



COG 2009 / 2012

Synthèse du bilan d'étape 2009



SOMMAIRE

INTRODUCTION	1
ANNÉE 2009 : DES DÉFIS RELEVÉS... MAIS DES OBJECTIFS NON ATTEINTS EN RAISON DE L'AUGMENTATION DES CHARGES DE TRAVAIL.....	2
■ Une mobilisation de la branche Famille qui a permis la réussite de la mise en œuvre du Rsa.....	2
Une mise en œuvre dans des délais très courts	2
Un projet aux dimensions multiples	2
Des parcours de formation adaptés.....	2
Un dispositif pour informer les bénéficiaires potentiels et réguler les flux de contact.....	3
Un déploiement réussi des outils du système d'information.....	3
Une charge de travail importante qui ne dépend pas uniquement du nombre d'allocataires	3
■ Un nouvel essor dans le service apporté aux familles en matière d'accueil des jeunes enfants	3
La mise en place d'un 7 ^{ème} Plan crèche.....	4
Une augmentation significative des places financées	4
Des initiatives pour répondre à des besoins spécifiques	4
Le site « mon-enfant.fr », un nouveau service pour les familles à la recherche d'un mode d'accueil pour leur enfant	5
L'évolution des relais assistantes maternelles	5
La mise en place d'une prime d'installation pour les assistant(e)s maternel(le)s.....	5
■ La déclinaison de l'offre globale de service définie par la Cog : une dimension majeure des Cpog	6
Le schéma directeur territorialisé des politiques et du service à l'allocataire : une nouvelle approche pour structurer l'action des caisses	6
Des avancées décisives vers la départementalisation du réseau	6
■ Une refonte majeure de la politique de maîtrise des risques	7
Rendre plus efficace la politique de contrôle.....	7
Améliorer la connaissance de la fraude et des indus	7
Des résultats en amélioration, mais des marges de progression demeurent	7
■ Des avancées importantes pour mutualiser les ressources et les fonctions	8
Une approche pragmatique pour mettre en œuvre la démarche de mutualisation.....	8
Des perspectives nouvelles	9
■ Un fort accroissement des charges de travail qui n'a pas permis de respecter plusieurs des engagements de service.....	9
Des charges de travail en augmentation	9
Les facteurs d'augmentation de la charge	10
Une dégradation importante des résultats sur l'année 2009	11
Les mesures prises pour faire face à la situation.....	11
■ Un plan d'action institutionnel axé sur une meilleure maîtrise des charges de travail.....	12
Une organisation de l'action institutionnelle tournée vers l'opérationnalité	12
Les priorités 2009 de l'action institutionnelle.....	12
■ Les perspectives pour l'année 2010	13
Une priorité donnée à la résorption des difficultés des caisses et à l'atteinte des engagements de services	13
Des mesures nouvelles à mettre en œuvre.....	13
ANNEXE : LES INDICATEURS.....	14

INTRODUCTION

La Cog 2009/2012 signé au mois d'avril 2009 est à la fois exigeante et ambitieuse. Elle vise à poursuivre une logique de développement au service des familles et de leurs enfants et à accroître la performance globale de gestion de la branche Famille, c'est-à-dire garantir une qualité de service au meilleur coût tout en maîtrisant les risques associés à la gestion d'importantes masses financières.

Cette Cog porte également deux défis majeurs : la mise en œuvre du revenu de solidarité active, le renforcement du développement de l'accueil des jeunes enfants.

Pour relever ces nouveaux défis, assurer la poursuite du développement de la branche Famille et accroître ses performances, trois orientations stratégiques majeures ont été fixées :

- *mettre en œuvre une offre globale de service pour les allocataires ;*
- *optimiser et sécuriser les processus de gestion ;*
- *améliorer le fonctionnement en réseau de la branche pour optimiser ses ressources.*

Avec un taux moyen d'évolution du Fnas de 7,5 % sur la durée de la Cog, l'objectif est de permettre notamment des développements nouveaux dans le domaine de la petite enfance et de la jeunesse. La création de 1257 postes au titre de la gestion administrative doit, quant à elle, permettre de faire face à la mise en œuvre du revenu de solidarité active et aux tensions liées à la surcharge exceptionnelle de travail constatée début 2009.

Cette Cog porte aussi des objectifs d'une plus grande efficacité. Pour augmenter l'efficacité de la dépense en action sociale, l'augmentation des moyens doit s'accompagner d'un meilleur ciblage des interventions, d'une plus grande lisibilité et d'une harmonisation progressive des critères d'attribution des financements. En matière de gestion administrative, le budget négocié a été établi sur la base d'un remplacement d'un départ en retraite sur deux à partir de juillet 2010.

A l'issue de la première année de mise en œuvre de la Cog et des premiers mois de l'année 2010, plusieurs constats s'imposent.

La branche famille a su relever le double défi visant :

- *à mettre en œuvre le revenu de solidarité active dans des délais très courts ;*
- *à donner un nouvel essor dans le service apporté aux familles en matière d'accueil des jeunes enfants.*

L'établissement d'un schéma directeur territorialisé des politiques et du service à l'allocataire dans le cadre de la préparation des contrats pluriannuels d'objectifs et de gestion a permis de traduire, dans des objectifs concrets et opérationnels, l'offre globale de service définie par la Cog. La mise au point de ces contrats a été également l'occasion de progresser sur la réalisation de l'objectif de départementalisation fixée par la convention.

La branche Famille a engagé une refonte majeure de sa politique de maîtrise des risques en inscrivant celle-ci dans le cadre d'une démarche globale d'optimisation et de sécurisation des processus de gestion.

Des avancées ont été réalisées pour concrétiser la démarche de mutualisation, avec notamment la mise en place d'un outil de mutualisation de la production, l'atelier de régulation des charges, chargé de développer la solidarité envers les organismes les plus en difficultés pour écouler leurs charges de travail. Cette avancée doit encourager la poursuite du programme de mutualisation de la branche prévu dans la Cog.

Néanmoins, l'importance de ces charges de travail n'a pas permis à la branche d'atteindre plusieurs des objectifs d'engagements de service vis-à-vis des allocataires.

Le plan d'action institutionnel, associé à la Cog, a donc été fortement orienté sur les priorités permettant une meilleure maîtrise de ces charges.

ANNÉE 2009 : DES DÉFIS RELEVÉS... MAIS DES OBJECTIFS NON ATTEINTS EN RAISON DE L'AUGMENTATION DES CHARGES DE TRAVAIL

■ UNE MOBILISATION DE LA BRANCHE FAMILLE QUI A PERMIS LA REUSSITE DE LA MISE EN ŒUVRE DU RSA

□ *Une mise en œuvre dans des délais très courts*

La mise en œuvre du revenu de solidarité active a été l'incontestable temps fort de l'année 2009 pour la branche famille. Sa préparation, conduite en lien étroit avec le Haut commissariat aux solidarités actives, a nécessité une très forte mobilisation de la branche tant au niveau de la Caisse nationale que des Caf, des Cnedi et des Certi. Ce dispositif complexe et impliquant des partenariats multiples a dû en effet être mis en place sur une période de sept mois afin d'assurer le paiement de la nouvelle prestation dès le mois de juin 2009.

□ *Un projet aux dimensions multiples*

Pour relever le défi d'une mise en œuvre aussi rapide, plusieurs groupes projets ont été constitués, une structure de pilotage assurant le suivi général de façon resserrée.

Un groupe projet a eu pour mission de définir les offres de service en direction des allocataires, des partenaires et réseau, et de spécifier les besoins en ce qui concerne le test d'éligibilité intégré dans le caf.fr et l'applicatif dédié à l'instruction, « @irsa ». Il a également défini des modalités de gestion et des procédures en décrivant les processus et en analysant les impacts et les choix organisationnels relatifs au traitement des appels téléphoniques, à la gestion des flux entrants, etc. Il a conçu les supports de l'accompagnement et de l'appui aux métiers.

Un autre groupe projet a assuré les travaux nécessaires à l'intégration dans l'applicatif « Cristal » de manière à prévoir l'implantation de toutes les données nécessaires au versement de prestation Rsa, à sa gestion, à son suivi statistique, à la maîtrise des risques. Il a également été chargé de la conception des formulaires de demande, de la déclaration trimestrielle de ressources et des notifications concernant les situations de droit (ouverture, refus, fin de droit, avances, acomptes, créances, etc.).

Un groupe projet, dédié aux échanges de données avec les conseils généraux, a pris en charge :

- la définition des données de gestion que les Caf doivent échanger avec les départements : informations de gestion des bénéficiaires, transferts de créances, changements de situation des bénéficiaires ;
- les échanges de données de pilotage avec la mise au point d'un tableau de bord des bénéficiaires fournissant les dénombrements selon les différentes catégories de Rsa et d'un tableau de bord de données financières ;
- l'établissement de tableaux de bord de suivi de la montée en charge répondant aux besoins de la Cnaf et des Caf.

Enfin, un groupe projet a eu pour mission de construire une offre de service en matière d'accompagnement des familles monoparentales bénéficiaires Rsa et de mettre au point les outils nationaux pour assurer cet accompagnement.

□ *Des parcours de formation adaptés*

Un effort particulier a été consenti pour assurer la formation des personnels au nouveau dispositif :

- un module de sensibilisation destiné à l'ensemble du personnel et en particulier aux agents chargés de traiter cette nouvelle prestation a été déployé dès le début 2009 ;
- un module « offre de réponse de premier niveau » a été proposé pour permettre aux agents d'assurer la réponse aux questions générales du public ;
- un module de perfectionnement « gestion du Rsa » a été principalement destiné aux techniciens-conseils ;
- un « parcours repère Vademecaf » a été mis en place pour assurer la formation initiale des nouveaux techniciens recrutés

Un site intranet dédié au Rsa a regroupé l'ensemble des supports de formation et de documentation. Il a également facilité la mise à disposition de plusieurs didacticiels.

□ *Un dispositif pour informer les bénéficiaires potentiels et réguler les flux de contact*

En lien étroit avec le Haut commissariat aux solidarités actives, un ensemble d'actions de communication a été réalisé pour assurer l'information du public sur la nouvelle prestation ainsi que sur les droits et devoirs qui lui sont associés.

Afin d'assurer une réponse directe aux questions des bénéficiaires potentiels, un dispositif d'accueil téléphonique combinant le « 3939 » et des plateformes mutualisées entre les Caf a été déployé.

Une large place a été donnée à l'utilisation d'internet avec la création sur le caf.fr d'une rubrique spécifique au Rsa offrant aux utilisateurs la possibilité de réaliser un test d'éligibilité et de télécharger les formulaires de demandes. Cette offre a été complétée ensuite par la mise à disposition d'une télédéclaration trimestrielle des ressources. La rubrique dédiée au Rsa a fait l'objet d'environ 29 millions de consultations entre avril et décembre 2009.

Des supports de formation ont été mis à disposition des grandes associations caritatives afin de sensibiliser leurs réseaux au dispositif de gestion du Rsa et aux outils de simulation disponibles sur Caf.fr. Enfin, des supports de formation et des didacticiels de présentation de l'outil @rsa ont été diffusés par les Caf à leurs principaux partenaires de gestion du Rsa (conseils généraux, CCAS, etc).

□ *Un déploiement réussi des outils du système d'information*

Les équipes du système d'information ont été massivement mobilisées par le Rsa, « gelant » au passage bon nombre d'autres projets déjà engagés. Elles n'ont pas ménagé leurs efforts afin de livrer à temps les outils nécessaires pour les allocataires et les Caf.

L'intégration informatique du Rsa qui a nécessité trois versions de l'application « Cristal » en 2009 aura ainsi mobilisé 70 années/hommes de travail de la part des équipes informatiques.

□ *Une charge de travail importante qui ne dépend pas uniquement du nombre d'allocataires*

Au 31/12/2009, 1 697 357 foyers, dont 1 116 935 bénéficiaires du Rsa socle seul (en grande majorité des anciens bénéficiaires du Rmi) et 580 422 bénéficiaires du Rsa activité, c'est-à-dire des « travailleurs pauvres », ont perçu le revenu de solidarité active. Ce nombre reste en deçà des prévisions initiales qui étaient de 3,1 millions de bénéficiaires.

En effet, si la transition du Rmi et de l'Api vers le Rsa s'est effectuée dans un contexte d'augmentation du nombre des bénéficiaires compte tenu de la conjoncture, la montée en charge du Rsa activité seul se révèle très progressive.

Pour autant, la charge de travail associée à la mise en œuvre du Rsa ne peut être appréciée à l'aune du seul nombre de bénéficiaires de la prestation. En effet, l'analyse de la montée en charge du Rsa doit être complétée par celle de deux phénomènes, eux aussi générateurs de charge, même à nombre de bénéficiaires constant.

On constate ainsi un volume important de « sorties » ou de suspensions. Entre juin et septembre 2009, si 311 000 allocataires sont entrés dans le dispositif, 171 000 en sont sortis.

Par ailleurs, un peu plus du tiers des demandes de Rsa traitées n'a pas abouti à un droit payable, principalement en raison de ressources supérieures au seuil d'éligibilité. Au cours de la période d'avril à septembre 2009, 231 000 demandes ne débouchant pas sur des droits payables ont été dénombrées.

Les facteurs explicatifs de ces deux phénomènes méritent d'être approfondis.

Durant cette période, enfin, il a été constaté que les temps consacrés à l'instruction administrative et au traitement des ouvertures de droits se sont révélés plus élevés que ceux initialement estimés par la branche. Ainsi, le temps de l'instruction administrative consacré à un bénéficiaire du Rsa « socle », initialement estimé à 60 minutes, a été réévalué à 75 minutes à partir de l'analyse effectuée par le même panel de caisses.

■ UN NOUVEL ESSOR DANS LE SERVICE APPORTÉ AUX FAMILLES EN MATIÈRE D'ACCUEIL DES JEUNES ENFANTS

Le développement de l'accueil des jeunes enfants constitue un des axes prioritaires de la COG. L'Etat et la branche famille se sont fixés pour objectif de financer 100 000 places supplémentaires en accueil collectif supplémentaires à l'horizon 2012 et de favoriser le développement harmonisé de l'offre d'accueil sur tout le territoire. Plusieurs dossiers

ont été soumis à la Commission d'action sociale pour adapter les dispositifs de soutien au développement des modes d'accueil des jeunes enfants.

□ *La mise en place d'un 7^{ème} Plan crèche*

Afin de développer l'offre d'accueil du jeune enfant et d'offrir 386 000 places au sein d'établissements collectifs, la Cog 2009-2012 prévoit, en complément des places déjà financées par un plan crèche, la mise en place d'un fonds d'investissement.

En lien étroit avec le ministère en charge de la famille, un nouveau « plan crèche pluriannuel d'investissement » a été décidé par le conseil d'administration de la Cnaf pour permettre l'ouverture de 60 000 places nouvelles de 2009 à 2016. Jusqu'en 2012, l'objectif est d'atteindre la création de 30 000 places nouvelles pour un total de décaissement de 330 millions d'euros durant les quatre années de la Cog. Le même nombre de places et la même somme sont par ailleurs prévus jusqu'en 2016.

La répartition des enveloppes de ce 7^{ème} Plan crèche s'appuie sur les besoins exprimés par les Caf.

Parallèlement des modifications ont été apportées aux règles relatives au « contrat enfance jeunesse entreprises » à la suite de l'augmentation du crédit d'impôt « famille ».

□ *Une augmentation significative des places financées*

Le double objectif de développement du nombre de structures financées et d'augmentation de la fréquentation des places d'accueil de jeunes enfants conduit à s'appuyer sur deux notions distinctes.

- Les « actes », représentent des heures/enfants. L'arrêté des comptes de l'année 2009 et donc les charges à payer passées par les Caf laissent prévoir une augmentation de ces actes estimées à 18,1 millions entre 2008 et 2009. Dans la mesure où le temps passé en moyenne par un enfant dans une crèche est de 559 heures, ce sont donc 32 400 nouvelles solutions d'accueil du jeune enfant qui ont été financées en 2009.
- Les « agréments Pmi » définissent les places au sens administratif et juridique du terme. On estime, avec les chiffres non définitifs disponibles en avril 2010, que le nombre de nouvelles places 2009 avec un agrément PMI se situera entre 11 000 et 12 000.

□ *Des initiatives pour répondre à des besoins spécifiques*

Afin de favoriser le développement et la meilleure accessibilité des établissements d'accueil des jeunes enfants à des publics rencontrant des besoins spécifiques, plusieurs initiatives ont été prises.

Afin de favoriser le développement et la meilleure accessibilité des établissements d'accueil des jeunes enfants à des publics rencontrant des besoins spécifiques, plusieurs initiatives ont été prises.

L'appel à candidatures pour la création expérimentale de 8 000 places de jardins d'éveil à l'échéance de la Cog a été lancé. Neuf dossiers représentant un peu plus de 200 places ont été retenus sur l'année 2009 et d'autres sont en cours d'examen par le jury national.

Le conseil d'administration de la Cnaf a approuvé les modalités de la dynamique « Espoirs banlieues » décidée par le Gouvernement, pour laquelle la Cog 2009-2012 prévoit une enveloppe de 30 millions d'euros de 2009 à 2011 afin de créer 1 500 places d'accueil. A ce jour, sur les 400 projets présentés, 230 projets ont reçu un avis favorable. 174 projets portent sur la création de 2 590 nouvelles places d'accueil et 56 projets portent sur des actions de formation petite enfance et d'accompagnement des familles et des structures.

Afin de répondre aux besoins d'accueil sur des horaires atypiques, des financements peuvent désormais compléter les prestations légales pour assurer le fonctionnement des accueils réalisés au domicile des parents sur des amplitudes horaires étendues et/ou spécifiques et permettre une aide au fonctionnement en faveur des petites entreprises mettant en place des initiatives en matière de développement de l'offre petite enfance.

La commission d'action sociale a décidé de réserver une enveloppe dédiée d'un montant de 4 M€ sur la durée de la Cog pour financer le fonctionnement des projets visant à favoriser l'accueil des enfants en situation de handicap dans les structures ouvertes à l'ensemble des enfants. Elle a également décidé que les besoins des familles ayant des enfants porteurs de handicap soient pris en compte dans les « contrats enfance et jeunesse » et que des formations liées à

l'accueil des enfants en situation de handicap soient intégrés dans les formations des professionnels de la petite enfance. Enfin, elle a décidé la création d'une charte nationale de qualité sur l'accueil des enfants en situation de handicap dans les crèches et les équipements de loisirs.

Enfin, les micro-crèches ont été créées en 2007 par le décret relatif aux établissements et services d'accueil des enfants de moins de six ans pour apporter une réponse adaptée à des besoins spécifiques comme ceux des communes rurales de petite taille, des zones urbaines sensibles ou encore de zones d'activité économique. En octobre 2009, 132 micro-crèches étaient ouvertes. Le nombre de places offertes était de 936 pour un total de 1 028 enfants accueillis. Environ 300 structures devraient ouvrir à l'horizon 2012. 56 % des micro-crèches sont financées par la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) et 44 % par la prestation de service unique (Psu).

❑ ***Le site « mon-enfant.fr », un nouveau service pour les familles à la recherche d'un mode d'accueil pour leur enfant***

Avec le site « mon-enfant.fr » lancé en 2009, la branche Famille dispose désormais d'un outil national lui permettant d'assurer sur l'ensemble du territoire une mission d'information en matière d'accueil des enfants.

A ce jour, le site recense la quasi-totalité des établissements d'accueil du jeune enfant, des relais assistantes maternelles, des lieux d'accueil enfants-parents et des accueils de loisirs financés par la branche Famille. En outre, les coordonnées des assistantes maternelles ayant donné leur accord étaient en ligne dans 53 départements à la fin 2009 et elles devraient l'être dans 13 départements supplémentaires à la fin du 1^{er} semestre 2010.

Une étude réalisée en octobre 2009 par une société spécialisée montre que le site fait l'objet d'un jugement unanimement positif. Les rubriques permettant de rechercher un mode d'accueil et de calculer son prix sont les plus appréciées par les parents. Les partenaires voient dans le site un excellent vecteur pour valoriser leurs actions et relayer de l'information à destination des familles. Le site a été primé par l'Aiss.

Les résultats des statistiques nationales font apparaître les mêmes constats et traduisent l'intérêt pour le site : plus de 900 000 visites ont été enregistrées en 2009, moins d'un an après son lancement.

La version 2 du site sera ouverte au public en juin 2010. Son ergonomie est améliorée et de nouvelles fonctionnalités sont mises en ligne : mise en place d'un « extranet partenaires » pour mettre à jour les disponibilités, outil de géolocalisation, création d'une rubrique sur les initiatives locales.

❑ ***L'évolution des relais assistantes maternelles***

L'accueil individuel représentant l'offre la plus importante en nombre de places, des adaptations ont été apportées pour faire évoluer les relais assistantes maternelles qui sont devenus depuis 1989 un service de référence tant pour les assistantes maternelles que pour les parents. Ces évolutions concernent :

- l'ouverture des services offerts par les Ram aux professionnels chargés de la garde à domicile, cette ouverture devant permettre de transférer vers les personnes chargées de la garde à domicile la dynamique dont bénéficient les assistantes maternelles depuis plusieurs années : lutte contre le travail dissimulé, lutte contre le sentiment d'isolement, professionnalisation et meilleure reconnaissance de l'activité d'accueil à domicile ;
- l'amélioration de l'information des assistantes maternelles sur les différentes modalités d'exercice de leur profession et leur accompagnement ;
- les familles afin de favoriser la mise en place d'un guichet unique d'information en direction des familles et de centraliser les demandes d'accueil en urgence ;
- les structures elles-mêmes, en réajustant le montant de la prestation de service et en instaurant une meilleure structuration du réseau des Ram par la création d'une instance nationale d'observation des Ram, le développement du travail en réseau et la signature d'une charte de qualité en partenariat avec les acteurs concernés.

❑ ***La mise en place d'une prime d'installation pour les assistant(e)s maternel(le)s***

Pour faire face aux nombreux départs à la retraite des assistantes maternelles, des mesures ont été prises pour favoriser l'installation de nouvelles personnes. La Commission d'action sociale a donné un avis favorable à la mise en place d'une expérimentation visant à verser une prime d'installation de 300 euros, pouvant aller jusqu'à 500 euros, aux assistantes maternelles nouvellement agréées qui acceptent les conditions d'une charte d'engagements réciproques.

■ LA DÉCLINAISON DE L'OFFRE GLOBALE DE SERVICE DÉFINIE PAR LA COG : UNE DIMENSION MAJEURE DES CPOG

La préparation des contrats pluriannuels d'objectifs et de gestion par les Caf et l'examen des projets par les services de la Cnaf en vue de leur signature a mobilisé l'ensemble des caisses au cours de l'année 2009.

Afin de renforcer l'efficacité du dispositif contractuel, deux dispositions fixées par la Cog ont été mises en œuvre :

- pour assurer un dialogue sur les objectifs du contrat entre la Cnaf et chaque Caf plus en amont de la procédure de sa mise au point, les projets de contrat ont fait l'objet d'un examen avant leur vote par les conseils d'administration ;
- une meilleure cohérence de l'offre de services des caisses, a été recherchée notamment grâce à l'établissement d'un schéma directeur territorialisé des politiques et du service à l'allocataire se substituant aux différentes annexes associées aux contrats antérieurs.

Concernant l'examen des projets, un accord sans réserve a été donné à 94 d'entre eux et 29 ont fait l'objet de demandes d'ajustements. Initialement prévu avant la fin 2009, l'achèvement de l'opération de signatures de la plupart des contrats est intervenu au 1^{er} trimestre 2010. A ce jour, un seul contrat n'est pas encore signé.

□ *Le schéma directeur territorialisé des politiques et du service à l'allocataire : une nouvelle approche pour structurer l'action des caisses*

L'une des orientations majeures de la Cog est de promouvoir une offre globale de service pour structurer l'ensemble des politiques et des actions de la branche Famille autour de leur grandes finalités – les missions – et de les décliner en programmes pour préciser les problématiques à prendre en charge à partir d'une approche dynamique et intégrée de l'ensemble des actions d'une caisse. Cette notion d'offre globale de service, qui est une novation importante dans la culture institutionnelle, vise à mobiliser les complémentarités et les synergies entre les prestations et l'action sociale.

L'établissement d'un schéma directeur territorialisé des politiques et du service à l'allocataire a eu pour objectif de décliner dans le champ local l'offre globale de service définie par la Cog. Cet exercice s'est révélé un levier important pour remettre en perspective les politiques d'intervention envisagées tout en donnant un caractère très opérationnel aux dispositions fixés par la Cog.

A partir d'un diagnostic territorialisé, chaque caisse a été ainsi conduite à identifier des actions concrètes de développement, assorties dans de nombreux cas d'objectifs quantifiés.

C'est en particulier le cas en ce qui concerne la conciliation vie familiale / vie professionnelle pour laquelle les organismes ont recherché à développer une démarche globale combinant les objectifs de développement de l'offre d'accueil, de pilotage des politiques d'accueil par des outils d'observation et de diagnostic, d'amélioration de l'information des familles, de mise en relation de l'offre et de la demande.

C'est aussi le cas en ce qui concerne les missions autour du logement pour lesquelles les caisses ont recherché des synergies entre le traitement du droit aux aides personnelles, le repérage, la prévention ou l'accompagnement des situations difficiles.

Si la démarche de construction d'une offre globale de service dans le champ local mérite sans doute d'être encore approfondie, on peut observer qu'elle conduit à donner une meilleure lisibilité et à favoriser une plus grande homogénéité institutionnelle tout en permettant une adaptation aux réalités locales.

□ *Des avancées décisives vers la départementalisation du réseau*

Des dispositions spécifiques ont été prises pour la préparation des CPOG des organismes infra-départementaux en offrant la possibilité de conclure avec la Cnaf :

- un contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion départemental unique signé pour la période 2009/2012 avec l'ensemble des caisses d'un même département et assorti d'une annexe propre à chacune d'elles ;
- un contrat signé avec chacune des caisses pour la période 2009/2011, assorti d'une annexe spécifique identifiant l'ensemble des étapes préalables à la création de la nouvelle caisse départementale, un nouveau contrat étant conclu fin 2011 avec cette dernière.

Quel que soit le schéma retenu, la préparation du contrat s'est déroulée dans un esprit de concertation avec les conseils d'administration et les directeurs de chacune des caisses concernées afin de prendre en compte les spécificités locales et s'assurer de l'homogénéité des politiques d'intervention sur l'ensemble des départements.

Alors qu'il était prévu que les conseils se prononcent sur une convention de rapprochement départementale, au plus tard le 1^{er} janvier 2011, les conseils d'administration de plusieurs caisses concernées ont approuvé le processus de création d'une Caf départementale dès le début 2010. Trois arrêtés ont été publiés en ce qui concerne les caisses du Doubs, de l'Hérault et de l'Oise.

■ UNE REFORME MAJEURE DE LA POLITIQUE DE MAÎTRISE DES RISQUES

□ *Rendre plus efficace la politique de contrôle*

La politique de maîtrise des risques de la branche Famille a fait l'objet en 2009 d'importants travaux de refonte. Ceux-ci ont permis de construire un modèle d'analyse des risques et d'actions de parade par processus, en conformité avec les normes de contrôle interne reconnues par les professionnels de ce secteur et attendue par la Cour des Comptes. La Cnaf a désormais intégré la démarche processus dans l'organisation de la maîtrise des risques afin de sécuriser l'ensemble des processus de gestion des Caf et d'enrichir progressivement son référentiel des risques. 10 processus spécifiques prestations ont d'ores et déjà été décrits et sécurisés en 2009, d'autres processus le seront au fil de l'eau sur l'année 2010. En outre, le référentiel de maîtrise des risques et celui des sécurités informatiques utilisent désormais un même outil (« Tacite »).

Parallèlement, des travaux visant à améliorer par des méthodes de datamining le système et les cibles de contrôle des données entrantes ont été conduits. Leur objectif est de « contrôler moins et mieux » en améliorant l'efficacité des contrôles, en les déclenchant plus tôt et en les ciblant mieux.

La définition de nouveaux indicateurs de suivi et de résultat de la maîtrise des risques a, en revanche, pris du retard. Leur conception est en cours et ils devraient être déployés, pour la sécurisation des processus, à la fin 2010.

La constitution du référentiel national des bénéficiaires (Rnb), qui avait fortement mobilisé les Caf en 2008, s'est poursuivie en 2009. Le nombre d'identités correspondant à des dossiers, mais dont la certification et dont l'intégration dans le Rnb n'est pas possible faute de justifications suffisantes, devrait être inférieur à 500 000. Cette forte mobilisation a permis d'atteindre un taux de 97,05 % de certification des Nir.

Cette démarche de sécurisation des processus concerne également l'action sociale. L'année 2009 a constitué la première année de généralisation des processus de traitement des aides collectives aux équipements d'accueil des jeunes enfants à tout le réseau des Caf.

□ *Améliorer la connaissance de la fraude et des indus*

Conformément à l'objectif de la Cog d'améliorer la connaissance du phénomène de la fraude et des indus, une enquête nationale permettant de les évaluer a été conduite en procédant à des contrôles sur place d'un échantillon de 10 500 dossiers répartis de façon représentative sur l'ensemble des organismes.

Concernant les indus, si l'objectif poursuivi réside dans l'évolution du système d'information pour en connaître les motifs précis d'indus, leur origine et leur responsabilité, des travaux préparatoires ont été menés pour réaliser une enquête ponctuelle. Initialement prévue au 2^{ème} semestre 2009, cette étude sera conduite au 1^{er} semestre 2010.

□ *Des résultats en amélioration, mais des marges de progression demeurent*

L'objectif global 2009 fixé aux caisses était de contrôler 30 % des faits générateurs 2008, les échanges automatisés n'étant plus pris en compte comme des contrôles dans le calcul de l'objectif mais considérés comme des processus de traitement obligatoires.

Au plan national, le nombre de faits générateurs vérifiés par les Caf en 2009 s'est élevé à environ 42 millions, soit un taux global de contrôle de 44,4 %, supérieur à l'objectif de 30 % fixé par la Cog. Ce résultat s'explique notamment par la forte augmentation des signalements Rnb et la prise en compte des cibles de traitement des Nir non certifiés.

Concernant, le taux de contrôle des faits générateurs ciblés sur la lutte contre la fraude, l'objectif de 8,5 % fixé par la Cog est également dépassé puisqu'il a été d'environ 20 %.

Seules deux caisses n'ont pas atteint l'objectif de 100 % de taux de couverture des sécurisations « obligatoires » qui traduit la mise en place des parades prévues dans le référentiel national des risques.

Globalement les activités de contrôle ont produit un résultat financier de 872 millions € (indus et rappels constatés ou évités). Les indus constatés par contrôle (hors indus évalués suite au contrôle avant paiement et bloqués avant qu'ils ne soient constatés) s'élèvent à 432 millions €, soit pratiquement le quart des indus constatés.

Le taux moyen d'anomalie financière, calculée à partir du test de reliquidation réalisé à la demande de la Cour des Comptes dans le cadre de la certification des comptes, s'établit à 2,50 % contre 1,60 % en 2008. Cet impact financier est constitué à 73 % d'indus et à 27 % de rappels. Les quatre prestations dont les anomalies financières sont les plus significatives sont les aides au logement et le Rsa « socle. » Quatre sources principales d'erreurs ont été identifiées : les ressources, les erreurs de saisie, la situation professionnelle, l'absence d'une pièce justificative nécessaire à la liquidation.

Néanmoins, ces résultats doivent être relativisés.

En effet, le test de reliquidation réalisé début 2010, après le renouvellement des droits et les contrôles associés, fait tomber ce taux à 0,83 %.

Par ailleurs, l'enquête, réalisée pour évaluer la qualité des droits payés en matière de prestations légales, met en évidence l'efficacité de la branche à détecter les indus. Les vérifications systématiques par agent de contrôle ont montré que l'évaluation du volume des indus se trouve dans une fourchette de 1,66 Md€ à 1,96 Md€ en 2009. Ce résultat correspond à un montant très proche des masses financières indues effectivement détectées en 2009 (de l'ordre de 2 Md€). Globalement, indus et rappels confondus, les régularisations se situent dans une fourchette de 2,057 Md€ à 2,52 Md€. Le taux de « bon droit » est donc de 96,16 %.

Cette enquête apporte également des éclairages sur l'importance de la fraude. Le taux d'allocataires qui seraient auteurs d'une fraude en 2009 est estimé à 2,15 %, soit environ 200 000 allocataires. L'impact financier de la fraude serait compris par an entre 0,91% et 1,36% du montant total des prestations versées en 2009, soit entre 540 et 808 M€. L'écart entre ce résultat et le montant de fraudes détectées est important puisque celui-ci s'est élevé à 85,66 M€ en 2009 (79,77 M€ en 2008). Dans la mesure où les indus sont globalement bien détectés, cet écart réside plus dans la qualification des fraudes que dans leur détection. Pour confirmer ou infirmer ce constat, les enquêtes d'évaluation de la fraude, réalisées à partir de l'extrapolation de résultats de contrôles aléatoires, devront être pérennisées.

Au final, les efforts réalisés par la branche pour mieux maîtriser ses risques financiers ont été reconnus par la certification de ses comptes 2009.

■ DES AVANCÉES IMPORTANTES POUR MUTUALISER LES RESSOURCES ET LES FONCTIONS

□ *Une approche pragmatique pour mettre en œuvre la démarche de mutualisation*

Au-delà des mutualisations explicitement prévues par la Cog et compte tenu des tensions sur la charge de travail, la démarche de mutualisation a été centrée sur la recherche la plus efficace possible de gains de productivité et de regroupements permettant de maîtriser les dépenses de personnel. Cette approche, qui se veut pragmatique, induit une replanification des échéances initialement prévues par la Cog. En effet, parmi les six domaines de mutualisation prévus par la COG (éditique, numérisation, gestion de la paye, achats, contentieux, traitement des prestations des travailleurs migrants) trois sont encore en cours de concrétisation.

Des services communs à vocation nationale, pour lesquels l'adhésion des organismes est obligatoire, ont été définis.

Pour certains, la mise en œuvre est immédiate. Sont concernés :

- les achats nationaux, notamment les assurances ;
- le traitement des travailleurs migrants (Tim) ;
- la gestion des fonctionnaires en poste à l'étranger (dans l'attente du lancement effectif du transfert par les différents ministères concernés) ;
- le traitement en lecture automatique des déclarations de ressources Rsa ;

- l'atelier de régulation des charges destiné à mutualiser des techniciens conseil pour venir en aide aux organismes en difficulté.

L'objectif est également de développer la mise en commun de ressources pour assurer l'accueil téléphonique de premier niveau avec la mise en place de plateformes mutualisées.

D'autres mutualisations doivent être mis en œuvre avant 2012 et concernent :

- l'éditique : traitement centralisé des éditions ;
- la gestion du back office des allocataires transfrontaliers européens ;
- l'accueil en langage des signes (en fonction de la demande des caisses) ;
- le traitement automatique des déclarations de ressources résiduelles.

Pour concrétiser les autres mutualisations prévues par la Cog et s'inscrivant dans un cadre régional, les caisses se sont positionnées soit en tant que Caf pivot soit en tant que Caf cédante dans leur contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion et dans leur plan de développement.

□ *Des perspectives nouvelles*

Des perspectives de mutualisations porteuses de gains de productivité et de qualité ont été enfin mises à l'étude et seront, après expérimentation, rendues obligatoires. Il s'agit notamment :

- de la gestion de l'Avpf ;
- de la certification des Nir ;
- de la formation « Vademecaf » des techniciens-conseils avec pour objectif d'en redéfinir le format au travers de la construction d'un parcours de professionnalisation, mais également de centraliser la documentation et l'ingénierie de formation ;
- de la mise en œuvre de plateformes d'accueil téléphoniques avec des options de mutualisations testées dès 2010 dans le cadre d'un projet majeur d'évolution de l'accueil téléphonique.

■ **Un fort accroissement des charges de travail qui n'a pas permis de respecter plusieurs des engagements de service**

□ *Des charges de travail en augmentation*

La branche a connu en 2009 une augmentation importante de ses charges de travail par rapport à l'année 2008

- + 14,8 % de visites en plus ;
- + 10,9 % de pièces à traiter ;
- + 36,6 % d'appels téléphoniques à traiter par les agents.

Il faut cependant constater que le volume de flux durant 2008 a été inférieur aux deux années précédentes. En effet, la réforme du traitement des ressources a reporté les flux généralement observés en mars/juin sur la période décembre 2008/mars 2009. La hausse des flux constatée 2009 est donc à nuancer à l'aune de ce contexte. Ceux-ci sont néanmoins plus importants que ceux enregistrés en 2007.

L'observation de l'évolution des faits générateurs montre également un accroissement des charges. Si on prend comme base l'année 2004, on constate pour l'année 2008 une progression globale de 76 %. Cette très forte augmentation des volumes de faits générateurs a été rendue possible par leur forte automatisation. Néanmoins, la part des faits générateurs « saisis », c'est-à-dire liée à l'activité des techniciens conseil, a progressé dans des proportions importantes entre 2008 et 2009 : environ 11 %. On observe néanmoins une baisse globale de l'ensemble des faits générateurs de 9,4 % entre 2009 et 2008, cette dernière année ayant été marquée par la très importante opération de recertification des Nir et de constitution du répertoire national des bénéficiaires.

L'analyse de l'évolution du nombre de transactions (traitements temps réels générés par les techniciens-conseils) est susceptible de fournir un angle supplémentaire pour appréhender l'activité des Caf. Cette évolution mesurée sur un centre informatique met en évidence une augmentation de près de 40 % des transactions entre 2008 et 2009.

Face à ce fort accroissement des charges, il convient de noter que la production par les agents s'est accrue de façon significative : le nombre de pièces traitées par agent a progressé de 6,2 % par rapport à 2008 et de 4,9 % par rapport à 2007.

❑ *Les facteurs d'augmentation de la charge*

Les effets de la crise sur la demande sociale vis-à-vis des Caf

L'une des explications de l'augmentation importante des charges de travail réside dans les effets de la crise économique qui entraîne un accroissement des flux.

Difficilement mesurables, ces effets peuvent néanmoins être approchés par la forte augmentation des faits générateurs liés aux changements de situation professionnelle qui explique un peu moins d'un tiers de la hausse des faits générateurs « saisis » en 2009 et qui est liée, pour partie, aux signalements de changements de situation professionnelle suite à une perte d'emploi.

Par ailleurs, un volume significatif des flux de contacts physiques ou téléphonique s'expliquerait par un besoin de réassurance de la part des allocataires fragilisés.

La mise en œuvre du Rsa

La montée en charge du Rsa s'est révélée très progressive au regard du nombre de bénéficiaires. Néanmoins, comme évoqué plus haut, on constate des facteurs qui ont conduit à alourdir la charge de travail :

- un turn over marqué par des phénomènes d'entrées et de suspensions/sorties élevé ;
- un nombre important de demandes ne débouchant pas sur une ouverture de droits.

Une analyse approfondie de ces facteurs méritera d'être menée, notamment en comparaison des résultats observés antérieurement sur le Rmi. Mais, on peut déjà considérer que cette charge a été compensée par l'augmentation des effectifs de la branche.

La réforme du traitement des ressources et du renouvellement des droits

La réforme du traitement des ressources et du renouvellement des droits intervenue au début 2009 a été marquée par un certain nombre de difficultés qui ont pesé sur l'écoulement de la charge :

- des retards dans la mise en œuvre des applications informatiques qui ont fortement réduit les délais laissés aux organismes pour réaliser les traitements ;
- un nombre de dossiers « non trouvés » auprès de la Dgfiip supérieur à celui escompté ;
- un volume de retours de déclarations « papier » plus important que celui prévu ;
- l'absence de dispositif de lecture automatisée pour traiter ces déclarations ;
- des anomalies dans l'écriture de la requête de sélection des dossiers pour l'appel spécifiques des ressources qui ont été amplifiées par une exécution tardive et ont entraîné des ruptures de droits, notamment en matière d'aides personnelles au logement ;
- des contrôles « Rac » insuffisamment maîtrisés, etc.

La mise en œuvre de la plupart des recommandations de l'audit réalisé sur ces difficultés a permis une nette amélioration pour la campagne 2009/2010. Néanmoins, sans qu'ils soient imputables aux problèmes rencontrés en 2008/2009, les premiers résultats de la campagne ressources 2009/2010 laissent supposer que le nombre de dossiers « non trouvés » auprès de la Dgfiip demeure supérieur aux prévisions initiales. En effet, une partie des facteurs conditionnant la réforme échappe aux Caf, notamment le taux de déclaration de l'impôt sur le revenu.

Le poids de la maîtrise des risques

Le poids de la maîtrise des risques est souvent avancé par les organismes comme l'un des facteurs de l'augmentation de la charge de travail. Force est toutefois de reconnaître que la branche Famille ne dispose pas aujourd'hui d'un outil de mesure adéquat pour en réaliser l'évaluation de façon exhaustive.

Néanmoins, il est possible de mettre en évidence que les travaux de recertification des Nir liés à la constitution du répertoire national des bénéficiaires et de traitement des divergences représentent une charge significative.

Les effets de la mise en œuvre de mesures nouvelles

Au-delà de la mise en place du Rsa, on peut mentionner notamment la mise en place de réformes qui impactent toujours conjoncturellement les charges au moment de la mise en place :

- la prime « familles modestes » ;
- la prime de solidarité active ;
- la majoration des plafonds du complément de libre choix du mode de garde (Cmg) en cas d'accueil de l'enfant sur des horaires spécifiques.

□ Une dégradation importante des résultats sur l'année 2009

L'ensemble des résultats relatifs aux fondamentaux de la relation de service connaît une baisse sensible.

Les résultats concernant les objectifs relatifs au traitement des appels téléphoniques et des courriers ne permettent pas d'atteindre les cibles fixées par la Cog :

- la part des courriers traités dans un délai ≤ 15 jours est de 78 % alors que l'objectif fixé par la Cog est de 85 % ;
- le taux d'appels téléphoniques traités (74 %) connaît une baisse très forte par rapport à 2008 (- 16,5 points) alors que l'objectif Cog est de 90 %.

En revanche, malgré la dégradation enregistrée par rapport à l'année 2008, les résultats relatifs aux temps d'attente à l'accueil et aux délais de traitement des minima sociaux (dont le Rsa) sont sensiblement conformes aux cibles fixées :

- si la dégradation des résultats en ce qui concerne l'accueil physique est importante avec 83,8 % de personnes accueillies avec un temps d'attente < 20 minutes contre 92,50 % en 2008, ils ne sont pas trop éloignés de l'objectif fixé par la Cog (85 %) ;
- si la baisse des résultats est très importante entre 2008 et 2009 (- 8 points), 89 % de demandes de minima sociaux ont été traitées dans un délai < 10 jours alors que le taux fixé par la Cog est de 85 %.

□ Les mesures prises pour faire face à la situation

Si la Cog a tenu compte de la mise en place du Rsa et des charges de travail globales de la branche, les difficultés rencontrées ont amené à prendre des mesures correctives pour aller vers le rétablissement des résultats en matière d'engagements de service.

Un recours important aux heures supplémentaires, à des Cdd et au rachat de jours RTT

L'une des mesures privilégiées par les organismes pour faire face aux tensions dans l'écoulement des charges de travail a résidé dans le recours aux heures supplémentaires. Le volume de celle-ci a plus que doublé entre 2008 et 2009. Le recours à des Cdd a par ailleurs augmenté d'environ 70 %.

La mise en place d'un atelier de régulation des charges

Ce dispositif, piloté nationalement, a été mis en place à partir de juin 2009 avec pour objectif d'organiser une réponse collective aux difficultés que connaît le réseau actuellement et d'assainir la situation des caisses les plus concernées par une tension sur les charges de travail. 204 personnes ont été recrutées en Cdi ou en contrat de professionnalisation sur les 1257 postes supplémentaires attribués à la branche. Elles ont été réparties dans 37 Caf dans des ateliers « virtuels » fonctionnant à distance grâce à la corbeille électronique. A la fin mai 2010, l'atelier de régulation des charges avait traité plus de 2 millions de pièces et aidé 41 caisses.

Des mesures d'organisation qui peuvent aller jusqu'à une réduction importante de l'offre d'accueil

Pour bon nombre d'organismes, la mise en œuvre de mesures d'entraide entre services a constitué un levier d'action privilégié pour réduire les tensions sur l'écoulement de la charge. Néanmoins, l'année 2009 a été marquée par un recours important aux mesures de réduction de l'offre d'accueil afin de privilégier le traitement des dossiers qui est bien évidemment prioritaire. Ces mesures ont concerné le téléphone, l'accueil physique et la messagerie du site internet.

Au total, sur l'année 2009, 69 Caf ont été amenées à prendre une décision de réduction de leur offre d'accueil. Ces caisses ont ainsi signalé :

- 54 fermetures et 24 réductions de leur offre en matière d'accueil physique ;

- 58 fermetures et 24 réductions de leur offre en matière d'accueil téléphonique

Si, dans nombre de cas, les mesures ont été ponctuelles et ont pu se limiter à une réduction faible de l'amplitude ou à la non tenue de quelques permanences, elles ont pu être, dans d'autres cas, très importantes avec une fermeture de l'accueil du siège, d'antennes permanentes et/ou de l'accueil téléphonique sur une période longue.

La prise en compte par l'Etat du plan de charge de la branche famille

Afin de prendre en compte la situation des Caf en termes de gestion de la charge de travail, l'Etat a accepté d'adapter le calendrier de mise en place d'un certain nombre de mesures. Il s'agit en particulier :

- de la réforme de l'Aah, qui a été repoussée du 1^{er} septembre 2009 au 1^{er} janvier 2011 ;
- de la création du Rsa « jeunes » qui a été repoussée au 1^{er} septembre 2010, alors que la date de création devait se situer au 1^{er} juin 2010.

■ UN PLAN D'ACTION INSTITUTIONNEL AXÉ SUR UNE MEILLEURE MAÎTRISE DES CHARGES DE TRAVAIL

□ *Une organisation de l'action institutionnelle tournée vers l'opérationnalité*

Les plans d'action institutionnels ont vocation à décliner les conventions d'objectifs et de gestion et ont pour objet d'organiser la conduite des projets permettant d'en réaliser les objectifs.

L'organisation générale qui a été adoptée vise à répliquer ce qui a été mis en place pour préparer la montée en charge du Rsa. Elle rassemble dans un ensemble cohérent – les programmes - l'ensemble des actions qui concourent à un même enjeu. L'objectif est de traiter, comme pour le Rsa de façon coordonnée l'ensemble des dimensions d'un sujet, celles du système d'information, de l'appui aux métiers, de la communication, des impacts sur l'organisation, du pilotage, etc.

28 programmes ont été ainsi définis. Pour chacun d'eux, ont été identifiés au niveau de la Cnaf, un pilote et deux coordonnateurs dont l'un a en charge la coordination des aspects liés au système d'information. Par ailleurs, pour chacun des projets et actions d'un programme, sont identifiées, la direction référente de la Cnaf assurant la maîtrise d'ouvrage, les éventuelles directions concernées.

□ *Les priorités 2009 de l'action institutionnelle*

En 2009, outre les projets relatifs à la mise en œuvre du Rsa, au développement de l'offre de service aux familles en matière d'accueil des jeunes enfants, à la mutualisation, à la départementalisation et à la refonte de politique de maîtrise des risques, l'action institutionnelle a été orientée vers la recherche des leviers permettant de mieux maîtriser leurs charges de travail.

En plus de la création de l'atelier de régulation des charges, de l'amélioration du traitement des ressources annuelles et trimestrielles, un investissement particulier a été consenti vers le déploiement des téléprocédures. Les allocataires peuvent ainsi depuis novembre 2009 déclarer leurs changements de situation sur le caf.fr et la gestion des courriels a été améliorée pour faciliter leur traitement par les caisses. Des expérimentations ont été lancées pour acquérir de façon dématérialisée :

- les informations relatives aux loyers auprès des bailleurs ;
- les pièces d'état civil directement auprès des mairies.

Afin de permettre l'injection des données dématérialisées dans « Cristal », des travaux visant à améliorer la fiabilité technique de l'application « Nims » ont été conduits dans la perspective de sa généralisation à partir de l'année 2010.

La qualité du service apporté par les outils du système d'information est rendue d'autant plus essentielle que le niveau des charges est important. Des travaux ont, entre autres, été menés pour améliorer les opérations d'intégration, de validation et de recette qui sont un élément central dans le processus de développement des applications informatiques. Par ailleurs, le mouvement de concentration des centres de production a été finalisé pour la filière Ibm et entamé pour la filière Bull. Outre un travail de fond menée dans le cadre du projet Concerto pour redéfinir les processus de production de services conformes aux normes reconnues, une gestion des alertes majeures a été mise en

place pour réagir immédiatement en cas d'incident sensible et dans l'objectif de mobiliser tous les experts nécessaires sur le plan national.

Des mesures d'allègement et de simplification ont été mises en œuvre avec la suppression :

- de certaines notifications ;
- de certaines cibles de contrôle qui sont apparues moins pertinentes ;
- des demandes de certificats de décès demandés aux mairies ou aux familles lors des signalements « Sngi » ;
- des certificats de cessation de paiement exigés par certains agents comptables et des pièces justificatives fournies à une autre Caf lors des mutations quand la consultation des pièces du dossier à distance est possible.

■ LES PERSPECTIVES POUR L'ANNÉE 2010

□ *Une priorité donnée à la résorption des difficultés des caisses et à l'atteinte des engagements de services*

Après un début d'année marqué par un niveau de flux de contacts au téléphone, à l'accueil et par courrier qui est demeuré très élevé, une diminution significative a été constatée depuis le mois de mars par rapport à la même période de l'année 2009. L'amélioration du solde des pièces à traiter au cours des premiers mois de 2010 montre l'efficacité des mesures prises, même s'il convient de rester vigilant au regard des flux de contact (téléphone, accueil et courrier).

Les efforts entrepris en 2009 dans le cadre du plan d'action institutionnel pour mieux maîtriser les charges de travail doivent donc être poursuivis.

La maîtrise des flux et la poursuite des travaux visant à renforcer la fiabilité des outils informatiques constituent des priorités fortes.

Concernant la relation téléphonique, la définition d'une nouvelle offre de service liée à l'échéance de la délégation de service public constitue une opportunité pour rechercher les modes d'organisation permettant d'optimiser le traitement des appels téléphoniques.

Avec une diffusion de l'utilisation d'internet qui s'élargit de façon continue, le potentiel de développement du caf.fr demeure important. La refonte du site caf.fr doit donc être envisagée pour donner une plus grande autonomie aux allocataires dans la gestion de la relation avec leur caisse et des démarches administratives à travers la poursuite du développement des rubriques dédiées à la consultation du compte allocataire et aux téléprocédures.

□ *Des mesures nouvelles à mettre en œuvre*

L'année 2010 est également marquée par des mesures nouvelles qui constituent des priorités incontournables et des charges nouvelles, notamment :

- la mise en œuvre du « Rsa jeunes » qui sera réalisé en septembre 2010,
- la trimestrialisation du traitement des ressources d'une partie des bénéficiaires de l'Aah qui sera mise en œuvre au début 2011 ;
- la mise en place des commissions spécialisées de coordination des actions de prévention des expulsions locatives.

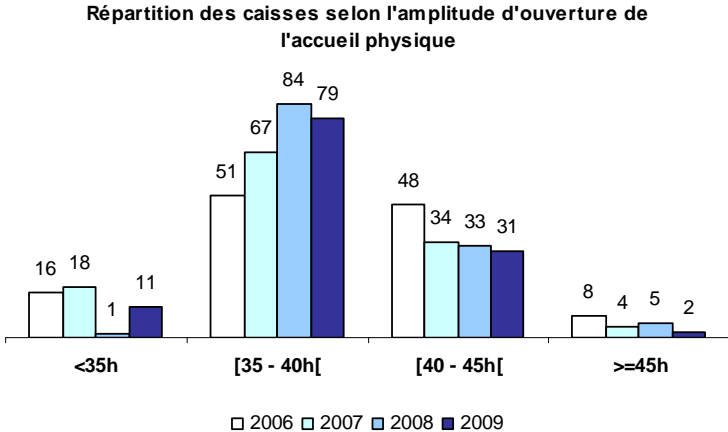
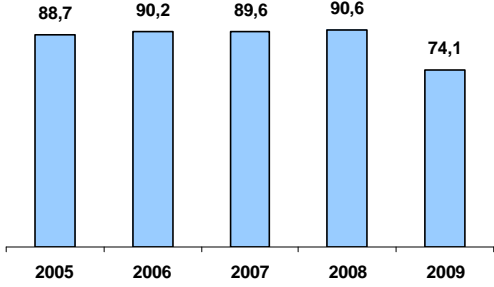
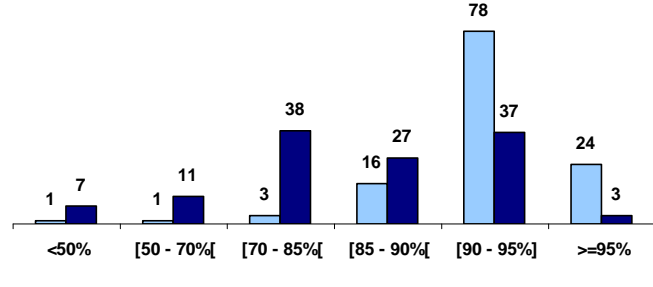
La recherche d'optimisation des processus de gestion, la diffusion des bonnes pratiques d'organisation, la recherche d'économies d'échelle grâce à la mutualisation seront des leviers indispensables pour faire face à ces nouveaux enjeux.

ANNEXE : LES INDICATEURS

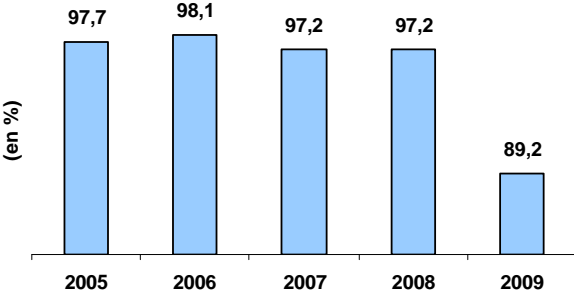
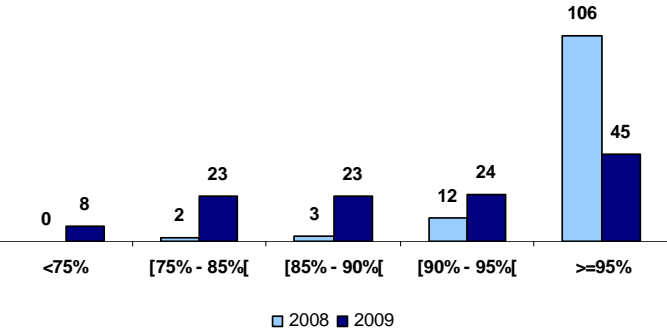
■ LES INDICATEURS GÉNÉRAUX

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires															
Une offre de services et d'équipements adaptée aux besoins																		
Évolution du nombre de places d'accueil en EAJE	386 000 places fin 2012	<p>Nombre de places d'accueil en EAJE (en milliers)</p> <table border="1" style="margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Nombre de places (en milliers)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2004</td> <td>308</td> </tr> <tr> <td>2005</td> <td>314</td> </tr> <tr> <td>2006</td> <td>322</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>332</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>342</td> </tr> <tr> <td>2009 (prov)</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right; font-size: small;"><i>source : RNDC</i></p>	Année	Nombre de places (en milliers)	2004	308	2005	314	2006	322	2007	332	2008	342	2009 (prov)	-	<i>Les données provisoires pour 2009 seront disponibles fin juin 2010</i>	
Année	Nombre de places (en milliers)																	
2004	308																	
2005	314																	
2006	322																	
2007	332																	
2008	342																	
2009 (prov)	-																	
Indicateur de visibilité des places disponibles par les familles	Indicateur de suivi	<p>9 149 808 pages vues en 2009 sur le site www.mon-enfant.fr</p> <p>925 514 visites sur le site www.mon-enfant.fr dont 737 916 visiteurs différents.</p>																
Taux de consommation des enveloppes de flux enfance	Indicateur de suivi	<table border="1" style="margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Exercice 2006</th> <th>Exercice 2007</th> <th>Exercice 2008</th> <th>Exercice 2009</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enveloppe Enfance</td> <td>23,17%</td> <td>44,48%</td> <td>49,65%</td> <td>71,76%</td> </tr> <tr> <td>Enveloppe Jeunesse</td> <td>41,49%</td> <td>69,60%</td> <td>59,19%</td> <td>78,19%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right; font-size: small;"><i>source : DPFAS</i></p>		Exercice 2006	Exercice 2007	Exercice 2008	Exercice 2009	Enveloppe Enfance	23,17%	44,48%	49,65%	71,76%	Enveloppe Jeunesse	41,49%	69,60%	59,19%	78,19%	
	Exercice 2006	Exercice 2007	Exercice 2008	Exercice 2009														
Enveloppe Enfance	23,17%	44,48%	49,65%	71,76%														
Enveloppe Jeunesse	41,49%	69,60%	59,19%	78,19%														

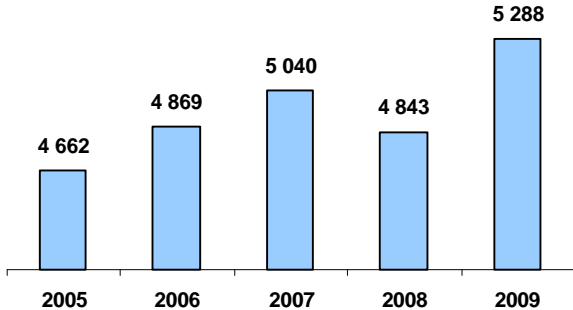
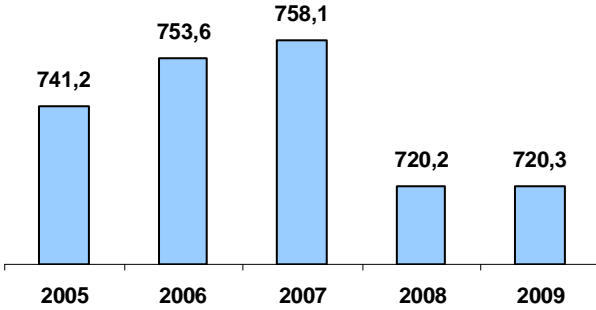
Nature	Cibles	Résultats	Commentaires																																														
Indicateur du degré de structuration de l'offre de service autour des Cej	Indicateur de suivi		Indicateur en cours de consolidation																																														
Un accompagnement en cas de difficultés																																																	
Indicateur relatif au traitement des impayés de loyer	Indicateur de suivi		Non disponible																																														
Indicateur relatif à l'accompagnement social des familles monoparentales allocataires du Rsa	Indicateur de suivi		Non disponible pour 2009 Travaux en cours afin de disposer de l'indicateur pour l'exercice 2010																																														
Un accueil de qualité et de proximité																																																	
Indice qualité de l'accueil physique : • temps d'attente, • amplitude de l'accueil physique.	Temps d'attente ≤ à 20 mn dans au moins 85 % des cas Amplitude hebdo moyenne d'accueil d'au moins 35 h pour 100 % des caf	<p style="text-align: center;">Part des vistes avec un temps d'accueil inférieur à 20 minutes</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Part des vistes (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2005</td> <td>91,9</td> </tr> <tr> <td>2006</td> <td>93,1</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>92,1</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>92,5</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>83,8</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Répartition des caisses selon la part des visites avec un délai d'attente inférieur à 20 minutes</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Catégorie</th> <th>2008</th> <th>2009</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>[50 - 75%]</td> <td>0</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>[75 - 85%]</td> <td>3</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>[85 - 90%]</td> <td>20</td> <td>43</td> </tr> <tr> <td>[90 - 95%]</td> <td>59</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>[95 - 100%]</td> <td>41</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">■ 2008 ■ 2009</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2008</th> <th>2009</th> <th>Évolution 08/09</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombre de visites</td> <td>18 226 510</td> <td>20 980 173</td> <td>15,1 %</td> </tr> <tr> <td>Part des visites inf 20 minutes</td> <td>92,5 %</td> <td>83,8 %</td> <td>-8,7 points</td> </tr> <tr> <td>Nb de Caf atteignant l'objectif Cog (85%)</td> <td>120</td> <td>84</td> <td>- 36</td> </tr> </tbody> </table>	Année	Part des vistes (%)	2005	91,9	2006	93,1	2007	92,1	2008	92,5	2009	83,8	Catégorie	2008	2009	[50 - 75%]	0	8	[75 - 85%]	3	31	[85 - 90%]	20	43	[90 - 95%]	59	26	[95 - 100%]	41	15		2008	2009	Évolution 08/09	Nombre de visites	18 226 510	20 980 173	15,1 %	Part des visites inf 20 minutes	92,5 %	83,8 %	-8,7 points	Nb de Caf atteignant l'objectif Cog (85%)	120	84	- 36	<p>Les temps d'attente à l'accueil sont en dégradation par rapport aux années passées. Avec 84 Caf qui respectent l'engagement de service sur 2009 (contre 120 en 2008), 83,8 % de personnes ont été accueillies avec un temps d'attente < 20 minutes contre 92,50 % en 2008. Dans le même temps le volume de visites a progressé de 15 % par rapport à l'année 2008.</p> <p>L'amplitude d'accueil physique connaît sur l'année 2009 une diminution par rapport aux années passées. Elle a été en moyenne nationale de 37,8 heures en 2009, et reste ainsi supérieure à l'objectif minimum fixé par la Cog à 35 heures. 11 Caf n'atteignent pas ce minimum sur l'année 2009.</p>
Année	Part des vistes (%)																																																
2005	91,9																																																
2006	93,1																																																
2007	92,1																																																
2008	92,5																																																
2009	83,8																																																
Catégorie	2008	2009																																															
[50 - 75%]	0	8																																															
[75 - 85%]	3	31																																															
[85 - 90%]	20	43																																															
[90 - 95%]	59	26																																															
[95 - 100%]	41	15																																															
	2008	2009	Évolution 08/09																																														
Nombre de visites	18 226 510	20 980 173	15,1 %																																														
Part des visites inf 20 minutes	92,5 %	83,8 %	-8,7 points																																														
Nb de Caf atteignant l'objectif Cog (85%)	120	84	- 36																																														

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires																																																	
		<p style="text-align: center;">Répartition des caisses selon l'amplitude d'ouverture de l'accueil physique</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>Répartition des caisses selon l'amplitude d'ouverture de l'accueil physique</caption> <thead> <tr> <th>Amplitude</th> <th>2006</th> <th>2007</th> <th>2008</th> <th>2009</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><35h</td> <td>16</td> <td>18</td> <td>1</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>[35 - 40h[</td> <td>51</td> <td>67</td> <td>84</td> <td>79</td> </tr> <tr> <td>[40 - 45h[</td> <td>48</td> <td>34</td> <td>33</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>>=45h</td> <td>8</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>source : RNDC</i></p>	Amplitude	2006	2007	2008	2009	<35h	16	18	1	11	[35 - 40h[51	67	84	79	[40 - 45h[48	34	33	31	>=45h	8	4	5	2																									
Amplitude	2006	2007	2008	2009																																																
<35h	16	18	1	11																																																
[35 - 40h[51	67	84	79																																																
[40 - 45h[48	34	33	31																																																
>=45h	8	4	5	2																																																
<p>Indice qualité de l'accueil téléphonique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • taux d'appels traités par les agents, • amplitude accueil téléphonique. 	<p>Taux d'appel destinés à un agent traités d'au moins 90 %</p> <p>Amplitude hebdomadaire moyenne d'accueil d'au moins 30 h en 2009 et 32 h à partir de 2010 pour 100 % des Caf</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="616 813 1108 1181"> <p style="text-align: center;">Taux appels traités par les agents</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>Taux appels traités par les agents</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Taux (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2005</td> <td>88,7</td> </tr> <tr> <td>2006</td> <td>90,2</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>89,6</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>90,6</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>74,1</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="1142 813 1792 1181"> <p style="text-align: center;">Répartition des caisses selon le taux d'appels traités par les agents</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>Répartition des caisses selon le taux d'appels traités par les agents</caption> <thead> <tr> <th>Taux</th> <th>2008</th> <th>2009</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><50%</td> <td>1</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>[50 - 70%[</td> <td>1</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>[70 - 85%[</td> <td>3</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>[85 - 90%[</td> <td>16</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>[90 - 95%[</td> <td>78</td> <td>37</td> </tr> <tr> <td>>=95%</td> <td>24</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>2008</th> <th>2009</th> <th>Évolution 08/09</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombre d'appels aboutis agents</td> <td>17 002 534</td> <td>23 251 374</td> <td>36,8 %</td> </tr> <tr> <td>Part des appels traités par les agents</td> <td>90,6%</td> <td>74,1%</td> <td>-16,5 points</td> </tr> <tr> <td>Nb de Caf atteignant l'objectif Cog (90 %)</td> <td>102</td> <td>40</td> <td>- 62</td> </tr> </tbody> </table>	Année	Taux (%)	2005	88,7	2006	90,2	2007	89,6	2008	90,6	2009	74,1	Taux	2008	2009	<50%	1	7	[50 - 70%[1	11	[70 - 85%[3	38	[85 - 90%[16	27	[90 - 95%[78	37	>=95%	24	3		2008	2009	Évolution 08/09	Nombre d'appels aboutis agents	17 002 534	23 251 374	36,8 %	Part des appels traités par les agents	90,6%	74,1%	-16,5 points	Nb de Caf atteignant l'objectif Cog (90 %)	102	40	- 62	<p>L'accessibilité téléphonique, connaît sur l'année 2009 une forte dégradation passant de 90,6 % en 2008 à 74,1 % d'appels traités par les agents en 2009, alors que l'objectif Cog est fixé à 90 %.</p> <p>Cette dégradation est à rapprocher à la hausse des volumes des appels entrants qui ont progressé de 36,8 % entre 2008 et 2009.</p> <p>L'amplitude d'accueil téléphonique hebdomadaire a été en moyenne de 32 heures en 2009. Ce taux est en diminution en raison des réductions d'amplitude effectuées par certaines Caf pour faire face aux volumes des charges de l'année. Au total 16 Caf n'atteignent pas l'engagement sur l'année.</p>
Année	Taux (%)																																																			
2005	88,7																																																			
2006	90,2																																																			
2007	89,6																																																			
2008	90,6																																																			
2009	74,1																																																			
Taux	2008	2009																																																		
<50%	1	7																																																		
[50 - 70%[1	11																																																		
[70 - 85%[3	38																																																		
[85 - 90%[16	27																																																		
[90 - 95%[78	37																																																		
>=95%	24	3																																																		
	2008	2009	Évolution 08/09																																																	
Nombre d'appels aboutis agents	17 002 534	23 251 374	36,8 %																																																	
Part des appels traités par les agents	90,6%	74,1%	-16,5 points																																																	
Nb de Caf atteignant l'objectif Cog (90 %)	102	40	- 62																																																	

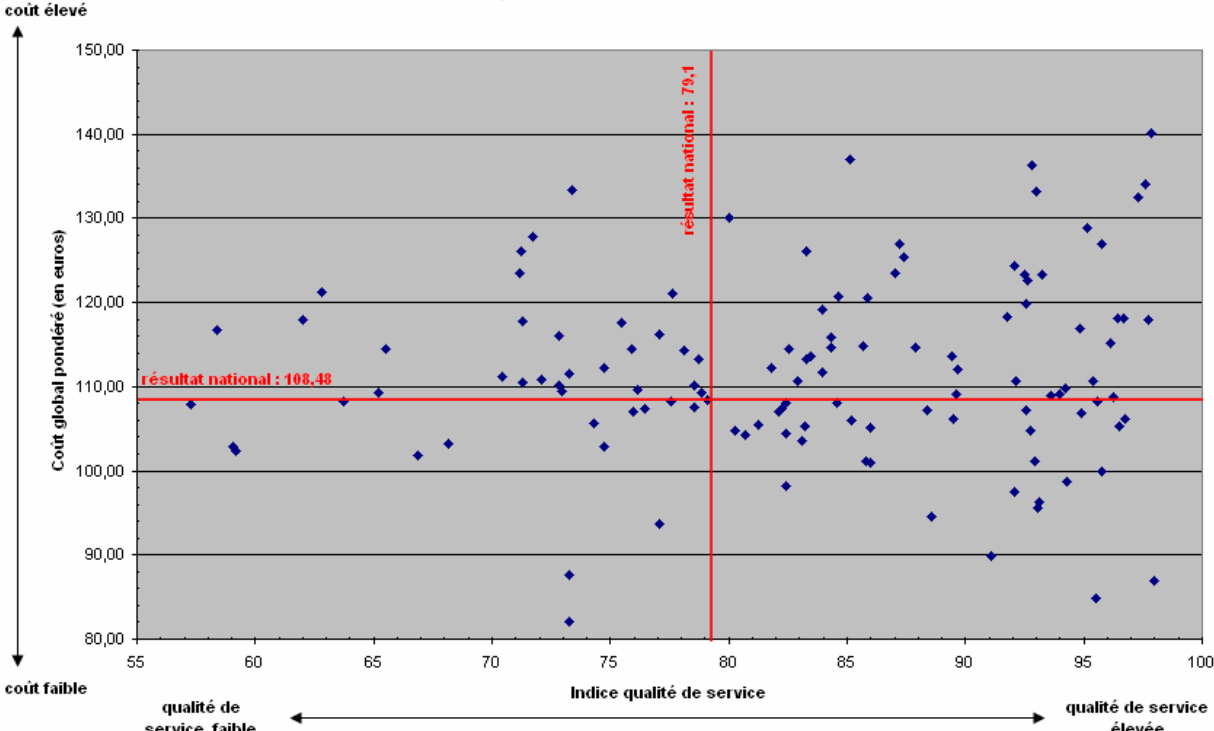
Nature	Cibles	Résultats	Commentaires
		<p style="text-align: center;">Répartition des caisses selon l'amplitude d'ouverture de l'accueil téléphonique</p> <p style="text-align: right;"><i>source : RNDC</i></p>	
<p>Degré d'accessibilité de la Caf</p> <ul style="list-style-type: none"> nombre de Caf informant les allocataires sur les points d'accueil et les horaires d'ouverture en précisant les heures d'affluence nombre de Caf accessibles aux personnes handicapées 	<p>100 % des Caf en 2012</p> <p>100 % des Caf en 2012</p>	<p>En 2009, 57,9 % des caisses ont informé leurs allocataires sur les différents points d'accueil de la Caf avec leurs ouvertures et les heures d'affluences.</p> <p>En 2009, 96,7 % des sièges des Caf sont accessibles aux personnes handicapées.</p> <p style="text-align: right;"><i>source : Quest. SDS</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> Nombre des réclamations Délai de réponse aux réclamations 	<p>Indicateurs de suivi</p>		<p><i>Travaux en cours pour un ciblage des réclamations.</i></p>
<p>Engagement dans la démarche permettant d'obtenir le label « Marianne »</p>	<p>25 % à fin 2012</p>	<p>Fin 2009, aucune Caf n'a obtenu le Label Marianne, cependant 23 % des Caf ont entrepris des démarches pour l'obtenir.</p> <p style="text-align: right;"><i>source : Quest. SDS</i></p>	

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires																
<p>Délai de traitement des demandes de Rsa et d'Aah</p>	<p>Au moins 85 % des demandes traitées dans un délai \leq à 10j en 2009 et 2010, au moins 90% à partir de 2011</p>	<p style="text-align: center;">Part des pièces de minima sociaux traitées en moins de 10 jours</p>  <p style="text-align: center;">Répartition des caisses selon la part des pièces minima sociaux traitées en moins de 10 jours</p>  <table border="1" data-bbox="719 1153 1675 1401"> <thead> <tr> <th></th> <th>2008</th> <th>2009</th> <th>Évolution 08/09</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombre de pièces minima sociaux traitées</td> <td>8 844 741</td> <td>10 814 405</td> <td>22,3 %</td> </tr> <tr> <td>Part des pièces traitées en moins de 10 jours</td> <td>97,2 %</td> <td>89,2 %</td> <td>- 8 points</td> </tr> <tr> <td>Nombre de caisses atteignant l'objectif COG (85 %)</td> <td>121</td> <td>92</td> <td>- 29</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>source : RNDC</i></p>		2008	2009	Évolution 08/09	Nombre de pièces minima sociaux traitées	8 844 741	10 814 405	22,3 %	Part des pièces traitées en moins de 10 jours	97,2 %	89,2 %	- 8 points	Nombre de caisses atteignant l'objectif COG (85 %)	121	92	- 29	<p>Les délais de traitement des minima sociaux ont connu une dégradation au cours de l'année 2009. De 97,2 % des pièces traitées en moins de 10 jours en 2008, les Caf sont passées à 89,2 %. Néanmoins, ce résultat national reste au dessus de l'objectif COG de 85 %.</p> <p>Cette dégradation est à mettre en relation avec l'augmentation du nombre de pièces de minima sociaux qui ont été traitées : +22,3% soit 2 millions de pièces traitées en plus.</p>
	2008	2009	Évolution 08/09																
Nombre de pièces minima sociaux traitées	8 844 741	10 814 405	22,3 %																
Part des pièces traitées en moins de 10 jours	97,2 %	89,2 %	- 8 points																
Nombre de caisses atteignant l'objectif COG (85 %)	121	92	- 29																

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires																
Taux de mise en instance et d'allers-retours	Indicateur de suivi	<p style="text-align: center;">Taux de mise en instance et d'allers retours</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>2008</th> <th>2009</th> <th>Évolution 08/09</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total pièces traitées</td> <td>107 714 791</td> <td>124 338 275</td> <td>15,4 %</td> </tr> <tr> <td>Total des retours de dossiers</td> <td>8 581 460</td> <td>10 150 431</td> <td>18,3 %</td> </tr> <tr> <td>Taux d'allers retours</td> <td>8,0 %</td> <td>8,2 %</td> <td>0,2 points</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>source : RNDC</i></p>		2008	2009	Évolution 08/09	Total pièces traitées	107 714 791	124 338 275	15,4 %	Total des retours de dossiers	8 581 460	10 150 431	18,3 %	Taux d'allers retours	8,0 %	8,2 %	0,2 points	On observe une très légère progression du taux de mise en instance et d'allers-retours entre 2008 et 2009 (respectivement 8,0 % en 2008 et 8,2 % en 2009).
	2008	2009	Évolution 08/09																
Total pièces traitées	107 714 791	124 338 275	15,4 %																
Total des retours de dossiers	8 581 460	10 150 431	18,3 %																
Taux d'allers retours	8,0 %	8,2 %	0,2 points																
Cibler et maîtriser les dépenses d'intervention																			
Qualité des prévisions budgétaires d'action sociale	Objectif d'un écart de 3 % maximum en 2009-2010 et 2 % en 2011-2012	2,06 % en 2009																	
Taux de régularisation des charges à payer	Indicateur de suivi	2,79 % en 2009																	
Optimiser les ressources de gestion																			
Part des caisses dont les dépenses sont dans les limites du crédit de référence	100 % des caisses	99,2% des Caf ont respecté les limites du crédit de référence en 2009. <i>source : DR</i>																	
Réduction des écarts au coût d'objectif	<2 % en 2009 0 % en 2010	En 2009, 95,9% des caisses ont atteint l'objectif de réduction de l'écart de coût. <i>source : DR</i>																	
Réduction des écarts de coûts	Indicateur de suivi	En 2009, l'écart type du coût de gestion des allocataires pondérés diminue de 11,6 % (-1,42 points) passant de 12,26 en 2008 à 10,84 en 2009).																	

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires																
Taux de pièces traitées par ETP GA	Indicateur de suivi	<p style="text-align: center;">Nombre de pièces traitées en production par agent</p>  <table border="1" data-bbox="716 646 1675 885"> <thead> <tr> <th></th> <th>2008</th> <th>2009</th> <th>Évolution 08/09</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombre de pièces traitées en production</td> <td>104 058 382</td> <td>120 638 146</td> <td>15,9 %</td> </tr> <tr> <td>Nombre d'agents ETP GA</td> <td>21 484</td> <td>22 811</td> <td>6,2 %</td> </tr> <tr> <td>Nombre de pièces traitées en production par agents</td> <td>4843,5</td> <td>5288,6</td> <td>445,1</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>source : RNDC</i></p>		2008	2009	Évolution 08/09	Nombre de pièces traitées en production	104 058 382	120 638 146	15,9 %	Nombre d'agents ETP GA	21 484	22 811	6,2 %	Nombre de pièces traitées en production par agents	4843,5	5288,6	445,1	<p>En 2009, les agents ont traité en moyenne 445 pièces de plus qu'en 2008. Avec 5288 pièces traitées par agents, l'année 2009 marque une nette progression avec le maximum atteint en 2007 avec 5040 pièces par agents.</p> <p>Cette évolution doit être associée à l'augmentation importante des flux</p>
	2008	2009	Évolution 08/09																
Nombre de pièces traitées en production	104 058 382	120 638 146	15,9 %																
Nombre d'agents ETP GA	21 484	22 811	6,2 %																
Nombre de pièces traitées en production par agents	4843,5	5288,6	445,1																
Ratio allocataires pondérés / agent	Indicateur de suivi	<p style="text-align: center;">Ratio allocataires pondérés par agent</p> 	<p>Le ratio allocataires pondérés par agents ETP GA est resté stable entre 2008 et 2009 avec 720 allocataires par agents. Les effectifs ont progressé à la même vitesse que le nombre d'allocataires (+ 6 %). Il est en revanche beaucoup plus faible que les années précédentes (758 en 2007).</p> <p>Mis en parallèle avec l'indicateur du nombre de pièces traitées par agents, on observe que les relations avec les allocataires ont eu tendance à générer plus de pièces en 2009 qu'en 2008.</p>																

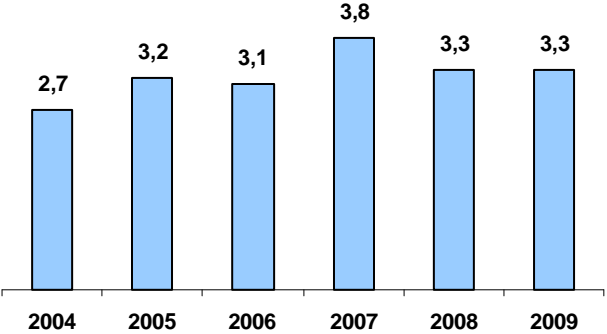
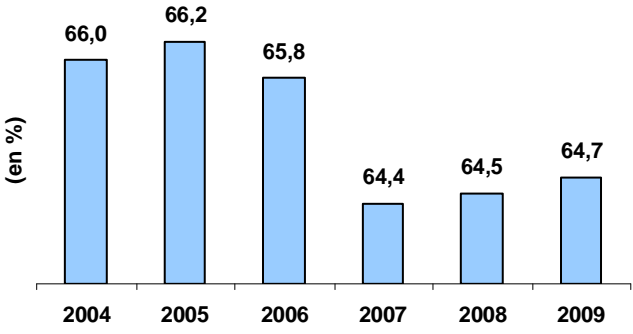
Nature	Cibles	Résultats			Commentaires																		
			2008	2009	Évolution 08/09																		
		Nombre d'allocataires pondérés	15 472 753	16 429 831	6,2 %																		
		Nombre d'agents ETP GA	21 484	22 811	6,2 %																		
		Nombre d'allocataires pondérés par agents ETP GA	720,2	720,3	0,1																		
Répartition des caisses en fonction du nombre d'allocataires pondérés par agent ETP GA																							
<table border="1" style="margin: 0 auto;"> <caption>Répartition des caisses en fonction du nombre d'allocataires pondérés par agent ETP GA</caption> <thead> <tr> <th>Tranche (Allocataires pondérés / Agent ETP GA)</th> <th>Nombre de caisses</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>[125 : 550[</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>[550 : 600[</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>[600 : 650[</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>[650 : 700[</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td>[700 : 750[</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>[750 : 800[</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>[800 : 850[</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>[850 : 1016]</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>						Tranche (Allocataires pondérés / Agent ETP GA)	Nombre de caisses	[125 : 550[4	[550 : 600[5	[600 : 650[19	[650 : 700[39	[700 : 750[33	[750 : 800[14	[800 : 850[1	[850 : 1016]	8
Tranche (Allocataires pondérés / Agent ETP GA)	Nombre de caisses																						
[125 : 550[4																						
[550 : 600[5																						
[600 : 650[19																						
[650 : 700[39																						
[700 : 750[33																						
[750 : 800[14																						
[800 : 850[1																						
[850 : 1016]	8																						
<i>source : RNDC</i>																							

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires
Coût de gestion par allocataire pondéré	Indicateur de suivi	<p>Le coût global de gestion par allocataire pondéré est de 108,48 € en 2009 contre 98,09 € en 2007 et 106,17 € en 2008.</p> <p>Le rapprochement entre le coût pondéré des organismes et la qualité de service* en 2009</p>  <p>The scatter plot displays the relationship between the weighted management cost per beneficiary (y-axis, ranging from 80,00 to 150,00 euros) and the service quality index (x-axis, ranging from 55 to 100). A horizontal red line indicates the national result for cost at 108,48 euros, and a vertical red line indicates the national result for service quality at 79,1. The plot shows a general positive correlation between service quality and management cost, with many data points clustered around the national results.</p>	

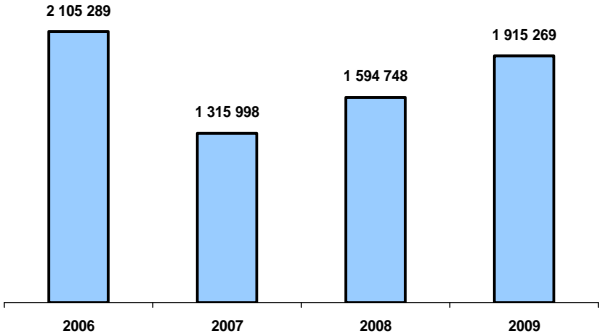
Nature	Cibles	Résultats	Commentaires
		<p style="text-align: center;">Le rapprochement entre la taille des organismes (nombre d'allocataires pondérés) et le coût pondéré en 2009</p> <p style="text-align: center;"><i>source : RND</i></p>	

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires										
Maîtriser les risques financiers et lutter contre la fraude													
Taux de contrôle et de sécurisation des faits générateurs	30 % sur 2009	<p style="text-align: center;">Taux de contrôle et de sécurisation des faits générateurs</p> <table border="1"> <caption>Taux de contrôle et de sécurisation des faits générateurs (en %)</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Taux (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2006</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>35,4</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>45,9</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>45,7</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>source : RNDC</i></p>	Année	Taux (%)	2006	39	2007	35,4	2008	45,9	2009	45,7	<p>Les échanges automatisés ne sont plus pris en compte comme des contrôles dans le calcul de l'objectif mais considérés comme des processus de traitement obligatoires. Le volume global de contrôles se subdivise de ce fait en 30 % sur les données entrantes et 70 % sur le métier.</p> <p>120 caisses atteignent l'objectif global de 30 % des faits générateurs contrôlés en matière de prestations.</p>
Année	Taux (%)												
2006	39												
2007	35,4												
2008	45,9												
2009	45,7												
Taux de couverture du référentiel national de Mdr	100 % des sécurisations « obligatoires » pour 2009	<p style="text-align: center;">Taux de couverture du référentiel de maîtrise des risques</p> <table border="1"> <caption>Taux de couverture du référentiel de maîtrise des risques (en %)</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Taux (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2006</td> <td>90,10</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>94,10</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>99,80</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>100,00</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>source : RNDC</i></p>	Année	Taux (%)	2006	90,10	2007	94,10	2008	99,80	2009	100,00	
Année	Taux (%)												
2006	90,10												
2007	94,10												
2008	99,80												
2009	100,00												
Couverture du référentiel de contrôle interne informatique (Tacite)	100 %	Le taux de couverture du référentiel des sécurités informatique a été de 98,4 % .											
Taux de faits générateurs ciblés fraude contrôlés	8,5 % en 2009	Le taux de FG fraude contrôlés sur l'année 2009 a été de 21,1 % . L'ensemble des 123 Caf a ainsi atteint l'objectif fixé à 8,5 %.											

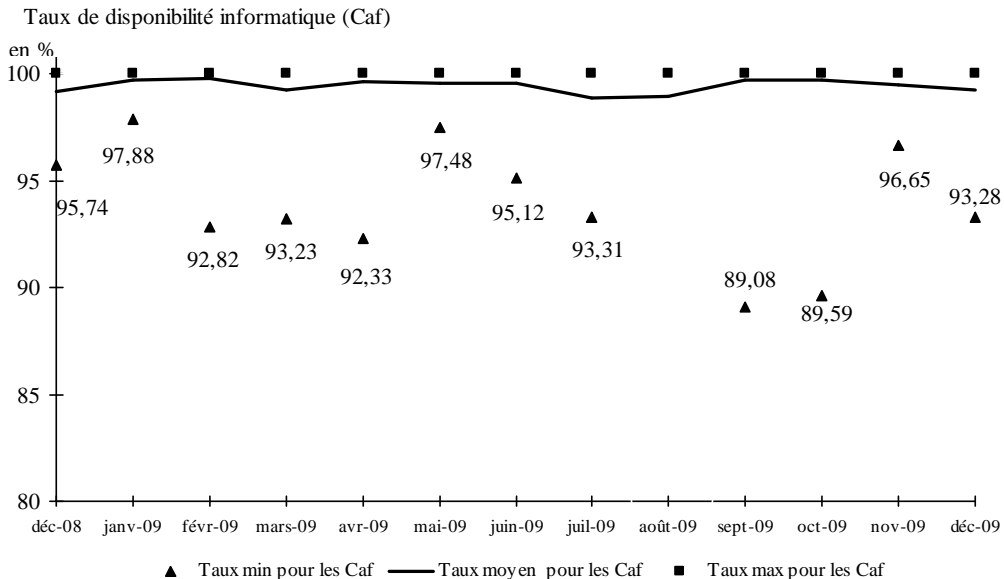
Nature	Cibles	Résultats	Commentaires												
Taux de détection de fraudes pour 100 000 allocataires	Indicateur de suivi	<p style="text-align: center;">Taux de détection des fraudes pour 100 000 allocataires</p> <p style="text-align: right;"><i>source : MDR</i></p>													
Taux de fraudes ayant donné lieu à sanction	Indicateur de suivi	Taux de fraudes ayant donné lieu à sanction : 80 %													
Nombre de contrôles sur place par agent de contrôle	Indicateur de suivi	Nombre de contrôles sur places par agent de contrôle : 492 contrôles par Etp, 460 contrôles par agent de contrôle													
Nombre d'allocataires pondérés par agent de contrôle	Indicateur de suivi	Nombre d'allocataires pondérés par agent de contrôle : 27 405 allocataires pondérés													
Montant financier des contrôles	Indicateur de suivi	<p>Montant financier des contrôles : Rapport entre la masse financière redressée suite à contrôle et le volume des prestations payées :</p> <table border="1"> <tr> <td>prestations versées</td> <td>65237480197</td> <td></td> </tr> <tr> <td>indus</td> <td>362762586</td> <td>0,0056</td> </tr> <tr> <td>rappels</td> <td>172524418</td> <td>0,0026</td> </tr> <tr> <td>masse financière</td> <td>535287004</td> <td>0,0082</td> </tr> </table>	prestations versées	65237480197		indus	362762586	0,0056	rappels	172524418	0,0026	masse financière	535287004	0,0082	
prestations versées	65237480197														
indus	362762586	0,0056													
rappels	172524418	0,0026													
masse financière	535287004	0,0082													
Garantir la qualité de l'information financière															
Taux de Caf ayant leurs comptes validés	100 % des Caf	120 Caf sur les 123 ont eu leurs comptes validés au cours de l'année 2009													
Nombre d'audits mis en place par l'agence comptable	Indicateur de suivi	Au cours de l'année 2009, l'agence comptable de la Cnaf a réalisé 25 audits : 21 au titre des missions intermédiaires et 4 au titre des missions finales.													
Optimiser et sécuriser la production du service															
Indicateur de « juste droit »	A déterminer en fonction des résultats de la campagne en cours.		<i>Non disponible L'enquête par sondage réalisée permet une première estimation avec un taux de 96,16 %.</i>												

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires														
Taux d'indus (hors Rsa et régularisations liés à la politique de contrôle) par rapport au montant des prestations versées	Indicateur de suivi	<p style="text-align: center;">Taux d'indus sur prestation</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Taux d'indus sur prestation</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2004</td> <td>2,7</td> </tr> <tr> <td>2005</td> <td>3,2</td> </tr> <tr> <td>2006</td> <td>3,1</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>3,8</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>3,3</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>3,3</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Le taux d'indus sur prestation hors Rsa pour l'année 2009 est de 3,2%.</p> <p style="text-align: right;"><i>source : SID</i></p>	Année	Taux d'indus sur prestation	2004	2,7	2005	3,2	2006	3,1	2007	3,8	2008	3,3	2009	3,3	<p><i>En cours de validation</i></p> <p>Le taux d'indus sur prestation hors Rsa pour l'année 2009 est de 3,2%</p> <p>Le taux d'indus sur prestation global (Rsa compris) est de 3,3% pour l'année 2009.</p>
Année	Taux d'indus sur prestation																
2004	2,7																
2005	3,2																
2006	3,1																
2007	3,8																
2008	3,3																
2009	3,3																
Taux de recouvrement des indus	Indicateur de suivi	<p style="text-align: center;">Taux de recouvrement des indus</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Taux de recouvrement des indus (en %)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2004</td> <td>66,0</td> </tr> <tr> <td>2005</td> <td>66,2</td> </tr> <tr> <td>2006</td> <td>65,8</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>64,4</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>64,5</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>64,7</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Le taux de recouvrement des indus hors Rsa pour l'année 2009 est de 63,8%.</p> <p style="text-align: right;"><i>source : SID</i></p>	Année	Taux de recouvrement des indus (en %)	2004	66,0	2005	66,2	2006	65,8	2007	64,4	2008	64,5	2009	64,7	<p><i>En cours de validation</i></p>
Année	Taux de recouvrement des indus (en %)																
2004	66,0																
2005	66,2																
2006	65,8																
2007	64,4																
2008	64,5																
2009	64,7																
Évolution du solde des indus non recouverts	Indicateur de suivi		<p><i>En cours de validation</i></p>														

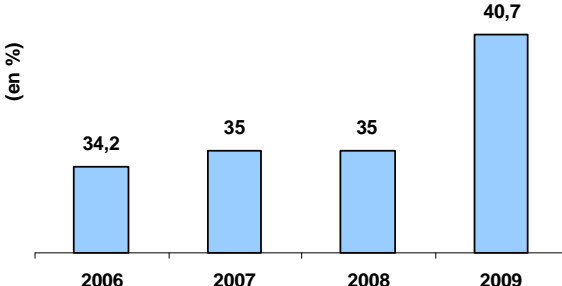
Nature	Cibles	Résultats	Commentaires														
Taux de remise des indus	Indicateur de suivi	<p style="text-align: center;">Taux de remise des indus</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Taux de remise des indus (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2004</td> <td>14,3</td> </tr> <tr> <td>2005</td> <td>13,3</td> </tr> <tr> <td>2006</td> <td>12,4</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>10,1</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>11,0</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>19,5</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right; font-size: small;"><i>source : RNDC</i></p>	Année	Taux de remise des indus (%)	2004	14,3	2005	13,3	2006	12,4	2007	10,1	2008	11,0	2009	19,5	Le taux de remise des indus intègre les indus Rsa.
Année	Taux de remise des indus (%)																
2004	14,3																
2005	13,3																
2006	12,4																
2007	10,1																
2008	11,0																
2009	19,5																
Renforcer les synergies avec les autres acteurs publics et sociaux																	
Évolution de l'utilisation de Cafpro	Indicateur de suivi	<p>86 800 038 pages vues en 2009, soit une augmentation de 44% par rapport à 2008. 1 915 269 comptes allocataires consultés en 2009, contre 1 594 748 en 2008 (+20%).</p> <p style="text-align: center;">Nombre de pages vues CAFPRO</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Nombre de pages vues CAFPRO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2006</td> <td>32 517 709</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>53 613 917</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>60 110 287</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>86 800 038</td> </tr> </tbody> </table>	Année	Nombre de pages vues CAFPRO	2006	32 517 709	2007	53 613 917	2008	60 110 287	2009	86 800 038					
Année	Nombre de pages vues CAFPRO																
2006	32 517 709																
2007	53 613 917																
2008	60 110 287																
2009	86 800 038																

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires										
		<p style="text-align: center;">Nombre d'allocataires CAFPRO</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Nombre d'allocataires CAFPRO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2006</td> <td>2 105 289</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>1 315 998</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>1 594 748</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>1 915 269</td> </tr> </tbody> </table>	Année	Nombre d'allocataires CAFPRO	2006	2 105 289	2007	1 315 998	2008	1 594 748	2009	1 915 269	
Année	Nombre d'allocataires CAFPRO												
2006	2 105 289												
2007	1 315 998												
2008	1 594 748												
2009	1 915 269												
Évolution des échanges avec les partenaires	Indicateur de suivi		<i>Non disponible</i>										
Maîtriser l'implantation des réglementations													
Taux de respect du processus d'implantation de la réglementation	Indicateur de suivi		<i>Non disponible</i>										
Mutualiser les activités et les fonctions													
Taux de mutualisation (par type de champ mutualisable)	100 % des Caf sur les six champs de mutualisation obligatoires	<p>Au cours de l'année 2009 les Caf se sont engagées dans les différents processus de mutualisation mis en œuvre au niveau national :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 61 % des Caf étaient engagées dans le processus de mutualisation de l'éditique • 53,7 % des Caf dans le processus de mutualisation du traitement des prestations aux travailleurs migrants • 53 % des Caf sur la mutualisation des achats • 14 % des sur le processus de mutualisation de la numérisation • 5 % des Caf étaient engagées dans le processus de mutualisation de la gestion de la paie • 5 % des Caf étaient engagées dans le processus de mutualisation du contentieux <p style="text-align: right;"><i>source : Quest. SDS</i></p>	<p>Au-delà des champs de mutualisation obligatoires définis par la Cog, il convient également de prendre en compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la mutualisation de la liquidation des prestations dans le cadre de l'atelier de régulation des charges au bénéfice des organismes ayant des difficultés d'écoulement de la charge, • la mutualisation de l'accueil téléphonique dans le cadre des plateformes Rsa. 										
Développer les échanges dématérialisés													
Taux de progression de l'acquisition des	A déterminer	82,9% des ressources obtenues de façon dématérialisée en 2008. 84,0% des ressources obtenues de façon dématérialisée en 2009.	Cet indicateur recouvre à la fois les										

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires										
ressources de façon dématérialisée		Progression de 1,1 points entre 2008 et 2009.	données acquises auprès de la Dgfiip et celles obtenues sur le caf.fr ainsi que sur le serveur vocal.										
Taux de déclarations de changements de situation acquis par une téléprocédure	A déterminer		<i>Non disponible</i> <i>Intégration dans le Rndc prévue pour janvier 2011 (planning prévisionnel)</i>										
Taux de progression de l'utilisation par l'allocataire de la coproduction téléphonique	Indicateur de suivi	Sur l'année 2009 plus de 16 880 398 d'appels ont été effectués par les Caf en direction des allocataires, soit une moyenne de 1,5 appel par allocataire. <i>source : Quest SDS</i>	<i>Intégration dans le Rndc prévue pour janvier 2011 (planning prévisionnel)</i>										
Évolution de l'utilisation du caf.fr	Indicateur de suivi	<p style="text-align: center;">Evolution du nombre de visites sur le site Caf.fr</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Nombre de visites</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2006</td> <td>74 552 689</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>80 368 065</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>74 992 893</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>138 235 396</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>Source : SID</i></p>	Année	Nombre de visites	2006	74 552 689	2007	80 368 065	2008	74 992 893	2009	138 235 396	
Année	Nombre de visites												
2006	74 552 689												
2007	80 368 065												
2008	74 992 893												
2009	138 235 396												
Évolution du nb de courriels reçus par allocataire	Indicateur de suivi		<i>Non disponible</i>										
Progression du nombre d'adresses mèl connues	Indicateur de suivi	Au total en 2009, les Caf disposent d'une adresse email connue pour environ 38,9 % de leurs allocataires. <i>Source : Quest. SDS</i>	<i>Intégration dans le Rndc prévue pour janvier 2011 (planning prévisionnel)</i>										

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires
Progression de l'utilisation par l'allocataire des téléprocédures et des relations par voie électronique : <ul style="list-style-type: none"> • évolution du nb de démarches effectuées par internet • évolution du nombre de faits générateurs alimentés par téléprocédures 	Indicateur de suivi	Nombre de téléprocédures de changements d'adresse : En 2007, 261 219 En 2008, 392 326 En 2009, 445 873	Évolution du nombre de faits générateurs alimentés par téléprocédures => <i>Intégration dans le Rndc prévue pour janvier 2011 (planning prévisionnel)</i>
Assurer une exploitation efficace du système d'information			
Taux de disponibilité du système d'Information	99,5% de disponibilité	 <p style="text-align: center;">Taux de disponibilité informatique (Caf) en %</p> <p style="text-align: center;">▲ Taux min pour les Caf — Taux moyen pour les Caf ■ Taux max pour les Caf</p>	

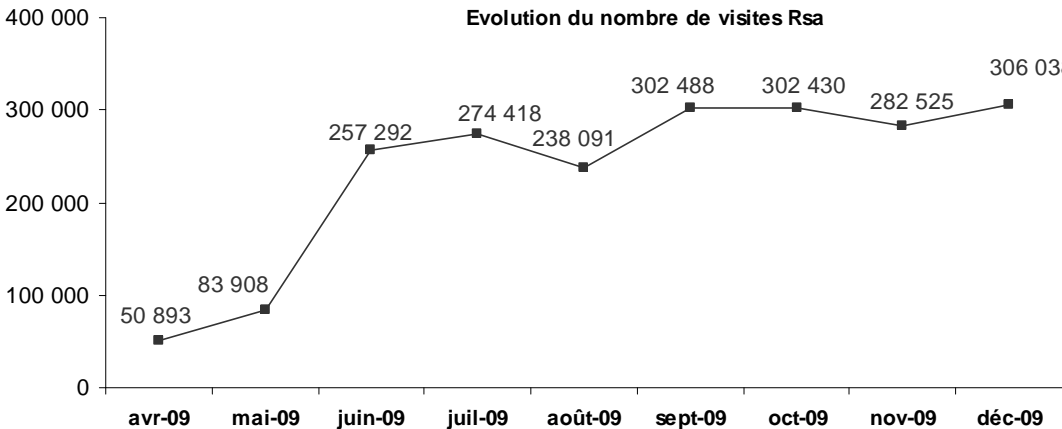
Source : DSI

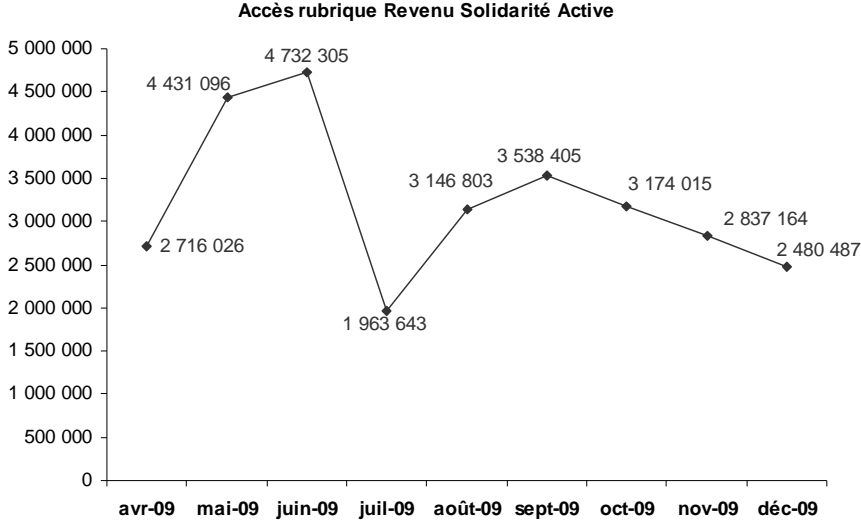
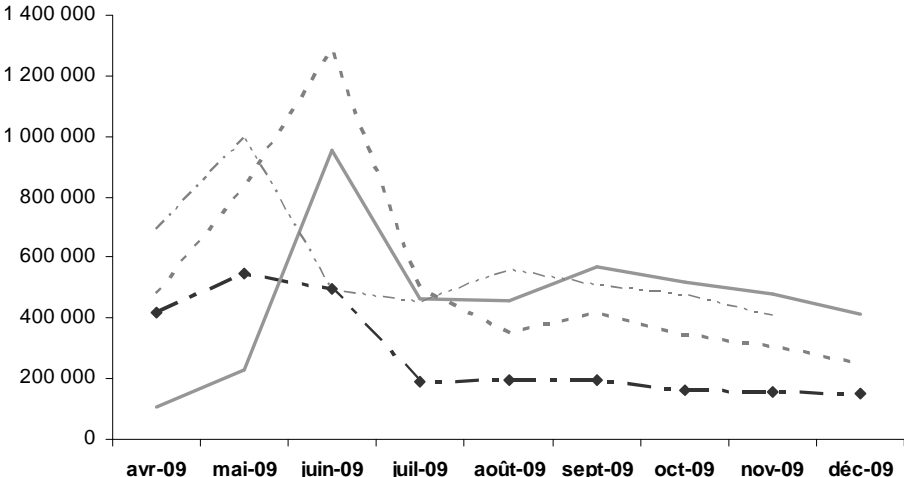
Nature	Cibles	Résultats	Commentaires										
Délai de qualification des signalements	90 % de signalements bloquants qualifiés ≤ 1 jour	<p>En 2009, le nombre de signalements de priorité P1 (gravité Indisponible, impact Majeur) qualifiés ≤ 1 jour est de 4634 sur un total de 5848, soit un taux de :</p> <p style="text-align: center;">79,2%</p> <p><u>Règles appliquées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • calcul de la durée des signalements entre la date de création et la date de premier diagnostic • signalements créés et diagnostiqués sur l'année donnée toutes entités confondues • week-end et jours fériés exclus du calcul de la durée 	Le nombre total de signalements de priorité P1 est anormalement élevé. Une analyse sera effectuée pour estimer le nombre de bugs qualifiés bloquants à tort. Un plan de communication / formation sur l'utilisation de l'outil Bugs sera initiée pour améliorer la qualification des signalements										
Taux de respect des échéances concernant les livrables du Sdsi (indicateur lié aux échéances des livrables des projets chantiers SI, chantiers techniques)	95%	<p>Le taux de respect des engagements est de 89 %.</p> <p>Ce taux résulte des écarts enregistrés concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'applicatif GDB, • - les travaux relatifs à la départementalisation, • - l'applicatif E3C, • @RSA V4.0 (la version V4.0 était normalement due fin T4 2009, elle a été remplacée par une version V3.3.4 livrée fin T4 2009 puis une version V4.1 début avril 2010) 											
Prendre en compte les exigences du développement durable													
Évolution de la consommation en énergie	Réduction de 2 % par an des volumes consommés (objectif actuel du plan Ucanss)	La consommation d'énergie en KWH / agent a connu une évolution de -4,85 % entre 2006 et 2009 (estimation)	La fiabilité du résultat sera amélioré avec le déploiement de l'outil « PERL'S » afin de suivre, dans les mêmes conditions que les autres branches de la sécurité sociale, les résultats du plan cadre 2011-2014										
Respect du taux légal d'emploi de personne en situation de handicap	100 % de Caf atteignant le taux légal de 6 % d'emploi de personnes en situation de handicap	<p style="text-align: center;">Taux de Caf atteignant le socle de 6% pour le taux d'emplois occupés par des handicapés</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Taux (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2006</td> <td>34,2</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>40,7</td> </tr> </tbody> </table>	Année	Taux (%)	2006	34,2	2007	35	2008	35	2009	40,7	
Année	Taux (%)												
2006	34,2												
2007	35												
2008	35												
2009	40,7												

Source : RNDC

LES INDICATEURS RSA

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires																														
<p>Nombre pièces Rsa arrivées – Nombre de courriers Rsa arrivés</p>	<p>Indicateur de suivi</p>	<p style="text-align: center;">Evolution du nombre de pièces et courriers Rsa arrivées</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Mois</th> <th>Pièces RSA</th> <th>Courriers RSA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>avr-09</td> <td>869 134</td> <td>792 325</td> </tr> <tr> <td>mai-09</td> <td>904 443</td> <td>823 115</td> </tr> <tr> <td>juin-09</td> <td>1 348 230</td> <td>1 204 292</td> </tr> <tr> <td>juil-09</td> <td>1 068 369</td> <td>970 839</td> </tr> <tr> <td>août-09</td> <td>852 295</td> <td>792 075</td> </tr> <tr> <td>sept-09</td> <td>1 209 121</td> <td>1 143 842</td> </tr> <tr> <td>oct-09</td> <td>1 024 831</td> <td>957 781</td> </tr> <tr> <td>nov-09</td> <td>871 314</td> <td>814 108</td> </tr> <tr> <td>déc-09</td> <td>1 141 720</td> <td>1 080 563</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">—■— Pièces RSA —◆— Courriers RSA</p> <p style="text-align: right;"><i>Source : SID</i></p>	Mois	Pièces RSA	Courriers RSA	avr-09	869 134	792 325	mai-09	904 443	823 115	juin-09	1 348 230	1 204 292	juil-09	1 068 369	970 839	août-09	852 295	792 075	sept-09	1 209 121	1 143 842	oct-09	1 024 831	957 781	nov-09	871 314	814 108	déc-09	1 141 720	1 080 563	
Mois	Pièces RSA	Courriers RSA																															
avr-09	869 134	792 325																															
mai-09	904 443	823 115																															
juin-09	1 348 230	1 204 292																															
juil-09	1 068 369	970 839																															
août-09	852 295	792 075																															
sept-09	1 209 121	1 143 842																															
oct-09	1 024 831	957 781																															
nov-09	871 314	814 108																															
déc-09	1 141 720	1 080 563																															
<p>- Nombre instructions administratives abouties - Nombre d'instructions administratives abandonnées - Nombre d'instructions administratives mises en attente</p>	<p>Indicateur de suivi</p>		<p><i>Expertise en cours</i></p>																														

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires																				
Nombre de visites Rsa	Indicateur de suivi	<p style="text-align: center;">Evolution du nombre de visites Rsa</p>  <table border="1" data-bbox="600 240 1659 671"> <thead> <tr> <th>Mois</th> <th>Nombre de visites Rsa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>avr-09</td> <td>50 893</td> </tr> <tr> <td>mai-09</td> <td>83 908</td> </tr> <tr> <td>juin-09</td> <td>257 292</td> </tr> <tr> <td>juil-09</td> <td>274 418</td> </tr> <tr> <td>août-09</td> <td>238 091</td> </tr> <tr> <td>sept-09</td> <td>302 488</td> </tr> <tr> <td>oct-09</td> <td>302 430</td> </tr> <tr> <td>nov-09</td> <td>282 525</td> </tr> <tr> <td>déc-09</td> <td>306 038</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>Source : SID</i></p>	Mois	Nombre de visites Rsa	avr-09	50 893	mai-09	83 908	juin-09	257 292	juil-09	274 418	août-09	238 091	sept-09	302 488	oct-09	302 430	nov-09	282 525	déc-09	306 038	
Mois	Nombre de visites Rsa																						
avr-09	50 893																						
mai-09	83 908																						
juin-09	257 292																						
juil-09	274 418																						
août-09	238 091																						
sept-09	302 488																						
oct-09	302 430																						
nov-09	282 525																						
déc-09	306 038																						
Taux d'appels traités par les plateformes Rsa	Indicateur de suivi	93,7 % des appels traités par les plateformes Rsa																					
Part d'instruction Rsa assurée par la Caf	Indicateur de suivi		<i>Expertise en cours</i>																				
Nombre d'appuis à l'orientation	Indicateur de suivi		<i>Non disponible</i>																				
Progression de l'acquisition des ressources Rsa de façon dématérialisée	Indicateur de suivi	Estimation : 7,5 % des ressources acquises de manière dématérialisée en 2009	<i>Expertise en cours</i>																				

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires																																																																						
<p>Nombre de tests d'éligibilités lancés</p>	<p>Indicateur de suivi</p>	<p style="text-align: center;">Accès rubrique Revenu Solidarité Active</p>  <table border="1" data-bbox="772 247 1630 774"> <thead> <tr> <th>Mois</th> <th>Accès</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>avr-09</td><td>2 716 026</td></tr> <tr><td>mai-09</td><td>4 431 096</td></tr> <tr><td>juin-09</td><td>4 732 305</td></tr> <tr><td>juil-09</td><td>1 963 643</td></tr> <tr><td>août-09</td><td>3 146 803</td></tr> <tr><td>sept-09</td><td>3 538 405</td></tr> <tr><td>oct-09</td><td>3 174 015</td></tr> <tr><td>nov-09</td><td>2 837 164</td></tr> <tr><td>déc-09</td><td>2 480 487</td></tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Evolution du nombre de tests d'éligibilité effectués sur le Caf.fr</p>  <table border="1" data-bbox="667 885 1568 1364"> <thead> <tr> <th>Mois</th> <th>Test éligibilité négatif présence minima sociaux</th> <th>Test éligibilité positif avec activité invitant contact org instructeur</th> <th>Test éligibilité positif avec activité invitant téléchargement demande</th> <th>Test éligibilité positif sans activité</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>avr-09</td><td>400 000</td><td>100 000</td><td>700 000</td><td>450 000</td></tr> <tr><td>mai-09</td><td>550 000</td><td>200 000</td><td>1 000 000</td><td>500 000</td></tr> <tr><td>juin-09</td><td>500 000</td><td>950 000</td><td>1 250 000</td><td>450 000</td></tr> <tr><td>juil-09</td><td>180 000</td><td>450 000</td><td>450 000</td><td>450 000</td></tr> <tr><td>août-09</td><td>190 000</td><td>450 000</td><td>350 000</td><td>550 000</td></tr> <tr><td>sept-09</td><td>190 000</td><td>550 000</td><td>400 000</td><td>500 000</td></tr> <tr><td>oct-09</td><td>150 000</td><td>500 000</td><td>350 000</td><td>450 000</td></tr> <tr><td>nov-09</td><td>140 000</td><td>450 000</td><td>300 000</td><td>400 000</td></tr> <tr><td>déc-09</td><td>130 000</td><td>400 000</td><td>250 000</td><td>350 000</td></tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>Source : SID</i></p>	Mois	Accès	avr-09	2 716 026	mai-09	4 431 096	juin-09	4 732 305	juil-09	1 963 643	août-09	3 146 803	sept-09	3 538 405	oct-09	3 174 015	nov-09	2 837 164	déc-09	2 480 487	Mois	Test éligibilité négatif présence minima sociaux	Test éligibilité positif avec activité invitant contact org instructeur	Test éligibilité positif avec activité invitant téléchargement demande	Test éligibilité positif sans activité	avr-09	400 000	100 000	700 000	450 000	mai-09	550 000	200 000	1 000 000	500 000	juin-09	500 000	950 000	1 250 000	450 000	juil-09	180 000	450 000	450 000	450 000	août-09	190 000	450 000	350 000	550 000	sept-09	190 000	550 000	400 000	500 000	oct-09	150 000	500 000	350 000	450 000	nov-09	140 000	450 000	300 000	400 000	déc-09	130 000	400 000	250 000	350 000	
Mois	Accès																																																																								
avr-09	2 716 026																																																																								
mai-09	4 431 096																																																																								
juin-09	4 732 305																																																																								
juil-09	1 963 643																																																																								
août-09	3 146 803																																																																								
sept-09	3 538 405																																																																								
oct-09	3 174 015																																																																								
nov-09	2 837 164																																																																								
déc-09	2 480 487																																																																								
Mois	Test éligibilité négatif présence minima sociaux	Test éligibilité positif avec activité invitant contact org instructeur	Test éligibilité positif avec activité invitant téléchargement demande	Test éligibilité positif sans activité																																																																					
avr-09	400 000	100 000	700 000	450 000																																																																					
mai-09	550 000	200 000	1 000 000	500 000																																																																					
juin-09	500 000	950 000	1 250 000	450 000																																																																					
juil-09	180 000	450 000	450 000	450 000																																																																					
août-09	190 000	450 000	350 000	550 000																																																																					
sept-09	190 000	550 000	400 000	500 000																																																																					
oct-09	150 000	500 000	350 000	450 000																																																																					
nov-09	140 000	450 000	300 000	400 000																																																																					
déc-09	130 000	400 000	250 000	350 000																																																																					

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires
Nombre de bénéficiaires rSa	Indicateur de suivi	<p>Au 31 décembre 2009, 1 697 357 foyers perçoivent le revenu de solidarité active, 1 116 935 sont bénéficiaires du RSA socle seul (en grande majorité des anciens bénéficiaires du RMI), et 580 422 sont des « travailleurs pauvres » c'est-à-dire bénéficiaires du RSA activité. Les allocataires du RSA sont en majorité d'anciens allocataires payés au titre du RMI ou de l'API. Quand aux nouveaux bénéficiaires du RSA, ils ne sont pas exclusivement bénéficiaires du RSA activité seul : certains perçoivent un montant de RSA socle seul, d'autres sont en activité mais leurs ressources sont inférieures au revenu garanti forfaitaire (socle+activité). Au total, 3,6 millions de personnes sont couvertes par le RSA au 31 décembre 2009.</p> <p>Depuis sa création, le nombre de bénéficiaires a progressé de 14,8 %. L'augmentation est plus marquée pour les bénéficiaires du RSA activité seulement (+ 44 %), compte tenu de la montée en charge de cette composante, que pour les bénéficiaires du RSA socle seul (+ 4,6 %).</p>	