régulier de la personne, orientation vers les acteurs de l'emploi ».

### **Objet de la présente annexe**

Le Conseil Général du Haut Rhin confie à la Caisse des Allocations Familiales du Haut-Rhin la conclusion des contrats d'engagements réciproques, en matière d'insertion sociale ou professionnelle ainsi que les missions qui en découlent en faveur des familles monoparentales bénéficiaires du rSa avec des enfants de moins de trois ans, orientées vers une insertion sociale.

### **Publics bénéficiaires de l'offre d'accompagnement social CAF**

En conformité avec les engagements antérieurs des CAF en faveur des allocataires de l'Api et des engagements COG pour la période 2009-2012, le public cible de l'action des CAF développée au titre du rSa est celui des familles monoparentales bénéficiaires Rsa, avec des jeunes enfants de moins de trois ans (ou en état de grossesse déclarée).

### **Offre de service CAF en matière d'accompagnement social**

La CAF s'engage à organiser, en concertation et de manière librement débattue avec le bénéficiaire, les voies et moyens favorisant son insertion sociale et la levée des obstacles empêchant son insertion dans une démarche de recherche d'emploi et d'insertion professionnelle.

La CAF désigne en son sein le service social spécialisé comme référent chargé de mettre en œuvre, pour chacun, des bénéficiaires un accompagnement social personnalisé.

La CAF s'engage donc, dans le cadre des stipulations du présent contrat, à mettre en œuvre les étapes, modalités, moyens et dispositifs suivants :

➤ **les étapes de l'accompagnement :**

- réalisation d'un diagnostic de la situation du bénéficiaire au regard de son insertion sociale ou professionnelle ;
- formulation, si besoin, au Conseil Général et au bénéficiaire d'une proposition de réorientation vers un autre accompagnement ou un autre référent mieux à même d'apporter les réponses aux besoins du bénéficiaire ;
- élaboration d'un plan d'accompagnement personnalisé ;
- définition des engagements réciproques du bénéficiaire et du référent ;
- détermination des modalités d'exécution du plan d'accompagnement (périodicité des suivis, échéances des actions et de l'accompagnement) ;
- contractualisation ;
- suivi personnalisé ;
- bilans intermédiaires et bilan final ;
- situation du bénéficiaire en fin d'accompagnement et propositions du référent au regard de l'insertion du bénéficiaire ;

➤ **les modalités de mise en œuvre de l'accompagnement :**

- ◆ *A partir de la notification d'ouverture de droit au rSa pour les allocataires soumis à droits et devoirs , le Service Social participera aux Temps d'Accueil Collectifs et Individuels (TACI) sur Mulhouse c'est à dire : information collective par groupe de 12 allocataires sur les droits et devoirs + proposition d'orientation vers un type d'accompagnement suite entretien individuel.*
- ◆ *A partir de l'orientation d'un allocataire vers un accompagnement social :*
  - *Prise en charge par le Service Social Spécialisé CAF comme référent unique, avec un suivi individuel personnalisé,*
  - *Pour un nombre déterminé d'accompagnement avec un maximum de 70 familles rSa Majoration Isolement avec enfants de moins de 3 ans résidant sur Mulhouse,*
  - *Durée de l'accompagnement jusqu'aux trois ans du dernier enfant ou à la sortie du rSa Majoration Isolement,*
  - *En liaison avec le réseau partenarial existant,*
- ◆ *A moyen terme et en fonction des besoins repérés participation ou organisation d'actions collectives en partenariat,*
- ◆ *Le Service Social Spécialisé CAF aura la possibilité de faire appel à un référent technique Conseil Général en cas de difficultés rencontrées dans le cadre des accompagnements.*
- ◆ *Le Service Social Spécialisé CAF participera aux réunions d'informations utiles aux accompagnements via les espaces solidarité de Mulhouse.*

➤ **les dispositifs, outils et partenaires mobilisés par la CAF :**

- *dispositifs et leviers d'action sociale propres à la CAF68 (avantages individualisés et collectifs existants),*
- *dispositifs partenariaux, aides financières spécifiques et partenaires mobilisés par la Caf 68 pour apporter des réponses aux besoins des bénéficiaires,*
- *Logiciel accompagnement social RSA à tester.*

➤ **les documents remis aux bénéficiaires et au Conseil Général :**

- *notification de proposition de réorientation ;*
- *contrat d'engagements réciproques en matière d'insertion sociale ou professionnelle ;*
- *notification de clôture du contrat d'engagements réciproques en matière d'insertion sociale ou professionnelle.*

**Articulation entre les actions du Conseil Général et la mise en œuvre de l'accompagnement social CAF**

Au-delà des échanges d'informations établis entre les référents CAF et les bénéficiaires dans le cadre de la relation et des engagements contractuels de l'accompagnement social, le Conseil Général s'engage à transmettre à la CAF toutes informations relatives aux changements des droits Rsa des bénéficiaires, dont il a confié l'accompagnement social à la CAF.

**Limites de l'accompagnement social CAF**

L'accompagnement social mis en œuvre par la CAF pour favoriser l'insertion professionnelle n'a pas vocation à se substituer, en cas de problématiques spécifiques (protection de l'enfance, santé, ...) aux missions et responsabilités des organismes ou collectivités territoriales compétentes en la matière.

**Indicateurs de suivi et de résultats**

Le Service Social Spécialisé CAF transmettra des données statistiques de suivi (profil des bénéficiaires, actions engagées), en fonction des outils nationaux mis à sa disposition.  
La nature des données transmises au Conseil Général respectera la loi informatique et libertés.

## **Confidentialité**

Dans le respect des articles L. 262-44 du Code de l'action sociale et des familles les parties sont tenues, ainsi que l'ensemble de leur personnel, au secret professionnel, à l'obligation de discrétion et à l'obligation de confidentialité pour tout ce qui concerne les faits, informations, études et décisions dont elles auront eu connaissance durant l'exécution de la présente convention et après son expiration.

Les parties s'interdisent toute communication écrite ou verbale sur ces sujets et toute remise de documents à des tiers non prévus par les textes mentionnés dans le présent article.

## **CONTRAT D'USAGE** **relatif à l'application @rSa**

### **OBJECTIFS**

La Branche famille de la Sécurité sociale met à disposition des organismes en charge de l'instruction des demandes de revenu de solidarité active, un outil permettant une gestion dématérialisée de ces demandes.

Le présent contrat a pour objet de préciser les conditions d'usage de l'outil proposé et les obligations qui s'y attachent.

L'outil est également mis à la disposition des Caisses de Mutualité Sociale Agricole (CMSA) pour l'instruction des dossiers relevant de leur compétence.

L'application @rSa porte les enjeux :

- d'une qualité de service renforcée grâce notamment à la réduction du nombre de contacts, à la limitation du nombre de pièces justificatives demandées, à la fluidité du processus, dans le contexte du développement de l'administration électronique ;
- d'une mise en œuvre rapide du volet de la loi « orientation des bénéficiaires soumis au devoir d'insertion ».

La signature du présent contrat et de son annexe atteste de la prise de connaissance de son contenu et vaut engagement à en respecter les termes.

### **NATURE DU SERVICE**

L'application @rSa est mise, gratuitement, à la disposition du Conseil Général du Haut-Rhin afin de faciliter la réalisation des opérations d'instruction des droits au rSa des bénéficiaires de la prestation qui sont soumis au devoir d'insertion.

L'outil permet de rechercher si le demandeur n'est pas déjà connu comme bénéficiaire de RMI ou de rSa dans les fichiers des organismes servant ces prestations, et donne accès aux informations contenues dans les systèmes d'informations pour faciliter et sécuriser l'instruction de la demande de rSa.

C'est dans ce cadre que s'inscrit la mise à disposition de l'application @rSa.

### **ACCES A L'APPLICATION @rSa**

La CAF pivot délivre les habilitations d'accès au service @rSa aux agents nommément désignés par le Conseil Général du Haut-Rhin, dans la limite de leurs attributions et en fonction des profils proposés à l'article suivant. Cette habilitation est effectuée à partir de l'application de gestion des habilitations dénommée « Habtiers ».

L'accès à @rSa, et le cas échéant à « Habtiers », dans le cadre d'une délégation de gestion des demandes d'habilitation, s'effectue à partir d'un ordinateur, via un navigateur internet, au travers du portail Extranet des Caisses d'Allocations Familiales, en utilisant l'adresse suivante :

**<http://services.caf.fr>**

Les conditions et pré-requis techniques de mise à disposition sont précisés en annexe.

## **HABILITATIONS DES AGENTS CHARGES DE L'INSTRUCTION DU rSa**

Pour accéder à l'application @rSa, l'agent désigné doit faire l'objet d'une demande d'habilitation, effectuée à partir de l'application de gestion des habilitations dénommée « Habtiers ».

La personne habilitée dispose d'un code utilisateur unique (son adresse de messagerie) et reçoit un mot de passe, qui doit être modifié lors de la première connexion, et renouvelé régulièrement.

Les « tickets » délivrés aux personnes habilitées correspondent à leurs attributions et permettent de répondre à plusieurs activités :

1. gestion du premier contact
2. gestion du premier contact et instruction de la demande
3. obtention d'un numéro de demande
4. gestion du premier contact, instruction de la demande et recueil des informations complémentaires pour l'orientation
5. recueil des informations pour l'orientation
6. proposition de décision d'orientation<sup>1</sup>

Nota : un même agent peut recevoir plusieurs « tickets ».

## **SECURITE – CONFIDENTIALITE**

En utilisant @rSa, le Conseil Général du Haut-Rhin s'engage à respecter et à faire respecter par son personnel les règles régissant le secret professionnel : non utilisation des informations accédées à titre personnel, non divulgation des informations auprès d'un tiers (article 226-13 du code pénal).

Il s'engage à prendre, dans des conditions au moins identiques à celles mises en œuvre pour ses propres données, toutes mesures de sécurité physiques (accès aux locaux et matériels) et logiques, afin d'empêcher que des tiers non autorisés aient accès aux informations.

En tout état de cause, l'usage d'@rSa vaut obligation pour le tiers d' :

- interdire l'utilisation de l'offre de service @rSa par une personne non expressément habilitée,
- s'assurer que des dispositions de prévention de l'intrusion ont bien été mises en œuvre,
- veiller à l'installation et à la mise à jour régulière des dispositifs anti-viraux et anti-spams des stations accédant à @rSa

Le Conseil Général du Haut-Rhin s'engage à informer la CAF pivot de tout changement ou de fin de mission des agents utilisateurs habilités.

Toutes les connexions ou tentatives de connexion font l'objet d'un enregistrement. Un contrôle des connexions est réalisé. Les anomalies rencontrées sont notifiées au partenaire concerné. Le Conseil Général du Haut-Rhin concerné s'engage à apporter à la CAF pivot toute justification ou explication sollicitée.

En cas de non utilisation des codes d'accès pendant un délai de 45 jours, les identifiants d'accès au service sont automatiquement bloqués.

En cas de blocage de l'accès ou d'oubli du mot de passe, l'administrateur doit être contacté pour l'attribution d'un nouveau mot de passe.

## **NON RESPECT DES OBLIGATIONS**

En cas de non respect des obligations de sécurité et de confidentialité, la CAF pivot se réserve la faculté de suspendre immédiatement l'accès à l'offre applicative @rSa et d'engager en outre les actions nécessaires.

---

<sup>1</sup> fonction disponible dans le courant du second semestre 2009.

## **DUREE DE LA MISE A DISPOSITION**

La mise à disposition de l'offre applicative @rSa est initialement prévue pour une durée d'un an et sera renouvelée par tacite reconduction par période de douze mois.

La fin de mise à disposition ou la fin d'usage, pour des motifs autres que ceux mentionnés à l'article 5, pourra être faite à chaque échéance annuelle ; elle est assortie d'un délai de préavis de deux mois.

## **ASPECTS TECHNIQUES :**

### **A – pré-requis techniques**

- sur le plan matériel :
  - Ecran
    - Une résolution minimum de 1024x768 pour un écran de 17 pouces
    - Une résolution optimum 1280x1024 pour un écran de 19 pouces
  - Puissance du processeur /Capacité mémoire : Pas de préconisation particulière
  - Imprimante accessible et disponible
- Sur le plan logiciel :
  - Navigateurs : Internet Explorer V6 et V7, FireFox 1.5 ou 2.0
  - Adobe Acrobat reader V9
- Sur le plan Réseau :
  - Puissance réseau : Une connexion de type haut débit (ADSL)
  - Time-out de déconnexion automatique au réseau Extranet en cas d'inutilisation (durée 30 minutes)

### **B- Conditions de mise à disposition**

La gestion des habilitations nécessaires à l'utilisation d'@rSa est assurée par les Caisses d'Allocations Familiales grâce à l'application Habtiers.

La gestion des demandes d'habilitation peut être déléguée par la CAF pivot au Conseil Général du Haut-Rhin.

Lorsque la gestion des habilitations a fait l'objet d'une délégation de la CAF pivot, cette dernière est l'interlocuteur unique de l'organisme délégué. Cependant, elle supervise et assiste l'organisme délégué pour :

- toutes les actions liées à la création des services instructeurs : déclaration des organismes instructeurs rSa, convention de délégation des habilitations agents dans l'outil « Habtiers »,
- la mise en oeuvre des habilitations des agents aux différents profils rSa.

L'accès à @rSa est ouvert du lundi au vendredi de 7h00 à 18h30 et le samedi de 7h00 à 13h00. Il n'est pas ouvert les dimanches et jours fériés.

### **C- Support et assistance aux partenaires**

- un dispositif de support fonctionnel et technique est prévu en cas :
  - d'incident constaté :
    - technique : interruption de service (pas de connexion possible, écran blanc, page figée, etc.)
    - problème d'habilitation
    - anomalie de l'application
  - de demande d'information (quand la mise à disposition de fichiers, etc.)
  - de demande d'assistance ou de conseil (guide d'utilisation, etc.)
  - de demande d'amélioration du service :
    - fonctionnelle (modification de l'application)
    - qualité et performance du service (temps de réponse, etc.)

- En cas d'anomalie un circuit entre la CAF pivot et le partenaire est mis en oeuvre avec :
  - une analyse préalable par le partenaire et l'utilisation d'un formulaire de signalement
  - la transmission du formulaire à la CAF pivot pour analyse
  - la transmission au support régional de la CAF puis national si nécessaire.
  
- En cas de problème rencontré par le Conseil Général du Haut-Rhin relatif à la récupération des fichiers :
  - Il doit s'adresser au Centre Serveur National (CSN) : [rmi.csn@cnafrmail.fr](mailto:rmi.csn@cnafrmail.fr)
  
- En cas de problème rencontré par le Conseil Général du Haut-Rhin relatif à l'exploitation des fichiers ou des incompréhensions dans les informations transmises :
  - Il doit systématiquement s'adresser à la Caf dont est issu le fichier
  - Si la Caf ne peut pas répondre, elle fait suivre la question, le problème, l'anomalie au Pôle Régional Mutualisé (PRM). Si le PRM ne solutionne pas le problème, il transmet à l'échelon national, en faisant un bugs (anomalie, erreur, etc) ou faisant suivre la question.

Pour la CAF du Haut-Rhin, les interlocuteurs sont :

- Chantal Deybach, référent Cristal et @rSa mail :  
[production-pf.cafmulhouse@cafmulhouse.cnafrmail.fr](mailto:production-pf.cafmulhouse@cafmulhouse.cnafrmail.fr)
  
- Danièle Kacza, référent Habilitations mail :  
[informatique.cafmulhouse@cafmulhouse.cnafrmail.fr](mailto:informatique.cafmulhouse@cafmulhouse.cnafrmail.fr)



## LES DELEGATIONS DE COMPETENCES

Nature de la délégation	Procédures	Délégation Oui/Non	Décisions/Délégations
Condition de résidence non remplie par l'allocataire (> 3 mois hors de France)	L'allocataire est suspendu du rSa et le Conseil Général est informé.	Oui	Application de la loi : fin de droit rSa, suspension du rSa – radiation
Condition d'âge	< 25 ans ou > 60 ans Dérogation strictement du ressort du CG	Oui	Application de la loi : pas d'ouverture de droit. Rejet – recours CG
Condition de nationalité non remplie	Dérogation strictement du ressort du CG	Oui	Application de la loi : pas d'ouverture de droit. Rejet – recours CG
Droit au séjour pour les membres de l'Union Européenne et de l'Espace Economique Européen.	En référence à l'article L. 262-6 du CASF	Oui	Application de la loi : pas d'ouverture de droit. Rejet – recours CG.
Désignation de l'allocataire en cas de désaccord dans un couple	Reprise d'une délégation RMI accordée car alignée sur la désignation en matière de Prestations Familiales	Oui	Application de la loi : rejet – recours.
Travailleurs saisonniers (hors vendanges) (dérogation conditions administratives – OD)	Le CG décide s'il veut déroger aux conditions administratives	Oui	Délégation à la CAF du H/R. Enregistrement de la modification.
Employeurs / Travailleurs indépendants (dérogation conditions administratives)	Le CG examine les conditions administratives et évalue le cas échéant les ressources. Transmission des pièces justificatives au CG.	Non	CG
Employeurs / Travailleurs indépendants (évaluation des ressources à retenir)			
Membre d'une association communautaire	Le CG évalue les ressources	Non	CG : Commission technique départementale. Possibilité de dérogation
Activités non ou sous-rémunérées	Le CG évalue les ressources	Non	CG : Commission technique départementale. Possibilité de dérogation

CONVENTION DE GESTION DU REVENU DE SOLIDARITE ACTIVE  
ANNEXE 3

Bénéficiaires de l'Allocation Equivalence Retraite		Personne exclue du rSa le CG peut déroger	Oui	Application de la loi : rejet – recours CG (Commission technique départementale si recours du bénéficiaire)
Allocataire = élève, étudiant, stagiaire non rémunéré, bénévole...		Exclusion allocataire à l'OD	Oui	Application de la loi : rejet – recours CG (Commission technique départementale si recours du bénéficiaire)
		Suspension en cours de droit le CG peut déroger	Non	Application de la loi : droit dérogatoire
Neutralisation en cas de démission (= cessation volontaire d'activité)		Applicable sauf décision contraire du CG. Pas de neutralisation	Oui	Rejet – recours CG (Commission technique départementale si recours du bénéficiaire)
Subsidiarité ne concerne que le rSa socle	Prestations sociales	Pluralité de droits : les faire tous valoir	Oui	Délégation CAF. Aucune dispense ne peut être accordée.
	Créances d'aliments Personne isolée, sans enfant, jamais mariée	Faire valoir obligation alimentaire des ascendants. Certains CG ont décidé de ne pas appliquer	Oui	Délégation CAF (dispense d'office)
	Créances d'aliments Personne isolée + enfant(s) au dépôt de demande rSa	4 mois pour engager une procédure	Oui	Délégation CAF
	Créances d'aliments Personne isolée + enfant(s) action non engagée à l'échéance	Application de la sanction (1 x ASFR)	Oui	Délégation CAF
	Créances d'aliments Personne isolée, sans enfant, avec ex-conjoint au dépôt de demande rSa	4 mois pour engager une procédure	Oui	Délégation CAF

	Créances d'aliments Personne isolée, sans enfant, avec ex-conjoint action non engagée à l'échéance	Application de la sanction (1 x ASFR)	Oui	Délégation CAF
	Créances d'aliments Arrivée d'un enfant Sanction en cours	Maintien de la sanction Soumettre au PCG pour décision	Non	CG : décision d'opportunité
	Créances d'aliments Début de vie maritale Sanction en cours	Maintien de la sanction	Non	CG : décision d'opportunité
	Créances d'aliments Demande de dispense (OD)	Violence contre l'allocataire et/ou les enfants (avec ou sans justificatif)	Oui	Délégation CAF
		Adresse et éléments de solvabilité du débiteur inconnus		
		Ressources de nature saisissable du débiteur inférieur ou égale au montant forfaitaire		
		Débiteur d'aliments résidant à l'étranger, particulièrement à la monnaie non exportable		
Avance rSa en l'absence de la DTR		Le montant de l'avance pourra être fixé par le CG (dans une prochaine version)	Oui	Pas d'avance (mi-taux)
Hospitalisation et congés (sortie d'établissement) ou suspension de prise en charge		Hospitalisation => réduction Périodes de sortie => taux plein Payé au PM/9 ou à la dde par multiple de 10	Oui	Délégation CAF : Paiement immédiat du solde sans décision du PCG.
Gestion des indus : Demandes de réduction / remise de dette (rSa socle)		Le CG se prononce sur les demandes de remise de dette relatives au rSa socle. Il peut donner délégation à la CAF.	Oui	Délégation CAF : Commission Recours Amiable
Contentieux : Recours administratifs		Recours administratif (obligatoire avant tout recours contentieux) auprès du PCG	Non	CG : Commission technique départementale
Droits connexes – dispositions transitoires Neutralisation des ressources de l'année de référence		Maintien de la mesure pour les ex-bénéficiaires du RMI dans la limite de l'accord du PCG	Oui	Délégation CAF

**CONVENTION DE GESTION DU REVENU DE SOLIDARITE ACTIVE**  
ANNEXE 3

Modalités de paiement : Destinataires		L'organisme agréé sur décision du PCG et avec l'accord du bénéficiaire	Oui	Uniquement l'association ALSA.
Libéralités non déclarées, détectées en cours de droit (contrôle)		Figurant dans la liste des ressources à retenir, elles dispensent de faire valoir ses droits à obligation alimentaire	Oui	Délégation CAF (prendre en compte dans les DTR concernées)
Contrôle des déclarations de l'allocataire		... est assuré par l'organisme payeur. Ses modalités peuvent être définies localement entre CG et organisme payeur.	Oui	Délégation CAF (plan de contrôle aléatoire, transmis annuellement au CG)
Classement sans suite		Concerne les demandes pour lesquelles les notifications complémentaires sont restées sans suite + de 4 mois Correspond au délai de radiation/convention	Oui	Délégation CAF après vérification auprès de la CTSA.
CIRMA / CAV Aide à l'employeur		Les CAF qui ont délégation pour verser l'aide à l'employeur continuent ce versement jusqu'au terme de la convention en cours	Oui	Délégation CAF jusqu'à expiration des contrats.
Subrogation	Pôle Emploi	Subrogation possible avec Pôle emploi et les CPAM suivant accords locaux	A voir ultérieurement	En cours : avis favorable.
	CPAM			
Evaluation du chiffre d'affaires des auto-entrepreneurs				En attente d'un décret

**CONVENTION DE GESTION  
DU REVENU DE SOLIDARITE ACTIVE  
entre le Conseil Général du Haut-Rhin  
et la Caisse de Mutualité Sociale Agricole d'Alsace**

**2009 – 2011**

- VU les articles L. 262-25.I et R. 262-60 du code de l'Action Sociale et des Familles,
- VU la Loi n°2008-1249 du 1<sup>er</sup> décembre 2008 généralisant le revenu de Solidarité active et réformant les politiques d'insertion,
- VU le Décret n°2009-30 du 9 janvier 2009 relatif au Fonds National des Solidarités Actives,
- VU le Décret n°2009-404 du 15 avril 2009 relatif au revenu de Solidarité active,
- VU le Décret n° 2009-716 du 18 juin 2009 relatif aux traitements automatisés de données à caractère personnel accompagnant la mise en œuvre du revenu de Solidarité active et portant diverses dispositions de coordination,
- VU l'article L 3211-2 du Code Général des Collectivités Territoriales relatif aux compétences de la Commission Permanente,
- VU la délibération du Conseil Général n°E 6-2008 du 20 mars 2008 relative aux délégations de compétence à la Commission Permanente,
- VU la délibération du Conseil Général du Haut-Rhin du 26 juin 2009 approuvant les modalités d'organisation de la mise en œuvre du rSa dans le Haut-Rhin et déléguant à la Commission Permanente l'autorisation de statuer afin de permettre au Président du Conseil Général de signer les conventions et pactes idoines à ce dispositif, à venir,
- VU la délibération du Conseil Général du

Entre :

**Le Département de Haut-Rhin,**

représenté par M. Charles BUTTNER, Président du Conseil Général du Haut-Rhin,

Et

**La Caisse Mutualité Sociale Agricole d'Alsace,**

représentée par Mme Christelle JAMOT, Directrice Générale,

**Préambule**

La Loi n°2008-1249 du 1<sup>er</sup> décembre 2008 qui généralise le revenu de Solidarité active (rSa) et réforme les politiques d'insertion a confié aux Caisses d'Allocations Familiales et de Mutualité Sociale Agricole, comme aux Conseils Généraux et aux Centres Communaux d'Action Sociale, la charge de recevoir la demande de l'allocataire, de procéder à l'instruction des demandes. Elle confie aux Caisses d'Allocations Familiales et de Mutualité Sociale

Agricole le calcul et le paiement du rSa. Elle garantit ainsi aux bénéficiaires du rSa un interlocuteur privilégié pour l'accès au bénéfice de l'ensemble des prestations et une offre de service de qualité.

La présente convention fixe les conditions dans lesquelles s'exercent, dans l'intérêt de l'allocataire et des parties à la convention, les relations partenariales entre le Département et la CMSA, et traduit une volonté forte de coopération.

Il est convenu ce qui suit :

### **Article 1 : Un service de qualité à l'allocataire**

- 1.1. L'offre de service de la branche Famille est définie par une Convention d'Objectifs et de Gestion, pour la période 2006-2010, signée par la CCMSA et l'Etat. Elle garantit, au travers d'engagements mesurables, la rapidité, la maîtrise et la qualité de l'instruction, de la liquidation des droits et de l'information de l'ensemble de ses allocataires et de ses partenaires.
- 1.2. Ce socle de service de la CMSA est une référence commune pour les deux parties.
- 1.3. La CMSA assure aux bénéficiaires du rSa un service équivalent à celui qu'elle propose dans le cadre de la Convention d'Objectifs et de Gestion à l'ensemble des allocataires de la branche Famille.
- 1.4. A la demande du Département et après acceptation par la CMSA, le socle de service peut faire l'objet d'adaptations à la présente convention. Ces adaptations donnent lieu à rémunération au profit de la CMSA dont le montant est arrêté d'un commun accord entre les parties.
- 1.5. Lorsque que le Département a en charge l'instruction des demandes, il veille à la qualité et la rapidité de l'instruction des dossiers qui conditionnent la qualité du service à l'allocataire.  
En l'absence de délégation, le Département se prononce dans les domaines relevant de sa compétence et communique sa décision à la Caisse Mutualité Sociale Agricole d'Alsace dans des délais lui permettant de respecter le socle de service de cette dernière.

### **Article 2 : L'aide à la formation des instructeurs et l'appui à l'accompagnement**

- 2.1. La CMSA est disposée à apporter son concours à la formation des instructeurs du rSa dans le département.
- 2.2. La CMSA s'engage à assurer un appui dans l'accompagnement social des allocataires du rSa relevant du milieu agricole (essentiellement les exploitants agricoles). Sur demande du Conseil Général, les travailleurs sociaux de la MSA peuvent notamment contribuer à l'analyse de la situation des exploitants agricoles. La CMSA est ouverte à toute autre forme d'accompagnement, par ses équipes ou par l'association intermédiaire Germa, qu'elle a créée, selon des modalités à définir entre les parties.

### **Article 3 : Les délégations de compétences**

- 3.1. Le Département délègue à la CMSA à la date de signature de la présente convention les décisions suivantes :
  - L'attribution simple ou le rejet de la prestation lorsque les conditions administratives ou financières ne sont pas remplies.

- Le paiement d'acomptes à la demande motivée d'un bénéficiaire du rSa.
- La gestion des récupérations et des recours administratifs concernant les indus (demandes de réduction et de remise de dettes) des bénéficiaires du rSa socle en cours de droit à l'allocation. Dans ce cas, c'est la Commission de Recours Amiable de la CMSA qui se prononce avec pouvoir décisionnel. La CMSA pourra récupérer les indus du rSa socle sur l'ensemble des prestations qu'elle sert, y compris en cas de fin de droit à l'allocation rSa.
- La radiation administrative (non liée au Projet Personnalisé d'Accès à l'Emploi ou Contrat d'Engagements Réciproques).
- La suspension administrative du versement (non liée au Projet Personnalisé d'Accès à l'Emploi ou Contrat d'Engagements Réciproques).
- La dispense en matière de créances alimentaires.
- Le versement du rSa à une association agréée à cet effet.
- L'évaluation des revenus des non salariés agricoles.
- L'application de pénalités administratives en cas de déclarations inexactes ayant provoqué un paiement indu, selon la procédure et en application des articles R114-10 à R114-14 du Code de la Sécurité Sociale.
- L'engagement de poursuites pénales en cas de fraude avec obligation de déposer plainte avec constitution de partie civile lorsque le préjudice excède quatre fois le plafond mensuel de la Sécurité Sociale au moment des faits ou au début de la fraude lorsqu'elle est répétée (article L114-9 du Code de la Sécurité Sociale)
- La CMSA seule prendra l'initiative du choix de la sanction en cas de fraude.

Ces délégations sont exercées par la CMSA à titre gratuit.

3.2. La CMSA rend compte de ces délégations lors d'une Commission de suivi, qui se réunira deux fois par an et lors d'un Comité de Pilotage, qui se réunira une fois par an.

3.3 Les compétences du Département, non déléguées à la CMSA, sont les suivantes :

- La demande d'ouverture de droits concernant les personnes ci-dessous :
  - o Les membres d'une association communautaire.
  - o Les personnes exerçant des activités non ou sous-rémunérées.
- La vérification de la condition de subsidiarité pour créances d'aliments lors de l'arrivée d'un enfant quand une sanction est en cours.
- La radiation du rSa après avis de l'équipe pluridisciplinaire.
- La gestion des récupérations et des recours administratifs concernant les indus (demandes de réduction et de remise de dettes) des bénéficiaires du rSa socle qui ne bénéficient plus du droit à l'allocation rSa, ni d'aucune autre prestation servie par la CMSA.
- La gestion et le pouvoir décisionnel concernant les recours administratifs hors indus (demandes de réduction et de remise de dettes) des bénéficiaires du rSa socle.

#### **Article 4 : Les informations communiquées par la CMSA au Département**

La CMSA met à disposition du Département des informations administratives nominatives, financières et statistiques selon les modalités définies conjointement par le Département et la CMSA, et notamment un fichier distinguant les niveaux de ressources liés aux revenus d'activité du bénéficiaire et ceux bénéficiant d'une majoration de la prestation de la prestation isolément. Les données seront accessibles sur le centre serveur national CNAF.

Ces informations sont transmises dans le respect des dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, et de l'acte CNIL concernant la gestion du dispositif rSa.

Le Département examine avec la CMSA les modalités d'accès aux informations nominatives concernant les dossiers des bénéficiaires du rSa.

#### **Article 5 : Le juste droit et les contrôles**

La politique de maîtrise des risques est déterminée par la CCMSA selon une méthodologie et un niveau de réalisation des objectifs annuels qui s'applique à l'ensemble du réseau des CMSA. Au-delà de ce socle de base national, des compléments locaux peuvent y être apportés dans la limite des moyens humains, juridiques et techniques. Ces éventuels contrôles supplémentaires sont facturés par la CMSA.

5.1. Le contrôle des bénéficiaires du rSa fait l'objet, chaque année, d'un plan qui prend en compte une analyse des risques au plan national et local, les orientations nationales en matière de maîtrise des risques, permettant de déterminer les cibles et les objectifs de contrôle que la CMSA propose au Département.

5.2. Le plan de contrôle comporte :

- Des croisements systématiques de fichiers avec la Direction Générale des Finances Publiques, l'Agence de Service et de Paiement, le Pôle emploi, la Caisse Primaire d'Assurances Maladie, la Caisse Régionale d'Assurances Vieillesse.
- Des contrôles systématiques de multi affiliation des bénéficiaires au moyen du répertoire national des bénéficiaires.
- Des contrôles sur pièces.
- Des contrôles sur place.

Le Département sera destinataire d'un nombre de contrôles sur pièces et sur place concernant les bénéficiaires du rSa trimestriellement, voire mensuellement, et du plan de contrôle.

5.3. La densité de contrôle est fixée annuellement sur la base des dispositions fixées dans le plan national de maîtrise des risques. Ce plan national est, le cas échéant, complété d'actions locales établies d'un commun accord avec le Département.

5.4. Toute demande d'augmentation de la densité d'un contrôle approfondi nécessitant des moyens supplémentaires, réalisé par un contrôleur assermenté, est négociée entre les parties et fait l'objet d'une rémunération.

Ce service pourra donné lieu à une facturation établie en fonction de la nature de la demande. A la date de ce jour, le coût d'un contrôle est estimé à 140 €.

5.5. Le Département dispose chaque année d'un bilan des contrôles des bénéficiaires du rSa.



5.6. Dans le cadre des contrôles effectués, toute suspicion de fraude fait l'objet d'un examen approfondi par la CMSA qui détermine le caractère frauduleux des faits et le soumet au Département pour suite à donner.

## **Article 6 : Les outils informatiques**

Le système d'information relatif au traitement des prestations légales est mis en œuvre par la CCMSA, qui en a la responsabilité exclusive, pour une mise en œuvre homogène sur l'ensemble de son réseau. Toute demande d'évolution doit être soumise à la CCMSA selon les procédures en vigueur.

6.1. L'instruction est assurée par la CMSA au moyen de l'offre de service @rSa dont l'ensemble des fonctions (gestion du premier contact et instruction) est accessible depuis un « navigateur » accédant, de façon sécurisée, à Internet.

6.2. Les habilitations à l'offre de service @rSa : pour accéder aux différents services proposés dans l'offre @rSa, les utilisateurs doivent faire l'objet d'une habilitation explicite délivrée par la CAF- pivot de Strasbourg.

6.3. Le calcul et le paiement du rSa sont assurés par la CMSA au moyen de son système d'information national.

Pour information, des conventions spécifiques seront élaborées entre le régime général et la CMSA, et entre la CMSA et Pôle emploi, sur la coopération et les échanges d'information.

## **Article 7 : Coût de gestion du rSa**

L'instruction administrative et le versement du rSa, conformément au socle de base défini à l'article 1, est assuré pour le compte du Département à titre gratuit par la CMSA <sup>1</sup>.

## **Article 8 : Les dispositions financières**

L'Etat et le Département assurent le financement des dépenses constatées par la CMSA pour le paiement des allocations du rSa. Le principe d'une stricte neutralité des flux financiers est réaffirmé. Le paiement des prestations du rSa pour le compte de l'Etat et du Département est assuré par la CMSA, qui mobilise à cet effet la trésorerie de la sécurité sociale.

8.1. Le versement d'acomptes mensuels pour le Département :

- Le Département prend toutes les dispositions pour mandater l'acompte mensuel réglementaire dans des délais permettant de créditer le compte de dépôt de la CMSA auprès du Trésor Public au plus tard la veille de l'échéance mensuelle du rSa fixée au 5 du mois.
- La CMSA adresse un appel de fonds par courrier au plus tard le 15 du mois précédant l'échéance au Département.
- L'appel de fonds correspond aux dépenses comptabilisées par la CMSA au titre du dernier mois civil connu.
- La CMSA et le Département conviennent de retenir les données les plus récemment comptabilisées afin de se rapprocher le plus possible de la réalité des sommes effectivement engagées dans le cadre de la gestion du rSa.

---

<sup>1</sup> L'observatoire national des charges permet de disposer du coût de référence que représentent ces missions.

## 8.2. Régularisation annuelle des opérations et les ajustements éventuels :

Le 15 janvier de chaque année au plus tard, la CMSA notifie au Département un état faisant apparaître les montants définitifs :

- des dépenses rSa comptabilisées au titre de l'exercice précédent (a)
- des acomptes reçus au titre des échéances correspondantes (b)
- du solde de régularisation (a – b).

La CMSA intègre cette régularisation sur l'acompte mensuel le plus proche.

Tout retard ou insuffisance dans le versement des acomptes donnera lieu au versement de pénalités de retard calculés comme suit :

montant qui aurait dû être versé au titre du mois N x moyenne mensuelle du dernier taux EONIA (Euro OverNight Index Average - taux de rémunération des dépôts interbancaires du jour -) connu x nombre de jours de retards / 360 (jours).

Le 31 janvier de chaque année au plus tard, la CMSA transmet au Département un état liquidatif des intérêts éventuellement encourus au titre de l'année précédente.

Le montant correspondant est porté distinctement sur le plus proche appel d'acompte mensuel.

## **Article 9 : Concertation régulière entre les parties et évolution de la convention**

9.1. Une Commission de suivi est créée entre le Département et la CMSA afin d'assurer la bonne mise en œuvre de la convention et son évolution éventuelle. Les conditions d'application de la présente convention font l'objet d'un examen annuel.

9.2. Toute demande de prestation ou de service supplémentaire, après examen et accord conjoint, fait l'objet d'un avenant à la convention et peut donner lieu à rémunération dont le montant est décidé par les parties.

## **Article 10 : Contenu, durée et date d'effet de la convention**

La présente convention prend effet à compter de sa signature par les deux parties pour une durée de trois ans.

Elle peut faire l'objet d'adaptations par avenants.

La convention se renouvelle par tacite reconduction par périodes successives de trois ans. Elle peut être dénoncée par l'une ou l'autre partie par lettre recommandée avec accusé réception un an avant l'échéance de la période contractuelle en cours.

## **Article 11 : Révision de la convention**

La présente convention est adaptée en cours de période à la demande de l'une ou l'autre des parties pour tenir compte des éléments extérieurs qui mettent en cause substantiellement ou durablement son équilibre.

**Article 12 : Règlement d'un litige**

Pour tout litige relatif à l'exécution de la présente convention qui ne pourrait trouver de solution amiable, le tribunal administratif de Strasbourg sera compétent.

Fait à Colmar,

Pour la Caisse Mutualité Sociale Agricole  
d'Alsace

Directrice Générale

Christelle JAMOT

Pour le Département du Haut-Rhin

Le Président du Conseil Général

Charles BUTTNER

**CONVENTION**  
**RELATIVE AU DISPOSITIF DEPARTEMENTAL D'ORIENTATION**  
**ET AU DROIT A L'ACCOMPAGNEMENT DES BENEFICIAIRES**  
**DU REVENU DE SOLIDARITE ACTIVE**

Entre

Le Conseil Général du Haut-Rhin, représenté par le Président, M. Charles BUTTNER,

L'Etat, représenté par le Préfet de Département, M. Pierre-André PEYVEL,

La Caisse d'Allocations Familiales du Haut-Rhin (CAF), représentée par son Directeur,

La Mutualité Sociale Agricole d'Alsace (MSA), représentée par la Directrice Générale, Mme Christelle JAMOT,

Pôle emploi, représenté par le Directeur Régional, M. Pierre-Yves LECLERCQ,

VU la loi n° 2008-1249 du 1<sup>er</sup> décembre 2008 généralisant le revenu de Solidarité active et réformant les politiques d'insertion et notamment l'article L. 262-32 du code de l'action sociale et des familles ;

VU le décret n° 2009-404 du 15 avril 2009 relatif au revenu de Solidarité active ;

VU la délibération du Conseil Général du Haut-Rhin du 26 juin 2009 approuvant les modalités d'organisation de la mise en œuvre du rSa dans le Haut-Rhin et déléguant à la Commission Permanente l'autorisation de statuer afin de permettre au Président du Conseil Général de signer les conventions et pactes idoines à ce dispositif ;

VU la délibération de la Commission Permanente du ...

**PREAMBULE**

Extraits de l'article 1<sup>er</sup> de la loi n° 2008-1249 du 1<sup>er</sup> décembre 2008 généralisant le revenu de Solidarité active et réformant les politiques d'insertion :

« Il est institué un revenu de Solidarité active qui a pour objet d'assurer à ses bénéficiaires des moyens convenables d'existence, afin de lutter contre la pauvreté, encourager l'exercice ou le retour à une activité professionnelle et aider à l'insertion sociale des bénéficiaires. Le revenu de Solidarité active remplace le revenu minimum d'insertion, l'allocation de parent isolé et les différents mécanismes d'intéressement à la reprise d'activité. Sous la responsabilité de l'Etat et des départements, sa réussite nécessitera la coordination et l'implication des acteurs du champ de l'insertion, des entreprises et des partenaires sociaux ».

« Il garantit à toute personne, qu'elle soit ou non en capacité de travailler, de disposer d'un revenu minimum et de voir ses ressources augmenter quand les revenus qu'elle tire de son travail s'accroissent. Le bénéficiaire du revenu de Solidarité active a droit à un accompagnement social et professionnel destiné à faciliter son insertion durable dans l'emploi ».

« La définition, la conduite et l'évaluation des politiques mentionnées au présent article sont réalisées selon des modalités qui assurent une participation effective des personnes intéressées ».

En application de l'article L. 262-32 du code de l'action sociale et des familles, instauré par la loi n°2008-1249 du 1<sup>er</sup> décembre 2008 généralisant le revenu de Solidarité active (rSa) et réformant les politiques d'insertion, le Conseil Général du Haut-Rhin, au vu de son expérience en matière d'accompagnement des bénéficiaires du RMI, s'engage à mettre en œuvre, en accord avec les signataires de la présente convention, les principes suivants quant à l'organisation de l'orientation et de l'accompagnement des bénéficiaires du rSa :

- égalité des personnes dans le traitement de leur demande,
- rapidité du traitement de la demande,
- réponse de proximité et de qualité aux bénéficiaires s'appuyant sur les ressources de chaque territoire,
- volonté de développer une culture commune entre tous les acteurs.

Les parties à la présente convention s'engagent également à :

- garantir les droits et libertés individuels aux personnes accueillies et accompagnées, notamment : respect de leur dignité, de leur vie privée (confidentialité des informations concernant leur situation, etc.), prise en charge et accompagnement de qualité (professionnels qualifiés, etc.) favorisant leur développement, leur autonomie et une amélioration de leur situation professionnelle, adaptés à leurs besoins et se fondant sur leur participation active et leur consentement au projet proposé et élaboré avec eux,
- respecter et faire respecter l'application des principes de laïcité et d'apolitisme.

Les signataires réaffirment leur engagement commun à coopérer pour rendre un service public de qualité, pour que la mise en place de ce dispositif bénéficie aux publics concernés, dans le respect des prérogatives et des organisations de chacune des institutions.

La présente convention a pour objet de définir les modalités d'organisation du dispositif départemental d'orientation et du droit à l'accompagnement garanti à l'ensemble des bénéficiaires du rSa.

Il est convenu ce qui suit :

#### **ARTICLE 1 : L'information du public**

Les partenaires à la présente convention mettent à la disposition des usagers les outils d'information suivants :

- le test d'éligibilité sur [www.caf.fr](http://www.caf.fr) et [www.msa.fr](http://www.msa.fr),
- la page internet sur site du Conseil Général du Haut-Rhin : <http://www.cg68.fr/rsa>,
- les accueils des Espaces Solidarité et Pôles gérontologiques du Conseil Général, de la CAF et de la MSA,
- le n° de la plateforme de la CAF du Haut-Rhin: 0 820 25 68 10,
- le n° d'appel de la MSA : 03 88 81 75 14,
- le document « droits et devoirs » édité par le Conseil Général.

#### **ARTICLE 2 : La phase d'instruction et de liquidation**

L'instruction permet d'ouvrir le droit à la prestation. Il convient de distinguer deux temps :

1. L'instruction de la demande (art. L.262-14, L.262-15 et L.262-17 CASF) : Elle comprend l'aide à la complétude du dossier et le dépôt de la demande. Elle revient aux organismes auprès desquels, aux termes de la loi, les dossiers de demande peuvent être déposés. Il s'agit du Conseil Général, des Centres Communaux ou intercommunaux d'Action

Sociale (CCAS) et des associations volontaires<sup>1</sup>, de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ou de la Caisse de Mutualité Sociale Agricole (CMSA). À noter qu'à compter de 2010, Pôle emploi est pressenti pour recevoir les demandes de rSa, notamment des personnes dont les droits à l'Allocation de Solidarité Spécifique (ASS) sont échus.

Cette phase, qui débute par le passage du test d'éligibilité, se poursuit par le recours à l'outil @rSa. Le module « 1<sup>er</sup> contact » est d'abord utilisé. Sont renseignées les informations relatives à l'identité du demandeur, son adresse, sa situation familiale et professionnelle. Une attestation de dépôt de demande est éditée, elle précise les pièces à présenter au prochain rendez-vous qui doit permettre de renseigner le module « instruction ». Lors de cet entretien, sont enregistrés tous les éléments concernant la situation familiale et professionnelle du demandeur. Un accusé de réception de la demande récapitulant les données enregistrées est édité. Il indique la date de la demande et le numéro rSa (national) attribué à la personne. Un document d'information sur « les droits et devoirs » est remis à la personne.

Les pièces justificatives doivent être adressées à la CAF/MSA par courrier, accompagnées d'une copie de la demande (en attendant la dématérialisation). Ces éléments permettront à la CAF/MSA d'étudier la recevabilité de la demande au regard des critères réglementaires et d'effectuer le calcul du droit rSa.

Les dossiers ouverts dans @rSa mais non complétés dans un délai de trois mois sont automatiquement supprimés par le système.

2. La liquidation de la prestation (art. L.262-16 et L.262-17 CASF) :

Elle correspond à la vérification des conditions administratives, au calcul des droits, à l'ouverture de droit (attribution simple) et à la liquidation du droit ou à son rejet.

Elle revient, par délégation du Président du Conseil Général, aux organismes de la branche famille (CAF et MSA).

Le document « droits et devoirs » est transmis avec la notification de l'ouverture de droit.

L'instruction telle que définie par la loi (art. L.262-15 CASF) est effectuée à titre gratuit.

En application de l'article D. 262-29 du code de l'action sociale et des familles, les organismes chargés de l'instruction des demandes de revenu de Solidarité active définissent en commun avec le Président du Conseil Général un engagement de qualité de service, garantissant, au travers de critères mesurables, la fiabilité et la rapidité des opérations d'instruction<sup>2</sup>.

### **ARTICLE 3 : Le temps d'accueil collectif et individuel**

Après l'ouverture de droit au rSa, le secrétariat de la Commission Territoriale des Solidarités Actives (CTSA - voir art.8 de la présente convention) du territoire de résidence des bénéficiaires, convoque les nouveaux allocataires à un temps d'accueil.

Le temps d'accueil contraint concerne les personnes qui sont soumises à « droits et devoirs », c'est-à-dire celles qui remplissent les deux conditions cumulatives suivantes (art. L. 262-28 et art. D. 262-65 du CASF) :

- avoir des ressources inférieures au niveau du montant forfaitaire au titre du ménage
- et ne pas exercer d'activité professionnelle ou en tirer des revenus mensuels inférieurs à 500 € à titre individuel (montant au 1<sup>er</sup> juin 2009).

---

<sup>1</sup> Le Conseil Général du Haut-Rhin, en concertation avec la Caisse d'Allocations Familiales du Haut-Rhin, délèguera l'instruction administrative aux organismes volontaires qui en feront la demande.

<sup>2</sup> Cf. Convention de gestion du rSa entre le Conseil Général du Haut-Rhin et la Caisse d'Allocations Familiales du Haut-Rhin 2009-2011 et Convention de gestion du rSa entre le Conseil Général du Haut-Rhin la Caisse de Mutualité Sociale Agricole d'Alsace 2009-2011.

Les « droits et devoirs » s'appliquent au bénéficiaire et à son conjoint, concubin, partenaire lié par un pacte civil de solidarité qui signent chacun le projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE) ou un contrat d'engagements réciproques (CER).

Cet accueil se déroule en deux temps :

- Une réunion d'information collective animée par des professionnels, qui consiste en la diffusion d'un diaporama présentant le dispositif rSa, les « droits et devoirs » des bénéficiaires, les intervenants et interventions possibles selon le territoire concerné (cet outil est commun à l'ensemble des CTSA du département et adapté selon les ressources locales).
- A l'issue de cette réunion collective, un temps individuel est prévu au cours duquel chaque bénéficiaire remplit un document d'autoévaluation appelé « bilan social et professionnel ». L'un des professionnels présents accompagne cette évaluation au cours d'un entretien d'appui et peut préconiser une orientation vers le service référent unique idoine.

A la fin de cet échange, le document « droits et devoirs » leur est à nouveau remis.

Le dossier ainsi constitué (bilan social et professionnel et préconisations d'orientation vers un référent unique) est transmis à la Commission d'orientation via le secrétariat de la CTSA.

#### **ARTICLE 4 : L'orientation**

Le bénéficiaire du rSa, soumis à « droits et devoirs », bénéficie d'un accompagnement adapté à ses besoins et organisé par un référent unique, désigné par le Président du Conseil Général (art. L.262-27).

La Commission d'orientation, organe institué à l'échelle de chaque CTSA, a pour mission de désigner un organisme référent (L. 262-30) pour chaque bénéficiaire du rSa.

Elle se réunit autant que de besoin.

Conformément à la loi (art.L. 262-29 du CASF), le choix de l'orientation s'effectue de la manière suivante :

- orientation professionnelle vers Pôle emploi, lorsque le bénéficiaire du rSa est disponible pour occuper un emploi, au sens des articles L. 5411-6 et L. 5411-7 du code du travail, ou pour créer sa propre activité. Il est alors tenu de participer à la définition et à l'actualisation du projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE), d'accomplir des actes positifs et répétés de recherche d'emploi et d'accepter les offres raisonnables d'emploi telles que définies aux articles L. 5411-6-2 et L. 5411-6-3 du code du travail. Le bénéficiaire se verra offrir l'offre de service de droit commun de Pôle emploi.
- orientation sociale, lorsqu'il apparaît que des difficultés tenant notamment aux conditions de logement, à l'absence de logement ou à son état de santé font temporairement obstacle à son engagement dans une démarche de recherche d'emploi. L'accompagnement social est assuré par différents opérateurs professionnels qui sont détaillés à l'article 5 de la présente convention.

Afin de diversifier les réponses à apporter aux difficultés des personnes, une orientation socioprofessionnelle peut être proposée. Celle-ci concerne les personnes bénéficiaires du rSa présentant un projet à visée professionnelle, mais rencontrant des freins particuliers pour y parvenir : manque de confiance en soi et/ou d'estime de soi suite à un licenciement, problèmes sociaux et/ou familiaux représentant un frein, etc. Cet accompagnement est effectué par un référent socioprofessionnel (RSP).

De même, une orientation vers un référent dans l'emploi classique (REC) peut être organisée pour les personnes bénéficiaires du rSa dont le projet d'insertion est l'accès à l'emploi ou à la formation qualifiante, et qui nécessitent un accompagnement renforcé pour l'accès et le maintien dans l'emploi de droit commun. L'essentiel du travail consiste à trouver une adéquation entre les compétences du bénéficiaire et l'offre d'emploi adaptée.

Le service référent ainsi désigné, convoque le bénéficiaire aux fins de signature d'un Contrat d'Engagements Réciproques ou un PPAE (si le référent est issu de Pôle emploi), élaboré conjointement par le référent et l'intéressé.

Si le référent et/ou la personne estiment immédiatement après le premier entretien (avant la contractualisation – CER ou PPAE) qu'il a lieu de revoir l'orientation, celle-ci est réexaminée en Commission d'orientation. Dans le cas contraire, le secrétariat de la CTSA notifie la nomination du service référent.

Le Chef de l'Espace Solidarité valide l'orientation par délégation du Président du Conseil Général du Haut-Rhin.

## **ARTICLE 5 : Les services référents et l'accompagnement**

Deux types d'accompagnement sont possibles :

1. suite à l'orientation professionnelle vers Pôle emploi, le bénéficiaire est accompagné dans le cadre de l'offre de service de droit commun et, avec son conseiller, élabore, complète et signe le projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE).
2. suite à l'orientation sociale, l'accompagnement peut se décliner de la manière suivante :
  - à visée sociale (stricto sensu) : vers les travailleurs sociaux du Conseil Général, les organismes conventionnés et financés par le Conseil Général annuellement au terme de l'examen des réponses à l'appel à projets pour la mise en œuvre de la politique départementale d'insertion, les CCAS, le service social de la CAF, le service social de la CMSA (essentiellement les exploitants agricoles), les associations agréées, voire les Services d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS), les Mesures d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP), les mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL), le service social de la CRAM,...
  - à visée socioprofessionnelle : vers les référents socioprofessionnels (RSP) ainsi conventionnés et financés par le Conseil Général annuellement au terme de l'examen des réponses à l'appel à projets pour la mise en œuvre de la politique départementale d'insertion, vers les pilotes PLIE<sup>3</sup> du pays de la région mulhousienne,
  - à visée professionnelle renforcée : vers les référents dans l'emploi classique (REC) ainsi conventionnés et financés par le Conseil Général annuellement au terme de l'examen des réponses à l'appel à projets pour la mise en œuvre de la politique départementale d'insertion.

L'intéressé et son référent élaborent un projet d'insertion qui est formalisé dans un Contrat d'Engagements Réciproques (CER), dit socioprofessionnel dans les deux premiers cas, et professionnel dans le dernier cas.

Les référents doivent informer la Commission d'orientation, en temps utiles, du nombre de places disponibles dans leur portefeuille d'accompagnement.

Les contenus des différents types d'accompagnement sont référencés dans le règlement de fonctionnement de la Commission d'orientation qui figure en annexe.

---

<sup>3</sup> Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi.



La loi prévoit, d'une part, des délais à respecter pour la contractualisation et, d'autre part, des durées en fonction de la nature des CER.

Ainsi, s'agissant du CER socioprofessionnel, le référent et le bénéficiaire du rSa doivent le conclure dans un délai de deux mois après l'orientation. Il a une durée de 3 à 12 mois (art. L 262-36 CASF).

S'agissant d'un CER professionnel, le conseiller et le bénéficiaire du rSa doivent le conclure dans un délai d'un mois après l'orientation (art.L 262-35 CASF).

Conformément à l'article L.262-27 du code de l'action sociale et des familles, le bénéficiaire, lorsqu'il n'est pas soumis aux « droits et devoirs », peut solliciter chaque année un rendez-vous auprès du Conseil Général, de Pôle emploi ou tout autre organisme référent afin d'évoquer les conditions permettant l'amélioration de sa situation professionnelle.

#### **ARTICLE 6 : La réorientation**

Lorsque le bénéficiaire voit sa situation évoluer de sorte qu'un nouveau référent serait mieux à même de prendre en charge son accompagnement, il peut bénéficier d'une réorientation.

La réorientation est une des attributions de l'équipe pluridisciplinaire.

Quatre situations de réorientation des bénéficiaires du rSa sont possibles :

- si la première orientation est effectuée vers un organisme compétent en matière d'insertion sociale, il est prévu que la situation de ce bénéficiaire soit réexaminée dans un délai de 6 à 12 mois (article L.262-31 du code de l'action sociale et des familles) afin d'examiner un possible accompagnement vers l'emploi.
- à tout moment, sur proposition du référent social, du référent socioprofessionnel ou du référent emploi classique vers un accompagnement professionnel (droit commun).
- sur proposition de Pôle emploi pour une réorientation vers un accompagnement social, socioprofessionnel ou dans l'emploi classique.
- sur proposition de Pôle emploi lorsque la prise en charge par un autre référent est nécessaire suite à un défaut d'actualisation dans les deux mois de la situation du demandeur d'emploi (art. D. 262-73 du décret n°2009-404 du 15 avril 2009).

#### **ARTICLE 7 : L'orientation en continu**

En cours de droit, les organismes chargés du service de la prestation informent les services du Conseil Général (Secrétariat de la CTSA) de toute évolution de la situation des bénéficiaires au regard du périmètre des obligations définies à l'article L. 262-28 du code de l'action sociale et des familles.

1. si l'intéressé, bénéficiaire du rSa, entre dans le périmètre des « droits et devoirs » à la suite d'une baisse des revenus du ménage ou de ses ressources professionnelles, le Président du Conseil Général procède à son orientation conformément à l'article 4 de la présente convention.
2. si l'intéressé sort du périmètre de ses obligations à la suite d'une hausse des revenus du ménage ou de ses ressources professionnelles, le Secrétariat CTSA informe l'intéressé qu'il n'est plus soumis à l'obligation d'un accompagnement mais qu'il a toujours la possibilité de solliciter un entretien avec son référent unique.

Dans le cas où le Contrat d'Engagements Réciproques est toujours valide, sur la base du volontariat des deux parties, le suivi peut s'effectuer jusqu'à l'échéance de celui-ci, s'il a encore du sens.

## **ARTICLE 8 : Les instances**

L'équipe pluridisciplinaire est la seule instance prévue par la loi. Ainsi, sur la base de l'expérience en matière d'accompagnement menée dans le dispositif RMI certaines instances sont maintenues et adaptées, et ouvertes à différents partenaires.

Les règlements de fonctionnement des instances citées ci-après sont annexés à la présente convention.

Une charte de déontologie est signée par les membres de l'équipe pluridisciplinaire et de la commission d'orientation afin de préserver le secret des informations échangées sur les données individuelles des personnes.

### **1. La Commission Territoriale de Solidarité Active (CTSA)**

A la fois territoire et instance, la CTSA se réunit en séance plénière et a en charge sur son territoire, la conduite et la déclinaison de la politique départementale d'insertion ainsi que sa communication. Elle dresse l'état des lieux des atouts et besoins d'insertion du territoire et peut déterminer le Pacte Territorial d'Insertion de son ressort.

Il existe huit Commissions Territoriales des Solidarités Actives.

#### **1.1. Le Comité stratégique**

Niveau opérationnel et politique de la CTSA, chaque Comité stratégique a en charge l'organisation, la coordination et le fonctionnement des différentes instances, la programmation et l'évaluation des actions d'insertion (ex-projets CLI). Il prépare également les commissions plénières de la CTSA.

Il est institué un Comité stratégique par CTSA.

#### **1.2. L'Equipe Pluridisciplinaire (EP) (art. L 262-39 CASF)**

Instance technique, elle est chargée de donner des avis en cas de réorientation, de réduction, de suspension de l'allocation et de sanction du bénéficiaire du rSa. Elle entend également les observations des bénéficiaires du rSa.

A minima, il est institué une Equipe Pluridisciplinaire par CTSA.

#### **1.3. La Commission d'orientation (voir art.4 de la présente convention)**

Instance technique, la Commission d'orientation est chargée d'orienter le bénéficiaire du rSa soumis aux « droits et devoirs » vers un organisme qui assure l'accompagnement par un référent unique.

### **2. La Commission Technique Départementale (CTD)**

Instance départementale et technique, la CTD examine et rend des avis préalables et consultatifs sur les demandes d'ouvertures de droit dérogatoires, les demandes de décision d'opportunité et les recours administratifs.

Ces avis sont soumis à la validation du Président du Conseil Général.

**ARTICLE 9 : Modalités de réexamen des situations des anciens bénéficiaires du RMI**

La loi (art. 31) prévoit que la situation des ex-bénéficiaires du RMI et de l'API soumis à « droits et devoirs » au sens du rSa est examinée dans un délai de neuf mois à compter de la date d'entrée en vigueur de la présente loi, soit avant le 1<sup>er</sup> mars 2010.

Les ex-allocataires du RMI ou de l'API doivent être convoqués au Temps d'Accueil Collectif et Individuel.

**ARTICLE 10 : L'Aide personnalisée de retour à l'emploi (APRE)**

La loi institue une aide personnalisée de retour à l'emploi qui a pour objet de prendre en charge tout ou partie des coûts exposés par l'intéressé lorsqu'il débute ou reprend une activité professionnelle, que ce soit sous la forme d'un emploi, du suivi d'une formation ou de la création d'une entreprise (Art. L. 5133-8 du code du travail).

L'aide personnalisée de retour à l'emploi est incessible et insaisissable.

L'aide personnalisée de retour à l'emploi est financée par le Fonds National des Solidarités Actives. L'État répartit les crédits affectés à l'APRE.

L'aide personnalisée de retour à l'emploi peut être attribuée aux bénéficiaires du revenu de Solidarité active soumis à « droits et devoirs ».

Les dépenses mentionnées justifiant le versement de l'aide sont notamment celles découlant du retour à l'emploi, en matière de transport, d'habillement, de logement, d'accueil des jeunes enfants, d'obtention d'un diplôme, licence, certification ou autorisation qu'implique l'accès à une activité professionnelle.

Les modalités d'attribution de l'APRE seront précisées ultérieurement par voie d'avenant à la présente convention.

**ARTICLE 11 : Modalités de modification de la convention**

La présente convention et les annexes peuvent faire l'objet d'adaptation par voie d'avenant en cours de période à la demande de l'une ou l'autre des parties.

**ARTICLE 12 : Dénonciation de la convention**

La convention ainsi que les éventuels avenants peuvent être dénoncés par l'une ou l'autre des parties. Dans ce cas, ils resteront applicables durant un préavis de trois mois à compter de la réception de la lettre de dénonciation aux signataires de la présente convention.

**ARTICLE 13 : Règlement des litiges**

En cas de litige, et préalablement à tout recours contentieux, les parties à la présente convention s'efforceront, dans un esprit de concertation, d'en régler à l'amiable toute difficulté d'application. Si des divergences persistent, le litige portant sur la présente convention pourra faire l'objet d'un recours contentieux devant le Tribunal Administratif de Strasbourg.

**ARTICLE 14 : Durée de la convention**

La présente convention est consentie et acceptée au 1<sup>er</sup> juin 2009 pour une durée de 3 ans.

Elle est renouvelable par tacite reconduction.

Pour l'Etat,

Pour le Conseil Général du Haut-Rhin,

M. Pierre-André PEYVEL  
Préfet de Département

M. Charles BUTTNER  
Président

Pour la Caisse d'Allocations Familiales du  
Haut-Rhin,

Pour la Mutualité Sociale Agricole d'Alsace,

Directeur

Mme Christelle JAMOT  
Directrice Générale

Pour le Pôle emploi,

M. Pierre-Yves LECLERCQ  
Directeur Régional

<b>ANNEXES</b>
----------------

- 1. Règlement de fonctionnement de la Commission Territoriale des Solidarités Actives**
- 2. Règlement de fonctionnement du Comité Stratégique**
- 3. Règlement de fonctionnement de l'Equipe Pluridisciplinaire**
- 4. Règlement de fonctionnement de la Commission d'Orientation**
- 5. Règlement de fonctionnement de la Commission Technique Départementale**
- 6. Schéma des instances**
- 7. Charte de déontologie**

**COMMISSION TERRITORIALE DES SOLIDARITES ACTIVES (CTSA)  
Règlement de fonctionnement**

La CTSA est à la fois un territoire et une instance qui comprend le Comité stratégique, l'Equipe Pluridisciplinaire et la Commission d'orientation (cf. leur règlement de fonctionnement). Sa gestion administrative est assurée par le Secrétariat CTSA.

**Territoire d'intervention :**

Le territoire des CTSA reprend celui des ex-Commissions Locales d'Insertion (CLI), soit huit CTSA pour le département du Haut-Rhin :

- Altkirch
- Colmar
- Couronne mulhousienne
- Guebwiller
- Mulhouse
- Ribeauvillé/Sainte Marie aux Mines
- Saint Louis
- Thann/Cernay

**Composition :**

La composition de l'instance réunie en séance plénière est la même que celle définie dans les arrêtés de constitution des Commissions Locales d'Insertion RMI du 17 avril 2009.

**Compétences :**

Cette commission plénière a particulièrement la charge de conduire sur son territoire la déclinaison locale de la politique départementale d'insertion. Elle pourra déterminer le Pacte Territorial d'Insertion de son ressort.

La CTSA rend compte et communique sur l'activité du territoire en matière d'insertion tant du point de vue statistique que qualitatif au regard de l'évolution socio-économique locale.

La CTSA peut également organiser sur son territoire des rencontres et/ou groupes de thématiques et/ou de coordination favorisant le bon fonctionnement du dispositif rSa. A cet effet, elle invite les partenaires qu'elle juge utile.

**Fonctionnement**

Elle se réunit en séance plénière une fois par an. A cette occasion peuvent être invités tous organismes et personnalités qualifiés autant que de besoin.

Elle est présidée par le Conseiller Général désigné dans l'arrêté de composition de la CTSA.

L'ordre du jour de la séance plénière est préparé par le Comité stratégique.

**COMITE STRATEGIQUE**  
**Règlement de fonctionnement**

**Objet :**

Le Comité stratégique de la CTSA a pour mission :

- d'animer la politique locale d'insertion (organisation et préparation des instances),
- d'examiner et donner un avis sur les projets d'actions d'insertion, notamment ceux dont le financement est assuré par les crédits du Département,
- d'évaluer les besoins d'insertion sociale et professionnelle des bénéficiaires du rSa de son ressort,
- de recenser l'offre d'insertion et d'évaluer les possibilités d'évolution et de diversification,
- d'adresser des propositions au Président du Conseil Général en vue de l'élaboration du Programme Départemental d'Insertion (PDI).

Son niveau d'intervention est opérationnel et politique ; le Comité stratégique prépare la CTSA plénière.

**Composition :**

Les membres sont :

- le Conseiller Général, Président de la CTSA
- le Chef de Service de l'Espace Solidarité ou son représentant
- le travailleur social spécialisé rSa
- un représentant du SIDL
- peuvent assister aux séances du Comité stratégique, sur invitation, toutes personnes susceptibles d'apporter leur concours à celui-ci pour l'exercice de ses missions.

Ses membres se réunissent au moins une fois par semestre.

## **ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE** **Règlement de fonctionnement**

### **Références juridiques :**

- Loi n° 2008-1249 du 1<sup>er</sup> décembre 2008 généralisant le revenu de Solidarité active et réformant les politiques d'insertion ;
- Décret n°2009-404 du 15 avril 2009 relatif au revenu de Solidarité active.

### **Constitution et ressort des Equipes Pluridisciplinaires (EP)**

Des Equipes Pluridisciplinaires sont instituées en application de l'article L 262-39 du code de l'action sociale et des familles.

Le nombre, le ressort, la composition et le fonctionnement des Equipes Pluridisciplinaires sont fixés par le Président du Conseil Général dans les conditions précisées par le décret.

A minima, il est institué une EP par Commission Territoriale des Solidarités Actives (CTSA).

### **Composition**

L'Equipe Pluridisciplinaire comprend :

- des représentants du Conseil Général : le Conseiller Général, Président de la CTSA, à discrétion, le Chef de Service de l'Espace Solidarité ou son représentant, le travailleur social rSa, le secrétaire CTSA, un représentant du Service Insertion et Développement Local
- un représentant de Pôle emploi
- un représentant de la Maison de l'emploi, le cas échéant
- deux représentants des bénéficiaires du rSa
- des représentants des organismes concourant à la politique départementale d'insertion au titre de l'accompagnement social, socioprofessionnel ou dans l'emploi classique, et qui ont été retenus dans l'appel à projets de l'année en cours
- des professionnels qualifiés en tant que besoin

### **Représentation des bénéficiaires du rSa**

La désignation des représentants des bénéficiaires du rSa s'effectue par tirage au sort avec validation par le Chef de Service de l'Espace Solidarité et accord de la personne.

La durée de leur mandat est fixée à 9 mois non reconductible.

La formation de ces représentants à l'EP est assurée par le travailleur social spécialisé rSa.

Les représentants des bénéficiaires sont tenus de signer la charte de déontologie mentionnée ci-dessous. Ils ne représentent aucune structure associative.



### **Missions de l'EP**

L'Equipe Pluridisciplinaire a pour mission :

1. d'examiner et de donner un avis sur les réorientations des bénéficiaires du rSa (article L 262-39) :
  - o Si la première orientation est effectuée vers un organisme compétent en matière d'insertion sociale, il est prévu que la situation de ce bénéficiaire soit examinée dans un délai de 6 à 12 mois (article L 262-31).
  - o A tout moment, sur proposition du référent social vers le professionnel.
  - o Sur proposition de Pôle emploi pour une réorientation vers le social ou le socioprofessionnel.
  - o Sur proposition de Pôle emploi lorsque la prise en charge par un autre référent est nécessaire suite à défaut d'actualisation dans les 2 mois de la situation du demandeur d'emploi.
2. de se prononcer sur les 4 motifs de suspension (article L 262-37) :
  - o Contrat d'Engagements Réciproques (CER) ou Projet Personnalisé d'Accès à l'Emploi (PPAE) non établis ou renouvelés, dans les délais prévus par la loi, du fait du bénéficiaire.
  - o Le bénéficiaire n'a pas respecté les dispositions du CER ou du PPAE.
  - o Le bénéficiaire accompagné par Pôle emploi a été radié<sup>1</sup> de la liste des demandeurs d'emploi (radiation/sanction) pour non présentation à convocation.
  - o Le bénéficiaire refuse de se soumettre aux contrôles prévus.
3. de donner un avis sur les réductions et/ou suspensions envisagées du versement de la prestation (articles L 262-37 et R 262-68) :

Lorsque le bénéficiaire n'a jamais fait l'objet d'une décision de suspension, en tout ou partie, le Président du Conseil Général peut décider de réduire l'allocation d'un montant de 100 €, pour une durée d'1 mois.

A l'issue de ce terme, l'EP réexamine l'évolution de la situation<sup>2</sup>:

- 3.1. Lorsque le foyer n'est composé que d'une seule personne et que le bénéficiaire a déjà fait l'objet d'une réduction ou suspension de l'allocation, le Président du Conseil Général peut décider de suspendre le versement de l'allocation pour une durée de 4 mois. Néanmoins, le versement peut être repris dans cette période par la CAF/MSA sur décision du Président du Conseil Général, après avis de l'EP, à la date de conclusion d'un nouveau CER ou d'un PPAE, qui vaut main-levée de la suspension. Si la suspension va au bout des 4 mois et qu'il n'y a pas eu de contrat dans l'intervalle ou de recours, le bénéficiaire est radié.
- 3.2. Lorsque le foyer est composé de plus d'une personne et que l'un des bénéficiaires a déjà fait l'objet d'une réduction de l'allocation de 100 € pour 1 mois, le Président du Conseil Général peut réduire l'allocation de 50% du montant forfaitaire pour une durée de 4 mois. Néanmoins, le versement peut être repris dans cette période par la CAF/MSA sur décision du Président du Conseil Général, après avis de l'EP, à la date de conclusion d'un CER ou d'un PPAE, qui vaut main-levée de la sanction financière.

---

<sup>1</sup> A ne pas confondre avec le défaut d'actualisation de la situation du demandeur d'emploi, qui n'est pas une sanction.

<sup>2</sup> L'EP tiendra compte également de la situation sociale et familiale des bénéficiaires pour rendre son avis, notamment en matière de protection de l'enfance, en lien avec les services compétents.

En l'absence de manifestation des personnes à l'issue de ce terme, l'EP réexamine la situation :

Lorsque le foyer est composé de plus d'une personne et que l'un des bénéficiaires a déjà fait l'objet d'une réduction de l'allocation de 100 € puis d'une réduction de l'allocation de 50% du montant forfaitaire pour une durée de 4 mois, le Président du Conseil Général peut décider de suspendre le versement de l'allocation pour une durée de 4 mois. Néanmoins, le versement est repris par la CAF/MSA sur décision du Président du Conseil Général, après avis de l'EP, à la date de conclusion d'un CER ou d'un PPAE, qui vaut main-levée de la suspension. Si la suspension est d'une durée de 4 mois et qu'il n'y a pas eu de contrat dans l'intervalle ou de recours, le bénéficiaire est radié.

4. de recueillir les observations des bénéficiaires en cas de proposition de réduction ou de suspension de l'allocation. Un courrier est adressé au bénéficiaire avec notification des motifs et des conséquences que la procédure peut avoir pour lui. L'EP doit se prononcer dans un délai d'un mois à partir de sa saisine, durant lequel le bénéficiaire assisté d'une personne de son choix, a été mis en mesure de lui présenter ses observations (article R 262-69). Le Président du Conseil Général notifie sa décision dès réception de l'avis ou à l'expiration du délai d'un mois. Si l'EP ne s'est pas prononcée au terme du délai d'un mois, son avis est réputé rendu.

#### **Réunions de l'EP**

Afin de permettre l'implication active de l'ensemble des membres, chaque Equipe Pluridisciplinaire sur les CTSA définit ses modalités de travail et fixe la périodicité des réunions (article R 262-70).

L'EP se réunit sur convocation écrite adressée à chaque membre titulaire au moins huit jours avant la date de la séance.

Peuvent assister aux séances de l'EP, sur invitation, toutes personnes susceptibles d'apporter leur concours à celle-ci pour l'exercice de ses missions, et en particulier les référents uniques.

#### **Secret professionnel et confidentialité**

Conformément aux articles L 262-44 du code de l'action sociale et des familles et L 226-13 du code pénal, tous les membres de l'équipe pluridisciplinaire sont soumis au secret professionnel.

Par ailleurs, tous les membres de l'Equipe Pluridisciplinaire ainsi que les invités, sont tenus de signer la Charte de déontologie précisant leurs obligations et leurs engagements moraux vis-à-vis de cette instance et de ses missions.

La présentation des situations de chaque bénéficiaire rSa nécessitant un passage en EP est anonyme et ne fait pas l'objet de support écrit nominatif au cours de la séance de l'EP.

**Prise de décisions**

Les avis de l'Equipe Pluridisciplinaire sont pris à la majorité simple des membres présents.

En cas de partage des voix, la voix du Chef de Service de l'Espace Solidarité est prépondérante.

Les avis écrits sont transmis au Président du Conseil Général qui rend sa décision, laquelle est communiquée au bénéficiaire, à la CAF ou à la MSA si cette décision impacte la prestation.

Afin de préserver la confidentialité des données personnelles relatives aux bénéficiaires du rSa dont les situations sont évoquées en EP, le relevé des conclusions est conservé au secrétariat CTSA. En effet, ces éléments de décision pourront être nécessaires en cas de recours engagé par les personnes.

**COMMISSION D'ORIENTATION**  
**Règlement de fonctionnement**

**Objet :**

La Commission d'orientation nomme le service référent qui accompagne le bénéficiaire du rSa dans son parcours d'insertion. Le bénéficiaire du rSa élabore et signe avec son référent unique un Contrat d'Engagements Réciproques (CER) ou un Projet Personnalisé d'Accès à l'Emploi (PPAE) si le référent est Pôle emploi (hors REC).

La Commission d'orientation est instituée et organisée à l'échelle de chaque Commission Territoriale des Solidarités Actives (CTSA).

**Composition :**

Les membres de la Commission d'orientation sont :

- des représentants du Conseil Général : le Chef de Service de l'Espace Solidarité ou son adjoint, le travailleur social spécialisé rSa, le secrétaire CTSA,

et, en tant que besoin et en fonction de leur disponibilité, les personnes qualifiées suivantes :

- un représentant de Pôle emploi,
- un représentant du PLIE de Mulhouse et de la CAF (CTSA Mulhouse et Couronne mulhousienne),
- des représentants des organismes concourant à la politique départementale d'insertion au titre de l'accompagnement social, socioprofessionnel ou dans l'emploi classique, et qui ont été retenus dans l'appel à projets de l'année en cours,
- un représentant du SIDL.

**Modalités d'organisation :**

La Commission d'orientation se réunit pour examiner les situations des nouveaux bénéficiaires du rSa, sur la base du dossier des informations recueillies lors du temps d'accueil collectif et individuel.

Ses membres désignent un service référent selon l'offre d'accompagnement détaillée ci-dessous. L'orientation à caractère social ou professionnel telle que définie dans la loi est déterminée pour chaque personne. Celle à caractère social est complétée par les particularités haut-rhinoises que sont les accompagnements socioprofessionnels (RSP) et dans l'emploi classique (REC).

Le service référent invite à un entretien le bénéficiaire qui lui a été adressé. Ce n'est qu'après ce premier rendez-vous, que le Secrétariat de la Commission Territoriale des Solidarités Actives notifie la nomination du référent au bénéficiaire. Si le référent invalide l'orientation, le dossier repasse en Commission d'orientation.

Le Chef de Service de l'Espace Solidarité valide l'orientation par délégation du Président du Conseil Général.

En cours d'accompagnement, les demandes de réorientation sont présentées par le référent devant l'Equipe Pluridisciplinaire.

La Commission d'orientation se réunit en fonction du nombre de dossiers à examiner.

### **Orientations possibles :**

#### **1. L'accompagnement social des bénéficiaires du RSA**

Cet accompagnement a pour objet la prise en charge des personnes isolées afin d'enrayer leur exclusion sociale et de développer leur autonomie.

Il vise à la mise en place d'un parcours d'insertion cohérent, utilisant de façon optimale les outils et actions destinés aux bénéficiaires du rSa. L'accompagnement social peut être d'ordre psycho-social, socio-éducatif,...

*Missions du référent unique :*

- évaluer la situation du bénéficiaire du rSa de façon à déterminer les appuis dont il a besoin pour réduire ou lever les freins à son insertion sociale,
- accompagner la personne dans la définition de son projet de vie,
- identifier les actions et outils mobilisables en interne et dans le réseau partenarial pour lui permettre d'atteindre son but et de retrouver son autonomie,
- intervenir, aider en utilisant les dispositifs adaptés aux problématiques repérées,
- faire le bilan et évaluer les évolutions de la situation de la personne. A ce titre, il vérifie si la personne peut être orientée, à un moment donné de son parcours, vers un accompagnement socioprofessionnel, notamment.

L'accompagnement social s'appuie à la fois sur une aide administrative, des entretiens individuels et des temps collectifs.

#### **2. L'accompagnement socioprofessionnel des bénéficiaires du rSa**

Cet accompagnement a pour objet la prise en charge des personnes éloignées du monde du travail et qui nécessitent un accompagnement appuyé pour se préparer à intégrer, à terme, l'emploi.

Il vise la mise en place d'un parcours d'insertion socioprofessionnelle cohérent, en utilisant de façon optimale les outils et actions destinés aux bénéficiaires du rSa. Le Contrat d'Avenir jusqu'au 31 décembre 2009, puis le contrat unique d'insertion dans le secteur non marchand, créé par la loi sur le rSa, sont les outils privilégiés de ce type d'accompagnement.

*Missions du référent unique :*

- évaluer la situation du bénéficiaire du rSa de façon à connaître le parcours professionnel de la personne, sa situation et ses freins à l'emploi (manque d'expérience professionnelle, faible niveau de formation, handicap, barrière linguistique, illettrisme, mobilité géographique limitée, organisation familiale, garde d'enfants,...),
- identifier et mobiliser les actions et outils permettant de retrouver un emploi lui correspondant ou de développer les compétences et aptitudes nécessaires pour y parvenir,
- aider la personne à construire son parcours d'insertion socioprofessionnelle en définissant en amont les étapes nécessaires pour répondre à l'objectif d'emploi,

- faire les bilans intermédiaires et évaluer les évolutions de la situation de la personne.

L'accompagnement socioprofessionnel s'appuie à la fois sur une aide administrative, des entretiens individuels, des temps collectifs, des mises en situation d'emploi ou des actions de formation.

### **3. L'accompagnement des bénéficiaires du rSa dans l'emploi classique**

Cet accompagnement a pour objet la prise en charge des personnes qui sont prêtes pour l'emploi classique, mais qui nécessitent un accompagnement au sein du monde du travail pour stabiliser cette étape vers l'emploi stable et durable.

Il vise la mise en place d'un parcours d'insertion professionnelle cohérent, en utilisant de façon optimale les outils et actions destinés aux demandeurs d'emploi.

La finalité de l'accompagnement est de favoriser l'accès à l'emploi pérenne en milieu ordinaire de travail, dans le secteur privé (économique ou associatif) ou public, et ce dans un délai d'accompagnement inférieur à un an, par un contrat de travail de droit commun (CDI, CDD, intérim de longue durée,...). Le référent peut également avoir recours au CI-RMA jusqu'au 31 décembre 2009, ainsi qu'au contrat unique du secteur marchand (CIE) créé par la loi sur le rSa.

*Missions du référent :*

- évaluer la situation du bénéficiaire du rSa de façon à connaître son parcours professionnel, sa situation personnelle, ses compétences et aptitudes à l'emploi,
- mobiliser les actions et outils permettant d'atteindre l'objectif défini,
- assurer les différentes phases de la préparation et du placement à l'emploi : prospection et identification des employeurs potentiels, aide à la définition des profils de poste de travail avec l'employeur, repérage et préparation au placement des bénéficiaires,
- mettre en relation bénéficiaires et employeurs, par une recherche ciblée du contrat de travail, correspondant aux capacités du bénéficiaire et aux attentes de l'employeur,
- négocier le contrat de travail, en veillant au respect des dispositions législatives,
- assurer l'accompagnement dans l'entreprise, soit dans un cadre discuté avec l'employeur, soit en lien avec le tuteur, interne à l'entreprise, pour gérer, en particulier, les incidents pouvant survenir en cours du contrat,
- faire le point avec l'employeur pour l'élaboration des bilans intermédiaires, l'objectif étant d'assurer l'accompagnement du bénéficiaire du rSa, vers un emploi stable et durable, soit au sein de l'entreprise initiale, soit dans une autre entreprise.

### **4. L'accompagnement des bénéficiaires du rSa par Pôle emploi**

Pôle emploi, dans le cadre du droit commun, accompagne les chômeurs inscrits sur la liste des demandeurs d'emploi par la mise en œuvre d'un Projet Personnalisé d'Accès à l'Emploi (PPAE).

Le PPAE précise la nature et les caractéristiques du ou des emplois recherchés (métier, niveau de responsabilité, CDD ou CDI, à temps plein ou à temps partiel), la zone géographique privilégiée et le niveau de salaire attendu, compte tenu des compétences de l'intéressé et de la situation locale du marché du travail.

#### Annexe 4

Il définit également les actions que le Pôle emploi s'engage à mettre en oeuvre, en matière d'accompagnement personnalisé notamment et, le cas échéant, de formation et d'aide à la mobilité pour faciliter le retour à l'emploi de la personne concernée. Le PPAE est actualisé périodiquement, tous les trois mois au moins.

Le demandeur d'emploi doit s'impliquer dans les actions qui lui sont proposées dans le cadre du PPAE. S'il ne se présente pas aux entretiens périodiques relatifs au suivi de son parcours ou s'il refuse, sans motif légitime, une action de formation ou deux offres raisonnables d'emploi, il s'expose à des sanctions allant de la réduction ou de la suspension provisoire jusqu'à la suppression totale de l'allocation rSa (art. L. 262-35 et L. 262-37 CASF).

Toute décision de sanction relative au versement du rSa s'applique après étude de la situation de la personne en Equipe Pluridisciplinaire et sur validation du Président du Conseil Général du Haut-Rhin.

**COMMISSION TECHNIQUE DEPARTEMENTALE - CTD**  
**Règlement de fonctionnement**

**Objet :**

La commission technique départementale a en charge l'étude des décisions concernant les demandes d'ouvertures de droit dérogatoires, les demandes de décision d'opportunité et la formalisation des avis concernant les recours administratifs. Elle vise un objectif d'harmonisation des avis à l'échelle départementale et concourt à prévenir, au mieux, les requêtes au Tribunal Administratif.

La CTD est organisée par le SIDL à qui sont adressés (par courrier ou mail) les dossiers devant faire l'objet d'une étude particulière.

**Composition :**

- le chef de service du SIDL et/ou son adjoint,
- les membres du Pôle Insertion Adulte et sa secrétaire,
- peuvent assister aux séances de la Commission Technique Départementale, sur invitation, toutes personnes susceptibles d'apporter leur concours à celle-ci pour l'exercice de ses missions, et en particulier les référents uniques.

**Dossiers soumis :**

1. Les **dérogations** :
  - ▶ Les ouvertures de droit dérogatoires concernant, notamment les élèves, étudiants, stagiaires non rémunérés, bénévoles **en cours de droit**.
  - ▶ Les renouvellements de dérogations concernant notamment les ressortissants étrangers.
2. Les demandes de **décision d'opportunité** concernant, notamment :
  - ▶ l'exercice de la condition de subsidiarité, à savoir l'obligation de faire valoir les créances d'aliments dans les cas suivants :
    - personne qui voit l'arrivée d'un enfant et est sous le coup d'une sanction ;
    - personne qui débute une vie maritale et qui est sous le coup d'une sanction.
3. Les **recours administratifs**, hors remises de dettes, concernant, notamment :
  - ▶ les conditions de droit au séjour pour les membres de l'Union Européenne et de l'Espace Economique Européen,
  - ▶ les conditions de nationalité,
  - ▶ les conditions d'âge,
  - ▶ les élèves, étudiants et stagiaires non rémunérés de la formation professionnelle, bénévoles **après rejet à l'ouverture de droit**,
  - ▶ les membres d'une association communautaire,
  - ▶ les activités non ou sous rémunérées,
  - ▶ les bénéficiaires de l'Allocation Equivalence Retraite,
  - ▶ la neutralisation en cas de démission = cessation volontaire d'activité.



**Informations transmises :**

Les demandes de contrôle CAF, sous couvert du Chef de Service de l'Espace Solidarité, seront transmises pour information à la CTD.

**Notification des décisions :**

Le secrétariat de la CTD notifie les décisions, selon la situation, aux personnes, à la CTSA, au référent unique et les transmet à la CAF du Haut-Rhin ou à la MSA.

**Sont exclus de la CTD :**

Les procédures de demandes d'opportunité transmises par la CAF concernant l'évaluation des ressources des Employeurs et Travailleurs Indépendants. Elles sont étudiées par ailleurs au sein du SIDL.

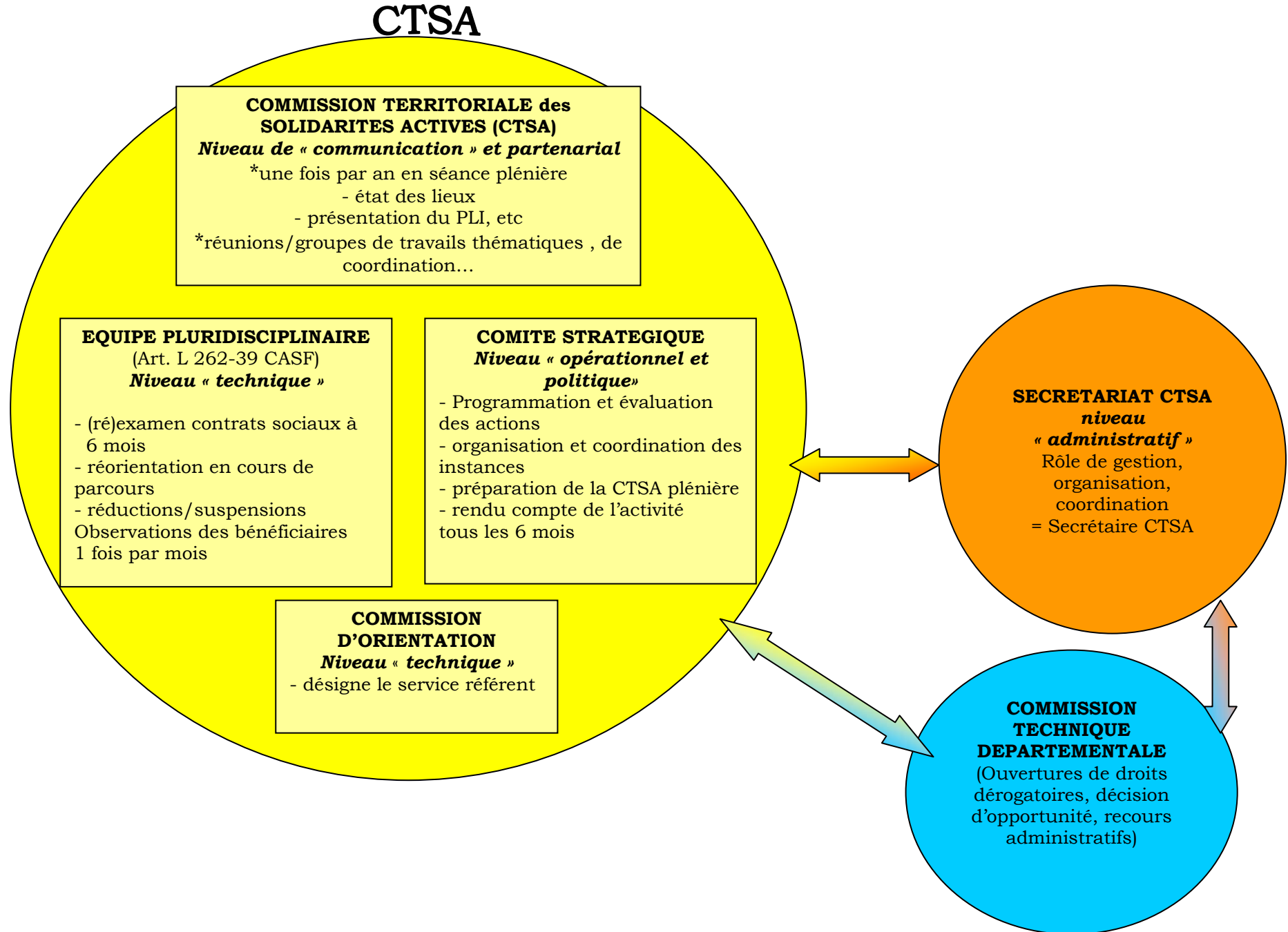
**Font l'objet d'un traitement particulier :**

Les courriers émanant des usagers qui ne constituent pas un recours administratif : les situations peuvent être étudiées en CTD collégalement mais ne font pas l'objet d'une notification.

C'est le chargé de mission référent sur le territoire du lieu d'habitation de l'intéressé qui rédige une réponse écrite avec copie au secrétariat CTSA concerné.

**Périodicité :**

La CTD se réunit tous les 1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> lundis du mois.



**CHARTRE DE DEONTOLOGIE**  
**à approuver par les membres de l'Equipe Pluridisciplinaire**  
**et de la Commission d'orientation**

**LES PRINCIPES ETHIQUES :**

Les principes éthiques qui fondent et garantissent les valeurs partagées par l'ensemble des membres de l'Equipe Pluridisciplinaire (EP) et de la Commission d'orientation sont les suivants :

- **le respect des personnes**
- **la transparence des informations**
- **la prise en compte équitable des points de vue**

Ces grands principes guident l'exercice de la fonction des participants de ces instances.

Ces valeurs se déclinent en **règles déontologiques**.

Ces deux instances sont consultées préalablement aux décisions prononcées par le Président du Conseil Général. Pour exercer ce rôle, chaque membre contribue aux débats par sa participation active.

Pour garantir un travail de qualité dans l'exercice de cette fonction, il est institué des règles de conduite à tenir qui s'appliquent à tout membre sur l'ensemble du département du Haut-Rhin.

Par leur rôle actif et déterminant, les membres concourent donc à soutenir l'insertion professionnelle et sociale des bénéficiaires du rSa.

Cet engagement est conclu par la signature de la présente charte.

**L'anonymat**

Il est rappelé que l'EP apporte son avis en vue d'une réorientation du bénéficiaire du rSa, et en cas de suspension ou de réduction de l'allocation rSa. Elle n'a pas vocation à se positionner en qualité d'instance de contrôle.

Ainsi, les informations données lors de l'étude des dossiers présentés aux membres de l'Equipe Pluridisciplinaire et de la Commission d'orientation, le seront de façon anonyme.

De même, les listes qui composent l'ordre du jour seront anonymes.

**La transparence des informations**

Le référent unique ou son représentant expose chaque situation. Il s'agit d'informations nécessaires et objectives qui doivent guider les échanges et le débat. Les membres de l'Equipe Pluridisciplinaire et de la Commission d'orientation ne doivent évoquer que les éléments utiles à l'examen de la situation.

**Le respect du secret professionnel et de la confidentialité**

La loi impose le respect du secret professionnel à chaque membre des instances (art. L.262- 44 CASF). La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende (art. 226-13 du Code pénal).

Les différents membres s'engagent également à respecter et faire respecter l'application des principes de laïcité et d'apolitisme.

**La prise en compte équitable de tous les points de vue**

Le respect de l'expression de chaque membre doit être garanti. Chacun apporte sa contribution en fonction de ce qu'il est. Chaque personne représentée au sein de l'instance a une identité et un statut qui sont pleinement reconnus.

Ainsi les membres de l'instance peuvent avoir notamment le statut :

- d'élu,
- de professionnel,
- de bénéficiaire rSa.

Chacun des membres doit être reconnu et sa légitimité établie. A ce titre, l'expression du bénéficiaire du rSa fait référence à sa propre expérience, à son rapport au dispositif. En ce sens, il a une compétence reconnue en qualité d'expert de son vécu.

**Le rôle de garant du Conseil Général**

Le Conseil Général est garant du respect de ces principes au cours des réunions de l'Equipe Pluridisciplinaire et de la Commission d'orientation.

\*\*\*\*\*

Je soussigné(e) (Nom – Prénom).....

m'engage à respecter le secret professionnel concernant les éléments confidentiels relatifs aux personnes dont la situation est présentée en Equipe Pluridisciplinaire et en Commission d'orientation et à respecter les principes développés dans la présente charte de déontologie.

A.....le.....

Signature