

■ *Le socle national de la qualité de service*

Enjeu	Socle national
Garantir un accès rapide aux droits et leur exactitude	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.
Assurer une relation de proximité	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 : <ul style="list-style-type: none"> - un service vocal automatisé 24 h. sur 24 susceptible de fournir une réponse à sa demande, - un contact avec un agent de la Caf au moins 5 j. par semaine, avec un taux d'accès d'au moins 90 % selon une amplitude hebdomadaire minimum de 30 h. en moyenne en 2009 et de 32 h à la fin 2010.
	Informer 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.
Mieux informer	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.
Mieux écouter	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.