

JUILLET 2001

**La Convention  
d'Objectifs et  
de Gestion  
Etat/CNAF  
2001-2004**



# SOMMAIRE

---

PRÉAMBULE	5	
LES OBJECTIFS ET L'ACTION DE LA BRANCHE FAMILLE	7	
■ Concrétiser la qualité du service à l'usager dans toutes les CAF	7	
Article 1	Consolider la démarche d'engagements de service	7
1.1.	Assurer la convergence de l'ensemble du réseau autour des objectifs de qualité de service	7
1.2.	L'approfondissement de l'offre de service au niveau local	7
1.3.	Un plan d'action pour appuyer la démarche d'engagements de service	7
Article 2	S'engager sur des objectifs de qualité	7
2.1.	L'offre de service de la Branche Famille vis-à-vis des usagers	7
2.2.	L'offre de service de la Branche Famille vis-à-vis des partenaires	9
2.3.	L'approfondissement de l'offre de service au niveau local	9
■ Renforcer le partenariat entre l'Etat et la CNAF pour mieux intégrer le souci de l'usager dans la réglementation	10	
Article 3	Associer la CNAF à l'élaboration de la réglementation	10
Article 4	Evaluer l'impact des modifications importantes de la réglementation	10
■ Faciliter l'accès aux droits des allocataires et le partenariat avec les acteurs locaux	11	
Article 5	Clarifier les règles suscitant le plus d'incompréhensions dans le cadre d'un programme échéancé	11
Article 6	Alléger les procédures et les pièces justificatives pour les usagers et les partenaires	11
Article 7	Développer la recherche des droits potentiels	12
Article 8	Clarifier les règles et les procédures de l'action sociale familiale	12
8.1.	Les prestations de service	12
8.2.	Les règlements locaux d'action sociale	12
■ Promouvoir une action sociale familiale adaptée aux besoins des familles et proche de leur cadre de vie	13	
Article 9	Adapter les interventions en faveur des familles et de leurs enfants	13
9.1.	Développer l'accueil individuel et collectif des jeunes enfants	13
9.2.	Favoriser les loisirs et les vacances des enfants et des familles	14
9.3.	Accompagner les familles	14
9.4.	Soutenir les jeunes adultes pour leur projet d'autonomie	15
9.5.	Contribuer à l'amélioration du cadre de vie des familles	15
Article 10	Développer une approche territoriale et partenariale des politiques d'action sociale familiale, notamment dans le cadre des schémas directeurs	15

<u>Article 11</u>	Moderniser les méthodes et les outils au service des politiques d'action sociale familiale .....	16
<u>Article 12</u>	Renouveler l'approche des ressources de l'action sociale familiale .....	16
	12.1. Un budget d'action sociale centré sur les interventions .....	16
	12.2. Une pluriannualisation des ressources.....	17
	12.3. Un financement mieux identifié des prestations de service dans un cadre évaluatif .....	17
<u>Article 13</u>	Mieux évaluer la mise en œuvre et les effets des interventions de l'action sociale familiale .....	17
<b>■</b>	<b>Améliorer l'analyse et les prévisions statistiques et financières .....</b>	<b>17</b>
<u>Article 14</u>	Développer les échanges d'informations statistiques .....	17
<u>Article 15</u>	Assurer la production des comptes et les opérations de trésorerie .....	17
<b>■</b>	<b>Accompagner les CAF dans une dynamique de la qualité et de la performance .....</b>	<b>18</b>
<u>Article 16</u>	Renforcer la politique des ressources humaines .....	18
	16.1. L'optimisation de la gestion des dirigeants.....	18
	16.2. L'appui à l'évolution des métiers et des compétences .....	19
	16.3. La reconnaissance des qualifications et des efforts collectifs .....	19
	16.4. L'anticipation des évolutions démographiques.....	19
<u>Article 17</u>	Centrer le développement du système d'information sur la relation de service .....	19
	17.1. Un schéma directeur axé sur la relation de service, l'automatisation des processus de production, l'aide au pilotage et à l'évaluation .....	19
	17.2. La structuration des maîtrises d'ouvrage.....	20
	17.3. Une organisation optimisée des moyens du système d'information de la branche.....	20
	17.4. Un déploiement des outils informatiques favorisé par la redéfinition du périmètre des investissements locaux et nationaux .....	21
<u>Article 18</u>	Privilégier une politique immobilière efficiente favorisant à la fois la qualité de service et la proximité avec les usagers et les partenaires .....	21
<u>Article 19</u>	Mutualiser les expertises et les bonnes pratiques entre les CAF .....	22
	19.1. Un référencement et une assistance nationale au déploiement des bonnes pratiques.....	22
	19.2. Des expertises partagées dans le cadre d'un schéma directeur régional des emplois mutualisés .....	22
<u>Article 20</u>	Concevoir une politique globale de maîtrise des risques et de prévention des indus .....	22
	20.1. La maîtrise des processus .....	22
	20.2. La vérification comptable .....	23
	20.3. Le contrôle des allocataires .....	23
	20.4. Le contrôle des équipements et services financés par l'action sociale .....	23
	20.5. La prévention, la réduction et l'amélioration du recouvrement des indus.....	23
<u>Article 21</u>	Promouvoir une stratégie de communication vers les allocataires, les partenaires et les acteurs de la Branche .....	24
	21.1. La mise en œuvre d'un schéma directeur de la communication .....	24

21.2. La communication en direction des allocataires.....	24
21.3. La communication en direction des partenaires .....	24
21.4. La communication vers les acteurs de la Branche Famille .....	24
<b>■ Renforcer le pilotage du réseau pour mieux construire ensemble et mieux mesurer la performance de la Branche Famille .....</b>	<b>25</b>
<u>Article 22</u> Enrichir l'élaboration et le suivi des contrats pluriannuels de gestion.....	25
22.1. Modalités d'élaboration des contrats.....	25
22.2. Le suivi des contrats pluriannuels .....	25
<u>Article 23</u> Améliorer l'efficacité des CAF pour garantir à l'allocataire et aux partenaires le meilleur service au meilleur coût.....	25
23.1. La recherche du meilleur rapport qualité/coût.....	25
23.2. Le regroupement des moyens de gestion dans un budget unique.....	25
23.3. Une politique budgétaire privilégiant la transparence, l'initiative et la responsabilité .....	26
<u>Article 24</u> Soutenir les CAF rencontrant des difficultés dans l'atteinte des objectifs de qualité de service.....	26
<u>Article 25</u> Fiabiliser la mesure des données de gestion et des résultats des CAF.....	26
25.1. Construire progressivement un système cohérent des données de pilotage .....	26
25.2. Mesurer la satisfaction des usagers et mieux connaître leurs attentes.....	26
<u>Article 26</u> Rendre plus efficace le fonctionnement en réseau de la branche .....	26
26.1. L'adaptation des instances de concertation et de production .....	26
26.2. L'organisation du réseau de compétences .....	27
<u>Article 27</u> Adapter le fonctionnement et les moyens de la CNAF.....	27
27.1. L'adaptation des moyens de l'établissement public .....	27
27.2. L'amélioration du fonctionnement interne.....	27
<b>LE DISPOSITIF D'ÉVALUATION, DE SUIVI ET D'ACTUALISATION DE LA COG</b>	<b>28</b>
<u>Article 28</u> Des indicateurs de suivi de la COG mieux qualifiés et plus fiables .....	28
<u>Article 29</u> Un suivi des résultats partagé entre l'Etat et la CNAF.....	28
29.1. Un bilan d'étape annuel.....	28
29.2. Un bilan à la fin de la période couverte par la COG .....	28
<u>Article 30</u> L'évaluation par l'Etat de la mise en œuvre de la COG par les CAF .....	29
<u>Article 31</u> L'évaluation par la CNAF de la dynamique de gestion des CAF.....	29
<u>Article 32</u> La révision de la COG .....	29
<u>Article 33</u> Règlement des divergences.....	29

<b>ANNEXE 1 : LES RÈGLES DE GESTION BUDGÉTAIRE DU FNGA</b>	<b>31</b>
■ <b>Les règles pour le FNGA</b> .....	<b>31</b>
■ <b>Les budgets de gestion administrative des organismes de la Branche Famille</b> .....	<b>36</b>
<b>ANNEXE 2 : LES RÈGLES DE GESTION BUDGÉTAIRE DU FNAS</b>	<b>38</b>
■ <b>Le FNAS</b> .....	<b>38</b>
■ <b>les budgets d'action sociale des organismes de la Branche Famille</b> .....	<b>40</b>
<b>ANNEXE 3 : LES RESSOURCES</b>	<b>42</b>
■ <b>Les ressources du FNGA</b> .....	<b>42</b>
■ <b>Les ressources du FNAS</b> .....	<b>43</b>
<b>ANNEXE 4 : LES INDICATEURS ET LES DONNÉES STATISTIQUES ET FINANCIÈRES</b>	<b>46</b>
Engagements de service .....	46
Sécurité et indus/rappels .....	48
Charges .....	49
Productivité .....	50
Coûts de gestion .....	50
Action sociale .....	50
<b>ANNEXE 5 : LES PRINCIPALES ÉCHÉANCES DU SCHÉMA DIRECTEUR DU SYSTÈME D'INFORMATION</b>	<b>53</b>
Les projets orientés vers la relation de service .....	53
Les projets orientés vers le processus de production .....	56
Les projets orientés vers l'évaluation et le pilotage .....	57
Les grands applicatifs nationaux (Cristal) .....	58
Les grands applicatifs nationaux (les applications de gestion) .....	59
Les projets du socle technologique .....	61

## PRÉAMBULE

---

*Confronté à une profonde mutation de ses missions, des attentes de ses usagers et aux évolutions de la situation des familles, le service public des allocations familiales s'adapte. Il est devenu un acteur essentiel de la promotion de la famille et de la cohésion sociale. Face à ces enjeux, la COG 1997/2000 a marqué la volonté de la Branche Famille de placer l'allocataire au cœur de son développement.*

*Les acquis, obtenus grâce à l'engagement des personnels de la Branche, sont incontestables :*

- *l'offre de service a progressé et une dynamique qualité est en œuvre dans la plupart des caisses ;*
- *un modèle informatique unique est aujourd'hui opérationnel dans l'ensemble de l'institution ;*
- *une démarche d'évaluation globale du fonctionnement des organismes a été initiée ;*
- *la mise en œuvre des orientations de l'action sociale familiale a connu des avancées significatives à travers le développement des interventions en faveur des temps libres, de l'accueil des jeunes enfants, de l'accompagnement de la fonction parentale, du logement et de l'habitat.*

*Mais force est de constater que pour certains objectifs –accueil téléphonique et physique, qualité des courriers- et pour une partie des organismes, des écarts sensibles à l'ambition demeurent.*

*Quatre raisons majeures expliquent ces écarts :*

- *les contraintes liées à la généralisation de Cristal se sont révélées plus lourdes que prévu ;*
- *la simplification des règles et des procédures n'a pas connu d'avancées significatives ;*
- *les projets nationaux visant à accompagner la progression du réseau des CAF ont été trop dispersés et ont parfois manqué d'opérationnalité ;*
- *l'ampleur des changements à conduire, pour concrétiser au quotidien une relation de service personnalisée, a été sous-estimée.*

*Aussi, l'objectif prioritaire de la COG 2001-2004 est d'amener tous les organismes au niveau d'une offre de service homogène sur l'ensemble du territoire, incluant l'action sociale et en la complétant par des engagements vis-à-vis des principaux partenaires.*

*Pour y parvenir, cette convention porte une série d'exigences.*

- *Celles de l'efficacité et de l'opérationnalité. La rationalisation des processus de production, le développement des outils informatiques autour de la maîtrise de la relation de service, la valorisation des bonnes pratiques, le partage entre les caisses de certaines compétences doivent permettre de dégager la productivité nécessaire pour améliorer la qualité du service à l'allocataire.*
- *Celles de la transparence sur les actions et la mesure de la performance des caisses. Afin de garantir l'égalité des allocataires dans l'accès au service public, il est de la*

*responsabilité de la CNAF de veiller à l'homogénéité du réseau, de soutenir les caisses en difficulté et de mobiliser les solidarités entre les organismes.*

- *Celles du développement de la complémentarité des prestations légales et de l'action sociale et de l'alliance des métiers de gestion et de travail social pour construire une relation personnalisée au profit, en particulier, des allocataires les plus fragiles.*
- *Celles de la transformation des métiers et des organisations. Des outils efficaces, la volonté de mesurer les résultats sont certes indispensables à la progression de la qualité. Mais ce sont la professionnalisation et la motivation des acteurs qui donnent au quotidien un contenu concret à la relation de service. La création d'un pôle national métier pour construire la documentation, la formation, les outils du poste de travail contribueront à cet impératif.*
- *Celles de la poursuite de l'adaptation des orientations d'action sociale aux attentes des familles en développant les diagnostics territoriaux et la programmation pluriannuelle des interventions à travers des schémas directeurs marquant l'engagement des conseils d'administration des CAF.*

*Si cette COG porte bien les responsabilités de la Branche Famille et ses objectifs de progrès pour les années à venir, leur concrétisation doit être facilitée par une action convergente de l'Etat.*

*Une progression significative de la qualité exige des règles plus claires, mieux comprises par l'allocataire et des formalités d'accès aux droits limitées au strict nécessaire.*

*S'il appartient à la Branche de s'adapter à la diversité des situations de ses bénéficiaires et à l'évolution de la réglementation, le partenariat renforcé entre la CNAF et les pouvoirs publics doit permettre une amélioration de la production réglementaire et de sa mise en œuvre par les caisses.*

*Le but commun de cette convention d'objectifs et de gestion est double :*

- *mieux répondre aux attentes des usagers en ayant pour préoccupation première la qualité et la personnalisation du service rendu aux allocataires ;*
- *améliorer l'efficacité et le positionnement des CAF comme acteur du social grâce à des liens renforcés avec leurs partenaires.*

# LES OBJECTIFS ET L'ACTION DE LA BRANCHE FAMILLE

---

## ■ Concrétiser la qualité du service à l'utilisateur dans toutes les CAF

La démarche d'engagements de service mise en œuvre dans le cadre de la précédente convention a permis des avancées significatives et l'engagement d'une dynamique au regard de plusieurs attentes des allocataires : délais de traitement des dossiers, durée d'attente à l'accueil, levée de l'anonymat, information générale des allocataires.

Toutefois, des objectifs essentiels tels que l'amélioration de la relation téléphonique et de la communication écrite ne sont pas atteints. Par ailleurs, l'hétérogénéité des résultats entre les organismes demeure importante. Réaliser des progrès dans ces domaines apparaît donc fondamental dans le cadre de la présente convention.

### **Article 1 Consolidar la démarche d'engagements de service**

#### 1.1. Assurer la convergence de l'ensemble du réseau autour des objectifs de qualité de service

Les engagements de service de la présente convention doivent être remplis par l'ensemble des CAF selon un calendrier précis afin d'aboutir vis-à-vis des usagers à une homogénéité de l'offre de service sur le territoire. Cette offre de service, les actions qui lui sont associées pour la maintenir ou la développer, constituent un axe central du contrat de gestion pluriannuel conclu entre la CNAF et les CAF.

Cette offre de service, décrite à l'article 2, est globale :

- elle s'applique à la gestion des prestations légales et aux interventions d'action sociale familiale ;
- elle concerne les allocataires et les partenaires des CAF ;
- elle implique l'ensemble des services des CAF.

#### 1.2. L'approfondissement de l'offre de service au niveau local

Au-delà de l'offre de service de la Branche, les CAF, notamment celles ayant déjà atteint les objectifs fixés, sont invitées à développer une offre complémentaire afin de l'adapter à la diversité de leurs publics et à leur contexte. Les objectifs et les actions correspondants sont décrits dans le contrat de gestion pluriannuel et s'inscrivent dans le cadre des moyens alloués.

Seuls les engagements constitutifs de l'offre de service de la Branche s'imposent à l'ensemble des organismes.

#### 1.3. Un plan d'action pour appuyer la démarche d'engagements de service

La démarche d'engagements de service des CAF est renforcée par un appui institutionnel. A cet effet, la CNAF établit, dans les 6 mois qui suivent la signature de la convention, un plan d'action. Il précise le contenu de l'offre de service et les actions qui sont mises en œuvre.

### **Article 2 S'engager sur des objectifs de qualité**

#### 2.1. L'offre de service de la Branche Famille vis-à-vis des usagers



Axes d'engagement de service	Objectifs
<b>Faciliter l'accès aux droits</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'en tenir strictement aux formalités administratives exigées par les textes légaux et réglementaires.</li> <li>• Simplifier les procédures et formulaires, alléger les pièces justificatives tant pour les prestations légales que pour l'action sociale.</li> <li>• Traiter les blocages administratifs par tous moyens adaptés au contexte de chaque CAF.</li> <li>• S'assurer lors des contacts avec l'allocataire qu'il bénéficie de la totalité de ses droits.</li> <li>• Permettre à l'allocataire d'effectuer des formalités administratives par Internet et par téléphone.</li> </ul>
<b>Mieux accueillir les allocataires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire bénéficier les allocataires au moins 5 jours par semaine d'un accueil personnalisé assurant une réponse complète à leur demande. Les temps d'attente ne doivent pas excéder 30 minutes depuis l'entrée dans le lieu d'accueil jusqu'à la prise en charge de la demande. A partir de 2002, le temps d'attente devra, dans la majorité des cas, être inférieur à 20 minutes notamment pour les demandes ne nécessitant qu'un traitement rapide.</li> <li>• Consolider le réseau de permanences extérieures de façon à éviter des déplacements trop longs aux allocataires.</li> <li>• Permettre à l'allocataire d'obtenir des renseignements par téléphone en lui offrant le choix entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>- un contact avec un agent de la CAF au moins 5 jours par semaine selon une amplitude d'au moins 5 heures par jour ;</li> <li>- le recours à un serveur vocal susceptible de fournir une réponse à leur demande.</li> </ul> </li> </ul> <p>Quand l'allocataire désire un contact avec un agent de la CAF, le taux d'accès devra être de 85 % avant la fin de la convention. Pour les CAF n'atteignant pas cet objectif, la progression de ce taux devra être d'au moins 8 % par an à partir de 2002.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permettre à tout allocataire, qui le souhaite, d'avoir un contact avec un professionnel de l'action sociale de la CAF.</li> <li>• Permettre aux allocataires, avec la levée de l'anonymat, d'identifier leur interlocuteur quel que soit le mode de contact.</li> </ul>
<b>Mieux informer les allocataires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adresser à l'allocataire une information personnalisée lors des événements importants de la gestion de son dossier en améliorant la lisibilité des courriers-types pour fin 2002 et celle des notifications pour fin 2003.</li> <li>• Faire bénéficier l'allocataire, 3 mois avant la fin d'un droit arrivant à échéance certaine, d'une information sur cette fin de droit et, éventuellement, sur les autres prestations servies par les CAF.</li> <li>• Assurer aux allocataires un accès à des informations sur l'instruction de leur dossier, à des renseignements généraux sur les prestations légales et l'action sociale par serveur vocal, Minitel, Internet et borne interactive.</li> <li>• Faire bénéficier les allocataires d'une évaluation en temps réel de leurs droits sur la base de leurs déclarations.</li> <li>• Adresser à chaque allocataire, 3 fois par an au minimum et à domicile, un support d'information générale faisant le point sur les droits et services qu'offre la CAF dans les domaines des prestations légales et de l'action sociale.</li> </ul>
<b>Garantir la qualité du traitement et l'exactitude des droits</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etudier globalement la situation des allocataires pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>- garantir l'exactitude des droits,</li> <li>- éviter les allers/retours de dossiers avec les allocataires ou entre les services de la CAF,</li> <li>- éviter les indus.</li> </ul> </li> <li>• Mettre en œuvre des contrôles selon des modalités et une densité adaptées à l'importance des risques.</li> <li>• Réaliser les contrôles sur place dans le respect de la charte institutionnelle en fixant les conditions et les modalités.</li> </ul>
<b>Traiter rapidement les demandes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Donner suite à toute demande relative aux prestations ou à une aide individuelle d'action sociale dans un délai inférieur à 3 semaines. Ce délai s'entend de la réception de la demande à l'alimentation du compte, à l'envoi d'un courrier ou d'une notification à l'allocataire ou à la prise d'un rendez-vous. A partir de 2002, ce délai est réduit à 10 jours pour les situations d'urgence, en particulier lorsqu'elles concernent les bénéficiaires de minima sociaux.</li> <li>• Assurer, en cas de nécessité, le versement d'acomptes et d'avances, la priorité étant toutefois donnée à un traitement accéléré du droit aux prestations légales.</li> </ul>
<b>Assurer la régularité et la continuité des paiements</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir le virement des prestations légales dues au titre du mois le 5 du mois suivant.</li> <li>• Eviter les ruptures de paiement des prestations légales lors du renouvellement des droits lié aux déclarations de ressources et en cas de mutation pour les prestations ne nécessitant pas une nouvelle instruction.</li> </ul>

## 2.2. L'offre de service de la Branche Famille vis-à-vis des partenaires

Les CAF sont des acteurs majeurs des politiques familiales et sociales qui mobilisent également d'autres partenaires (collectivités locales, Assedic, associations, etc.). Elles doivent donc, dans une logique de réciprocité, établir avec eux des relations de coopération. A cet effet, une offre de service est définie vis-à-vis des partenaires et est adaptée localement à leur diversité.

Axes d'engagements de service	Objectifs
<b>Agir avec les partenaires pour faire bénéficier les usagers de leurs droits</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffuser une information régulière auprès des partenaires leur permettant de mieux informer le public sur ses droits et de le guider dans ses démarches avec la CAF.</li> <li>• Développer le partage des données personnalisées, dans le respect des règles de la CNIL, pour faciliter l'accès aux droits et pour réduire les formalités demandées aux usagers.</li> </ul>
<b>Etre plus accessible aux partenaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser au profit des partenaires un accueil téléphonique et physique spécifique.</li> </ul>
<b>Renforcer le partenariat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir aux partenaires des relations transparentes :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- en clarifiant et en simplifiant les règles de gestion et les procédures les concernant,</li> <li>- en s'appuyant sur des démarches contractuelles,</li> <li>- en fixant des délais pour la prise en compte des demandes et le versement des financements,</li> <li>- en motivant les décisions.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Partager avec les partenaires les connaissances sur les besoins sociaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favoriser le partage des connaissances sur les besoins sociaux (observatoire social, instances de coordination, études ponctuelles et sectorielles communes, mise à disposition de données statistiques) dans un cadre de collaboration incluant le respect des règles de la CNIL et l'établissement de convention d'échanges.</li> <li>• Communiquer sur les études réalisées à partir des données socio-économiques gérées par les CAF.</li> </ul>

## 2.3. L'approfondissement de l'offre de service au niveau local

Au-delà de objectifs de service de la Branche qui doivent être atteints par toutes les CAF, celles-ci peuvent développer des actions notamment sur les axes suivants.

Axes d'engagements de service	Pistes d'approfondissement
<b>Faciliter l'accès aux droits</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer les actions de prospection de droits potentiels.</li> <li>• Conduire des actions de prospection communes avec d'autres partenaires, notamment lorsque l'allocataire n'est plus en droit de bénéficier d'une prestation servie par les CAF.</li> <li>• ...</li> </ul>
<b>Aller vers l'allocataire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer une relation personnalisée en fonction des situations et selon la nature des événements :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- fixation d'un rendez-vous, intervention sociale lors d'indus importants,</li> <li>- contact au domicile de l'allocataire,</li> <li>- etc.</li> </ul> </li> <li>• Développer l'accueil sur rendez-vous.</li> <li>• Développer les appels téléphoniques en direction des allocataires.</li> <li>• ...</li> </ul>
<b>Approfondir la qualité du traitement des droits</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablir un diagnostic individuel de situation lors d'un accueil personnalisé.</li> <li>• Investir sur le premier contact avec l'allocataire.</li> <li>• Limiter les ruptures de paiement en clarifiant les motifs de suspension des droits et en s'en tenant au strict nécessaire.</li> <li>• Prendre les initiatives nécessaires pour résoudre les difficultés rencontrées au-delà d'un nombre maximal d'allers/retours ou d'une durée maximale de mise en instance,</li> <li>• ...</li> </ul>
<b>Mieux informer les allocataires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer des offres de services locales et l'information personnalisée sur les aides individuelles sur les média interactifs.</li> <li>• Développer l'information service avec les médias locaux.</li> <li>• ...</li> </ul>

## ■ Renforcer le partenariat entre l'Etat et la CNAF pour mieux intégrer le souci de l'utilisateur dans la réglementation

La bonne adaptation de la réglementation des prestations légales aux besoins sociaux et sa bonne compréhension constituent une condition nécessaire pour assurer la progression de la qualité de service. S'il appartient à l'Etat d'en fixer les principes et les modalités, l'association de la Branche à l'élaboration de la réglementation et le renforcement de l'analyse de ses impacts doivent faciliter la prise en compte des situations des familles et de leur évolution.

### **Article 3 Associer la CNAF à l'élaboration de la réglementation**

La meilleure association de la CNAF à l'élaboration de la réglementation doit lui permettre de mieux organiser et maîtriser sa mise en œuvre en ce qui concerne :

- l'intégration de la réglementation dans le système d'information,
- la formation et la documentation des personnels des CAF,
- la communication à développer en direction des bénéficiaires et des partenaires.

A cet effet, l'Etat s'engage à associer la CNAF, dans les dimensions techniques et politiques, à l'élaboration de la réglementation. A cette fin :

- il fournit tous les ans, dans le cadre d'une séance spécifique du conseil d'administration de la CNAF organisée dans le mois suivant la Conférence de la Famille, une information sur les mesures retenues et le calendrier d'application qu'il envisage ;
- il associe la CNAF pour tous les projets de textes importants à la définition des principaux paramètres de construction du dispositif ;
- il respecte, à l'occasion de toute nouvelle mesure législative ou réglementaire, les délais nécessaires à sa mise en œuvre par les CAF, ces délais étant modulés en fonction de l'importance de l'impact du changement.

Pour sa part, la CNAF s'engage à définir en accord avec l'Etat et à mettre en œuvre dans les 3 mois suivant la signature de la convention un processus formalisé d'implantation de la réglementation, depuis sa conception par l'Etat jusqu'à sa mise en œuvre dans les CAF. Ce processus intègre une étape d'évaluation permettant notamment de mettre en évidence le respect des délais.

La CNAF s'engage également à apporter l'expertise de terrain de la Branche avec le souci de privilégier la compréhension par l'utilisateur, l'adéquation de la réglementation aux situations de vie et la simplicité des formalités. Elle associe au processus d'implantation de la réglementation une représentation des CAF dont la contribution est appuyée par la consultation de panels d'utilisateurs constitués au niveau local.

### **Article 4 Evaluer l'impact des modifications importantes de la réglementation**

L'Etat et la CNAF conviennent de la nécessité de renforcer l'évaluation des impacts des mesures relatives aux prestations légales. A cet effet, l'Etat et la CNAF définissent chaque année un programme d'évaluation prioritaire des prestations versées par les CAF et les moyens associés à celui-ci.

Dans les six mois qui suivent la date d'application d'une mesure nouvelle, la CNAF propose à l'Etat un protocole d'évaluation. Celui-ci fixe le cadre général, les moyens et le calendrier de cette évaluation qui porte notamment sur :

- les impacts sociaux et financiers des mesures,
- la compréhension par les usagers et les partenaires des conditions d'accès aux droits,

- les incidences sur la gestion des CAF.

L'Etat et la CNAF collaborent au sein de l'Observatoire bipartite des charges, à l'analyse de l'évolution des charges et de leurs causes, en particulier à l'occasion des changements de réglementation.

Pour conduire ces évaluations, la Branche mobilise :

- son potentiel de recherche,
- ses outils statistiques et de prévisions,
- son réseau de chargés d'études.

## ■ **Faciliter l'accès aux droits des allocataires et le partenariat avec les acteurs locaux**

La simplification des règles et des formalités d'accès aux droits des prestations légales répond à une attente largement exprimée par les usagers et les partenaires des CAF. C'est aussi une nécessité largement reconnue par les Pouvoirs Publics, le Conseil d'administration de la CNAF et le Conseil de Surveillance. Cette exigence de simplicité s'applique également aux règles relatives à l'action sociale tant en ce qui concerne celles définies au niveau institutionnel que celles fixées par les CAF.

### **Article 5 Clarifier les règles suscitant le plus d'incompréhensions dans le cadre d'un programme échéancé**

L'Etat et la CNAF s'engagent à mettre en œuvre un programme de simplification de la réglementation. A cet effet, une réunion annuelle du conseil d'administration de la CNAF est consacrée à l'examen des règles et des procédures qui apparaissent dépassées et suscitent de fortes incompréhensions chez les allocataires.

Dans ce but, des groupes de travail communs Etat/CNAF sont constitués pour produire des propositions concernant notamment :

- la simplification des formalités liées au versement de l'allocation pour jeune enfant avant le 1/1/2003,
- la simplification du circuit de paiement de l'allocation de garde d'enfant à domicile par chèque emploi service avant le 1/1/2003,
- l'harmonisation et la rationalisation des bases ressources avant le 1/1/2004,
- la poursuite de la simplification et de l'harmonisation des aides personnelles au logement avant la fin de la convention.

Au-delà de ces thèmes, un examen en commun de l'ensemble des dispositions réglementaires permettra de dégager un programme complémentaire de simplifications à proposer sur la durée de la convention.

### **Article 6 Alléger les procédures et les pièces justificatives pour les usagers et les partenaires**

L'Etat et la CNAF conviennent d'engager sur la durée de la convention une action de simplification des formalités administratives visant à :

- clarifier et améliorer les formulaires administratifs de manière à faciliter la constitution par l'utilisateur de son dossier et à fiabiliser le plus possible les informations produites ;
- limiter pour l'utilisateur le nombre des pièces justificatives en les proportionnant au risque réellement encouru par le service public ;

- développer la possibilité d'accomplir certaines formalités par échanges d'informations dématérialisées entre CAF, usagers ou partenaires (téléphone, internet, échanges de données informatisées).

Dans cette perspective, la CNAF procède, en associant une représentation des CAF, à un examen d'ensemble des procédures et des pièces justificatives liées à la gestion des prestations légales. Elle établit des propositions à partir de cette analyse, les expérimente après accord de l'Etat et prévoit les modalités de contrôle jugées nécessaires.

L'Etat, dans un délai de six mois suivant la remise du bilan de l'expérimentation menée, fait connaître sa position sur les propositions soumises par la CNAF et met en conformité, le cas échéant, le cadre juridique permettant la généralisation.

### **Article 7 Développer la recherche des droits potentiels**

La CNAF s'engage sur la durée de la convention à :

- réaliser, avec le concours des CAF, une étude visant à cibler les champs de la recherche de droits potentiels ;
- expérimenter des actions de prospection autour des cibles identifiées ;
- évaluer les résultats obtenus ;
- mettre à disposition du réseau, pour les cibles jugées pertinentes, les méthodes, les outils de communication et les applicatifs informatiques.

Ces résultats feront l'objet d'une communication à l'Etat et au Conseil d'administration de la CNAF.

### **Article 8 Clarifier les règles et les procédures de l'action sociale familiale**

La Branche Famille conduit un programme de clarification des règles et procédures concernant ses interventions d'action sociale afin d'améliorer leur lisibilité et leur compréhension tant par les allocataires que par les partenaires des CAF.

#### **8.1. Les prestations de service**

La CNAF, avec le concours d'une représentation des CAF, examine les règles d'attribution, de suivi et de gestion des prestations de service. Elle établit pour fin 2003 des propositions de simplification.

L'Etat fait connaître sa décision dans les six mois qui suivent la communication de ces propositions. Les éventuelles incidences financières sont traitées selon les dispositions prévues à l'article 32.

La CNAF poursuit parallèlement l'actualisation du guide des prestations de service.

#### **8.2. Les règlements locaux d'action sociale**

Les CAF, tout en veillant à prendre en compte les besoins sociaux locaux, font de la simplification des règlements locaux d'action sociale un objectif à atteindre dans les 18 mois suivant la signature de leur contrat de gestion pluriannuel.

Un bilan de cette action est établi par la CNAF début 2003 et communiqué au Conseil d'administration et à l'Etat.

## ■ Promouvoir une action sociale familiale adaptée aux besoins des familles et proche de leur cadre de vie

L'action sociale familiale de la branche, pour la période 2001-2004, s'inscrit dans le cadre général des orientations fixées par arrêté ministériel et par la circulaire d'orientations arrêtée par le conseil d'administration de la CNAF en date du 3/4/2001.

Cette action sociale familiale se fonde sur plusieurs grands principes.

- Elle s'adresse aux familles allocataires percevant des prestations de leurs CAF en portant une attention particulière aux familles en difficulté. Cependant, les CAF peuvent, pendant une période expérimentale d'un an, accorder le bénéfice des aides financières individuelles à des parents non-allocataires ayant un seul enfant de moins de 18 ans et à des parents séparés non-allocataires, pour autant qu'ils relèvent du régime général ou assimilé. Cette expérimentation fait l'objet d'une évaluation.
- Elle intervient de manière préventive et favorise la participation des familles dans les projets qui les concernent.
- Elle est harmonisée avec la politique des prestations familiales et les autres politiques sociales.
- Elle est décentralisée et placée sous la responsabilité des conseils d'administration des CAF qui définissent, dans le cadre des orientations nationales et au regard du contexte local, les priorités de l'offre de service sur le territoire en veillant à l'équilibre de sa répartition.

Cette action sociale familiale a une double vocation :

- elle accompagne la fonction parentale et favorise l'épanouissement de l'enfant ;
- elle contribue au développement social local et à la cohésion sociale.

Ces finalités s'appliquent à l'action sociale familiale des départements d'Outre-mer qui est harmonisée avec celle de la métropole, y compris pour les aspects financiers, tout en préservant l'exigence d'une adaptation aux spécificités socio-économiques locales.

Dans ce cadre partagé, la CNAF et l'Etat s'engagent à renforcer leur partenariat, le plus en amont possible, dans l'hypothèse où les décisions de l'Etat auraient un impact sur les orientations arrêtées.

La mise en œuvre de l'action sociale familiale s'effectue dans le cadre de schémas directeurs fondés sur un diagnostic social partagé et privilégiant une approche territoriale et partenariale des interventions.

Les CAF sont particulièrement attentives aux zones les plus dépourvues en équipements et services, notamment dans les quartiers relevant de la "politique de la ville" ou les zones rurales à redynamiser.

### **Article 9 Adapter les interventions en faveur des familles et de leurs enfants**

#### **9.1. Développer l'accueil individuel et collectif des jeunes enfants**

Le développement de l'accueil des jeunes enfants, qui doit notamment contribuer à une meilleure articulation de la vie professionnelle et de la vie familiale, est poursuivi.

Un soutien est apportée au développement quantitatif d'une offre de service globale équilibrée sur les territoires, en veillant au libre choix des familles. A cette fin, 8 000 places correspondant à l'accueil de 16 000 enfants dans des équipements et structures agréés, dont 1 500 en crèches familiales, sont créées par an.

Ce développement est également qualitatif. Il vise à renforcer la diversification, la souplesse et le découplage des services et des équipements. L'amélioration de la qualité de l'accueil est recherchée, notamment à travers :

- le soutien à l'élaboration et l'évaluation des projets des structures, y compris en amont de leur ouverture,
- le soutien des démarches qualité,
- les liens avec les familles, avec les autres modes d'accueil et avec l'école.
- la coordination au niveau départemental,
- le développement des relais assistantes maternelles (RAM) en vue d'atteindre à l'issue de la convention un taux de couverture d'un RAM pour 500 bénéficiaires d'AFEAMA au niveau national et d'un RAM pour 1 200 bénéficiaires d'AFEAMA au niveau local afin de réduire les écarts existants dans l'offre de service sur le territoire,
- l'élargissement des missions des RAM aux personnes assurant la garde des enfants au domicile des parents.

### 9.2. Favoriser les loisirs et les vacances des enfants et des familles

Le développement des loisirs de proximité pour les enfants et les jeunes est poursuivi avec trois objectifs :

- favoriser l'épanouissement de l'enfant et de l'adolescent pour mieux les préparer à leur intégration dans la société ;
- permettre aux parents de concilier leurs obligations professionnelles et leur vie familiale ;
- resserrer les liens parents/enfants à l'occasion des loisirs et des vacances.

Dans cette perspective, les CAF poursuivent le développement des contrats temps libres :

- en ayant pour objectif d'atteindre un taux de couverture de 50 % de la classe d'âge concernée à l'issue de la présente convention pour les contrats temps libres applicables à la tranche d'âge des 6-16 ans et donc d'accueillir 10 000 enfants supplémentaires par an dans les centres de loisirs ;
- en les étendant, pour une période expérimentale d'un an à compter de 2002, aux loisirs familiaux et aux jeunes de 16 à 18 ans ;
- en assurant une meilleure continuité éducative par l'articulation avec les autres contrats locaux (contrats locaux d'accompagnement scolaire, contrats éducatifs locaux, etc.).

Le soutien aux vacances familiales est conforté. Avec les bons-vacances, d'autres moyens sont activement recherchés afin de mieux accompagner les vacances familiales.

Afin de prendre en compte l'évolution et les besoins de la population scolaire des départements d'Outre-mer, l'Etat et la CNAF, en lien avec les CAF concernées, conviennent d'engager une réforme de la prestation de restauration scolaire dans les 8 mois suivant la signature de la convention.

### 9.3. Accompagner les familles

Les CAF développent le soutien à la fonction parentale.

- Elles appuient les actions qui confortent le rôle des parents, préservent ou restaurent, en cas de séparation, les liens entre l'enfant et ses parents, notamment à travers le développement de la médiation familiale. Une évaluation de la mise en œuvre de cet objectif sera réalisée dans les 2 ans suivant la signature de la COG.
- Elles participent activement aux réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents.
- Elles s'impliquent dans les initiatives facilitant le rapprochement entre les familles et l'école, notamment par le soutien aux actions d'accompagnement scolaire.

- Elles conduisent des actions en direction des professionnels de l'enfance, de l'animation et du travail social (actions de formation, de partage des connaissances, organisation de lieux de ressources, appui à l'organisation de rencontres parents/professionnels, etc.).

Concernant l'aide au foyer, la CNAF s'engage, dans les 2 ans suivant la signature de la Convention, à définir le cadre d'une adaptation des interventions aux évolutions des besoins des familles et des métiers de l'aide au foyer.

Afin d'aider les familles exposées à des risques d'exclusion, les CAF :

- mobilisent leurs travailleurs sociaux, en lien avec leurs partenaires, pour faciliter l'accès de ces familles à leurs droits sociaux ;
- articulent leurs interventions légales et leurs aides financières individuelles avec celles des autres partenaires concernés, en particulier dans le cadre des commissions d'action sociale d'urgence.

#### 9.4. Soutenir les jeunes adultes pour leur projet d'autonomie

En vue de favoriser le développement de l'autonomie des jeunes adultes, les CAF renforcent leurs actions pour leur permettre d'accéder à un logement. Parallèlement, la CNAF s'engage à redéfinir dans les deux ans suivant la signature de la convention, en lien avec les foyers de jeunes travailleurs, ses modalités de soutien à ces structures, notamment en ce qui concerne les modalités de versement de la prestation de service et l'appui à l'élaboration du projet de l'établissement.

En tenant compte de l'évolution des prestations légales et dans le cadre d'un redéploiement à l'intérieur du budget d'action sociale, les CAF peuvent également développer des actions en direction des jeunes adultes dans des domaines tels que les loisirs, l'animation de la vie sociale, la médiation parents/enfants.

#### 9.5. Contribuer à l'amélioration du cadre de vie des familles

Dans la continuité des objectifs et des modalités d'action fixés par la précédente COG, les CAF orientent leurs aides et leurs interventions vers les familles qui ne peuvent accéder à un logement ou s'y maintenir, qui vivent dans des conditions insalubres ou qui sont en situation d'échec dans une opération d'accession à la propriété.

Compte tenu des besoins spécifiques des départements d'Outre-mer, les CAF concernées incluent dans leurs interventions une contribution directe à l'offre de logement.

Les CAF poursuivent leur implication dans l'animation de la vie sociale locale dans le cadre d'un projet social global favorisant la participation des habitants à la vie locale. En veillant à une répartition équilibrée de l'implantation de ces équipements sur leur territoire, elles apportent leur soutien aux centres sociaux et à des structures plus légères dans des zones peu équipées, notamment en milieu rural. A cet effet, l'expérimentation de la prestation de service animation de la vie locale donnera lieu à un bilan.

### **Article 10 Développer une approche territoriale et partenariale des politiques d'action sociale familiale, notamment dans le cadre des schémas directeurs**

Le renforcement de la démarche stratégique de la branche famille en action sociale se traduit par :

- la définition des objectifs et l'évaluation des résultats en termes physiques et financiers,
- le développement du partenariat avec les collectivités publiques, les services de l'Etat et les associations, sur la base de diagnostics partagés et d'une communication sur les résultats,
- la pluriannualité budgétaire impliquant une mise en rapport des objectifs, des actions et des moyens sur la durée de la convention.



Le schéma directeur d'action sociale, arrêté par chaque conseil d'administration, constitue le cadre de cette démarche objectifs/résultats :

- il établit le diagnostic concernant notamment l'offre de services et d'équipements référée aux besoins sur les territoires de la caisse en prenant en compte, dans la mesure du possible, les positions des partenaires ;
- il définit et hiérarchise les axes d'interventions en fonction des réalités locales ;
- il fixe, pour chaque axe d'intervention, des objectifs évaluables et les indicateurs correspondants ;
- il prévoit la programmation des actions et des financements quand la prévision est possible ;
- il établit les modalités de pilotage, du contrôle de gestion et d'évaluation des actions engagées.

Le schéma directeur de l'action sociale est élaboré, autant que possible, en concertation avec les partenaires de la CAF. Celui des CAF infradépartementales prévoit la poursuite des démarches d'harmonisation et la recherche d'un positionnement homogène, en particulier dans les domaines impliquant le département.

La CNAF accompagne les CAF dans l'élaboration de ces schémas directeurs et favorise la diffusion des bonnes pratiques au sein du réseau des caisses.

Les schémas directeurs d'action sociale sont établis dans les 6 mois suivant la signature de la convention. Ils font l'objet d'une validation par la CNAF. Ils sont transmis aux DRASS qui disposent d'un délai d'un mois à compter de leur réception pour faire valoir leurs observations à la CAF et à la CNAF par référence à la présente convention et à la circulaire d'orientations nationales d'action sociale.

### **Article 11 Moderniser les méthodes et les outils au service des politiques d'action sociale familiale**

La mise en œuvre des politiques d'action sociale familiale des CAF s'appuie sur plusieurs leviers.

- L'accompagnement de l'évolution des principaux métiers d'action sociale est renforcé, en particulier dans le cadre du pôle métier national dont la création est prévue à l'article 16.
- L'outil informatique national (Système d'Information de l'Action Sociale) couvrant les fonctions d'action sociale collective et les aides individuelles est généralisé d'ici 2002.
- Une meilleure complémentarité est recherchée entre les financements par les prestations de service et ceux relevant des dotations propres pour la réalisation de la politique locale d'action sociale. La mise en œuvre de cet objectif donnera lieu, en fin de convention, à une évaluation retraçant pour chaque domaine d'intervention la part respective des prestations de service et des dotations qui y ont contribué.
- La pertinence de la gestion directe fait l'objet d'une vérification. En effet, les CAF n'ont pas vocation à assurer ce mode de gestion. Elles doivent en vérifier la pertinence et, si nécessaire, examiner l'opportunité d'un désengagement au profit d'un autre partenaire. Cette gestion directe peut toutefois être envisagée de façon exceptionnelle, après consultation de la CNAF, face à des difficultés locales ou en l'absence de couverture des besoins par aucun autre partenaire. Un bilan sera réalisé dans les deux ans suivant la signature de la convention.

### **Article 12 Renouveler l'approche des ressources de l'action sociale familiale**

#### **12.1. Un budget d'action sociale centré sur les interventions**

Le budget d'action sociale ne comprend que les dépenses d'interventions. Les dépenses de gestion d'action sociale sont regroupées avec le budget de gestion administrative dans les conditions prévues à l'article 23.

## 12.2. Une pluriannualisation des ressources

La pluriannualisation des ressources d'action sociale permet d'articuler sur la durée de la COG les objectifs et les moyens.

Les annexes 2 et 3 définissent, pour chacun des exercices couverts par la COG, les règles de gestion applicables et le niveau des ressources.

## 12.3. Un financement mieux identifié des prestations de service dans un cadre évaluatif

La COG prévoit sur la période une enveloppe évaluative des prestations de service fondée sur une prévision et une programmation des opérations par les CAF sur la base des objectifs fixés à l'article 9.

En cohérence avec leurs schémas directeurs d'action sociale, les CAF établissent tous les ans une estimation du montant des prestations selon leur nature. La CNAF consolide cette prévision dans le cadre du budget du FNAS après ajustement avec l'Etat.

### **Article 13 Mieux évaluer la mise en œuvre et les effets des interventions de l'action sociale familiale**

L'application d'une démarche objectifs/résultats conduit la CNAF à mettre en place, en accord avec l'Etat, les indicateurs et le programme d'étude nécessaires à l'évaluation au plan local et institutionnel des effets des politiques engagées.

La CNAF constitue avec l'Etat et les partenaires intéressés un observatoire national de la petite enfance. Elle renforce en outre celui des équipements et des services.

### **■ Améliorer l'analyse et les prévisions statistiques et financières**

La CNAF contribue au pilotage financier de la Sécurité Sociale par un développement des échanges statistiques avec l'Etat et en assurant la production des comptes et les opérations de trésorerie qui lui incombent.

### **Article 14 Développer les échanges d'informations statistiques**

Dès 2001, la CNAF s'attache à renforcer sa capacité d'analyse financière. A cet effet :

- elle renforce sa capacité d'analyse prospective de l'évolution des prestations ;
- elle fournit trimestriellement une analyse de l'évolution des prestations servies (prestations familiales, RMI, aides personnelles au logement) ;
- elle fournit avant le 15 septembre de chaque année une analyse de l'impact de l'actualisation des barèmes ressources sur le nombre d'allocataires et sur le montant moyen des prestations versées.

Une convention, établie dans les six mois qui suivent la signature de la COG, fixe les règles, les principaux produits et le calendrier des échanges statistiques et financiers entre la CNAF et l'Etat.

### **Article 15 Assurer la production des comptes et les opérations de trésorerie**

Au plan comptable, la CNAF s'engage à produire les états annuels et infra-annuels (balances mensuelles et tableau de centralisation des données comptables) dans les formes et délais fixés par la réglementation.

Elle veille à mettre en œuvre le principe des droits constatés concernant notamment les rappels sur prestations et la comptabilisation des charges à payer sur prestations. Elle procède aux analyses

nécessaires pour déterminer des méthodes de calcul des provisions qui, outre la référence au montant des rappels des exercices antérieurs, tiennent compte des modifications législatives et réglementaires et du contexte local de chaque caisse.

S'agissant des opérations de trésorerie, la CNAF met en œuvre des méthodes de suivi permettant l'analyse des prévisions de tirage des CAF et leur réalisation. Elle communique à l'ACOSS les informations sur les opérations relatives aux flux financiers qui transitent par son compte courant ouvert à l'ACOSS ainsi que sur les conventions de versement de trésorerie.

## ■ **Accompagner les CAF dans une dynamique de la qualité et de la performance**

L'amélioration de la qualité de service exige un renforcement, avec le souci d'une bonne efficacité, des principaux leviers d'action de la Branche Famille.

Dans cette perspective, des dispositions sont fixées pour :

- dynamiser la politique de ressources humaines afin d'accompagner la branche dans l'évolution de ses principaux métiers ;
- orienter le développement du système d'information sur l'amélioration de la relation de service et du pilotage ;
- conduire une politique immobilière visant à favoriser la qualité de service et à rapprocher les CAF de leurs usagers ;
- mutualiser les expertises et les bonnes pratiques entre les organismes ;
- mettre en œuvre une politique globale de maîtrise des risques ;
- développer une stratégie de communication en appui de la réalisation des objectifs de la branche.

### **Article 16 Renforcer la politique des ressources humaines**

La responsabilité de la gestion des ressources humaines relève en premier lieu du directeur de chaque Caisse et de l'UCANSS pour ce qui est de la convention collective.

Les dirigeants des organismes sont particulièrement attentifs aux processus de recrutement, de formation et de promotions.

La communication interne concrétise au quotidien les valeurs de transparence, de participation et d'évaluation de la performance.

La négociation locale du cadre d'aménagement et de réduction du temps de travail intègre l'exigence d'un meilleur accès des usagers à leurs droits.

La CNAF a la responsabilité de contribuer à la mobilisation des ressources au service des objectifs de la branche. A cet effet, la CNAF :

- optimise la gestion des dirigeants des CAF ;
- appuie l'évolution des métiers et des compétences ;
- facilite la reconnaissance progressive de l'évolution des qualifications et des efforts collectifs ;
- favorise l'anticipation des évolutions démographiques ;
- favorise la mobilité et notamment la mobilité interbranches.

#### **16.1. L'optimisation de la gestion des dirigeants**

Afin d'optimiser la gestion des dirigeants, la CNAF :

- approfondit, par l'avis complémentaire d'un consultant spécialisé externe, les conditions de sélection des candidats aux emplois vacants de directeur et agent comptable ;
- renforce sa contribution au processus de réforme des formations initiales et de l'offre de formation continue qui a été engagé par le CNESSS ;
- agit pour une adaptation du cadre statutaire et conventionnel de nature à fonder une évaluation en continu des directeurs d'organismes.

#### 16.2. L'appui à l'évolution des métiers et des compétences

La CNAF met en place progressivement et à compter du 1/1/2002, en relation étroite avec les CAF, un "pôle national métier". Celui-ci a vocation à mettre à la disposition des organismes :

- les éléments d'analyse et de prospective sur l'évolution des métiers et des organisations,
- les actions de formation et de perfectionnement,
- les outils de documentation.

Cette fonction est centrée dans un premier temps sur les métiers de technicien conseil, du travail social, d'agent de contrôle et d'encadrement de proximité.

#### 16.3. La reconnaissance des qualifications et des efforts collectifs

La CNAF s'engage à élaborer en concertation avec le réseau des CAF et à proposer à l'UCANSS un dispositif d'intéressement des personnels de la Branche Famille.

#### 16.4. L'anticipation des évolutions démographiques

Chaque CAF, en fonction de son contexte propre, veille à anticiper au mieux les évolutions démographiques qui auront un impact significatif, en particulier sur la population des techniciens, à partir des années 2006.

La CNAF facilite l'appropriation par les responsables des CAF des méthodes de gestion anticipée des emplois et des compétences. Dans ce cadre, elle développe les outils nécessaires pour affiner les analyses et pour réaliser des simulations prévisionnelles.

### **Article 17 Centrer le développement du système d'information sur la relation de service**

Le développement du système d'information et des outils qui lui sont associés constitue un levier essentiel pour améliorer la qualité de service et la productivité. En cohérence avec les objectifs de la convention, les projets informatiques sont axés sur trois finalités :

- l'amélioration de la relation de service,
- l'automatisation des processus de production,
- l'aide au pilotage et à l'évaluation des performances.

Le développement du système d'information constitue à ce titre une composante fondamentale de la COG. Il est décrit dans un schéma directeur associé à une programmation à court terme et à moyen terme. Celle-ci constitue l'annexe 5 de la présente convention.

#### 17.1. Un schéma directeur axé sur la relation de service, l'automatisation des processus de production, l'aide au pilotage et à l'évaluation

##### Le déploiement et la maintenance des grands projets informatiques

Au-delà de la généralisation de Cristal acquise depuis l'année 2000, la CNAF s'engage sur la concrétisation opérationnelle des autres grands projets informatiques :

- le système d'information de l'action sociale (SIAS),
- le système de gestion financière et comptable (MAGIC),

- la consolidation du système décisionnel (SID),
- la gestion du recours amiable, du contentieux et du recouvrement (CORALI),
- le logiciel des ressources humaines (GRH).

Autour de ces éléments de base qui comportent une activité de maintenance et de développement permanente, des thèmes essentiels sont pris en charge :

- le passage à l'Euro,
- l'évolution du plan comptable,
- les réformes législatives et réglementaires,
- la sécurité informatique.

#### Le système d'information et la qualité de service

En matière d'amélioration de la qualité de service, les principaux objectifs fixés visent à :

- refondre le système de communication écrite ;
- faire bénéficier l'allocataire d'une information anticipée sur la fin de leurs droits ;
- développer des applications permettant un suivi des contacts et une meilleure connaissance des situations ;
- déployer des outils de gestion de l'accueil physique et téléphonique ;
- assurer le couplage du téléphone et du système d'information ;
- enrichir les outils de documentation et de consultation mis à la disposition du technicien conseil sur son poste de travail.

#### Le système d'information et l'automatisation du système de production

En matière d'automatisation du système de production, les principaux objectifs fixés visent à :

- généraliser et étendre les utilisations de la gestion électronique des documents ;
- développer la dématérialisation des documents et l'automatisation de l'entrée des informations.

L'Etat s'engage pour sa part à favoriser cette dématérialisation.

#### Le système d'information et l'aide au pilotage

En matière d'aide au pilotage et à l'évaluation, les objectifs fixés à l'article 25, qui visent à construire progressivement un système cohérent des données de pilotage, conduisent à :

- généraliser le système d'information décisionnel et les outils de gestion des flux dans les CAF et à mettre à leur disposition les éléments constitutifs d'un tableau de bord local ;
- consolider le système d'information de la CNAF par la constitution d'un entrepôt national des données et par l'automatisation des indicateurs et des données de suivi d'exécution de la COG.

#### 17.2. La structuration des maîtrises d'ouvrage

En complément de la maîtrise d'ouvrage politique exercée par le conseil d'administration de la CNAF et, compte tenu des enjeux liés à la qualité du service et de leurs conséquences sur l'organisation et le management des organismes, la CNAF procède à la mise en place :

- d'une maîtrise d'ouvrage stratégique du système d'information,
- d'une maîtrise d'ouvrage par grand processus et projet informatique.

Ces maîtrises d'ouvrage déléguées font une place importante aux CAF.

#### 17.3. Une organisation optimisée des moyens du système d'information de la branche

La diversité et la complexité des composants du système d'information imposent de reconcevoir ou d'adapter le dispositif de développement et de déploiement des applications informatiques. Dans cette perspective, une organisation cible est définie avec pour objectif d'associer, de façon cohérente et complémentaire, les différentes compétences :

- les équipes informatiques nationales CNEDI dont le rôle est principalement celui de la maîtrise d'œuvre en terme de réalisation et d'intégration,
- les équipes des CERTI dont le rôle, en lien avec les équipes nationales, est d'assurer les traitements informatiques et d'apporter un appui technique de proximité auprès des CAF adhérentes dans le cadre d'une convention de service,
- les structures régionales chargées d'assister les CAF dans l'expertise des impacts des outils informatiques sur l'organisation et les différents métiers.

Dans les 6 mois suivant la signature, une proposition d'organisation des moyens informatiques sera soumise au Conseil d'administration de la CNAF et à l'Etat.

#### 17.4. Un déploiement des outils informatiques favorisé par la redéfinition du périmètre des investissements locaux et nationaux

La maintenance et l'évolution des applications existantes ainsi que le développement et le déploiement de nouveaux outils impliquent une nouvelle politique des investissements informatiques.

Le dispositif budgétaire inclut désormais une extension du périmètre des investissements financés au plan national :

- les investissements qui garantissent la maintenance et l'évolution des infrastructures qui supportent les applications nationales de base (CRISTAL, SIAS, MAGIC, GRH, CORALI, etc.),
- les investissements qui visent à l'amélioration de la relation de service vis-à-vis de l'utilisateur et à l'optimisation des processus de production.

Les conséquences budgétaires de cette disposition sont chiffrées dans le schéma directeur 2001-2004 du système d'information. Le volume de crédits au FNGA pour le financement des investissements informatiques est adapté en conséquence.

### **Article 18 Privilégier une politique immobilière efficiente favorisant à la fois la qualité de service et la proximité avec les usagers et les partenaires**

La politique immobilière de la branche Famille optimise la présence des CAF sur le territoire. Elle s'appuie sur les principes suivants :

- une meilleure connaissance du parc immobilier à travers un inventaire et un diagnostic des immeubles de la Branche qui sera finalisé pour le 31/12/2003 et qui permettra de mettre en œuvre une gestion prévisionnelle du parc immobilier et des ressources budgétaires,
- le développement d'une stratégie d'implantation territoriale visant à rapprocher la caisse de ses usagers et à déconcentrer les accueils les plus importants,
- un allègement des procédures de préparation des dossiers, notamment par une meilleure coordination avec les services spécialisés de l'UCANSS.

Les CAF soumettant à la CNAF un projet immobilier élaborent un schéma directeur des implantations de leur circonscription. Celui-ci identifie les conséquences financières de l'opération sur le coût de fonctionnement.

Pour concrétiser ces principes, la CNAF s'engage à produire, dans les 6 mois, suivant la signature de la convention, les outils et les guides méthodologiques nécessaires au développement de sa politique immobilière.

## **Article 19 Mutualiser les expertises et les bonnes pratiques entre les CAF**

### 19.1. Un référencement et une assistance nationale au déploiement des bonnes pratiques

La CNAF référence et diffuse des bonnes pratiques pour accroître la performance des CAF, assurer la convergence de l'offre de service et optimiser les organisations et les processus de production. Elles ne peuvent être imposées aux CAF dont les résultats sont conformes aux objectifs de la COG.

### 19.2. Des expertises partagées dans le cadre d'un schéma directeur régional des emplois mutualisés

En complément des initiatives déjà prises par les organismes pour mettre en commun certaines expertises, la CNAF finance des emplois prélevés sur le quota de remplacements prévus au titre de l'aménagement et de la réduction du temps de travail afin :

- d'aider au déploiement des modèles, des outils et des bonnes pratiques référencées autour des processus fondamentaux de gestion ;
- de mieux couvrir certaines expertises : gestion immobilière, gestion des marchés, audit, statistique, etc.

La gestion de ces emplois sera assurée dans le cadre d'orientations nationales déclinées dans des schémas directeurs régionaux sous la responsabilité directe des CAF. Celles-ci sont engagées par un dispositif contractuel entre elles et vis-à-vis de la CNAF.

## **Article 20 Concevoir une politique globale de maîtrise des risques et de prévention des indus**

La Branche Famille se fixe un objectif global de maîtrise des risques. Elle généralise une approche par l'évaluation des risques financiers et de non-qualité en vue de leur sécurisation selon le principe de l'assurance raisonnable en fonction des ressources disponibles. Dans une logique de contrôle interne, elle construit un dispositif global mettant en cohérence la maîtrise des processus, la vérification financière, le contrôle des allocataires et des tiers. Ce dispositif prend en compte les actions de simplification des procédures et pièces justificatives. Il vise également à prévenir et réduire des indus.

Dans les 18 mois suivant la signature de la convention, une politique concernant l'ensemble des objectifs de maîtrise des risques est soumise au Conseil d'administration de la CNAF et à l'Etat.

Dans l'intervalle, les dispositions prévues par la précédente convention en matière de contrôle des allocataires sont prorogées, étant précisé que les résultats des contrôles sur place, sur pièces et par échanges font l'objet d'une restitution distincte.

### 20.1. La maîtrise des processus

L'objectif global de maîtrises des risques conduira la CNAF à établir, notamment à partir des travaux déjà menés par les CAF sur les processus et par les COREC sur le contrôle interne, un référentiel général des risques couvrant l'ensemble des sources de risques, à savoir : processus, conditions d'exercice des métiers, déclarations des allocataires, procédures informatiques.

Ce référentiel recensant les risques majeurs inhérents à l'activité de la Branche et les actions à mettre en œuvre sera complété et précisé dans sa dimension locale par les CAF.

Une attention particulière sera portée aux sécurités informatiques et techniques liées au déploiement de nouveaux applicatifs et des nouvelles versions de programmes informatiques.

## 20.2. La vérification comptable

Les modalités d'exercice de la vérification comptable sont adaptées afin de contribuer à la réalisation des objectifs de sécurité financière, de développement de la qualité de service et de fiabilisation des processus de travail.

Ces adaptations viseront à permettre aux agents comptables :

- d'organiser leur plan de vérification en intégrant des vérifications globales des dossiers et des vérifications après paiement ;
- de disposer des outils et des compétences adaptés pour participer plus efficacement à la maîtrise des risques informatiques.

## 20.3. Le contrôle des allocataires

La politique de contrôle des allocataires est adaptée à la démarche de maîtrise globale des risques. L'établissement des normes de contrôle s'effectue à partir de l'analyse des risques et de leurs modalités de sécurisation. Ces normes seront définies en accord avec l'Etat.

A cet effet :

- les échanges informatisés de données sont renforcés avec l'appui de l'Etat, notamment par l'utilisation du "NIR", afin de réduire les formalités demandées aux usagers ou d'assurer un contrôle des déclarations ;
- les moyens du contrôle sur place sont préservés par une anticipation du creux démographique concernant les agents de contrôle et par un développement de leur formation.

Les actions de contrôle sont associées à la mise en œuvre d'une charte institutionnelle précisant notamment le contenu du métier d'agent de contrôle des CAF.

Les fraudes sont recensées au niveau national. L'analyse de leurs causes permet de faire évoluer la politique de maîtrise des risques.

## 20.4. Le contrôle des équipements et services financés par l'action sociale

La CNAF s'engage à définir d'ici 2003 une politique nationale de contrôle afin de mieux assurer l'homogénéité et la sécurité financière des interventions d'action sociale des CAF.

## 20.5. La prévention, la réduction et l'amélioration du recouvrement des indus

L'étude en cours concernant la nature et les origines des indus donne lieu avant le 1/1/2003 à une réflexion commune avec l'Etat et à l'établissement d'un plan d'action partagé visant à les prévenir, à les réduire et à identifier leurs causes par des analyses régulières et par des procédures automatisées dans la mesure du possible.

L'Etat et la CNAF s'engagent à faciliter la concrétisation de ce plan d'action pour ce qui est de leur responsabilité respective.

L'Etat et la CNAF s'engagent également à étudier les conditions de l'amélioration du recouvrement des indus et, notamment leur fongibilité avant le 1/1/2003. Les dispositions du décret relatif au recouvrement personnalisé des indus en matière de prestations familiales sont adaptées aux allocataires du RMI selon des modalités définies courant 2001.



## **Article 21 Promouvoir une stratégie de communication vers les allocataires, les partenaires et les acteurs de la Branche**

Le développement d'une stratégie de communication constitue pour la Branche Famille :

- un axe d'amélioration du service rendu aux allocataires,
- un levier d'une meilleure lisibilité des politiques menées,
- un appui à l'accompagnement de la convention d'objectifs et de gestion,
- un moyen pour expliciter son activité vis-à-vis de l'opinion.

### 21.1. La mise en œuvre d'un schéma directeur de la communication

Le développement de la communication de la Branche Famille s'effectue dans le cadre d'un schéma directeur mis en œuvre dès la signature de la convention. Il constitue le tronc commun et le cadre de référence et de cohérence qui permet d'accompagner la stratégie de la Branche. Il sera actualisé et enrichi en fonction des besoins.

Ce schéma directeur est associé à un plan annuel d'actions de communication et à des outils de pilotage. Les CAF déclinent localement ce schéma directeur dans le cadre de leur contrat de gestion pluriannuel.

### 21.2. La communication en direction des allocataires

Une communication associée à la démarche d'engagements de service vis-à-vis des allocataires est développée pour :

- améliorer la relation écrite ;
- faire connaître l'offre de service de la Branche ;
- faciliter les formalités administratives et l'accès aux droits, aux équipements et aux services ;
- prévenir les indus et les contentieux.

A cet effet, la CNAF s'engage à :

- poursuivre, pour fin 2002, le développement d'une base nationale de courriers type ;
- améliorer, pour fin 2003, la lisibilité des notifications informatiques afin que l'allocataire puisse bénéficier d'une information claire et compréhensible

Ces travaux s'appuient sur le recours à des panels d'usagers.

### 21.3. La communication en direction des partenaires

Une communication associée à la démarche d'engagements de service vis-à-vis des partenaires est développée pour contribuer :

- à une meilleure connaissance des missions de la branche et des possibilités de travail en commun,
- à une meilleure lisibilité des politiques menées et des résultats.

### 21.4. La communication vers les acteurs de la Branche Famille

Une communication interne est développée afin de favoriser l'appropriation de la stratégie, le partage des résultats de la branche et un fonctionnement en réseau. Cette communication interactive s'appuie sur les technologies nouvelles et s'adresse aux présidents des CAF ainsi qu'aux différents métiers de la Branche Famille.

## ■ Renforcer le pilotage du réseau pour mieux construire ensemble et mieux mesurer la performance de la Branche Famille

La volonté d'assurer sur l'ensemble du territoire une offre de service homogène au meilleur coût impose une amélioration du pilotage de la CNAF.

Cette action, dans des conditions respectant les responsabilités locales, passe en particulier par une mesure plus rigoureuse des résultats, un soutien aux CAF rencontrant des difficultés et une participation active des organismes à la construction des principaux changements.

### **Article 22 Enrichir l'élaboration et le suivi des contrats pluriannuels de gestion**

#### 22.1. Modalités d'élaboration des contrats

Les contrats pluriannuels de gestion sont structurés autour des enjeux portés par la COG. Ils sont conclus dans les 6 mois suivant la signature de la présente convention.

La direction de la CNAF examine avec les directions des CAF le diagnostic et les perspectives de développement de l'organisme. Cette approche est préalable au vote du contrat de gestion pluriannuel par le conseil d'administration pour les CAF dont le budget de gestion administrative dépasse le crédit de référence ou en cas d'écarts significatifs avec l'offre de service de la Branche. Dans cette hypothèse, le conseil d'administration est informé du diagnostic et des perspectives examinés entre les directions de la CNAF et de la CAF.

#### 22.2. Le suivi des contrats pluriannuels

L'ensemble des résultats et des indicateurs de chaque CAF au plan de la qualité et des coûts est recensé et diffusé tous les ans. Les résultats de la CAF font l'objet d'une communication au Conseil d'administration.

Les résultats les plus sensibles sont établis selon un rythme mensuel ou trimestriel et alimentent les tableaux de bord de la branche.

### **Article 23 Améliorer l'efficience des CAF pour garantir à l'allocataire et aux partenaires le meilleur service au meilleur coût**

#### 23.1. La recherche du meilleur rapport qualité/coût

La Branche poursuit l'objectif d'un service public au meilleur rapport qualité/coût. Elle dégage les gains de productivité nécessaires pour assurer, sur la base du FNGA défini à l'annexe 3, le développement des objectifs de qualité prévus par la convention. Elle poursuit un objectif de rapprochement pour les CAF dont les coûts de gestion dépassent le crédit de référence.

#### 23.2. Le regroupement des moyens de gestion dans un budget unique

Dans le souci de renforcer la transparence et de favoriser une approche globale, les ressources consacrées à la gestion des prestations légales et de l'action sociale sont regroupées dans un seul budget. Cette transformation est conduite avec la progressivité et la souplesse nécessaires, afin de ne pas peser sur les choix d'intervention effectués par les conseils d'administration locaux.

Elle est réalisée selon les modalités prévues à l'annexe 1. Un bilan est établi au 30/6/2003 afin de permettre au conseil d'administration de la CNAF de décider des ajustements nécessaires.

### 23.3. Une politique budgétaire privilégiant la transparence, l'initiative et la responsabilité

La politique budgétaire continue à reposer sur une répartition paramétrée des ressources entre les organismes, la globalité de la limite financière et la pluriannualité.

Les conditions de report des ressources non consommées à l'issue d'un exercice budgétaire sont fixées à l'annexe 1.

### **Article 24 Soutenir les CAF rencontrant des difficultés dans l'atteinte des objectifs de qualité de service**

La CNAF est attentive à l'homogénéité des résultats des CAF au regard de l'offre de service de la Branche. A ce titre, et sans se substituer aux responsabilités locales, la CNAF participe, notamment à travers l'intervention des directeurs chargés de l'évaluation et le développement d'une fonction d'audit, à l'analyse des difficultés que peuvent rencontrer certaines CAF. Elle accompagne le plan d'action nécessaire et mobilise les solidarités du réseau.

### **Article 25 Fiabiliser la mesure des données de gestion et des résultats des CAF**

#### 25.1. Construire progressivement un système cohérent des données de pilotage

La CNAF, en liaison avec l'Etat, construit sur la durée de la COG un système cohérent et fiable des données de pilotage. Dans cette perspective, la maîtrise d'ouvrage de l'information décisionnelle est renforcée et axée sur la réponse aux besoins. Ce système couvre :

- le pilotage des politiques au niveau institutionnel et au niveau local,
- les éléments constitutifs d'un tableau de bord local adaptable à la diversité des contextes de gestion,
- la constitution d'un recueil national rassemblant dans une base unique l'ensemble des données et résultats concernant chaque caisse.

La planification des travaux concernant le recueil national des données des CAF donne la priorité aux indicateurs associés au suivi de la présente convention avec une échéance à la fin de l'année 2002. Dans l'intervalle, ces indicateurs sont établis dans les conditions actuelles.

#### 25.2. Mesurer la satisfaction des usagers et mieux connaître leurs attentes

L'approfondissement de la mesure de la qualité du service, en ce qui concerne sa perception par les usagers, est concrétisé par :

- la réalisation d'une étude annuelle d'opinion auprès d'un échantillon représentatif de la population française,
- une enquête auprès des allocataires conduite durant la dernière année de la COG, pour chaque caisse et dans un cadre institutionnel homogène, afin de mesurer le niveau de satisfaction des allocataires et leurs attentes,
- le recours à des panels d'usagers pour tester certaines évolutions qui les concernent directement (aménagement des accueils, formulaires, documents d'information, etc.).

### **Article 26 Rendre plus efficace le fonctionnement en réseau de la branche**

#### 26.1. L'adaptation des instances de concertation et de production

La CNAF met en place des instances de concertation permettant des échanges réguliers sur les principaux dossiers de la Branche avec l'ensemble des Directeurs. Elle organise la production du réseau et met à sa disposition la doctrine, les méthodes et les outils facilitant la concrétisation des objectifs de la COG.

A cet effet, la CNAF met en place dès l'année 2001 :

- un conseil de réseau représentatif des caisses,
- deux séminaires annuels des dirigeants des CAF,
- les structures pour conduire les projets du plan d'action institutionnel,
- un club des dirigeants pour développer les échanges professionnels et le perfectionnement des agents de direction.

#### 26.2. L'organisation du réseau de compétences

La CNAF organise, à échéance de l'année 2002, dans un cadre convenu avec les directeurs de CAF, les principaux réseaux métiers de la branche (chargés de communication, chargés d'études, responsables des services de prestations et d'action sociale, etc.) afin de les associer à la mise en œuvre de la stratégie de la Branche et de faciliter les expériences innovantes, les échanges et la diffusion des bonnes pratiques.

### **Article 27 Adapter le fonctionnement et les moyens de la CNAF**

#### 27.1. L'adaptation des moyens de l'établissement public

L'évolution des missions et responsabilités de la CNAF impose une adaptation de son fonctionnement et de ses moyens. Dans ce cadre, les fonctions d'accompagnement logistique, d'expertises nationales, de conduite de projets stratégiques, d'audit, d'évaluation, sont renforcées.

Les moyens et règles budgétaires applicables à l'établissement public sont définis à l'annexe 1 et 3.

#### 27.2. L'amélioration du fonctionnement interne

Dans le cadre de son plan de développement, la CNAF s'engage en particulier à :

- réaliser, d'ici l'année 2004, une implantation immobilière mieux adaptée à ses besoins ;
- améliorer ses principaux processus transversaux, pour assurer une meilleure coordination entre ses différentes directions ;
- développer son système d'information et de communication avec les CAF ;
- mettre en place dès l'année 2002 un suivi budgétaire plus rigoureux ainsi qu'une fonction de contrôle de gestion.

# LE DISPOSITIF D'ÉVALUATION, DE SUIVI ET D'ACTUALISATION DE LA COG

---

L'efficacité du dispositif contractuel organisé par la convention d'objectifs et de gestion suppose un cadre transparent qui associe l'ensemble des parties prenantes au suivi de leurs engagements respectifs et à une évaluation des résultats.

## **Article 28 Des indicateurs de suivi de la COG mieux qualifiés et plus fiables**

L'Etat et la CNAF s'accordent sur les indicateurs et les données dont la liste figure en annexe 4 ainsi que sur leur définition et les modalités de leur mesure.

La CNAF s'attache par ailleurs au cours de la présente convention à approfondir ces indicateurs du point de vue du résultat vis-à-vis des allocataires, en particulier en ce qui concerne les délais de traitement des demandes.

## **Article 29 Un suivi des résultats partagé entre l'Etat et la CNAF**

L'Etat et la CNAF organisent, chacun pour ce qui les concerne, un suivi d'exécution permanent des actions qui leur incombe dans chacun des articles de la présente convention.

Ce suivi d'exécution se concrétise à travers l'établissement d'un bilan d'étape annuel et celui d'un bilan global à la fin de la convention.

### **29.1. Un bilan d'étape annuel**

Chaque année, avant le 31 mars, un bilan d'étape est établi en commun par l'Etat et la CNAF. Il identifie, au regard de chacun des engagements souscrits, les résultats, les avancées et les écarts.

Ce bilan est présenté conjointement par les services de l'Etat et de la CNAF :

- au conseil d'administration de la CNAF,
- au conseil de surveillance qui établit sur cette base un avis destiné aux assemblées parlementaires.

Par ailleurs, la CNAF assure, avant le 30 juin de chaque année, la publication d'une consolidation des résultats des CAF. Ceux-ci sont communiqués à l'Etat et au conseil d'administration de la CNAF.

A partir de ces bilans, une réunion annuelle d'information entre la CNAF et les DRASS est organisée au mois de septembre de chaque année dans le but d'échanger sur la réalisation des objectifs de la convention.

### **29.2. Un bilan à la fin de la période couverte par la COG**

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

Cette évaluation contradictoire donne lieu à un rapport au conseil d'administration de la CNAF et au conseil de surveillance. Ce bilan contradictoire est complété par :

- une consolidation et une mise en perspective des résultats des bilans d'étape en septembre 2004,

- un bilan des évaluations des CAF par les DRASS en septembre 2004,
- un bilan des évaluations des CAF par la CNAF en septembre 2004,
- un bilan partagé entre la CNAF et les CAF de leur contrat de gestion et de leur schéma directeur d'action sociale en octobre 2004.

Ce bilan viendra à l'appui de l'établissement, à la fin 2004, d'un projet de convention pour la période à venir.

### **Article 30 L'évaluation par l'Etat de la mise en œuvre de la COG par les CAF**

Les contrôles menés auprès de la CNAF et des CAF par les corps d'inspection de l'Etat, par ses services déconcentrés et les COREC sont exercés en cohérence avec les objectifs prévus par la présente convention et ceux fixés par les contrats pluriannuels de gestion CNAF/CAF.

Dans un souci d'harmonisation et pour limiter les redondances dans les collectes d'information, les DRASS s'appuient pour leur propre évaluation sur les données et indicateurs visés dans l'annexe 1 et sur ceux du recueil national des données et résultats des CAF à la construction duquel l'Etat est associé.

L'Etat communique à la CNAF, les synthèses des évaluations des DRASS sur la mise en œuvre de la convention par les CAF et une synthèse des rapports des COREC concernant les CAF, dans le respect des règles régissant le fonctionnement des Corps concernés.

### **Article 31 L'évaluation par la CNAF de la dynamique de gestion des CAF**

L'évaluation des CAF, engagée par la CNAF dans le cadre de la précédente COG, est poursuivie avec l'objectif d'une évaluation de l'ensemble des CAF sur la période couverte par la convention. A cet effet, la fonction évaluation de la CNAF est renforcée.

Les services de la CNAF communiquent chaque année au Conseil d'administration et à l'Etat la synthèse des évaluations globales des CAF qu'ils ont réalisées.

### **Article 32 La révision de la COG**

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

### **Article 33 Règlement des divergences**

Les divergences d'appréciation qui apparaîtraient dans l'interprétation de la présente convention, dans sa mise en œuvre, à l'occasion de son suivi, de son évaluation ou de sa révision font l'objet d'un examen conjoint entre d'une part la présidente et la directrice de la CNAF, mandatées par le conseil d'administration, et d'autre part les représentants des ministres chargés de la sécurité sociale et du budget.

Cette instance se réunit à l'initiative d'une des parties dans le mois qui suit sa demande.

La Ministre de l'Emploi  
et de la Solidarité

Le Ministre de l'Economie  
des Finances et de l'Industrie

Elisabeth GUIGOU

Laurent FABIUS

La Ministre Déléguée à la Famille, à  
l'Enfance et aux Personnes Handicapées

La Secrétaire d'Etat au Budget

Ségolène ROYAL

Florence PARLY

La Directrice de la Caisse nationale  
des Allocations Familiales

La Présidente de la Caisse nationale  
des Allocations Familiales

Annick MOREL

Nicole PRUD'HOMME

## ■ Les règles pour le FNGA

### 1. LE CADRAGE BUDGETAIRE PLURIANNUEL

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

##### 1.1.1 Les structures concernées

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

##### 1.1.2 La pluriannualité des dépenses

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

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

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

Pour ces dépenses, les montants figurant dans l'annexe 3 de la présente convention sont arrêtés de manière définitive pour chaque exercice. Il s'agit :

- des dépenses de personnel ;
- des autres dépenses de fonctionnement ;  
La ligne dotation aux amortissements est renseignée. Elle comprend les charges d'amortissement liées aux acquisitions, à l'exclusion de l'amortissement de la production immobilisée ;
- des dépenses d'investissement :
  - informatique
  - opérations immobilières
  - autres objets .

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

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

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

- la contribution au financement de l'UCANSS ;
- la contribution au financement du protocole d'accord du 24 décembre 1993 avec l'AGIRC et l'ARRCO relatif à la prévoyance des personnels ;
- la contribution au financement du FNGA de l'ACOSS inscrite à titre provisoire dans l'attente de sa disparition prévue par la loi de financement de la sécurité sociale pour 2001 ;
- les charges d'amortissement liées à la production immobilisée.

#### 1.2 La détermination de la base de référence

La programmation budgétaire pluriannuelle est établie à partir d'une base de référence en francs 2000. Cette base est constituée des montants fixés dans le tableau chiffré de l'annexe 3. Compte tenu du passage à l'euro au cours de la période conventionnelle, la programmation pluriannuelle est présentée en francs et en euros. A partir du 01/01/2002, les montants indiqués en euros feront référence.

La base de référence 2001 intègre la mise en place d'un budget unique de gestion administrative par transfert du FNAS au FNGA.



### **1.2.1 Pour les dépenses de personnel**

La base a été établie à partir des dépenses de personnel réalisées en 2000, y compris celles qui ont été financées par des recettes propres. Cette base a été réajustée pour tenir compte de :

- l'effet en année pleine des 720 emplois créés en 2000 ;
- l'intégration d'une somme de 63 MF correspondant au retour à la règle de droit commun de comptabilisation des remboursements du FAF en recettes et non plus en réduction de dépenses à compter de 2001;
- l'impact de la création des 1415 emplois ARTT avec une date d'effet au 1<sup>er</sup> octobre 2001 et un effet année pleine à compter de 2002 : cet impact est calculé déduction faite des exonérations de charges.

Dans le cas où un règlement du litige de l'IDP (indemnité de difficulté particulière des caisses de l'Est) interviendrait et engendrerait des dépenses supplémentaires, un avenant sera conclu sur la base des dépenses constatées.

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

La base a été établie à partir des dépenses de fonctionnement courant réalisées en 2000, y compris celles financées par des recettes propres. Les charges d'amortissement ont fait l'objet d'un calcul direct intégrant les prévisions de dépenses jusqu'en 2004.

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

- Informatique

Les inscriptions budgétaires se fondent sur les coûts figurant dans le schéma directeur du système d'information représentant un montant de 2400 MF sur la période 2001/2004.

- Autres objets

La base, avant budget unique, a été établie à partir de l'exécution moyenne des exercices 1997 à 2000 déduction faite de l'impact lié au changement du périmètre national informatique soit 200 MF par an.

S'agissant des investissements immobiliers :

Autorisations de programme (AP) : l'enveloppe de nouvelles AP est fixée à 900 MF ( 137,2 M euros) sur la période 2001-2004.

Crédits de paiement (CP) : les crédits de paiement 2001-2004 correspondant aux opérations nouvelles sont fixés à 523 MF (79,73 M euros). S'y ajoutent 377 MF (57,47 M euros) correspondant aux crédits engagés pour financer les opérations antérieures relevant d'AP affectées avant le 31/12/2000.

Dans la mesure où certaines opérations autorisées sur le plan 1997/2000 ne se concrétisaient pas, les AP correspondantes seraient annulées.

Les recettes liées à des cessions immobilières décidées à partir de l'exercice 2001 viendront après encaissement alimenter à due concurrence l'enveloppe des AP et des CP. Une information relative aux recettes sera communiquée chaque année aux services de l'Etat : elle précisera le montant des recettes par opération.

## **1.3 Les règles d'évolution pour la période 2001-2004**

### **1.3.1 Evolution des crédits**

#### **1.3.1.1 Les dépenses de personnel**

Le montant des dotations budgétaires pour l'exercice 2001 est fixé dans l'annexe 3.

Pour les exercices 2002 à 2004, la base des dépenses pour l'année N fixée dans l'annexe 3 évolue suivant le taux d'inflation prévisionnelle hors tabac de l'année N corrigé. La correction se fait par la prise en compte de la différence entre le taux d'inflation prévisionnelle hors tabac de l'année N-1 (estimé dans la loi de finances lors de l'établissement du FNGA de l'exercice N-1) et le taux d'inflation hors tabac constaté pour l'année N-1.

Les crédits pour 2001 comprennent une dotation de 70 MF (10,67 M euros) destinée à la mise en place d'une politique d'intéressement des organismes.

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

Les montants annuels de ces crédits sont indiqués dans l'annexe 3.

### **1.3.2 Mécanismes d'actualisation**

#### 1.3.2.1 Actualisation des dépenses de personnel

Pas d'actualisation autre que celle prévue au 1.3.1.1. Les taux d'évolution figurant ci-dessus ne sont pas remis en cause en cas de modification des charges sociales et intègrent les éventuelles revalorisations de la valeur du point UCANSS.

#### 1.3.2.2 Actualisation des autres dépenses de fonctionnement

Pas d'actualisation. Reconduction en francs courants.

#### 1.3.2.3 Actualisation des dépenses d'investissement

Pas d'actualisation. Reconduction en francs courants.

#### 1.3.2.4 Réajustements liés à la législation

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

#### 1.3.2.5 Autres réajustements exceptionnels éventuels

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

## **2. LES REGLES DE GESTION**

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

Le budget primitif en décembre N-1 et les budgets rectificatifs sont soumis au vote du conseil d'administration. Ces budgets deviennent exécutoires vingt jours après réception de la décision du conseil par les Ministres chargés de la sécurité sociale et du budget. L'approbation par l'Etat de ces budgets est réputée acquise s'ils sont conformes à la convention d'objectifs et de gestion.

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

### **2.2 Répartition des crédits du FNGA**

Les allocations de crédits aux organismes (CAF, CERTI et établissement public) sont notifiées conformément à la segmentation des cadrages budgétaires, après information du Contrôleur d'Etat auprès de la CNAF. Un cadrage financier mensuel lui est adressé.

### **2.3 Les virements de crédits**

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

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

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

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

Les modifications concernant l'établissement public portent sur des virements :

- entre les groupes de dépenses du budget de l'établissement public (dépenses de personnel, autres dépenses de fonctionnement et investissements);
- entre le budget de l'établissement public et le FNGA dans des groupes de dépenses différents sont soumises au vote du conseil d'administration et à l'approbation des services de l'Etat.

### **2.4 La réserve nationale**

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

Les cadrages annuels comportent une réserve générale de 40 MF (6,10 M euros) non reportable, mobilisable après accord préalable des tutelles. Une information est faite ensuite au conseil d'administration.

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

### **2.5 les règles relatives au report des crédits non consommés**

#### **2.5.1 les règles de report pendant la période conventionnelle**

##### **2.5.1.1. La constatation des reports**

Les crédits non consommés constatés au niveau des groupes de dépenses définis au point 2.3 sont reportés à due concurrence sur l'exercice suivant, à l'exception de la part non consommée de la réserve nationale.

Les crédits non consommés constatés au niveau des dépenses à caractère évaluatif au titre d'un exercice ne peuvent donner lieu à un report.

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

Les opérations de reports sont effectuées sur le rapport de l'agent comptable de la CNAF et visées par le Contrôleur d'Etat auprès de la CNAF, après l'approbation du compte financier de l'exercice N-1 concernant le FNGA. A titre provisoire toutefois, le contrôleur d'Etat peut, sur le rapport de l'agent comptable, autoriser l'anticipation des opérations de report de crédits sous réserve de leur ratification lors de l'examen par le conseil d'administration du compte financier.

Toute modification de leur destination doit faire l'objet d'une autre délibération spécifique lors du conseil d'administration. Elle respectera les procédures de virement.

Les crédits reportés doivent être utilisés sur des dépenses à caractère non pérenne.

#### 2.5.1.3 Les modalités d'approbation par les services de l'Etat

L'approbation par l'Etat de la délibération prise sur les avis conformes de l'agent comptable et du contrôleur d'Etat est réputée acquise. A défaut, la délibération est soumise à une approbation dans le délai légal de 20 jours.

#### 2.5.1.4 Les modalités d'information

La CNAF produit à l'appui de la décision du conseil d'administration un état détaillé qui retrace l'origine en N-1 des crédits non consommés par ligne budgétaire en faisant la distinction entre les crédits notifiés aux organismes locaux et ceux conservés au niveau national.

### **2.5.2 Les règles de sortie de COG 1997-2000**

Les crédits non consommés en 2000 et les recettes propres constatées en 2000 ne sont pas reportés.

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

Les recettes propres constituées en cours de période contractuelle ne majorent pas les autorisations de dépenses, à l'exception des recettes provenant des cessions immobilières et celles provenant de remboursements de services rendus encaissés au FNGA (remise commerciale POSTE ou remboursement réduction sociale téléphonique par exemple).

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

#### **2.7.1 le suivi du budget et de son exécution**

Le suivi consolidé de la répartition des crédits est assuré par une présentation du FNGA au conseil d'administration dans la même forme que celle figurant dans la convention. S'y ajoute une information sur les données financières non incluses dans le périmètre du cadrage (contributions à des organismes, opérations sur recettes, amortissements sur production immobilisée, etc).

Le suivi du FNGA de la CNAF se fait au travers de la production de tableaux de bord budgétaires établis sur le même modèle que le tableau de programmation financière de l'annexe 3 auquel sont rajoutées les dépenses à caractère évaluatif ainsi que les prévisions de recettes propres et de recettes atténuatives. Ce tableau de bord annuel met en évidence la structure du financement du FNGA (recettes propres, recettes atténuatives, prélèvement d'équilibre sur recettes de cotisations).

#### **2.7.2 Tableaux de bord budgétaires (TBB) du FNGA**

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

- TBB 1 : au 15 juillet N-1 : première prévision pour le budget N et pour son exécution.
- TBB 2 : au 1<sup>er</sup> novembre N-1, un projet de budget N et de sa prévision d'exécution. ce document est présenté au conseil d'administration.
- TBB 3, 4 et 5 au 10 avril, au 15 juillet et au 1<sup>er</sup> novembre N comportant une mise à jour de la prévision d'exécution du budget N ainsi que les budgets rectificatifs le cas échéant.
- TBB 6, au 10 avril N+1 comportant le budget exécuté N.

Ces tableaux de bord sont établis en francs et en euros pendant l'année 2001 et en euros à partir du 01/01/2002.

### **2.7.3 Effectifs**

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

### **2.7.4 Immobilier**

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

### **2.7.5 Informatique**

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

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

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

## **1. ELABORATION DU BUDGET**

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

Les notifications du CREF de chaque caisse sont transmises pour information aux DRASS.

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

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

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

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

## **2. REPORT DES CREDITS NON CONSOMMES**

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

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

## ANNEXE 2 : LES RÈGLES DE GESTION BUDGÉTAIRE DU FNAS

### ■ Le FNAS

#### 1. LE CADRAGE BUDGETAIRE PLURIANNUEL

##### 11. Le champ d'application

###### 111. Les structures concernées.

Les structures concernées par la pluriannualité budgétaire sont la CNAF, les CAF, leurs gestions directes et les fédérations.

###### 112. La pluriannualité des dépenses

Entrent dans le champ d'application de la présente convention les dépenses de fonctionnement et les dépenses d'investissement relatives à l'action sociale familiale des CAF et de la CNAF.

Toutes les dépenses sont pluriannuelles :

- Les dépenses à caractère limitatif dont les montants arrêtés de manière définitive figurent à l'annexe 3 :
  - les dotations d'action sociale,
  - le Fonds d'Action Sociale de la CNAF,
  - les subventions aide au foyer financées par la CNAMTS et l'ENIM,
  - le Fonds de garantie AGEPRET.

- Les dépenses à caractère évaluatif arrêtées de manière indicative pour chaque exercice budgétaire. Leur montant fait l'objet d'une évaluation dans le budget primitif du FNAS présenté au Conseil d'Administration.

Il s'agit :

- Des prestations de service servies par les CAF aux partenaires qu'elles financent. Leur montant est évalué sur la base de la programmation réalisée par les CAF au regard de leur schéma directeur d'action sociale.  
Ce montant est ajusté à la fin de chaque exercice par chaque organisme et par la CNAF qui consolide les réalisations. Le montant de l'exercice N + 2 est alors ajusté sur la base de l'arrêté des comptes de la CNAF.
- De la contribution au financement du protocole d'accord du 24 décembre 1993 avec l'AGIRC et l'ARRCO relatif à la prévoyance des personnels. Cette dépense peut être ajustée suite aux modifications de réglementation qui s'imposent à la CNAF.
- Des conséquences financières du règlement du litige en cours sur l'IDP (indemnité de difficultés particulières) de CAF de l'Est, pour le cas où un règlement de litige de l'IDP interviendrait, un avenant au vu des dépenses constatées sera établi.

##### 12. La détermination de la base de référence

La programmation budgétaire pluriannuelle est établie à partir d'une base de référence en francs 2000.

Cette base est constituée des montants fixés dans le tableau chiffré de l'annexe 3.

Compte tenu du passage à l'euro au cours de la période conventionnelle, la programmation pluriannuelle est présentée en francs et en euros.

A partir du 01/01/2002 les montants seront exprimés exclusivement en euros.

La base de référence 2001 exclut le montant de la gestion administrative de l'action sociale transférée du FNAS au FNGA pour constituer un budget unique de gestion administrative.

### **13. Les règles d'évolution pour la période 2001-2004**

#### **131. Les dotations d'action sociale**

Pour les exercices 2001-2004 les dotations d'action sociale évoluent en fonction du taux d'inflation prévisionnel hors tabac de l'année N et du taux de progression du salaire moyen par tête du secteur privé prévisionnel (SMPT).

Elles sont actualisées dès 2002 :

- de la différence entre le taux d'inflation prévisionnel hors tabac de l'année N – 1 (estimé dans la loi de finances lors de la définition du FNAS de l'exercice N – 1) et le taux d'inflation hors tabac observé pour l'année N – 1 (pour 20 % de l'indice),
- de la différence entre le SMPT prévisionnel de l'année N – 1 et le SMPT constaté pour l'année N – 1 (pour 80 % de l'indice).

#### **132. Les prestations de service**

Pour les exercices 2001 à 2004 les prestations de service évoluent en fonction :

- Du taux d'inflation prévisionnel hors tabac de l'année N (pour 20 % de l'indice).

Elles sont actualisées de la différence entre le taux d'inflation prévisionnel hors tabac de l'année N – 1 (estimé dans la loi de finances lors de la définition du FNAS de l'exercice N – 1) et le taux d'inflation hors tabac observé de l'année N - 1.

- Du taux de progression du salaire moyen par tête du secteur privé prévisionnel (SMPT), tel que défini par la Direction de la Prévision du Ministère des Finances (pour 80 % de l'indice).  
Elles sont actualisées de la différence entre le SMPT prévisionnel de l'année N – 1 et le SMPT constaté pour l'année N – 1.

### **14. Les règles d'actualisation**

La présente convention est adaptée en cours de période à la demande de l'une ou l'autre des parties pour tenir compte, tant en ce qui concerne les dotations d'Action Sociale que les Prestations de Service, des éléments extérieurs s'imposant à la branche et susceptible de modifier de façon significative l'équilibre charges/ moyens/ objectifs.



## **2 . LES REGLES DE GESTION**

### **21. Le vote des budgets**

Le budget primitif et les budgets rectificatifs du FNAS sont soumis au vote du Conseil d'Administration.

Ils deviennent exécutoires vingt jours après réception de la décision du Conseil par les Ministères chargés de la Sécurité Sociale et du Budget.

L'approbation de ces budgets par l'Etat est réputée acquise s'ils sont conformes à la convention d'objectifs et de gestion.

### **22. Les virements de crédits**

Tout virement de crédit fait l'objet d'une décision modificative soumise au vote du Conseil d'Administration (ou à sa commission déléguée) et à l'approbation des services de l'Etat.

### **23. Présentation budgétaire**

Sur la période conventionnelle, un groupe de travail Etat/ CNAF définira les modalités de présentation des budgets notamment pour ce qui concerne les dotations d'action sociale.

### **24. Bilan de l'exécution budgétaire**

Le suivi du FNAS de la CNAF est réalisé par la production de tableaux de bord budgétaires établis selon le même modèle que le tableau de programmation financière.

Le calendrier de production des tableaux de bord relatif à l'exercice N se fera selon la périodicité suivante :

- 15 juillet N – 1 : 1<sup>ère</sup> prévision CNAF
- 15 septembre N – 1 : Prévision CNAF établie sur la base de celle des CAF
- 15 novembre N – 1 : Projet de budget présenté au CA
- 1<sup>er</sup> octobre N : Mise à jour de la prévision
- 15 avril N + 1 : Budget exécuté N.

Le budget exécuté de l'exercice N permettra d'identifier les grandes rubriques le composant.

## **■ les budgets d'action sociale des organismes de la Branche Famille**

### **1. ELABORATION DU BUDGET**

La CNAF notifie annuellement aux CAF les crédits qui leur sont alloués.

- Pour les dotations d'action sociale, l'enveloppe nationale est répartie au prorata des prestations versées par chaque CAF.

Néanmoins, afin de permettre aux organismes dont le nombre d'allocataires est en diminution, l'adaptation de leur politique d'action sociale, un taux garanti dont le niveau est fixé à 70 % du taux moyen d'évolution des dotations, leur est appliqué.

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

- Pour les prestations de service, la notification est opérée sur la base de la prévision acceptée par le Conseil d'Administration de l'organisme lors du vote du budget d'action sociale.

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

## **2 . REPORT DES CREDITS NON CONSOMMES (DOTATIONS)**

Chaque année les crédits non consommés d'un organisme qui excèdent 10 % de sa dotation sont mutualisés et affectés, sur décision du Conseil d'Administration de la CNAF, à des dépenses d'intérêt commun.

A l'intérieur de cette limite les crédits restent acquis aux caisses et leur sont restitués selon des modalités techniques d'application définies d'un commun accord avec l'Etat en 2002.

## ANNEXE 3 : LES RESSOURCES

### ■ Les ressources du FNGA

NATURE DEPENSES	2001		2002		2003		2004	
	MF	M euros	MF	M euros	MF	M euros	MF	M euros
<b>A/Dépenses à caractère limitatif</b>								
<b>I- Personnel</b>								
Frais de personnel	7 074,4	1 078,49	7 278,4	1 109,58	7 383,6	1 125,62	7 462,7	1 137,68
<i>évol N/N-1</i>	-	-	2,88	2,88	1,45	1,45	1,07	1,07
Réserve Nationale	40	6,10	40	6,10	40	6,10	40	6,10
<i>évol N/N-1</i>	-	-	-	-	-	-	-	-
Intéressement	70	10,67	-	-	-	-	-	-
<i>évol N/N-1</i>	-	-	NS	-	-	-	-	-
<b>TOTAL PERSONNEL</b>	<b>7 184,4</b>	<b>1 095,3</b>	<b>7 318,4</b>	<b>1 115,7</b>	<b>7 423,6</b>	<b>1 131,7</b>	<b>7 502,7</b>	<b>1 143,8</b>
<i>évol N/N-1</i>	-	-	1,87	1,86	1,44	1,44	1,07	1,07
<b>II- Fonctionnement</b>								
Dépenses de fonctionnement	1 531,8	233,52	1 531,8	233,52	1 531,8	233,52	1 531,8	233,52
<i>évol N/N-1</i>	-	-	-	-	-	-	-	-
Amortissements	550	83,85	550	83,85	550	83,85	550	83,85
<i>évol N/N-1</i>	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL FONCTIONNEMENT</b>	<b>2 081,8</b>	<b>317,4</b>	<b>2 081,8</b>	<b>317,4</b>	<b>2 081,8</b>	<b>317,4</b>	<b>2 081,8</b>	<b>317,4</b>
<i>évol N/N-1</i>	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>III- Investissements</b>								
Investissements locaux	225	34,30	225	34,30	225	34,30	225	34,30
<i>évol N/N-1</i>	-	-	-	-	-	-	-	-
Plan informatique	595	90,71	615	93,76	595	90,71	595	90,71
<i>évol N/N-1</i>	-	-	3,36	3,36	-3,25	-3,25	-	-
Plan immobilier	150	22,87	250	38,11	250	38,11	250	38,11
<i>évol N/N-1</i>	-	-	66,67	66,64	-	-	-	-
<b>TOTAL INVESTISSEMENTS</b>	<b>970</b>	<b>147,88</b>	<b>1090</b>	<b>166,17</b>	<b>1070</b>	<b>163,12</b>	<b>1070</b>	<b>163,12</b>
<i>évol N/N-1</i>	-	-	12,37	12,37	-1,83	-1,84	-	-
<b>■ TOTAL DEPENSES PARAMETREES</b>	<b>10 236,2</b>	<b>1 560,51</b>	<b>10 490,2</b>	<b>1 599,22</b>	<b>10 575,4</b>	<b>1 612,21</b>	<b>10 654,5</b>	<b>1 624,27</b>
<i>évol N/N-1</i>	-	-	2,48	2,48	0,81	0,81	0,75	0,75
<b>B/ Dépenses à caractère évaluatif</b>								
AGIRC-ARRCO	110	16,77	110	16,77	110	16,77	110	16,77
ACOSS/UCANSS	930	141,78	930	141,78	930	141,78	930	141,78
Logiciels créés	10	1,52	10	1,52	10	1,52	10	1,52
Amortissements logiciels	73,5	11,21	73,5	11,21	73,5	11,21	20	3,05
<b>TOTAL dépenses évaluatives</b>	<b>1123,5</b>	<b>171,28</b>	<b>1123,5</b>	<b>171,28</b>	<b>1123,5</b>	<b>171,28</b>	<b>1070</b>	<b>163,12</b>
<b>■ TOTAL DEPENSES BRUTES</b>	<b>11 359,7</b>	<b>1 731,8</b>	<b>11 613,7</b>	<b>1 770,5</b>	<b>11 698,9</b>	<b>1 783,5</b>	<b>11 724,5</b>	<b>1 787,4</b>
Recettes propres	314	47,87	314	47,87	314	47,87	314	47,87
<b>TOTAL DEPENSES NETTES</b>	<b>11 045,7</b>	<b>1 683,9</b>	<b>11 299,7</b>	<b>1 722,6</b>	<b>11 384,9</b>	<b>1 735,6</b>	<b>11 410,5</b>	<b>1 739,5</b>
Recettes atténuatives	505	76,99	505	76,99	505	76,99	505	76,99
<b>■ TOTAL FNGA Champ LFSS</b>	<b>10 540,7</b>	<b>1 606,9</b>	<b>10 794,7</b>	<b>1 645,6</b>	<b>10 879,9</b>	<b>1 658,6</b>	<b>10 905,5</b>	<b>1 662,5</b>

## ■ Les ressources du FNAS

HORS CHAPITRE 8  
03/07/01

en milliers de francs

Tableau prévisionnel  
du FNAS 2001-2004

L'évaluation a été faite sur la base des indices de prix (1,2%) et de salaires (2,5%) prévus pour 2001 (source : Direction de la Prévision)

Soit : prestations de service 2,25%  
dotations 2,20%

	2000 exécuté	2001	N - (N-1)	2002	N - (N-1)	2003	N - (N-1)	2004	N - (N-1)	2004-2000
<b>Dotations d'action sociale :</b>										
<b>DOTATIONS ACTION SOCIALE</b>	<b>4 724 635</b>	<b>4 847 243</b>		<b>4 990 805</b>		<b>5 100 603</b>		<b>5 212 816</b>		<b>488 182</b>
effet prix + salaires + ARTT (compensation 475 emplois - application septembre 2001)		122 609		143 562		109 798		112 213		488 182
<b>Prestations de service :</b>										
<b>PS ENFANTS - 6 ANS</b>	<b>5 195 890</b>	<b>5 855 539</b>	<b>659 649</b>	<b>6 538 189</b>	<b>682 650</b>	<b>7 333 931</b>	<b>795 742</b>	<b>8 090 576</b>	<b>756 645</b>	<b>2 894 686</b>
ps ordinaires acc.j.enf	3 009 920	3 259 539	249 619	3 519 189	259 650	3 790 381	271 192	3 974 571	184 190	964 651
dont réforme financt crèches	100 000	200 000	100 000	300 000	100 000	400 000	100 000	400 000	0	300 000
contrats enfance crèches	2 185 970	2 596 000	410 030	3 019 000	423 000	3 543 550	524 550	4 116 005	572 455	1 930 035
<b>PS ENF DE 6 A 16 ANS</b>	<b>1 511 495</b>	<b>1 762 528</b>	<b>251 033</b>	<b>1 951 805</b>	<b>189 277</b>	<b>2 166 632</b>	<b>214 826</b>	<b>2 417 396</b>	<b>250 764</b>	<b>905 901</b>
Ps ordinaires	1 138 932	1 212 528	73 596	1 291 805	79 277	1 376 632	84 826	1 467 396	90 764	328 464
Contrats temps libres	372 563	550 000	177 437	660 000	110 000	790 000	130 000	950 000	160 000	577 437
<b>AUTRES PS ORDINAIRES</b>	<b>914 813</b>	<b>927 179</b>	<b>12 366</b>	<b>974 920</b>	<b>47 741</b>	<b>1 001 773</b>	<b>26 854</b>	<b>1 029 789</b>	<b>28 016</b>	<b>114 976</b>
<b>(total PS ordinaires en volume + PS majorées)</b>	<b>7 622 198</b>	<b>8 545 247</b>	<b>923 049</b>	<b>9 464 914</b>	<b>919 667</b>	<b>10 502 336</b>	<b>1 037 422</b>	<b>11 537 761</b>	<b>1 035 425</b>	<b>3 915 563</b>
effet prix et salaires sur PS ordinaires	0	115 678	115 678	246 315	130 637	393 283	146 968	558 537	165 254	558 537
effet ARTT sur toutes les PS (2,03%)		0		197 138		221 181		245 555		245 555
réduction des écarts de prix (petite enfance 34 34 25 20)		0		0		211 293		356 397		356 397
PS unique petite enfance		0		150 000		150 000		150 000		150 000
Réforme PS accueil permanent : intégration contrat crèche		0		0		70 000		90 000		90 000
Concertation Conseil généraux		5 000		10 000		10 000		15 000		15 000
Dérogation plafond contrat enfance		5 000		10 000		10 000		10 000		10 000
extension de 16 à 18 ans contrat temps libre		0		10 000		20 000		50 000		50 000
Réforme PS LAEP		0		10 000		20 000		30 000		30 000
PS accompagnement vacances		0		10 000		15 000		25 000		25 000
loisirs familiaux		0		0		60 000		90 000		90 000
<b>Total mesures supplémentaires</b>		<b>10 000</b>		<b>397 138</b>		<b>787 474</b>		<b>1 061 952</b>		<b>1 061 952</b>
<b>PRESTATIONS DE SERVICE</b>	<b>7 622 198</b>	<b>8 670 925</b>		<b>10 108 367</b>		<b>11 683 094</b>		<b>13 158 250</b>		<b>5 536 052</b>
dépenses supplémentaires de l'année		1 048 727		1 437 442		1 574 727		1 475 157		1 475 157
<b>FAS</b>	<b>49 000</b>	<b>43 315</b>		<b>43 835</b>		<b>44 361</b>		<b>44 893</b>		<b>-4 107</b>
<b>- RECETTES</b>	<b>-53 100</b>	<b>-65 000</b>		<b>-65 000</b>		<b>-65 000</b>		<b>-65 000</b>		<b>-11 900</b>
<b>+TRANSFERTS</b>	<b>760 500</b>	<b>754 326</b>		<b>769 300</b>		<b>777 000</b>		<b>784 900</b>		<b>24 400</b>
<b>Total loi de financement Sécurité Sociale</b>	<b>13 103 233</b>	<b>14 250 809</b>		<b>15 847 307</b>		<b>17 540 057</b>		<b>19 135 860</b>		<b>6 032 627</b>
		8,8%		11,2%		10,7%		9,1%		46,0%
		1 147 576		1 596 498		1 692 751		1 595 802		

	2000 exécuté	2001	N - (N-1)	2002	N - (N-1)	2003	N - (N-1)	2004	N - (N-1)	2004-2000
<b>Dotations d'action sociale :</b>										
<b>DOTATIONS ACTION SOCIALE</b>	<b>4 724 635</b>	<b>4 743 301</b>		<b>4 780 635</b>		<b>4 780 635</b>		<b>4 780 635</b>		<b>56 000</b>
ARTT (septembre 2001)		18 667		37 333		0		0		56 000
<b>Prestations de service :</b>										
<b>PS ENFANTS - 6 ANS</b>	<b>5 195 890</b>	<b>5 855 539</b>	<b>659 649</b>	<b>6 538 189</b>	<b>682 650</b>	<b>7 333 931</b>	<b>795 742</b>	<b>8 090 576</b>	<b>756 645</b>	<b>2 894 686</b>
ps ordinaires acc.j.enf	3 009 920	3 259 539	249 619	3 519 189	259 650	3 790 381	271 192	3 974 571	184 190	964 651
dont réforme financt crèches	100 000	200 000	100 000	300 000	100 000	400 000	100 000	400 000	0	300 000
contrats enfance crèches	2 185 970	2 596 000	410 030	3 019 000	423 000	3 543 550	524 550	4 116 005	572 455	1 930 035
<b>PS ENF DE 6 A 16 ANS</b>	<b>1 511 495</b>	<b>1 762 528</b>	<b>251 033</b>	<b>1 951 805</b>	<b>189 277</b>	<b>2 166 632</b>	<b>214 826</b>	<b>2 417 396</b>	<b>250 764</b>	<b>905 901</b>
Ps ordinaires	1 138 932	1 212 528	73 596	1 291 805	79 277	1 376 632	84 826	1 467 396	90 764	328 464
Contrats temps libres	372 563	550 000	177 437	660 000	110 000	790 000	130 000	950 000	160 000	577 437
<b>AUTRES PS ORDINAIRES</b>	<b>914 813</b>	<b>927 179</b>	<b>12 366</b>	<b>974 920</b>	<b>47 741</b>	<b>1 001 773</b>	<b>26 854</b>	<b>1 029 789</b>	<b>28 016</b>	<b>114 976</b>
<b>(total PS ordinaires en volume + PS majorées)</b>	<b>7 622 198</b>	<b>8 545 247</b>	<b>923 049</b>	<b>9 464 914</b>	<b>919 667</b>	<b>10 502 336</b>	<b>1 037 422</b>	<b>11 537 761</b>	<b>1 035 425</b>	<b>3 915 563</b>
effet ARTT sur toutes les PS (2,03%)		0		192 138		213 197		234 217		234 217
réduction des écarts de prix (petite enfance 34 34 25 20)		0		0		211 293		356 397		356 397
PS unique petite enfance		0		150 000		150 000		150 000		150 000
Réforme PS accueil permanent : intégration contrat crèche		0		0		70 000		90 000		90 000
Concertation Conseil généraux		5 000		10 000		10 000		15 000		15 000
Dérogation plafond contrat enfance		5 000		10 000		10 000		10 000		10 000
extension de 16 à 18 ans contrat temps libre		0		10 000		20 000		50 000		50 000
Réforme PS LAEP		0		10 000		20 000		30 000		30 000
PS accompagnement vacances		0		10 000		15 000		25 000		25 000
loisirs familiaux		0		0		60 000		90 000		90 000
<b>Total mesures supplémentaires</b>		<b>10 000</b>		<b>392 138</b>		<b>779 490</b>		<b>1 050 614</b>		<b>1 050 614</b>
<b>PRESTATIONS DE SERVICE</b>	<b>7 622 198</b>	<b>8 555 247</b>		<b>9 857 052</b>		<b>11 281 827</b>		<b>12 588 375</b>		<b>4 966 177</b>
dépenses supplémentaires de l'année		933 049		1 301 805		1 424 775		1 306 548		1 306 548
<b>FAS</b>	<b>49 000</b>	<b>43 315</b>		<b>43 835</b>		<b>44 361</b>		<b>44 893</b>		<b>-4 107</b>
<b>- RECETTES</b>	<b>-53 100</b>	<b>-65 000</b>		<b>-65 000</b>		<b>-65 000</b>		<b>-65 000</b>		<b>-11 900</b>
<b>+TRANSFERTS</b>	<b>760 500</b>	<b>754 326</b>		<b>769 300</b>		<b>777 000</b>		<b>784 900</b>		<b>24 400</b>
<b>Total loi de financement Sécurité Sociale</b>	<b>13 103 233</b>	<b>14 031 189</b>		<b>15 385 821</b>		<b>16 818 822</b>		<b>18 133 802</b>		<b>5 030 570</b>
		7,1%		9,7%		9,3%		7,8%		38,4%
		927 956		1 354 632		1 433 001		1 314 980		

## Dates d'application des mesures du FNAS 2001/2004

Effet ARTT sur les dotations .....	Septembre 2001
Effet ARTT sur toutes les PS (2,03 %) .....	Janvier 2002
Réduction des écarts de prix (petite enfance) 34 % 34 % 25 % 20 % ..	Janvier 2003
PS unique petite enfance .....	Janvier 2002
Réforme PS accueil permanent : intégration contrat crèche .....	Janvier 2003
Concertation Conseils généraux .....	Septembre 2001
Dérogation plafond contrat enfance .....	Septembre 2001
Extension de 16 à 18 ans contrat temps libre .....	Janvier 2002
Réforme PS LAEP .....	Janvier 2002
PS accompagnement vacances .....	Janvier 2002
Loisirs familiaux .....	Janvier 2003

## ANNEXE 4 : LES INDICATEURS ET LES DONNÉES STATISTIQUES ET FINANCIÈRES

Les indicateurs et données figurant dans les tableaux ci-après feront l'objet d'une définition précise des modalités de mesure et de calcul dans le cadre de fiches descriptives établies pour chacun d'entre eux.

### Engagements de service

NATURE	OBJECTIFS ET MODALITÉS DE CALCUL	CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE
<b>1. Part des délais d'attente &lt; 20 mn, &lt; 30 mn</b> <i> périodicité mensuelle</i>	Cet indicateur met en évidence l'efficacité de l'accueil selon le temps d'attente constaté. Il est calculé à partir du rapport entre le nombre de visites dont les temps d'attente sont < 20 mn et < 30 mn sur l'ensemble des visites.	Généralisation à la fin 2002 des applicatifs de gestion de l'accueil allocataires et définition de conditions de mesure homogènes en prenant en compte la spécificité des petites structures.
<b>2. Part des allocataires reçus hors du lieu d'accueil le plus important</b> <i> périodicité annuelle</i>	L'évolution de cet indicateur traduit la déconcentration de l'accueil des allocataires. Il est calculé à partir du rapport entre le nombre de visites effectuées hors du lieu d'accueil le plus important sur l'ensemble des visites.	idem
<b>3. Amplitude de l'accueil téléphonique (hors serveur vocal)</b> <i> périodicité annuelle</i>	Cet indicateur correspond à la mesure des temps d'ouverture de l'accueil téléphonique par rapport à l'objectif d'une disponibilité 5 jours par semaine et 5 heures par jour. Cet indicateur est établi à partir de la comparaison entre l'amplitude de l'accueil déclarées par les CAF et le nombre d'heures annuelles correspondant à l'objectif.	
<b>4. Taux d'appels aboutis sur l'installation téléphonique</b> <i> périodicité annuelle</i>	Cet indicateur permet d'apprécier l'efficacité téléphonique au sens de l'opérateur téléphonique et le bon dimensionnement de l'installation téléphonique. Il est établi à partir du rapport entre le volume d'appels émis et le volume d'appels pris en charge par l'installation téléphonique.	Mesure à réaliser par l'opérateur téléphonique selon des modalités à approfondir avec le réseau des CAF à partir de fin 2002.
<b>5. Rapport entre le nombre d'appels téléphoniques traités sur le nombre d'appels aboutis</b> <i> périodicité mensuelle</i>	Cet indicateur constitue une approche de l'efficacité téléphonique. Les appels peuvent être traités soit par un agent, soit par un serveur vocal. Il est établi à partir du rapport entre les appels pris en charge par l'installation et les appels traités. Une distinction est opérée pour mettre en évidence la part des appels traités par un serveur vocal et la part de ceux traités par un agent.	Généralisation à partir de la fin 2003 des logiciels de gestion des appels téléphoniques et homogénéité des modalités de mesure.

NATURE	OBJECTIFS ET MODALITÉS DE CALCUL	CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE
<b>6. Taux d'appels traités par un agent</b> <i>périodicité mensuelle</i>	Cet indicateur constitue une approche de l'efficacité téléphonique par rapport à la cible de 85 % visée par l'offre de service de la Branche. Cet indicateur correspond à la part des appels traités par un agent sur l'ensemble des appels destinés à un agent de la caisse. Sont inclus les appels enregistrés sur une boîte vocale dès lors qu'un rappel est effectué par un agent de la caisse.	Généralisation à partir de la fin 2003 des logiciels de gestion des appels téléphoniques et homogénéité des modalités de mesure. Cette mesure est complétée par celle effectuée par un prestataire externe selon une méthodologie élaborée en lien avec le réseau des CAF.
<b>7. Nombre de retours de dossiers à l'allocataire</b> <i>périodicité annuelle</i>	Cet indicateur traduit le niveau de réalisation de l'objectif de limitation des allers/retours, la responsabilité de l'allocataire pouvant toutefois être engagée. Il est établi à partir du rapport le volume annuel de pièces retournées et mises en instance sur le nombre d'allocataires.	Généralisation à partir de la fin 2002 des applicatifs de suivi des pièces et de gestion des instances et définition de conditions de mesure homogènes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• changements d'état des codes pièces,</li> <li>• établissement d'une nomenclature des pièces,</li> <li>• intégration des pièces relatives à l'action sociale.</li> </ul>
<b>8. Part des demandes traitées dans des délais &lt; 10 jours, &lt; 21 jours</b> <i>périodicité mensuelle</i>	Cet indicateur traduit le niveau de réalisation de l'engagement relatif à la rapidité des traitements dans la limite de la responsabilité de la caisse qui ne peut liquider le droit que si toutes les conditions sont réunies. Une distinction est opérée pour les demandes émanant des bénéficiaires de minima sociaux afin de mettre en évidence la réalisation d'un objectif de traitement < 10 jours. L'indicateur correspond au rapport entre le nombre de pièces traitées dans les délais visés et le volume total de pièces traitées.	idem
<b>9. Solde de pièces fin de mois dans les services prestations exprimé en jours de production</b> <i>périodicité mensuelle</i>	Cet indicateur permet d'évaluer la maîtrise de la charge de travail supportée par le service prestations de la caisse. Il est établi à partir du rapport entre le stock fin de mois et la productivité journalière moyenne des 12 mois écoulés.	idem
<b>10. Antériorité du solde fin de mois de pièces à traiter &lt; 21 jours</b> <i>périodicité mensuelle</i>	Cet indicateur, actuellement utilisé, fournit une première approche du niveau de réalisation de l'engagement relatif à la rapidité des traitements. Il correspond à la part du solde ayant moins de 21 jours par rapport à l'ensemble du solde.	idem
<b>11. Taux de régularité des paiements</b> <i>périodicité annuelle</i>	Cet indicateur vise à mettre en évidence la part des paiements mensuels effectivement assurés à la date d'échéance programmée. Il est établi par comparaison entre les dates réelles de mise en paiement et les dates fixées par la réglementation pour l'année de référence.	



NATURE	OBJECTIFS ET MODALITÉS DE CALCUL	CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE
<b>12. Taux de continuité des paiements lors du renouvellement des droits lié aux déclarations de ressources</b> <i>périodicité annuelle</i>	L'objectif est de mettre en évidence la non-rupture des droits lors des appels de ressources. Il conduit à distinguer deux indicateurs pour: <ul style="list-style-type: none"> <li>les prestations soumises à une déclaration trimestrielle (API, RMI),</li> <li>le renouvellement annuel (en incluant le maintien "Oheix")</li> </ul>	Les modalités précises d'établissement de l'indicateur demeurent à étudier pour une mise en œuvre à partir de la fin 2002.
<b>13. Taux de continuité de paiement en cas de mutation entre caisses</b> <i>périodicité annuelle</i>	L'objectif est de mettre en évidence la non-rupture des droits lors des mutations. L'indicateur est établi à partir du rapport entre le nombre de mutations n'ayant pas entraîné de ruptures sur l'ensemble des mutations effectuées. L'indicateur de continuité des paiements est complété par un indicateur sur le délai de rupture quand il n'y pas continuité.	Automatisation à partir de la fin 2002 des indicateurs à partir des données fournies par l'applicatif de mutation électronique.

### Sécurité et indus/rappels

NATURE	OBJECTIFS ET MODALITÉS DE CALCUL	CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE
<b>14. Taux de contrôles sur place</b> <i>périodicité annuelle</i>	Cet indicateur met en évidence le volume de contrôles sur place par rapport au nombre d'allocataires	
<b>15. Taux de contrôles sur pièces</b> <i>périodicité annuelle</i>	Cet indicateur met en évidence le volume de contrôles sur pièces par rapport au nombre d'allocataires	
<b>16. Taux de contrôles par échanges de données</b> <i>périodicité annuelle</i>	Cet indicateur met en évidence le volume de contrôles par échanges par rapport au nombre d'allocataires	
<b>17. Nombre d'indus par allocataire</b> <i>périodicité annuelle</i>	Cet indicateur permet de mesurer le nombre de situations d'indus par allocataire.	
<b>18. Taux d'indus par rapport aux prestations versées</b> <i>périodicité annuelle</i>	Cet indicateur mesure l'impact financier des indus. Il est établi à partir du rapport entre le volume d'indus constatés sur la masse des prestations versées. Une déclinaison est opérée par fonds.	
<b>19. Taux de recouvrement des indus</b> <i>périodicité annuelle</i>	L'objectif est de mesurer l'efficacité du recouvrement. l'indicateur correspond à la part des indus recouverts sur le total des indus	
<b>20. Taux de rappels par rapport aux prestations versées</b> <i>périodicité annuelle</i>	Cet indicateur mesure l'impact financier des rappels. Il est établi à partir du rapport entre le volume de rappels constatés sur la masse des prestations versées.	
<b>21. Taux de remise des indus</b> <i>périodicité annuelle</i>	Cet indicateur mesure la part des indus remis aux allocataires sur l'ensemble des indus.	
<b>22. Activité contentieux et recouvrement</b> <i>périodicité annuelle</i>	L'activité contentieux et recouvrement est mise en évidence par le nombre de dossiers soumis à la CRA, le nombre de dossiers contentieux et le nombre de dossiers en recouvrement amiable.	Généralisation de l'applicatif CORALI à la fin 2002.

## Charges

NATURE	OBJECTIFS ET MODALITÉS DE CALCUL	CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE
<b>23. Volume de courriers</b> <i>périodicité mensuelle</i>	Cet indicateur constitue une approche des flux associés aux demandes des allocataires et à la gestion des prestations légales et de l'action sociale. Avec le développement de la communication électronique, il intègre les flux autres que les plis postaux. Cet indicateur est complété par le ratio volume de courriers/nombre d'allocataires.	Généralisation à partir de la fin 2002 des applicatifs de suivi des pièces et définition de conditions de mesure homogènes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• établissement d'une nomenclature des pièces,</li> <li>• intégration des pièces relatives à l'action sociale.</li> </ul>
<b>24. Volume de pièces</b> <i>périodicité mensuelle</i>	Cet indicateur traduit, de façon plus précise que le courrier, la charge de travail : un courrier peut comprendre une ou plusieurs pièces à traiter. Cet indicateur est complété par le ratio volume de pièces/nombre d'allocataires.	idem
<b>25. Volume de visites à l'accueil</b> <i>périodicité mensuelle</i>	Cet indicateur traduit la charge associée aux flux de contacts physiques	Généralisation à partir de la fin 2002 des applicatifs de gestion de l'accueil allocataires
<b>26. Nombre d'appels téléphoniques aboutis</b> <i>périodicité mensuelle</i>	Cet indicateur traduit la charge de travail potentielle induite par les communications téléphoniques parvenues sur l'installation de la caisse. Un appel abouti n'est pas nécessairement traité.	Généralisation à partir de la fin 2003 des logiciels de gestion d'appels et homogénéisation des modalités des mesures en fonction de l'architecture technique prévue dans le cadre du chantier institutionnel sur l'organisation des modes de contacts.
<b>27. Nombre d'appels téléphoniques traités</b> <i>périodicité mensuelle</i>	Cet indicateur traduit la charge de travail qui est induite par les communications prises en charge	Idem
<b>28. Nombre d'appels traités par allocataire</b> <i>périodicité annuelle</i>	Cet indicateur met en évidence les moyens mis en œuvre par la caisse en distinguant les appels traités par un agent et par un serveur vocal apportant une réelle réponse à la demande de l'utilisateur	Idem
<b>29. Nombre de faits générateurs "Cristal"</b> <i>périodicité mensuelle</i>	Cet indicateur mesure l'activité de la caisse en fonction des flux de données qui modifient le fichier des allocataires. Le fait générateur constitue une unité d'œuvre	Développement en à partir de la fin 2002 des fonctionnalités nécessaires dans le système d'information. A terme, pondération des faits générateurs en fonction de la charge induite.

## Productivité

NATURE	OBJECTIFS ET MODALITÉS DE CALCUL	CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE
<b>30. Ratio allocataires "noyau dur"/agent</b> <i>périodicité annuelle</i>	Cet indicateur mesure le nombre d'allocataires "noyau dur" pris en charge par un agent (GA en ETP).	
<b>31. Ratio allocataires "pondérés"/agent</b> <i>périodicité annuelle</i>	Cet indicateur mesure le nombre d'allocataires "pondérés" pris en charge par un agent (GA en ETP). Il prend en compte, au moins partiellement, leur plus ou moins grande complexité.	
<b>32. Ratio faits générateurs "Cristal"/agent</b> <i>périodicité annuelle</i>	Cet indicateur mesure le nombre de faits générateurs "Cristal" pris en charge par un agent (GA en ETP).	Développement à partir de la fin 2002 des fonctionnalités nécessaires dans le système d'information et pondération, à terme, des faits générateurs en fonction de la charge induite.
<b>33. Ratio nombres de pièces traitées/agent</b> <i>périodicité annuelle</i>	Cet indicateur mesure le nombre de pièces traitées prises en charge par un agent (GA en ETP).	
<b>34. Ratio pièces traitées en LAD/pièces traitées</b> <i>périodicité annuelle</i>	Cet indicateur permet de mettre en évidence le niveau d'automatisation du traitement des documents.	Les conditions de faisabilité technique sont à approfondir.
<b>35. Ratio contrôles sur place/agent de contrôle</b> <i>périodicité annuelle</i>	Cet indicateur mesure le nombre de contrôles sur place pris en charge par un agent de contrôle.	

## Coûts de gestion

NATURE	OBJECTIFS ET MODALITÉS DE CALCUL	CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE
<b>36. Coût global allocataire</b> <i>périodicité annuelle</i>	Cet indicateur permet de connaître le coût de gestion administrative d'un allocataire.	
<b>37. Coût global pondéré</b> <i>périodicité annuelle</i>	Cet indicateur permet de connaître le coût de gestion d'un allocataire pondéré de sa charge administrative en fonction la typologie des prestations perçues.	
<b>38. Ecart de coûts</b> <i>périodicité annuelle</i>	Cet indicateur met en évidence les écarts entre les 10 caisses ayant les coûts de gestion les plus élevés et les 10 ayant les coûts les moins élevés.	

## Action sociale

Il s'agit ici d'indicateurs nationaux, ils seront complétés en cours de COG par un socle de base d'indicateurs locaux élaboré en concertation avec des représentants de CAF et de l'Etat.

NATURE	OBJECTIFS ET MODALITÉS DE CALCUL	CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE
<b>39. Nombre de places d'accueil de jeunes enfants en structure agréée</b> <i>périodicité annuelle</i>	Cet indicateur permet de mettre en évidence l'évolution quantitative de l'offre d'accueil. Une distinction est opérée pour identifier le nombre de places d'accueil en crèches familiales	Cette donnée sera disponible dans SIAS à partir de 2003. Dans l'attente, nécessité d'une généralisation de l'enquête OBSEKIP.

NATURE	OBJECTIFS ET MODALITÉS DE CALCUL	CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE
<b>40. Nombre d'enfants de moins de 4 ans accueillis par place d'accueil en structure agréée.</b> <i>périodicité annuelle</i>	Cet indicateur renseigne sur le nombre d'enfants réellement bénéficiaires.	Cette donnée actuellement indisponible nécessite la généralisation de l'enquête effectuée via l'application OBSEKIP.
<b>41. Nombre de bénéficiaires d'AFEAMA ou d'AGED par relais assistantes maternelles</b> <i>périodicité annuelle</i>	Cet indicateur permet de mesurer l'implication de la CAF dans l'impulsion du dispositif des relais assistantes maternelles et d'en suivre l'évolution. Une distinction est opérée pour identifier le taux de couverture des bénéficiaires de l'AFEAMA.	
<b>42. Taux de communes couvertes par un contrat enfance</b> <i>périodicité annuelle</i>	L'indicateur permet de mesurer la couverture du territoire par les contrats enfance et d'apprécier la montée en charge des dispositifs.	Automatisation de la mesure dans le cadre du SIAS
<b>43. Part des dépenses d'action sociale destinée aux temps libres</b> <i>périodicité annuelle</i>	Cet indicateur permet de mettre en évidence les orientations des CAF en matière de temps libre. Une distinction est opérée pour mettre en évidence la nature des différentes interventions : contrat temps libre, aides aux vacances, etc.	
<b>44. Taux d'enfants de 6 à 16 ans couverts par un contrat temps libres</b> <i>périodicité annuelle</i>	Cet indicateur permet de mesurer le potentiel d'enfants susceptibles d'être couverts par le dispositif contrat temps libres.	
<b>45. Taux de communes couvertes par un contrat temps libres</b> <i>périodicité annuelle</i>	L'indicateur permet de mesurer la couverture du territoire par les contrats temps libres et d'apprécier la montée en charge des dispositifs.	Automatisation de la mesure dans le cadre du SIAS
<b>46. Part de la dotation consacrée à l'accompagnement de la fonction parentale</b> <i>périodicité annuelle</i>	Cet indicateur permet de mettre en évidence la contribution des CAF à la fonction parentale. Une distinction est opérée pour identifier les actions de médiation familiale.	
<b>47. Part de la dotation consacrée à l'accompagnement social</b> <i>périodicité annuelle</i>	L'objectif est de mesurer les dépenses d'accompagnement social de la CAF en faveur des familles fragilisées à travers la présence des services de travail social et l'attribution d'aides financières individuelles.	
<b>48. Part de la dotation d'action sociale consacrée au logement des jeunes</b> <i>périodicité annuelle</i>	L'indicateur permet de mettre en évidence la contribution des CAF en direction des jeunes adultes dans le domaine du logement. (hors PS / FJT)	
<b>49. Part de la dotation d'action sociale consacrée au logement</b> <i>périodicité annuelle</i>	Cet indicateur permet d'évaluer le poids du logement et de l'habitat dans l'action des CAF et d'en suivre l'évolution. Ces dépenses comprennent l'aide aux jeunes en matière de logement.	

NATURE	OBJECTIFS ET MODALITÉS DE CALCUL	CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE
<b>50. Nombre d'habitants couverts par centre social agréé par les CAF</b> <i>périodicité annuelle</i>	Cet indicateur renseigne sur la couverture du territoire par ce type d'équipements.	
<b>51. Part des dépenses d'action sociale destinée aux partenaires</b> <i>périodicité annuelle</i>	Cet indicateur permet de mettre en évidence les orientations des CAF en matière de partenariat.	
<b>52. Montant des prestations de service par bénéficiaire potentiel d'action sociale</b> <i>périodicité annuelle</i>	L'indicateur permet d'apprécier l'importance des dépenses consacrées au développement des équipements.	
<b>53. Rapport entre les subventions d'équilibre des gestions directes et la dotation d'action sociale</b> <i>périodicité annuelle</i>	L'objectif est de traduire les choix financiers des CAF, au niveau de la gestion des services et équipements en gestion directe.	

## ANNEXE 5 : LES PRINCIPALES ÉCHÉANCES DU SCHÉMA DIRECTEUR DU SYSTÈME D'INFORMATION

---

La cartographie des projets du schéma directeur du système d'information se définit autour de plusieurs ensembles :

- les projets orientés vers la relation de service,
- les projets orientés vers le processus de production,
- les projets orientés vers l'évaluation et le pilotage,
- les grands applicatifs nationaux,
- les projets du socle technologique,

### Les projets orientés vers la relation de service

#### GESTION DE LA RELATION ALLOCATAIRE

FONCTIONNALITES	AVANTAGES ATTENDUS
Mémorisation des contacts d'un allocataire avec La CAF tous médias confondus : téléphone, accueil, communication électronique, écrit.	Amélioration de la connaissance globale de la situation des allocataires
Enregistrement des motifs de contacts	Restitution de ces informations sur le poste de travail des techniciens pour faciliter la réponse et les initiatives à prendre
Dans les phases successives du projet ces informations viendront enrichir le suivi des pièces (SDP) et le système d'information décisionnel (SID)	Amélioration des outils de pilotage et de management localement ainsi qu'à l'échelon national

#### POSTE DE TRAVAIL DU TECHNICIEN

FONCTIONNALITES	AVANTAGES ATTENDUS
Réalisation de nouvelles modalités d'accès aux informations du dossier, plus adaptées aux différentes situations de travail (accueil, téléphone.....)	Amélioration des conditions de travail et de l'accès à la connaissance
Mise à disposition sur le poste de travail des informations documentaires pertinentes en fonction du cas à traiter	Amélioration de la qualité et de la rapidité de la réponse aux usagers
Conception et réalisation d'un « portail personnalisé » présentant toutes les facilités ergonomiques permises par Internet	Gestion dynamique de la connaissance de la réglementation, du contrôle et des bonnes pratiques directement sur le poste de travail
Ces fonctionnalités présupposent une infrastructure et des modes de développement adaptés et nouveaux	Auto apprentissage, auto contrôle
Gestion automatisée de la documentation réglementaire (préalable indispensable)	Amélioration potentielle de la productivité

### ACCUEIL AU GUICHET

FONCTIONNALITES	AVANTAGES ATTENDUS
<p>Développement et diffusion d'un logiciel de gestion de l'accueil physique au siège et dans les antennes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• enregistrement de l'arrivée d'un usager</li> <li>• mesure du temps d'attente et du temps de service</li> <li>• prévision du temps d'attente</li> <li>• enregistrement du motif de la visite,</li> <li>• élaboration de statistiques.....</li> </ul>	<p>Pilotage dynamique de la fonction accueil, contrôle en temps réel de la qualité de service</p> <p>Affectation des ressources en fonction de la fréquentation</p> <p>Connaissance qualitative et quantitative de la charge</p>

### TELEPHONE

FONCTIONNALITES	AVANTAGES ATTENDUS
<p>Construction d'une architecture de services combinant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La réponse personnalisée par le technicien</li> <li>• L'organisation en pool</li> <li>• Les services vocaux interactifs automatisés</li> </ul> <p>Intégration technologique du téléphone et de l'informatique (ACD, CTI)</p> <p>Externalisation et mutualisation de certains services</p>	<p>Pilotage dynamique de la fonction téléphone et contrôle en temps réel de la qualité de service</p> <p>Affectation des ressources en fonction du volume des appels</p> <p>Connaissance qualitative et quantitative de la charge</p> <p>Extension des plages d'accès à l'information personnelle</p> <p>Affichage automatique des informations de l'appelant</p>

### COMMUNICATION ELECTRONIQUE

FONCTIONNALITES	AVANTAGES ATTENDUS
<p>Développement des services destinés aux partenaires (CAFPRO)</p> <p>Développement et diffusion des automates d'accueil en libre service</p> <p>Extension des services disponibles à partir d'Internet (caf.fr)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dialogue avec la CAF,</li> <li>• accès aux informations du dossier,</li> <li>• simulations</li> </ul>	<p>Amélioration de la synergie avec les partenaires</p> <p>Rapprochement de l'habitat des usagers</p> <p>Extension des plages d'accès à l'information personnelle</p> <p>Opportunité de fédération avec d'autres services publics : portail commun</p>

### COMMUNICATION ECRITE

FONCTIONNALITES	AVANTAGES ATTENDUS
<p>Extension des formules de courriers disponibles dans la base nationale de courrier du technicien (BNCT)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandes de pièces</li> <li>• Motivations de refus</li> <li>• .....</li> </ul> <p>Développement d'un outil de suivi des dossiers incomplets</p> <p>Intégration sur le poste de travail du technicien</p> <p>Développement et diffusion d'un système de sélection et de contrôle du flux des documents émis</p> <p>Refonte globale du système des notifications de droits</p>	<p>Amélioration de la relation écrite avec les usagers</p> <p>Possibilités de contrôle et de rédaction de courriers sur les postes de travail</p> <p>Amélioration du suivi des dossiers</p> <p>Meilleure gestion des dossiers incomplets</p> <p>Maîtrise des délais de traitement</p>

Projet	Plan d'action court terme	Echéance	Plan d'action moyen terme	Echéance
GESTION DE LA RELATION ALLOCATAIRE (GRA)	Définition Normalisation des données Mémorisation des contacts dans le Suivi des Pièces (SDP)	Semestre 1 2002	Système global de gestion de la relation Mémorisation des contacts dans le Système Décisionnel (SID)	Fin 2002 Mi 2003
POSTE DE TRAVAIL	Nouveaux services accès au dossier Phase 1 (architecture VB) : Consultation de Synthèse Allocataire (CSA) Cahier des charges portail du technicien	Octobre 2001 à Fin 2001  Fin 2001	Portail du technicien Services accès dossier Architecture WEB Services accès documentation	Objectifs 2003  Charges à évaluer et à préciser
ACCUEIL GUICHET	Diffusion nationale et amélioration du logiciel de gestion de l'accueil (GAA) Interface avec les logiciels du marché (SIRIUS)			
TELEPHONE	Définition du cahier des charges et du référentiel technique Expérimentations	Mai 2001  1 T 2002	Déploiement de solutions SVI CTI ACD Externalisation mutualisation	Mi 2002 à Fin 2003
COMELEC	Extension des services partenaires (CAFPRO) Développement des automates en libre service (appels d'offres) Evolutions ww.caf.fr (phase 1)	Mi-2002  Mi-2002  Mi 2001	Déploiement des automates  Extension permanente des services	Mi 2002
ECRIT	Base du courrier du Technicien (BNCT)	Mi 2001 A Fin 2001		
	Contrôle de flux (SURF)	Fin 2001	Révision du système de notifications	2003



## Les projets orientés vers le processus de production

### EXPLOITATION AUTOMATIQUE DES DOCUMENTS

FONCTIONNALITES	AVANTAGES ATTENDUS
<p>Généralisation et développement de l'application de suivi des pièces (SDP) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• enrichissement des informations de suivi de la vie des dossiers,</li> <li>• normalisation de la nomenclature des pièces</li> </ul> <p>Développement de la reconnaissance automatique des documents (RAD) et de la lecture automatique des documents (LAD) sur la base des nouveaux formulaires simplifiés</p> <p>Développement d'un système d'injection automatique des données dans CRISTAL à partir de documents numérisés (la première phase du projet concerne un prototype sur l'allocation logement)</p>	<p>Maîtrise des flux et des délais de traitement</p> <p>Alimentation automatique des indicateurs de tableaux de bord locaux et nationaux</p> <p>Contrôle de la qualité du service</p> <p>Amélioration de la productivité</p>

### CIRCULATION ELECTRONIQUE DES DOCUMENTS

FONCTIONNALITES	AVANTAGES ATTENDUS
<p>Réalisation d'un outil de gestion de corbeilles électroniques permettant d'alimenter directement le plan de travail de tous les techniciens à partir du système de numérisation des pièces arrivées, en amont du processus</p> <p>Choix et diffusion d'un outil industriel de gestion globale de processus (« workflow »)</p>	<p>Amélioration de la gestion des flux</p> <p>Contrôle de la qualité des dossiers et de leur traitement</p> <p>Optimisation de la gestion des ressources humaines</p> <p>Gain d'efficacité</p>

Projet	Plan d'action court terme	Echéance	Plan d'action moyen terme	Echéance
CIRCULATION DES DOCUMENTS	Réalisation des corbeilles électroniques Phase 1	Fin 2001		
	Evolution suivi des pièces SDP	Fin 2001	Généralisation du workflow	Mi 2002 à Fin 2003
	Recherche outil de workflow			
EXPLOITATION AUTOMATIQUE DES DOCUMENTS	Généralisation du Suivi Des Pièces	Fin 2001		
	Normalisation des formulaires			
	Scannérisation en amont			
	Amélioration de l'indexation (RAD)	Permanent		
	Coordination fournisseurs			
	Expérimentation de la lecture automatique sur les formulaires Logement (LAD)	Fin 2001	Extension de la solution à tous les formulaires	Mi 2002 à
	Injection automatique des données dans Cristal	Mi 2002 A définir	Développement d'une solution généralisable	Mi 2003

## Les projets orientés vers l'évaluation et le pilotage

### SYSTEME D'INFORMATION DECISIONNEL

FONCTIONNALITES	AVANTAGES ATTENDUS
Maintenance du dictionnaire d'information institutionnel : toute information disponible dans le système doit faire l'objet d'une identification unique et d'une définition précise	Maîtrise du patrimoine d'information de l'institution
Construction et déploiement d'un entrepôt de données utiles au pilotage et à l'évaluation (« datawarehouse ») : <ul style="list-style-type: none"> <li>• dans la première phase l'entrepôt contient 3500 données différentes</li> <li>• dans une seconde phase l'entrepôt contiendra 5000 données</li> </ul>	Renforcement de la fonction pilotage et évaluation pour la CNAF et pour les CAF  Amélioration de la fiabilité et de la qualité des résultats produits
Industrialisation du circuit de collecte et de consolidation locale et nationale à partir des données gérées par les différentes applications suivant différent cycle (mensuel, annuel...)	Optimisation des délais de production  Aide à la construction d'un système d'information propre à l'établissement public
Constitution du recueil national des données des CAF, c'est à dire l'ensemble des indicateurs de suivi et de mesure des résultats de la COG : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la démarche permettra par étapes successives de gérer de 10 à 256 indicateurs</li> </ul>	Amélioration de la communication et du partage d'information avec les partenaires  Meilleure intégration technologique de la fonction pilotage dans le système d'information
Elaboration d'un tableau de bord type pour les CAF cohérent avec les indicateurs nationaux	
Développement des outils technologique en support des fonctions de pilotage et d'évaluation (logiciel de base de données, langage de manipulation statistique)	

Projet	Plan d'action court terme	Echéance	Plan d'action moyen terme	Echéance
DICTIONNAIRE D'INFORMATION	Maintenance et évolution pour l'ensemble du système d'information			permanente
CONSTITUTION DE L'ENTREPOT SID	Déploiement de l'entrepôt SID (Phase 1) (3500 données)	En cours	Maintenance et extension de l'entrepôt Cible : 5000 données	2002
	Développement des outils		Evolution base de données SID	2003
RECUEIL DES INDICATEURS NATIONAUX	Recueil des données nationales (COG) 10 indicateurs	Mai 01 à Fin 2001	Enrichissement RNDC 256 indicateurs	2002  2003
TABLEAUX DE BORD DES CAF	Elaboration du tableau de bord des CAF		Evolution tableau de bord CAF	
SYSTEME D'INFORMATION DE LA CNAF	Construction du système d'information de la CNAF  Entrepôt national Intranet documentaire			

## Les grands applicatifs nationaux (Cristal)

### EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

FONCTIONNALITES	AVANTAGES ATTENDUS
Passage à l'EURO Evaluation forfaitaire Intéressement RMI Intégration de l'APP Plan comptable et interface MAGIC Conférence de la famille	Mise à jour permanente de la réglementation

### EVOLUTIONS FONCTIONNELLES

FONCTIONNALITES	AVANTAGES ATTENDUS
Mutations électroniques poursuite de l'intégration fonctionnelle : <ul style="list-style-type: none"> <li>• cession des créances</li> <li>• transfert des historiques</li> </ul>	Amélioration de la rapidité de traitement, de la productivité
Recherche des droits potentiels Détermination et prévenance des échéances de fin de droit Extension des fonctions de simulation des droits	Meilleure couverture du droit Qualité de l'information du public
Développement des fonctions de support au contrôle interne	Meilleure application et efficacité du contrôle interne
Utilisation courante du NIR (réserve CNIL)	Simplification des relations administratives et performance des échanges avec les partenaires
Développement des échanges de données avec les tiers	Meilleure intégration des fonctions du système d'information de toutes les activités sectorielles et économie d'échelle dans les développements informatiques
Intégration du module généralisé de gestion des tiers communs à toutes les applications	Sécurisation des traitements et des échanges avec les partenaires
Intégration du module généralisé des habilitations communes à toutes les applications	

Projet	Plan d'action court terme	Echéance	Plan d'action moyen terme	Echéance
EVOLUTIONS et SIMPLIFICATIONS REGLEMENTAIRES	Passage à l'EURO	Mi 2001 01/01/2002	Suivi des évolutions réglementaires	
	Plan comptable et Interface MAGIC	fin 2001		
	Intégration APP	mi 2002		
	Refonte des circuits d'échanges AGED/AFEAMA/ASSEDIC	2002	Evolution des échanges avec les partenaires	A définir
	Evaluations forfaitaires	à préciser	Utilisation du NIR	A définir

Projet	Plan d'action court terme	Echéance	Plan d'action moyen terme	Echéance
EVOLUTIONS FONCTIONNELLES	Recherche des droits potentiels	A définir	Evolution du contrôle interne  Vérification comptable après paiement	2003  2003
	Gestion des échéances	2002		
	Simulations des droits	A définir		
EVOLUTIONS FONCTIONNELLES LIEES AU PROCESSUS ET A LA RELATION DE SERVICE	Mutations électroniques des créances	2002	Mutation électronique des historiques	2003
	Consultations et services d'accès au dossier CRISTAL	2001 et 2002	Révision des notifications	2003
	Contrôle des flux sortants	Début 2002		

### Les grands applicatifs nationaux (les applications de gestion)

#### SYSTEME D'INFORMATION DE L'ACTION SOCIALE (SIAS)

FONCTIONNALITES	AVANTAGES ATTENDUS
Généralisation des aides financières individuelles (AFI) soit 20 organismes en 2001	Généralisation d'une application informatique commune à toutes les CAF dans le domaine de l'action sociale
Evolutions de la gestion du FSL et de la relation avec les partenaires	Aide à la gestion, accroissement de l'efficacité
Généralisation des aides financières collectives (AFC) soit 100 organismes jusqu'à fin 2001	Harmonisation et cohérence des informations spécifiques au domaine de l'action sociale
Intégration des nouvelles politiques sociales : temps libre, vacances, jeunes adultes.....	Ouverture potentielle vers le réseau des partenaires

#### GESTION FINANCIERE (MAGIC)

FONCTIONNALITES	AVANTAGES ATTENDUS
Déploiement du modèle national intégrant les responsabilités respectives de l'ordonnateur et du comptable Intégration de l'EURO Passage au nouveau plan comptable MIRCOS Gestion des immobilisations	Opportunité de renforcement de l'efficacité du processus financier  Intégration du système financier et comptable en interface avec tout le système d'information

#### RESSOURCES HUMAINES (GRH)

FONCTIONNALITES	AVANTAGES ATTENDUS
Refonte de l'application traitant de la paie  Développement de la fonction gestion prévisionnelle des emplois	Aide à la gestion dynamique et prévisionnelle des ressources humaines

**CONTENTIEUX et RECOURS (CORALI)**

FONCTIONNALITES	AVANTAGES ATTENDUS
Fin de la généralisation pour l'ensemble des CAF Intégration de la gestion du recouvrement de l'ASF	Opportunité pour une gestion homogène du recours et du contentieux  Ouverture sur la mutualisation des compétences

Projet	Plan d'action court terme	Echéance	Plan d'action moyen terme	Echéance
MAGIC	Fin généralisation Phase 1 Plan comptable MIRCOS Gestion des immobilisations Euro	Fin 2001 Fin 2001 Mi 2002 12 002	Développement Phase 2  Contrôle de gestion Relation CAF/CNAF	2002 et  2003
CORALI	Fin de la généralisation Cra contentieux	Fin 2001 Mi 2002	Intégration ASF recouvrable	2003
SIAS	Généralisation AFI 20 Caf Plan comptable FSL Révision du processus FSL Intégration des partenaires Généralisation AFC 100 Caf Intégration vacances et temps libre Consolidation SID	Fin 2001 Mi 2001 Fin 2001  Mi 2002  A définir	Evolution fonctionnelle et réglementaire	A évaluer
GRH	Consolidation SID Refonte de la paie  Gestion prévisionnelle Des emplois et des compétences		Maintenance Réglementaire	A préciser

## Les projets du socle technologique

### EVOLUTION DES INFRASTRUCTURES TECHNIQUES

FONCTIONNALITES	AVANTAGES ATTENDUS
Intégration des technologies issues d'Internet (HTML....) Evolution vers le poste client « léger » Migration vers les systèmes ouverts (UNIX, LINUX)	Opportunités technologiques  Maintien du système d'information à l'état de l'art

### METHODES ET OUTILS DE DEVELOPPEMENT

FONCTIONNALITES	AVANTAGES ATTENDUS
Développement de tous les outils du plan d'action sur la base des nouvelles technologies : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objet (UML)</li> <li>• Java visual basic</li> <li>• XML</li> </ul>	Développement rapide d'applications  Modularité des composants pouvant être mutualisés par plusieurs applications (modules généralisés des tiers ou des habilitations)

### ADMINISTRATION ET PILOTAGE DES COMPOSANTS

FONCTIONNALITES	AVANTAGES ATTENDUS
Généralisation des outils d'administration des composants informatiques permettant d'alléger La charge technique dans les organismes  Organisation de l'offre de service proposée au CAF par les CERTI Déploiement technique des outils OPEN MASTER (télédistribution, surveillance, diagnostic, intervention , pilotage de production)	Capacité pour des équipes d'experts localisés a l'extérieur des organismes d'assurer la sécurité de fonctionnement au quotidien  Développement du rôle et des compétences des CERTI dans les activités du réseau  Economie d'échelle dans la gestion des compétences informatiques

### SYSTEMES DE SECURITE

FONCTIONNALITES	AVANTAGES ATTENDUS
Continuité du service : sauvegardes, gestion des sites de secours,  Confidentialité : pare-feu (« firewall »), cryptage système de clé public (PKI)  Authentification : habilitations, carte à puce signature électronique	Contrôle global de la sûreté de fonctionnement  Accompagnement de la démarche de contrôle interne

Projet	Plan d'action court terme	Echéance	Plan d'action moyen terme	Echéance
EVOLUTION DES INFRASTRUCTURES TECHNIQUES	Migration windows 2000	fin 2002	Déploiement des composants de la nouvelle architecture  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Client léger</li> <li>• Middleware</li> <li>• Migration vers les systèmes ouverts</li> </ul>	Fin 2002  2003
	Cahier des charges de la nouvelle architecture	09 2001		
	Mise en œuvre de la 1ère étape / TERMINAL SERVEUR	2002		
	Développement du prototype sur l'allocation logement	2002		

Projet	Plan d'action court terme	Echéance	Plan d'action moyen terme	Echéance
METHODES ET OUTILS DE DEVELOPPEMENT	Mise en œuvre des premiers principes de l'architecture (DAD) Choix d'un atelier de développement UML/JAVA Formation des équipes	Mi 2001  Fin 2001 2001 2002	Développement Intégration Déploiement  Des nouveaux services	2003 2004
ADMINISTRATION ET PILOTAGE OPERATIONNEL DES COMPOSANTS	Généralisation des outils Open Master Mise en place des conventions de services	2002 2002	Adaptation des outils et de l'organisation a l'évolution de l'architecture	2004
ADAPTATION DES SYSTEMES DE SECURITE	Cahier des charges du plan de sauvegarde des données (SAN) Généralisation des procédures de secours externes	Fin 2001 2002	Déploiement des infrastructures de sauvegarde	
AUTHENTIFICATION	Amélioration du système d'habilitation	2002	Carte à puce Signature électronique	