



COG 2009 / 2012

Synthèse du bilan 2009/2012

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	1
COG 2009/2012 : DES DÉFIS RELEVÉS MALGRÉ UNE DEMANDE SOCIALE ACCRUE DANS UN CONTEXTE DE CRISE.....	3
Une contribution décisive à la mise en œuvre des politiques sociales et familiales.....	3
■ Le défi de la mise en œuvre du Rsa a été relevé.....	3
■ Les engagements en matière de politique d'accueil du jeune enfant ont été tenus	3
■ La mise en œuvre de mesures nouvelles.....	4
Un contexte de crise économique qui a pesé sur les charges et sur les résultats en matière d'engagements de service.....	4
■ Un fort accroissement des charges sur la période 2009/2012	4
■ Des engagements de service stabilisés en fin de Cog.....	5
■ Les solutions mises en œuvre pour assurer une meilleure maîtrise de la charge.....	5
■ Des allocataires satisfaits de leurs relations avec les Caf	7
L'émergence d'une offre globale de service à destination des allocataires	7
■ La notion d'offre globale de service mise en œuvre au travers des Cpog.....	7
■ Une offre globale de service déclinée sur l'ensemble des missions et des programmes de la Cog.....	7
■ Le renforcement des coopérations avec les partenaires	10
Des défis relevés pour améliorer le fonctionnement en réseau de la Branche qui incitent à poursuivre les efforts.....	11
■ Le respect des objectifs relatifs aux coûts de gestion.....	11
■ Un accroissement global de la productivité dans la branche Famille	11
■ Le succès du chantier de la départementalisation	11
■ Une priorité donnée aux mutualisations permettant de répondre aux tensions sur l'écoulement des charges et d'assurer un retour rapide sur investissement.....	12
Des avancées pour optimiser et sécuriser les processus de gestion, mais des marges de progression sur la qualité de traitement du droit.....	13
■ Le déploiement de la démarche qualité intégrée.....	13
■ Des progrès notables en matière de maîtrise des risques et de lutte contre la fraude.....	13
■ Les comptes de la branche Famille, certifiés en 2009 et 2010, ne l'ont pas été en 2011	14
Des leviers d'action pour améliorer la performance	15
■ Un plan d'action institutionnel ambitieux.....	15
■ Des développements majeurs assurés par le système d'information.....	15
■ La nécessaire adaptation du pilotage du système d'information afin de répondre aux nouvelles exigences.....	16
■ Une gestion des ressources humaines tournée vers l'appui aux métiers	16
Les perspectives pour la Cog 2013/2016	17
■ Les Caf, un rempart dans la lutte contre la précarité face à la crise	17
■ Adapter les politiques d'intervention et le service à des besoins en évolution constante.....	17
■ Travailler en lien avec l'Etat à la simplification de la réglementation	17
■ Retrouver une maîtrise durable des charges de travail.....	18
■ Prendre en compte les nouvelles attentes des allocataires en matière de relation de service.....	18

■ Maîtriser un système mobilisant un grand nombre d'acteurs	18
■ Optimiser le fonctionnement en réseau de la branche Famille	18
LES INDICATEURS	19
Les indicateurs généraux	19
Les indicateurs Rsa	43

INTRODUCTION

Par bien des aspects – poursuite du développement des interventions sociales au service des familles et de leurs enfants, amélioration de la performance globale de gestion de la branche Famille, etc. - la Cog 2009/2012 s'est située dans la continuité de la précédente convention. Mais elle a également porté de nouveaux enjeux avec deux défis majeurs : la mise en œuvre du revenu de solidarité active, le renforcement du développement de l'accueil des jeunes enfants.

Pour relever ces nouveaux défis, assurer la poursuite du développement de la branche Famille, accroître ses performances de gestion dans un contexte budgétaire contraint, la Cog a fixé trois orientations stratégiques majeures : mettre en œuvre une offre globale de service pour les allocataires, optimiser et sécuriser les processus de gestion, améliorer le fonctionnement en réseau de la Branche en réalisant sa départementalisation et en développant la mutualisation.

Les moyens alloués à la branche Famille dans le cadre de la Cog, lui ont donné des marges de manœuvre avec une évolution annuelle du fonds national d'action sociale d'environ 7,5 % et la création de 1257 postes pour prendre en compte les charges liées à la mise en œuvre du Rsa et l'augmentation des charges de travail. Mais la Cog 2009/2012 a également porté des exigences fortes d'optimisation des moyens de gestion avec un objectif de taux de remplacement de 50 % des départs en retraite à partir de juillet 2010 tout en absorbant de nouvelles missions.

Sur de nombreux aspects, la branche Famille a su relever les défis qui étaient les siens.

La mise en œuvre du Rsa a été conduite dans des délais particulièrement courts qui témoignent de la réactivité de la Branche. Les objectifs fixés en matière de développement de places d'accueil des jeunes enfants devraient être atteints.

La départementalisation du réseau des Caf a été réalisée sur le plan politique à l'échéance fixée et elle peut être considérée comme une réelle réussite sur le plan technique.

L'établissement de schémas directeurs territoriaux des politiques et du service a permis de traduire dans le champ local l'offre globale de service aux allocataires portée par les missions et programmes définis par la Cog. Dans un certain nombre de caisses, ce concept a constitué une opportunité pour développer une nouvelle approche de la relation de service en l'adaptant à la diversité des situations de vie des allocataires.

La Branche a tenu ses engagements sur le plan de la gestion en respectant les objectifs de non remplacement d'un départ en retraite sur deux. Elle a intégré de surcroît de nouvelles missions - la réforme de la gestion des impayés et la mise en place de Ccapex, la trimestrialisation des ressources de l'allocation adulte handicapé, le Rsa dans les départements d'outre-mer et le Rsa jeunes - sans moyens nouveaux. Des avancées significatives ont été réalisées pour mieux maîtriser les risques financiers et lutter contre la fraude grâce à la mise en place du répertoire national des bénéficiaires et la mise en place d'outils permettant un meilleur ciblage des situations à risques.

Ces réussites ne doivent pas occulter les difficultés auxquelles les Caf ont été confrontés.

Sur la période de la Cog, la branche Famille a dû faire face à une augmentation importante de ses charges de travail. L'accroissement de la demande sociale associée à la crise économique que traverse notre pays, la complexité des réglementations mises en œuvre, le poids de la maîtrise des risques ont pesé fortement sur la réalisation des engagements de service aux allocataires. Si certains de ces objectifs n'ont pas été atteints, la Branche a néanmoins su faire face à ces difficultés et l'enquête de satisfaction menée en 2011 auprès des allocataires a montré que ceux-ci conservaient un haut niveau de confiance dans le service rendu par les Caf.

Cette situation a conduit à privilégier en matière de mutualisation des actions permettant de faire face aux tensions sur l'écoulement de la charge de travail. Par ailleurs, un important chantier d'offre de service en ligne a été initié à travers la refonte du site caf.fr

La démarche d'optimisation et de sécurisation des processus a également franchi des étapes importantes. Néanmoins, cette démarche fortement structurante, qui suppose une évolution de la culture institutionnelle, doit s'inscrire dans la durée et nécessite des délais d'appropriation et de mise au point sans doute plus longs que prévus.

S'il est possible de mettre en évidence un taux de réalisation du plan d'action institutionnel tout à fait satisfaisant, il n'en demeure pas moins que le nombre sans doute trop important d'objectifs fixés par la Cog et la nécessité de faire face à des mesures imprévues conduiront à devoir reporter sur la prochaine période la poursuite de certains projets.

Ce bilan peut constituer l'une des bases de la réflexion sur les orientations stratégiques de la branche Famille pour la période à venir et plusieurs enjeux peuvent être d'ores et déjà être identifiés en ce qui concerne la poursuite de la construction de l'offre globale de service, l'adaptation de la relation de service pour prendre en compte les attentes des allocataires, la nécessité de mieux maîtriser les flux de contacts et l'optimisation du fonctionnement en réseau de la branche Famille.

Une contribution décisive à la mise en œuvre des politiques sociales et familiales

■ *Le défi de la mise en œuvre du Rsa a été relevé*

La préparation de la mise en œuvre du Rsa a nécessité une très forte mobilisation de la Branche tant au niveau de la caisse nationale que des Caf, des Cnedi, des Certi et des Prm et elle a impliqué de nombreux partenaires afin de mettre en place, sur une période de sept mois, le paiement de la nouvelle prestation dès le mois de juin 2009. Durant cette période très courte, la Branche a dû définir et déployer les offres de service à destination des allocataires, des partenaires et du réseau, mettre en place les dispositifs de formation des agents, assurer l'intégration de la réglementation dans l'applicatif « Cristal », adapter ou créer une quinzaine d'outils du système d'information, intégrer un test d'éligibilité dans le caf.fr.

Après un pic consécutif au lancement de la prestation, à juin 2011, soit deux ans après la mise en œuvre du Rsa, la prestation était versée à environ 1,83 million de foyers bénéficiaires et 3,8 millions de personnes étaient couvertes en comptant les ayant droit. Dans le détail, 1,18 million de foyers perçoivent le Rsa « socle seul » et 452 000 touchent le Rsa « complément d'activité ». Le nombre de foyers bénéficiaires dépasse les 2 millions en tenant compte des Dom hors Mayotte.

Cependant, le fait qu'un nombre important de demandes ne débouche pas sur une ouverture de droits et un turn over marqué par des phénomènes d'entrées et de suspensions/sorties particulièrement élevés ont conduit à alourdir la charge de travail.

De fait, la mise en œuvre de cette prestation est un véritable succès pour la Branche. En outre, les conclusions des travaux du comité d'évaluation du Rsa présentées fin 2011 démontrent l'impact positif du Rsa sur la pauvreté, 150 000 personnes en étant ainsi sorties grâce à ce dispositif, en augmentant en moyenne le revenu médian des bénéficiaires de 18%.

■ *Les engagements en matière de politique d'accueil du jeune enfant ont été tenus*

La branche Famille s'est engagée à financer 100 000 places supplémentaires en accueil collectif sur la période couverte par la Cog, et elle est en passe de respecter cet objectif. Le septième plan crèche, Pcp, (Plan crèche pluriannuel d'investissement), doté d'un fond de 660 millions, a été mis en œuvre en décembre 2009 afin de contribuer à la création de 60 000 places nouvelles entre 2009 et 2016. Pour la période 2009 à 2012, l'objectif consiste à contribuer à la création de 30 000 places nouvelles pour un montant total de 330 millions d'euros.

Le plan pluriannuel d'investissement pour développer les crèches a été, quant à lui, doté de 330 millions d'euros de façon à financer d'ici 2016 la création de 60 000 places. S'y sont ajoutés les financements liés à la création de jardins d'éveil et au titre du plan espoir banlieues. Enfin, l'optimisation de l'utilisation des places existantes devait permettre d'offrir de nouvelles solutions d'accueil aux familles.

Les résultats enregistrés font apparaître que le réseau des Caf ainsi que leurs partenaires se sont totalement impliqués en vue de l'atteinte de cet objectif.

En effet, les résultats provisoires pour l'année 2011 font apparaître la création de 13 890 nouvelles places agréées par les services de protection maternelle infantile, soit 40 426 nouvelles places créées depuis le début de la Cog. A ces nouvelles places s'ajoutent 19 627 équivalents places en 2009 et 2010, plus l'estimation de 11 365 équivalents place en 2011, résultats des efforts engagés par la branche Famille pour optimiser l'utilisation et la fréquentation des places existantes, afin d'augmenter le service rendu aux familles.

Ainsi, depuis le début de la Cog et selon des données encore provisoires, ce sont 71 418 places et équivalents places qui ont été générées.

Les objectifs assignés à la branche Famille devraient donc être atteints à la fin de la Cog.

■ *La mise en œuvre de mesures nouvelles*

La période 2009/2012 a été marquée, outre le Rsa, par la mise en œuvre de mesures nouvelles, nombreuses et parfois complexes. De plus, plusieurs de ces mesures n'avaient pas été envisagées au moment de l'élaboration de la Cog. Les impacts, en terme notamment de développement informatique, de formation des personnels et d'information des publics ont représenté une véritable charge pour le réseau, qui a néanmoins su s'approprier efficacement ces nouveaux dispositifs.

A côté de la prime « familles modestes », de la prime de solidarité active, de la majoration des plafonds du complément de libre choix du mode de garde (Cmg) en cas d'accueil de l'enfant sur des horaires spécifiques, de la suppression de la rétroactivité de 3 mois à l'ouverture de droit au 1er janvier 2011, de la suspension/suppression des allocations familiales à l'initiative de l'inspecteur d'académie en cas d'absentéisme scolaire et des premiers versements en juin 2011 de la majoration unique des allocations familiales à 14 ans, d'autres mesures ont été mises en œuvre sur la période de la Cog.

C'est le cas du Rsa « jeunes », dont la mise en œuvre a été repoussée du 1^{er} juin 2010 au 1^{er} septembre 2010. Le nombre de bénéficiaires après un an d'existence est faible, mais la complexité des conditions d'obtention du droit induit des demandes qui ne débouchent pas sur une ouverture de droits. Ainsi, à fin 2011, 41 184 demandes de Rsa jeunes ont été instruites mais le nombre de bénéficiaires du Rsa jeunes n'est que de 9264.

Le Rsa Dom est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2011. Sa mise en œuvre a dû tenir compte des spécificités des départements et collectivités d'outre-mer dans les modalités de calcul et conditions d'éligibilité au Rsa, et des modalités de bascule du Rsta au Rsa. Sa montée en charge s'est déroulée sans difficultés particulières et la situation en terme de flux apparaît maîtrisée: près de 200 000 foyers bénéficient du Rsa Dom.

La réforme du traitement des ressources des bénéficiaires de l'Aah en janvier 2011 a consisté notamment à déterminer les droits des bénéficiaires identifiés en activité en prenant en compte les ressources trimestrielles et non plus annuelles et à assurer un cumul intégral entre allocation et salaire pendant les six premiers mois suivants la reprise d'activité. Si elle ne concerne une population allocataire que de l'ordre de 65 000 bénéficiaires, la charge pour les Caf est néanmoins significative.

La réforme de la gestion des impayés et la mise en place de Ccapex sur l'ensemble du territoire ont eu pour conséquence de transférer au 1^{er} janvier 2011 à l'ensemble des Caf les traitements des dossiers effectués jusqu'alors par les Cdapl. Il convient d'observer que le contexte de mise en œuvre varie de façon importante selon les départements. La charge estimée par le ministère du logement s'élève à 125 000 dossiers, et s'est ajoutée aux 60 000 dossiers traités au titre des allocations logement pour l'année 2009.

Un contexte de crise économique qui a pesé sur les charges et sur les résultats en matière d'engagements de service

■ *Un fort accroissement des charges sur la période 2009/2012*

La mise en œuvre du Rsa et des mesures nouvelles ont certes contribué à la forte hausse des flux constatée depuis 2009. Cependant, la crise économique que subit le pays explique également ce phénomène. En effet, elle génère de la précarité et de l'instabilité familiale et professionnelle. De fait, les besoins sociaux des allocataires se trouvent renforcés et la demande sociale s'accroît. Les Caf, dont le rôle de rempart contre la pauvreté est essentiel, sont alors d'autant plus sollicitées que le besoin de réassurance est fort pour des publics fragilisés.

L'analyse de deux faits générateurs démontre l'impact de la crise économique sur la charge de travail. Ainsi, le volume de faits générateurs liés à un changement de situation professionnelle a augmenté de 27,3 % entre 2008 et 2011.

L'ensemble des flux sont restés stables ou n'ont cessé d'augmenter tout au long de la période Cog :

- près de 19 millions de visites en 2011 comme en 2010,
- 16,3 millions d'appels téléphoniques à traiter par les agents, contre 16,2 en 2010,
- les courriers arrivés enregistrent une hausse de 20,6 % entre 2008 et 2011 ; pour la seule année 2011, 73,8 millions de courriers sont parvenus aux Caf.

- de même, les pièces à traiter connaissent une hausse continue : 130,5 millions de courriers ont été reçus en 2011, soit 17,5 millions de pièces arrivées en plus dans les Caf entre 2008 et 2011, ce qui correspond à une augmentation de 15,5 % ; rien qu'entre 2010 et 2011, la hausse est de 6,3 %.
- 213,5 millions de faits générateurs (saisis, masse et mouvements externes) ont été dénombrés en 2011, contre 242,5 millions en 2008, mais l'année 2008 est atypique. La très forte augmentation enregistrée cette année là est liée à la constitution du répertoire national des bénéficiaires (Rnb) qui s'est traduite par une vaste opération de recertification des Nir. En neutralisant les faits générateurs liés au Rnb, on constate une hausse de 0,72% des faits générateurs entre 2009 et 2010 après une hausse de 12,5% entre 2008 et 2009. Et entre 2010 et 2011, années comparables de ce point de vue, l'augmentation du nombre des faits générateurs est de près de 4%.

Cependant, si le décalage de la campagne ressources en fin d'année, en raison de la dématérialisation de cet échange avec la Dgfiip, a permis des gains notables en terme de charge, il génère une mise en tension nouvelle en raison du changement de saisonnalité des flux. Ceux-ci sont en effet concentrés à partir du mois d'octobre, moment déjà chargé avec les dépôts de demandes d'allocation logement étudiant, le lancement de la campagne d'appels des loyers et la campagne de renouvellement des droits.

■ *Des engagements de service stabilisés en fin de Cog*

Les niveaux de charges et de flux élevés liés notamment au contexte économique et à la mise en œuvre du Rsa ont pesé sur les résultats en matière d'engagements de service qui ont connu une forte dégradation en 2009. Trois objectifs sur quatre, relatifs à l'accueil physique, l'accueil téléphonique et le délai de traitement des dossiers, n'ont pas été atteints, contrairement à l'année 2008. En 2010, après un début d'année difficile, une amélioration des résultats s'est amorcée et s'est confirmée en 2011, malgré un niveau de flux de courriers qui a continué de progresser.

Ainsi en 2011, avec 87,9 % d'allocataires reçus avec un temps d'attente inférieur à 20 minutes, la Branche dépasse de 3 points la cible fixée par la Cog à 85%. Cet objectif, qui n'avait pas été atteint la première année de Cog (83,8 %) s'est redressé dès 2010 (86,1%) et son amélioration s'est poursuivie en 2011.

L'objectif de 90 % d'appels traités par les agents n'est pas atteint en 2011, avec un résultat cumulé de 86,1 %. Cependant, la tendance depuis 2009 est encourageante, puisque le résultat a progressé fortement chaque année. Ainsi, il a progressé de 12 points entre 2009 et 2011, et de 6,7 points entre 2010 et 2011.

La Branche ne respecte pas l'objectif de 85 % des pièces traitées dans un délai ne dépassant pas 15 jours avec un résultat de 80 %. Il est légèrement supérieur au résultat de 2009, mais il marque un fléchissement dans son redressement après une année 2010 proche de l'objectif (83,2%).

Tout au long de la période de Cog, les Caf ont porté une attention particulière au traitement en moins de 10 jours des prestations liées aux minima sociaux. Avec un résultat de 93,9 %, la Branche progresse encore de 0,4 point par rapport à l'année 2010 et de près de 5 points par rapport au résultat 2009. L'objectif s'est voulu plus ambitieux en 2011 et il a été fixé à 90 % contre 85% les années antérieures, mais il est resté cependant nettement dépassé (+ 3,9 points).

■ *Les solutions mises en œuvre pour assurer une meilleure maîtrise de la charge*

Afin de rétablir les résultats de service, dégradés en raison des fortes charges de travail, la Branche a très rapidement mis en œuvre une série de mesures variées.

Un audit de la caisse nationale pour expliciter les écarts de performance

La Cnaf a constaté une forte hétérogénéité des résultats concernant l'atteinte des engagements de service. Elle a alors diligenté une étude « charges/moyens/résultats afin d'expliquer ces écarts de performance. Les recommandations formulées ont conduit à l'élaboration d'un plan qui détaille les actions à conduire sur les thèmes du pilotage, des modes d'organisation de gestion et de la production et la mise en œuvre de l'offre de service institutionnelle.

Les mesures engagées par les organismes

Afin de faire face aux tensions dans l'écoulement des charges de travail, les organismes ont eu recours tout au long à des mesures spécifiques, parmi lesquelles les heures supplémentaires, le recrutement de Cdd et les réductions de l'offre de d'accueil. Néanmoins, les années 2010 et 2011 ont vu s'estomper le recours à ces solutions, traduisant ainsi une amélioration de la maîtrise de la charge.

Ainsi, le budget consacré aux heures supplémentaires a été divisé par plus de deux entre 2009 et 2010, et il affiche encore une baisse de 4% entre 2010 et 2011. Le montant consacré aux Cdd diminue également de 16,7% en 2011, après avoir connu une baisse de près de 25 % entre 2009 et 2010.

En outre, le recours à des mesures de réduction de l'offre de service a été fortement réduit à partir du second semestre 2010. Ainsi, comparativement à la même période 2009, les fermetures et les réductions de l'accueil physique ont été près de deux fois moins nombreuses, et pour l'accueil téléphonique, les fermetures ont été divisées par trois, et les réductions par cinq. L'année 2011 est comparable à l'année 2010 en ce qui concerne l'accueil physique, mais le nombre de Caf ayant réduit leur offre d'accueil téléphonique ou fermé l'accueil téléphonique a été réduit par deux.

La mise en œuvre de dispositifs nationaux de solidarité et le lancement de chantiers pour mieux maîtriser les flux de contact

Face aux difficultés rencontrées dans l'écoulement de la charge, la Caisse nationale a mis en place des solutions qui n'avaient pas été envisagées au moment de la Cog. Elles reposent sur un principe de solidarité en mutualisant les fonctions de production du service à l'allocataire. Le choix a été ainsi fait de privilégier des domaines de mutualisation porteurs de gains d'efficacité rapides.

L'atelier de régulation des charges (Arc)

Dès juin 2009, l'Arc a mutualisé les ressources en techniciens conseil au bénéfice des organismes rencontrant le plus de difficultés pour écouler leurs charges. En 2011, l'Arc a assuré en faveur de ces caisses une production de 1 292 277 dossiers équivalant à 3 244 293 pièces, ce qui correspond à 36 522 journées de travail. 73 Caf ont bénéficié de ce dispositif.

En outre, ce dispositif a soutenu opportunément les Caf des Dom afin de faciliter la mise en place du Rsa Dom, puis en fin d'année 2011, les caisses qui ont été départementalisées.

La mutualisation de la réponse téléphonique

Dans le cadre du renouvellement du marché de la téléphonie de la Branche, l'occasion lui a été donnée de renouveler son approche de la réponse téléphonique et plusieurs expérimentations ont été conduites dans le réseau.

Ainsi, la mutualisation du traitement des appels téléphoniques avec la création de 20 plateaux de renfort a permis de prendre en charge les appels dits de niveau 1 (information générale personnalisée) correspondant à 75 à 85 % du flux en moyenne.

Des plateaux téléphoniques spécialisés ont été ouverts pour mutualiser les appels concernant un même thème, comme le plateau Ale (aide au logement étudiant) ou Rsa « jeunes ».

D'autres expérimentations ont consisté à transférer une partie des flux téléphoniques d'une Caf urbaine à une Caf rurale ou encore à externaliser la réponse téléphonique à un prestataire.

Chacune de ces expérimentations a fait l'objet d'une évaluation spécifique qui a permis de définir une doctrine institutionnelle de la réponse téléphonique début 2011.

Par ailleurs, depuis novembre 2010, une nouvelle numérotation a été mise en place afin de réduire le coût des communications téléphoniques pour les usagers.

Le lancement d'un chantier sur l'organisation de l'accueil physique

Face à l'importance des flux à l'accueil, la Branche a également engagé un chantier visant la définition d'une doctrine de l'accueil physique. La démarche mise en œuvre est la même que celle retenue pour la relation téléphonique. Il s'agit d'expérimenter et d'évaluer différentes formes d'organisation qui, tout en répondant mieux

aux attentes et aux besoins des allocataires, devraient permettre de mieux maîtriser les flux de visites et de donner la priorité au traitement des droits.

La refonte du « caf.fr »

Avec près de 124 millions de visiteurs en 2011, soit une augmentation de la fréquentation de plus de 14 % entre 2010 et 2011, le « caf.fr » est l'un des premiers sites des organismes de service public.

La refonte du site « caf.fr » a été réalisée avec le double objectif d'apporter une réponse adaptée à ce nombre croissant d'allocataires internautes et de mieux maîtriser les flux, le site a été profondément revu au travers de la nouvelle conception de l'ergonomie générale du site, du développement de téléprocédures, de l'introduction d'une base de connaissance structurée à partir de situations et événements de la vie des usagers, de la transformation de la rubrique « mon compte » en véritable noyau central de la relation à l'utilisateur et de la formalisation d'une nouvelle approche pour les données de contact et pour les pages locales.

■ *Des allocataires satisfaits de leurs relations avec les Caf*

Les résultats de l'enquête de satisfaction 2011 démontrent que les allocataires renouvellent leur confiance dans les Caf. Ainsi, la satisfaction globale des allocataires reste élevée en 2011 avec un score de 94%. Il ne recule que de deux points par rapport au score de 2007 (96%), alors que depuis la mise en place du Rsa en 2009, les Caf connaissent des niveaux de flux très élevés, qui peuvent induire de l'attente supplémentaire dans les accueils et des délais de traitement des dossiers plus longs.

En outre, une majorité d'allocataires (54%) pensent que la qualité des services assurés par la Caf s'améliore et cette perception est encore plus positive auprès des allocataires qui ont contacté leur Caf dans les 12 derniers mois et auprès des allocataires bénéficiant du Rsa.

Cette enquête a également apporté une meilleure connaissance des évolutions des attentes des allocataires. Celles-ci se distinguent selon la situation de l'allocataire : ainsi, si 37% des bénéficiaires de la Paje souhaiteraient effectuer toutes leurs démarches en ligne de façon autonome, 44% des bénéficiaires du Rsa (contre 36 % pour les autres) aimeraient bénéficier d'une aide d'un conseiller concernant les démarches liées à sa situation. Ces résultats démontrent l'intérêt des Caf à s'engager vers une approche segmentée de ces publics, en fonction de leur situation de vie.

L'émergence d'une offre globale de service à destination des allocataires

■ *La notion d'offre globale de service mise en œuvre au travers des Cpog*

Le Cpog, en tant qu'instrument de management interne des organismes locaux, permet notamment d'améliorer le fonctionnement des organisations, de définir des axes de progrès et de structurer les politiques d'interventions des caisses à partir d'un diagnostic social. C'est à ce titre que la génération des Cpog 2009/2012 a inscrit la notion d'offre globale de service au cœur de l'action des caisses. Ainsi, le schéma directeur des politiques et du service, qui est détaillé dans l'annexe 2 du contrat, explicite l'offre globale de service de la caisse. En référence à la Cog, il vise à définir le cadre local de mise en œuvre des missions et programmes caractérisant l'offre globale de service de la branche Famille et des objectifs fixés dans le socle national d'interventions d'action sociale et le socle de la qualité de service.

La redéfinition des missions de travail social a accompagné cette nouvelle approche des politiques d'interventions sociales en précisant mieux la valeur ajoutée de cette fonction dans les caisses.

Tout au long de la Cog, les caisses ont ainsi pu s'approprier cette démarche qui doit trouver à s'exprimer pleinement dans la future convention.

■ *Une offre globale de service déclinée sur l'ensemble des missions et des programmes de la Cog*

La Cog 2009-2012 a intégré une progression annuelle des crédits d'action sociale de 7,5 % sur quatre ans, qui a permis de soutenir une politique familiale adaptée aux différents besoins des familles. Ce soutien financier s'inscrit dans le cadre de l'offre globale de service définie par la Cog qui vise à combiner de façon étroite interventions

sociales et versement des prestations légales dans les domaines de la conciliation de la vie familiale et professionnelle, du soutien à la fonction parentale et de l'accompagnement des familles en matière de logement.

La poursuite des actions en faveur de la conciliation vie familiale, vie professionnelle et vie sociale

L'accueil des jeunes enfants

Le développement de l'offre d'accueil des jeunes enfants, avec l'objectif de créer 100 000 solutions d'accueil collectif, l'optimisation de l'existant et la diversification de l'offre de service selon les besoins des familles et le territoire, sont des enjeux forts de la Cog. La Branche a su se mobiliser afin de relever ce défi, comme il l'a été développé précédemment.

Le soutien apporté aux relais assistantes maternelles (Ram)

La branche Famille a continué de s'appuyer sur les Ram afin de professionnaliser et de structurer l'accueil à domicile. Des évolutions sont intervenues afin de mieux informer les familles sur l'ensemble des modes d'accueil, d'améliorer la qualité de l'accueil des enfants et de renforcer l'attractivité du métier d'assistante maternelle.

De plus, la Commission d'action sociale a donné un avis favorable à la mise en place d'une expérimentation visant à verser une prime d'installation de 300 euros, pouvant aller jusqu'à 500 euros, aux assistantes maternelles nouvellement agréées qui acceptent les conditions d'une charte d'engagements réciproques.

Depuis 2008, les 2/3 des Caf ont expérimenté les Ram et 319 Ram ont été créés.

Le site Internet « mon-enfant.fr »

La branche Famille dispose d'un outil national lui permettant d'assurer sur l'ensemble du territoire une mission d'information en matière d'accueil du jeune enfant. A ce jour, le site recense la quasi-totalité des établissements d'accueil du jeune enfant, des Ram, des lieux d'accueil enfants-parents et des accueils de loisirs financés par la branche Famille. Les coordonnées des assistantes maternelles ayant donné leur accord sont en ligne dans 81 départements, ce qui porte à 169 305 le nombre d'assistantes maternelles recensées sur le site, soit près de la moitié de celles en activité.

En 2012, les coordonnées des assistantes maternelles ayant donné leur accord sont en ligne dans 81 départements, ce qui porte à 169 305 le nombre d'assistantes maternelles recensées sur le site, soit près de 55 % de celles en activité.

Le site, qui a enregistré en 2011 2 611 854 visites contre 1 665 306 visites en 2010, soit une progression de 56,8 %, a été primé par l'Aiss.

Le renforcement du soutien à la parentalité

La Cog 2009-2012 a été marquée par la volonté de la branche Famille d'améliorer le soutien à la parentalité à destination des familles, au travers notamment de sa contribution à la réforme du pilotage des dispositifs d'appui à la parentalité (Reapp, Class et médiation familiale). Ainsi, la création du comité national de soutien à la parentalité dont la vice présidence est assurée par le président de la Cnaf, donne plus de lisibilité à une politique qui reste émergente. Le montant total des crédits dédiés à cette politique, sur les quatre années de la Cog, s'est élevé à 191 M €.

Les réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap)

Dans le cadre de la Cog 2009-2012, les Caf se sont engagées à mieux soutenir et à améliorer la structuration des Reaap. Initiés par l'Etat en 1999, les Reaap ont pour objectif d'aider les familles à assurer leur rôle parental en prenant appui sur leurs savoirs faire et leurs ressources. Les actions initiées par les Reaap s'adressent à l'ensemble des parents, sur la base du volontariat et ce dispositif s'articule autour de deux axes : la mise en réseaux des acteurs et le soutien aux initiatives en faveur des parents.

Ainsi, à compter de 2009, un fonds national dédié aux Reaap doté de 37 millions d'euros pour l'ensemble de la Cog a été créé en vertu de l'annexe 4 de la Cog. Cet investissement de la Branche a visé à maintenir le niveau de financement des Reaap.

La médiation familiale

La prestation de service « médiation familiale » a permis de développer l'offre sur l'ensemble du territoire et en 2009, près de 30 000 personnes ont bénéficié de ce service qui vise à apporter une réponse concrète lorsque surviennent des tensions familiales. La revalorisation de la prestation de service, prévue dans la Cog à compter de 2010, a été réalisée afin de mieux soutenir la structuration de l'offre.

Les 272 services de médiation familiale financés par les Caf estiment que 75 % des mesures de médiation familiale réalisées ont eu un impact positif avec l'aboutissement à un accord écrit ou oral dans plus de la moitié des cas.

Les lieux d'accueil enfants-parents (Laep) et les Clas (contrats locaux d'accompagnement scolaire)

La branche Famille a poursuivi son appui aux Laep qui assurent un accompagnement de la fonction parentale basé sur l'écoute et l'échange autour du lien familial et social. En 2011, la quasi totalité des Caf financent des Laep, 92 structures ont été créées en 2011 pour un total de 1192 Laep.

Enfin, la branche Famille poursuit son soutien aux enfants qui ne bénéficient pas des ressources adéquates dans leur environnement, en favorisant notamment les liens entre les familles et l'école via les Clas.

Outre ces dispositifs, les Caf peuvent mobiliser leurs travailleurs sociaux lors d'évènements impactant la vie des familles : naissance ou adoption, décès d'un enfant ou d'un conjoint, handicap ou maladie d'un enfant, divorce ou séparation. Enfin diverses actions destinées aux parents sont également développées dans les équipements et services financés par les Caf : ainsi un certain nombre de Caf soutiennent les points d'information familles (Pif) et les projets des centres sociaux et les projets d'animation locale.

L'accompagnement des familles en matière de logement

Les missions exercées par la branche Famille dans le domaine du logement illustrent de façon très concrète la notion d'offre globale de service puisqu'elle combine le versement des prestations légales avec des actions d'accompagnement visant notamment à prévenir les expulsions et l'indécence du logement. Ces actions, initiées depuis plusieurs années, ont connu de nouveaux développements au cours de cette Cog.

La prévention des expulsions

Dans le cadre de la réforme de la prévention des expulsions, les commissions de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (Ccapex) ont été créées à partir du 01 janvier 2011 et les Caf ont pris en charge le traitement des impayés des bénéficiaires de l'Apl.

Les Caf deviennent ainsi en quelque sorte le « guichet unique » de saisine par les bailleurs et les familles en cas d'impayés lorsque ces dernières bénéficient d'une aide au logement et sont un partenaire incontournable des Ccapex, avant la procédure judiciaire d'expulsion locative proprement dite.

En plus de quelques 40 000 dossiers d'impayés d'allocation de logement traités annuellement, les Caf ont du assurer, en 2011, le traitement et le suivi d'environ 60 000 nouveaux dossiers d'impayés Apl auxquels s'ajoutent les 187 200 dossiers en cours de procédure récupérés entre le 15 décembre 2010 et le 31 janvier 2011. Les Caf ont également dû assurer le traitement des demandes de remises de dettes et de contestations au titre de l'Apl. Il s'agit donc d'une charge nouvelle qui se révèle très diverse selon les départements.

La lutte contre l'indécence des logements

Conformément à la Cog, les Caf ont systématisé un socle de service portant sur le repérage, le diagnostic des logements non décentes comprenant une offre de contact et de soutien de travail social aux familles concernées.

Ainsi en 2011, près de neuf Caf sur dix se sont engagées dans la lutte contre la non-décence des logements en mettant en place des actions très concrètes. Ces démarches se situent dans la continuité des interventions visant l'accès, le maintien dans un logement décent et l'amélioration des conditions d'habitat des familles. A titre de comparaison, en 2005, un peu plus de la moitié des Caf seulement s'était mobilisées sur ce sujet.

Au total, ce sont près de 172 personnes dans le réseau qui interviennent, à des degrés divers, dans les actions de lutte contre l'indécence des logements.

Les Caf ont développé en général plusieurs types d'actions, mais leur implication dans celles-ci révèle une relative hétérogénéité :

- les trois quarts d'entre elles sont naturellement impliquées dans le repérage des logements indécents, ce qui est en lien direct avec leur mission réglementaire ;
- une fois ce repérage effectué, plus de la moitié d'entre elles vérifient, avec leurs propres moyens, l'état du logement en réalisant le diagnostic de non décence ;
- la moitié des Caf indiquent également proposer une offre de service d'accompagnement des ménages et fournir une information préventive.

■ ***Le renforcement des coopérations avec les partenaires***

La période de la Cog a été l'occasion de renforcer les partenariats, comme en témoignent plus particulièrement les échanges liés avec les collectivités territoriales dans le cadre du Rsa ou des signatures de convention territoriales globales (Ctg), ou avec la Dgfp en ce qui concerne la campagne d'acquisition des ressources.

La coordination avec les conseils généraux pour la mise en œuvre du Rsa

La mise en place du Rsa a été l'occasion d'une forte concertation entre les Caf et les Conseils généraux. En effet, la séparation de la gestion de la prestation assurée par les Caf, et du pilotage du dispositif assuré par les Conseils généraux nécessite une collaboration étroite. Ainsi, les Caf sont largement associées aux instances de pilotage de la prestation. En outre, la prise en charge de manière massive de l'instruction administrative des dossiers Rsa par les Caf est le fruit d'une concertation avec les Conseils généraux. En effet, une minorité de Caf instruisaient jusqu'alors le Rmi. En revanche, l'offre d'informations, de soutien et de conseil, qui fait partie du socle national de travail social proposé par la Cnaf, a fait l'objet dans de nombreux départements d'une négociation avec les Conseils généraux afin de proposer une offre cohérente aux familles monoparentales. Il en est de même pour l'appui à l'orientation et l'accompagnement.

Enfin pour répondre à une forte attente des conseils généraux, les échanges de données de base concernant les données de pilotage et de gestion ont été développés et la diffusion par les Caf de l'outil « Elisa » auprès des Conseils généraux se poursuit.

La formalisation des partenariats par les conventions territoriales globales

La convention territoriale globale a fait l'objet d'une procédure d'évaluation par les 39 partenaires signataires au terme des deux ans d'expérimentation. Il apparaît que 95 % des partenaires signataires sont satisfaits de la démarche engagée. Ainsi, les réalisations accomplies, les moyens affectés et les effets produits donnent satisfaction. En outre, le positionnement stratégique de la Caf apparaît renforcé, les actions locales plus lisibles et les interventions sur le territoire plus cohérentes.

La réforme du traitement des déclarations annuelles de ressources

La réforme du traitement des déclarations annuelles de ressources permet de concilier une simplification des démarches pour les allocataires, le développement de gains d'efficacité importants, une amélioration notable de la sécurisation des risques et marque la première utilisation significative de la notion de donnée certifiée fournie par un tiers.

Trois campagnes d'acquisition des ressources auprès de la Dgfp se sont déroulées depuis la réforme du traitement des ressources et du renouvellement des droits. Entre 2009 et 2011, leur bilan fait apparaître un taux de dématérialisation (échanges Dgfp et déclarations sur internet) en progression avec une augmentation des dossiers trouvés à la Dgfp de 3,6 %. Ce taux est en effet passé 82,6 % en 2009 à 83,9 %.

Si ces résultats sont positifs et ont permis des gains appréciables, ceux-ci demeurent néanmoins en deçà des prévisions. En effet, le nombre de déclarations papier résiduelles a été en 2010 de 2,75 millions alors que l'estimation *ex ante* des déclarations résiduelles étaient de 1,80 millions.

Plusieurs actions d'information en direction des allocataires ont été conduites pour les inciter à déclarer leurs revenus. Elles méritent d'être confortées pour diminuer la part de déclarations résiduelles.

Des défis relevés pour améliorer le fonctionnement en réseau de la Branche qui incitent à poursuivre les efforts

■ ***Le respect des objectifs relatifs aux coûts de gestion***

Malgré la hausse du niveau des charges et des flux, la Branche s'est attachée à respecter les objectifs de maîtrise des coûts de gestion fixés par la Cog et a de plus absorbé de nouvelles missions sans l'octroi des moyens nouveaux afférents.

Le taux d'exécution paramétré du Fnga est satisfaisant, avec un résultat de 93% pour 2010 et de 92,5% pour 2011. Hors investissements, le Fnga exécuté est de 1714,73 M€, contre 1 696,94 M€ en 2010. Cette évolution est modérée par rapport à 2010 (1,05 %).

Le taux d'exécution des dépenses de personnel est de 98,3% en 2011, soit une augmentation de 0,5 point par rapport à 2010 et celui des dépenses de fonctionnement est de 93,5% contre 94,6 % en 2010). Le taux d'exécution du plan informatique est de 84%_contre 87% en 2010, mais la nouvelle solution de téléphonie de la Branche sera engendrera une progression de la consommation du Pei en 2012.

Concernant l'engagement pris de restituer 1177 postes, soit un solde positif de + 80 emplois en fin de Cog en tenant compte de l'intégration des 120 postes obtenus pour la mise en œuvre du Rsa Dom, la Branche a respecté tout au long de la période Cog la trajectoire qu'elle s'était fixée. Ainsi, en 2010, il y a eu 203 réductions de postes, 468 postes en 2010 et sur l'exercice 2012 493 postes ont été rendus. Ces résultats ont nécessité de l'ensemble des Caf des efforts notables.

Le nombre de départs en retraite est nettement inférieur aux prévisions : 55 % de réalisation en 2009, 81 % de réalisation en 2010 et une estimation de 64 % en 2011. Ainsi sur la période de la Cog 2009/2012, le taux de remplacement sera sensiblement inférieur à 1 sur 2, ce qui signifie un effort de gestion de la Branche supérieur au non remplacement d'un départ en retraite sur deux.

■ ***Un accroissement global de la productivité dans la branche Famille***

La période couverte par la Cog montre un accroissement de la productivité. Quand on compare les niveaux de l'ensemble des flux avec les moyens dont dispose la Branche, il apparaît une tendance à l'augmentation continue des charges depuis 1999 et une diminution concomitante des moyens en personnels, même si une légère inflexion à la hausse a été observée en 2009 en raison des recrutements associés à la mise en œuvre du Rsa.

Ainsi, entre 1999 et 2009, mesurée par l'évolution du nombre de contacts « traités » par Etp, la productivité par Etp a augmenté de 14 %.

On observe également que le nombre de pièces traitées par agent est passé de 4842 en 2008, à 5288 en 2009, à 5240 en 2010 et à 5568 en 2011, soit une augmentation du nombre de pièces traitées par agent de 15%.

■ ***Le succès du chantier de la départementalisation***

L'objectif de la départementalisation est de faciliter les relations entre les Caf et les départements dans la mise en œuvre des dispositifs impliquant les deux acteurs.

La mise en œuvre de cet objectif a conduit à une réorganisation importante de la branche Famille. Elle est ainsi passée en fin d'année 2011 de 123 Caf à 102, soit 34 Caf infra-départementales concernées par la départementalisation, ce qui a permis la création de 13 Caf départementales.

On peut souligner la maîtrise avec laquelle le projet a été mené tant du point du respect des échéances que de la qualité du travail mené avec le Conseil d'administration. Il s'agit une vraie performance en matière de réforme du service public qui a nécessité une forte implication des équipes dans les Caf et à la Cnaf. Elles ont dû travailler à l'harmonisation des politiques de ressources humaines, des pratiques, des processus et des organisations entre les Caf départementalisées, et assurer les fusions informatiques des fichiers. Concernant ce dernier point, il est à noter que 25 % des allocataires ont été concernés par la départementalisation.

L'opération la plus importante reste celle de la création de la Caf du Nord, qui a regroupé à elle seule huit Caf.

- ***Une priorité donnée aux mutualisations permettant de répondre aux tensions sur l'écoulement des charges et d'assurer un retour rapide sur investissement***

La mutualisation de la production

Afin de faire face aux tensions sur l'écoulement des charges de travail, la Cnaf a choisi l'option d'investir prioritairement sur les actions porteuses d'efficience et permettant d'atteindre les objectifs de service vis-à-vis des allocataires, alors même que ces mutualisations n'avaient pas été prévues par la Cog.

Ainsi, deux avancées sont notables : l'Arc (atelier de régulation des charges) qui correspond à 200 postes mutualisés, et les expérimentations en matière de traitement de la réponse téléphonique. Ces deux formules, non prévues dans la Cog, se révèlent de fait des mutualisations de la production, et elles ont permis de soutenir les caisses les plus en difficultés dans l'écoulement de leurs charges. Leur succès est réel, la Branche ayant atteint chaque mois, en 2010 et 2011 les objectifs de délai de traitement des dossiers de minima sociaux et le taux d'appels traités par les agents dépassant en 2011 de 12 points le résultat 2009.

Un bilan contrasté de la mise en œuvre des mutualisations régionales

Parmi les six champs de mise en œuvre de la mutualisation fixés par la Cog, deux catégories ont été distinguées : les services nationaux à adhésion obligatoire (éditique, Lad, achats nationaux, Tim), et les mutualisations régionales (numérisation, contentieux, paie).

Pour les premières, le bilan est globalement satisfaisant.

- Concernant les prestations des travailleurs migrants (Tim), trois Caf pivots assurent leur traitement pour l'ensemble des Caf.
- Concernant les achats, une fonction d'acheteur national a été créée à la Cnaf et un plan national d'assurance interbranches a été mis en œuvre. Concernant la téléphonie, deux marchés sont en cours de déploiement : l'un concernant la relation allocataires et l'autre la communication administrative. La nationalisation des achats de papier, d'enveloppes et de matériel relatif à l'éditique est en cours. Les chantiers concernant la gestion des déplacements et les fournitures de bureau ont été déclarés prioritaires ;
- La mutualisation de l'éditique s'appuie au sein de « l'Entente Editique Experte » (3E) sur 3 Caf et 2 Certi. Toutes les Caf adhèrent à l'exception de quatre Caf qui s'interrogent encore, de trois qui disposent de solutions internes et de huit qui ont opté pour une externalisation.
- Concernant la Lad, les adhésions aux dispositifs mutualisés ont progressé. Seules 14 Caf hors Dom n'adhèrent pas à la mutualisation de la Lad de la déclaration trimestrielle de ressources pour le Rsa pour la campagne 2011. 107 Caf ont adhéré à la mutualisation de Lad des déclarations de ressources annuelles avec 1 052 216 formulaires traités par les 7 Caf pivots. La mutualisation de la Lad des quittances de loyer s'appuie sur 5 Caf pivots et 16 Caf seulement n'adhèrent pas.

En revanche, le bilan est plus contrasté concernant les mutualisations régionales, les gains attendus de productivité moindre et la complexité de certains champs expliquant que la mise en œuvre de ces mutualisations prennent plus de temps que prévu. En outre, les marges de manœuvre budgétaires très étroites de la Branche ne permettent pas de financer, par exemple, provisoirement les sureffectifs que seraient susceptibles de générer une accélération du processus de mutualisation.

- Afin de développer la mutualisation de la paie, un service national de gestion de la paie a été créé. La Cnaf a labellisé au 1^{er} janvier 2012, 10 Caf pivots qui traitent actuellement la paie de 10 Caf adhérentes. En 2011, 14,5 % des paies de la Branche étaient donc gérées de manière mutualisée.
- Le champ de la mutualisation de la numérisation, qui va de la réception du courrier à la destruction des pièces, en incluant l'identification, a été défini. Les Caf pourront s'appuyer tant sur les trois Caf pivotales expérimentales que sur d'autres Caf souhaitant s'investir sur ce sujet. Des regroupements de deux à quatre Caf, avec si possible la prise en compte de l'appartenance à une même plate forme de courrier industrialisée, sont privilégiés.
- Trois Caf pivots et trois Caf adhérentes ont été recensées pour la mutualisation du contentieux. Trois expérimentations concernent le recouvrement amiable, l'Asfr et le contentieux. Dans la logique d'accélération

de la mutualisation, les travaux relatifs à l'Asfr ont été jugés prioritaires et une réflexion concernant le recouvrement amiable est en cours.

Des avancées pour optimiser et sécuriser les processus de gestion, mais des marges de progression sur la qualité de traitement du droit

■ *Le déploiement de la démarche qualité intégrée*

La mise en œuvre d'une démarche processus tout au long de la période de Cog vise à promouvoir l'amélioration permanente de la performance globale, en prenant en compte de façon intégrée les enjeux de qualité, d'efficience, et de maîtrise des risques.

Il s'agit d'un changement culturel profond pour la Branche, la difficulté résidant dans le fait de faire converger vers une seule démarche des approches conduites en parallèle (démarche qualité, maîtrise des risques financiers, efficience des coûts de gestion, harmonisation des pratiques, sécurisation des procédures de travail...) Le temps d'acculturation au développement de la démarche processus est nécessairement long et les efforts devront se prolonger dans la future Cog afin qu'elle prenne tout son sens.

Le système de management des processus (Smp) de la branche Famille décline cette démarche intégrée, et une cartographie institutionnelle de 10 macro processus a été définie (pilotage, métier, support) et est progressivement modélisée. La démarche a fait l'objet d'un accompagnement de la Cnaf avec la mise en œuvre de formations-actions.

Le processus générique « gérer les prestations légales et déléguées » a été expérimenté courant 2011.

Les référentiels, qui recensent toutes les bonnes pratiques, permettent ainsi de confronter les pratiques locales aux préconisations nationales. Ainsi, le référentiel de la prestation « allocation logement », élaboré avec un groupe de Caf, a été expérimenté par une dizaine de caisses et a été diffusé au réseau en fin d'année 2011. Les référentiels « gérer les personnes bénéficiaires », « Paje », « Rsa », « gérer les prestations légales et déléguées » « gérer les contacts téléphoniques », « gérer les prestations collectives » seront diffusés au cours du premier semestre 2012.

Par ailleurs, le processus « gérer la relation allocataire » est impacté par l'élaboration de la nouvelle doctrine de traitement des appels téléphoniques, élaborée à l'occasion du renouvellement du marché de la solution téléphonique. Le projet vise le déploiement de deux offres de service, l'une à destination des allocataires et des partenaires, afin de mieux répondre à leurs attentes, et l'autre dite « téléphonie administrative » qui doit couvrir à terme l'ensemble des usages internes de la téléphonie.

■ *Des progrès notables en matière de maîtrise des risques et de lutte contre la fraude*

Le respect des objectifs en matière de maîtrise des risques

L'objectif fixé par la Cog de 30 % de faits générateurs contrôlés a été dépassé chaque année de Cog, avec un résultat de 41,65% de faits générateurs contrôlés en 2010 et 42,24% en 2011. Concernant le taux de contrôle des faits générateurs ciblés sur la lutte contre la fraude, l'objectif de 8,5 % fixé par la Cog est également dépassé puisqu'il est de 17,4% en 2011 contre 15,35 % en 2010.

Globalement, les opérations de contrôle en 2011 ont produit un résultat financier de 1,022 milliards d'euros contre 882 millions en 2010, et 872 en 2009, soit une progression de 14,6% par rapport à l'année 2009. La détection des indus par contrôle représente désormais plus d'un quart des indus constatés, pour un montant de 618,5 millions d'euros (+56 millions par rapport à 2010).

Cependant, les travaux engagés en faveur de la constitution d'indicateurs de maîtrise des risques plus pertinents encore doivent être poursuivis. En outre, des marges de progression existent quant à la qualité de traitement du droit comme le montrent les tests de reliquidation réalisés dans le cadre de la démarche de certification des comptes.

Une politique de contrôle au cœur de politique de la maîtrise des risques et de la lutte contre la fraude

La politique de contrôle de la branche Famille s'inscrit dans une politique globale de maîtrise des risques.

En 2011, 626 contrôleurs sur l'ensemble du réseau ont effectué des contrôles sur place et sur pièces, et les derniers chiffres disponibles recensent 15 011 fraudes, contre 13 114 en 2010, pour un montant de 101 490 836 millions d'euros, contre 90,15 millions en 2010 sur 65 milliards d'euros de prestations directes versées.

Le montant des indus détectés s'élève à 2,17 milliards d'euros. Près de 40 millions d'informations ont été contrôlées en 2011 hors échanges Dgfp et Pôle Emploi.

La Branche dispose de plusieurs leviers afin de progresser dans sa politique de maîtrise des risques et de lutte contre la fraude :

- le Référentiel national des bénéficiaires (Rnb), qui regroupe dans un seul fichier national tous les fichiers des Caf, a été déployé depuis 2008. Il vise notamment à détecter les affiliations multiples, notamment celles à caractère frauduleux, sur l'ensemble du territoire.
- le Répertoire national commun de la protection sociale (Rncps) constitue lui un fichier unique pour la protection sociale. Il a pour objectif de faciliter les démarches administratives, diminuer le temps de traitement des dossiers, améliorer la qualité du service rendu et réduire les risques de fraude aux prestations sociales. La version complète du répertoire livrée en fin de l'année 2011 permet en outre de connaître les données d'affiliation et les prestations servies à l'ensemble de ces assurés. Le Rncps permet ainsi de recenser les bénéficiaires d'environ 180 prestations différentes et bénéficie aux 1 400 organismes gestionnaires des 101 institutions nationales contributrices.
- Dix-sept Caf ont expérimenté des analyses de « fouilles de données » (« datamining » ou « extraction de connaissances à partir d'un gros volume de données ») afin de mieux comprendre les caractéristiques des différents dossiers frauduleux. Ces analyses peuvent ensuite donner lieu à un contrôle de dossiers présentant des caractéristiques comparables ou approchantes. Cette technique est utilisée depuis novembre 2011 pour l'ensemble des organismes. Elle va permettre de cibler les contrôles sur des allocataires susceptibles d'avoir omis de déclarer des changements de situation, d'avoir déclaré des informations inexactes, par erreur ou volontairement. Ainsi, la majorité des allocataires, dont le dossier est à jour, ne subiront pas de vérifications inutiles de leur situation.
- Avec l'instauration de cibles de supervision, les plans de maîtrise des risques comportent depuis 2010 des boucles qualité ordonnateur sur le recyclage des rejets de la vérification comptable, les faits générateurs, les indus et contrôles sur place, une cible agence comptable sur l'allocation logement, et une sur le Rsa.

Ce processus d'amélioration de la qualité permet d'identifier les anomalies et les actions de correction et de mieux couvrir en temps réel les risques, de réduire les recours à des actions de contrôle et de correction a posteriori. Il doit en résulter un allègement des charges du fait d'une meilleure qualité de production (moins d'indus, de réclamations) et d'une réduction des contrôles.

■ *Les comptes de la branche Famille, certifiés en 2009 et 2010, ne l'ont pas été en 2011*

En permettant une refonte progressive de la politique de maîtrise des risques, la démarche processus constitue l'une des conditions pour la certification des comptes de la branche Famille. Les efforts réalisés par la Branche pour mieux maîtriser ses risques financiers ont été reconnus par la certification de ses comptes pour la première fois depuis 2006 et ce dès la première année de Cog 2009/2012.

Mais, si les comptes de la branche de 2009 et 2010 ont été certifiés, par la Cour des Comptes, ceux de 2011 ne l'ont pas été. Cette absence de certification met en évidence les marges de progression existantes quant à l'optimisation et la sécurisation des processus de gestion des prestations. Elle pose aussi la question de la complexité du système de prestations, en particulier en ce qui concerne le Rsa et les aides au logement. Ces prestations très réactives aux changements de situation présentent en effet une grande instabilité génératrice d'indus. Enfin, la non certification des comptes doit être également mis en regard des tensions sur l'écoulement des charges.

Des leviers d'action pour améliorer la performance

La période Cog 2009/2012 a été marquée par de nombreuses évolutions, réglementaires et organisationnelles, qui n'auraient pas été possibles sans la conduite d'un nombre importants de projets et un système d'information performant.

■ *Un plan d'action institutionnel ambitieux*

Le plan d'action institutionnel 2009/2012 a été construit autour de 28 programmes portés nationalement, eux-mêmes déclinés en 301 actions. Ils rassemblent l'ensemble des projets concourant à une orientation majeure de la Cog. Le Pai comporte donc des enjeux essentiels en matière de pilotage, de méthodologie et de communication.

Des efforts ont été réalisés depuis 2007 en méthode de conduite de projet avec la professionnalisation croissante des maîtrises d'ouvrage au sein des directions « métiers » grâce à un dispositif de formation dont ont bénéficié une centaine de collaborateurs de la Cnaf. Chaque programme a fait l'objet d'une note de cadrage rédigée par le pilote, permettant ainsi d'identifier les ressources mobilisées à la Cnaf et dans le réseau.

Les revues de projet ont permis un suivi précis des échéances, de l'avancée des réalisations et de la gestion des impacts et des coordinations appropriées. Ainsi, le bilan du Pai en fin d'année 2011 fait apparaître un taux de réalisation de 78%. Ce taux apparaît satisfaisant au regard du nombre important d'actions découlant des objectifs, des imprévus auxquels la Branche a du faire face, des inflexions qui ont dû être apportées pour faire face aux tensions sur l'écoulement des charges de travail et qui ont pu conduire à reporter certaines actions initialement prévues, par exemple, l'établissement d'une charte du service à l'allocataire et d'une convention de service. Toutefois, force est de reconnaître qu'il n'a pas permis de couvrir l'ensemble des objectifs fixés. Il conviendra sans doute, pour la prochaine période, d'ajuster le nombre d'objectifs portés par la Cog à la réalité de la capacité à faire de la Branche.

■ *Des développements majeurs assurés par le système d'information*

Les équipes en charge du système d'information, qu'il s'agisse des directions « métiers » et des équipes de développement de la Dsi, ont été fortement sollicitées sur la période.

L'intégration des nombreuses mesures, prévues ou non lors de la signature, la départementalisation du réseau des Caf, les avancées réalisées dans le domaine de la maîtrise des risques avec la mise en place du Rnb ou du « datamining », de la mutualisation, qui ont été évoquées plus haut, ont en effet nécessité le lancement de nombreux projets, dont certains ont été fortement consommateurs de ressources. A titre d'exemple, le temps consacré à ce projet par les services informatiques correspond à 15 000 jours/hommes, ce chiffre n'incluant pas le travail réalisé dans les Caf et dans les directions « métiers » de la Caisse nationale.

Parallèlement, d'autres chantiers importants d'évolution du système d'information ont été menés

C'est notamment le cas du déploiement de « Nims » qui constitue une évolution fonctionnelle et technologique majeure. Ce programme a permis d'améliorer l'environnement de travail des techniciens. Il représente un potentiel pour accroître la performance globale dans la gestion de l'activité de production et de pilotage en permettant une intégration complète de la dématérialisation des formalités, en lien par exemple avec les télé-procédures dans les services du caf.fr. Fin 2011, toutes les Caf utilisent Nims, soit un taux global de déploiement de 93,4% et le déploiement de Tiersi, qui constitue le référentiel commun des tiers, a été achevé en octobre 2011.

C'est également le lancement du projet Omega qui vise à repenser le système d'information des aides financières collectives de l'action sociale afin appuyer de manière réactive et performante la mise en oeuvre des politiques de la branche Famille, tout en étant suffisamment évolutif et souple pour pouvoir répondre aux nouvelles exigences de l'action sociale. Cette solution de gestion des aides financières collectives de l'action sociale va progressivement remplacer Sias à partir de 2014/2015.

Il en va également de la refonte du site caf.fr qui a nécessité des développements informatiques importants pour permettre la création de nouvelles téléprocédures et l'amélioration de l'offre éditoriale.

Le système d'information décisionnelle a connu des développements particulièrement importants pour renforcer les capacités de pilotage de la Cnaf et des Caf. Ainsi, concernant le pilotage des politiques, l'application « Imaje » a été déployée pour améliorer les diagnostics sociaux en matière d'accueil des jeunes enfants et l'application « Elisa » a été mise en œuvre pour assurer le suivi de la montée en charge du Rsa. Concernant le pilotage de la performance, le déploiement d'un « tableau de bord de la production » a eu pour objectif d'apporter aux caisses les outils d'un meilleur suivi de leurs charges de liquidation et de leur écoulement. Le projet « Abc/Abm » vise à déployer une démarche de comptabilité analytique qui permettra à la Branche de mieux connaître les coûts de gestion des processus Caf et des prestations de façon complémentaire à l'Observatoire des charges et de la performance. L'expérimentation menée avec 25 Caf permet désormais d'envisager sa mise en œuvre opérationnelle dans les Caf. Les outils devraient être livrés en 2012 à ces Caf pour une généralisation à partir de 2013.

Enfin, un mouvement de concentration des applications sur des plateformes nationales par la spécialisation des Certi a été conduit. Ainsi, l'application de traitement des prestations a-t-elle été concentrée sur le Certi des Alpes-Maritimes pour la filière Ibm et sur le Certi Atlantique pour la filière Bull. L'application Grh l'a été sur le Certi Est et le système d'information décisionnel (Sid) sur le Certi de Bretagne Normandie.

■ *La nécessaire adaptation du pilotage du système d'information afin de répondre aux nouvelles exigences*

A la suite du rapport de l'Igas sur l'évaluation de la Cog 2005/2008 qui mettait en évidence des limites dans l'organisation du système d'information et des difficultés de pilotage, un audit a été réalisé à partir du mois de juin 2010. Le rapport final met en exergue des forces, parmi lesquelles l'existence de comités métier, le pilotage mis en place dans le cadre du projet Rsa, les outils de reporting, l'organisation géographique ou encore les instances de gouvernance. Des faiblesses ont été identifiées, telles que l'absence de suivi budgétaire par applicatif, de tableaux de bord de suivi de la performance informatique, d'instance d'arbitrage sur les grands choix technologiques, ou une affectation des ressources parfois décalée par rapport aux enjeux ou aux priorités.

A la suite de cet audit, un plan d'action 2011 a été élaboré. Sa réalisation doit permettre d'élargir les capacités de développement du système d'information au travers de l'adaptation de la gouvernance, de la mise en œuvre d'un dispositif de mesure et de critères d'évaluation de la qualité partagés par l'ensemble des acteurs du système d'information, de la priorisation des programmes et projets « métier », et de la poursuite de la modernisation de l'architecture.

A cet égard, une nouvelle instance a été créée : le Codir du système d'information qui doit faciliter le pilotage stratégique des projets de la Branche et qui est chargée de fixer les orientations, de définir les priorités, et d'assurer le suivi des projets majeurs.

De plus, le schéma directeur du système d'information (Sdsi) a été actualisé : il couvre la période 2011/2013 afin de permettre une continuité d'action avec celui qui sera associé à la prochaine Cog.

■ *Une gestion des ressources humaines tournée vers l'appui aux métiers*

Confrontée à la nécessité d'adapter son offre de service aux nouvelles attentes des allocataires et de maîtriser la charge et la demande de contacts des usagers dans un contexte de fortes contraintes sur les moyens, la Branche s'est engagée dans d'importantes actions d'adaptation de ses processus de gestion et de son organisation.

Ces changements ont des impacts importants sur les métiers de la Branche et font de la gestion des emplois et des compétences un enjeu stratégique majeur.

Il a été pris en compte avec le lancement au cours de la Cog de plusieurs projets visant à adapter les parcours de formation des techniciens conseils et des managers de proximité.

Un effort particulier a été également mené pour améliorer la documentation en ligne des différents métiers.

L'élaboration des nouvelles doctrines de l'accueil téléphonique et de l'accueil physique a été associée au lancement d'une réflexion sur le positionnement d'un nouvel emploi dit de « conseiller de la relation de service » assurant le traitement de premier niveau du téléphone, des mails, de la coproduction et la gestion de flux entrants dématérialisés.

La période de Cog 2009/2012 a été marquée par de nombreuses évolutions réglementaires, techniques et organisationnelles, dans un contexte de crise économique sans précédent. La branche Famille a su s'adapter et s'emparer des projets découlant des objectifs de la Cog. Elle a également réussi à maintenir un niveau satisfaisant de qualité de service vis-à-vis de ses allocataires et de ses partenaires même si la hausse continue des charges et des flux a pu peser sur les résultats.

De profondes mutations ont été réalisées, en tête desquelles la départementalisation du réseau, ou engagées. L'importance de ces mutations devrait conduire à prolonger plusieurs des changements entrepris sur la prochaine période.

Ainsi, la démarche processus, les nouveaux outils de la maîtrise des risques ou les mutualisations devraient trouver leurs pleins effets dans la prochaine Cog car ils représentent de véritables leviers de performance et de qualité pour la Branche. La qualité du traitement des droits et la recherche de gains d'efficacité dans la production du service constituent, plus que jamais, des enjeux majeurs pour la Branche. Si la complexité et la variabilité des droits sont, sans nul doute, des facteurs explicatifs de l'importance des indus et des rappels, l'objectif de renforcer les dispositifs permettant de limiter les risques d'erreurs internes constitue un enjeu majeur. Outre ses impacts financiers, la non-qualité dégrade le service à l'allocataire et engendre des charges de travail supplémentaires.

La branche Famille doit aussi prendre en compte les évolutions de l'environnement dans lequel s'exerce sa mission. Celui-ci connaît des changements permanents. La crise que traverse le pays a des impacts d'autant plus importants pour la branche Famille que ses missions la confrontent directement avec les attentes de nos concitoyens les plus en difficulté. La Branche doit donc faire face à de nouveaux enjeux, à de nouveaux défis.

■ ***Les Caf, un rempart dans la lutte contre la précarité face à la crise***

Notre pays doit faire face à une crise durable. Elle entraîne un accroissement de la demande sociale vis-à-vis des Caf. Celles-ci sont plus que jamais un rempart essentiel dans la lutte contre la précarité. Dans le même temps, elle rend nécessaire la maîtrise de la dépense publique.

Cette double contrainte conduit la branche Famille à devoir prioriser son action en investissant dans les domaines où elle démontre le plus son efficacité sociale et où sa valeur ajoutée est importante.

■ ***Adapter les politiques d'intervention et le service à des besoins en évolution constante***

Les besoins sociaux des allocataires sont en forte évolution avec, entre autres, le développement de l'instabilité des situations familiales, de la précarité et des difficultés liées au logement et à l'habitat.

Ces besoins se traduisent par une plus grande mobilité dans les vies familiales et professionnelles. Ils appellent à la mise en place de dispositifs de prévention des vulnérabilités sociales et familiales. Ils nécessitent des réponses adaptées et délivrées selon des modalités prenant en compte la diversité des situations des publics concernés et de leurs attentes quant à la gestion de la relation avec leur caisse d'allocations familiales.

■ ***Travailler en lien avec l'Etat à la simplification de la réglementation***

La tendance du droit des prestations familiales et sociales est de s'adapter aux mutations de la société. Aussi, la Branche doit-elle continuellement faire face à des évolutions de la réglementation qui, pour légitimes qu'elles soient, se traduisent par une complexité croissante des politiques qu'elle met en œuvre. Si les compétences de ses personnels ainsi que la sophistication et la puissance de son système d'information ont permis de faire face à cette complexité croissante, celle-ci a un coût :

- un coût social associé à l'incompréhension de certaines réglementations par les allocataires ;
- un coût économique dans la mesure où la gestion de cette complexité se traduit par un accroissement des charges de travail des caisses en raison des flux de contacts qu'elle génère.

Cette complexité est également facteur de risques financiers en raison des indus qu'elle engendre.

■ *Retrouver une maîtrise durable des charges de travail*

La période récente a été marquée par une augmentation significative des charges de travail. Combinée à la contrainte sur les ressources de gestion, elle a rendu plus difficile l'atteinte des objectifs fixés par la Cog, même si des gains d'efficience peuvent être mis en évidence.

L'enjeu visant à retrouver une maîtrise durable des charges de travail suppose de mobiliser l'ensemble des leviers d'action permettant d'améliorer la qualité du traitement des droits et de rechercher des gains d'efficacité dans la production du service à l'allocataire.

■ *Prendre en compte les nouvelles attentes des allocataires en matière de relation de service*

Les attentes des allocataires vont dans le sens d'une plus grande autonomie comme en témoigne leur recours croissant à internet. Ils souhaitent pouvoir bénéficier de services à distance qui soient en même temps personnalisés en fonction de leur situation. Les attentes vont aussi, sans que cela soit paradoxal, dans le sens d'une plus grande proximité et d'une relation humaine attentionnée quand l'allocataire doit faire face aux difficultés de vie ou à celles associées à une trop grande complexité administrative.

Cette réalité doit conduire la Branche à adapter non seulement son offre de services, l'organisation de ses modes accueil, mais également ses procédures de travail, ses compétences, ses systèmes d'information.

■ *Maîtriser un système mobilisant un grand nombre d'acteurs*

Les réponses apportées sur un territoire donné aux besoins d'accompagnement des familles et des allocataires mobilisent un grand nombre d'acteurs au sein d'une organisation administrative devenue très complexe. Les situations diffèrent de plus en plus sensiblement d'un territoire à l'autre. La maîtrise de cette complexité et de cette interdépendance croissante est une clé de l'efficacité, de l'efficience et de la lisibilité des politiques mises en œuvre.

Ces constats doivent conduire la Branche à renforcer son positionnement en mettant en œuvre des partenariats stratégiques et opérationnels, en clarifiant son offre de service et ses compétences.

■ *Optimiser le fonctionnement en réseau de la branche Famille*

Sur la dernière période, le réseau des Caf a connu des évolutions importantes avec la réalisation réussie de la départementalisation et le développement de la mutualisation. Cette dernière concerne non seulement les fonctions de supports et d'expertises, mais également la production du service à l'allocataire. Ces évolutions traduisent un mouvement profond de reconfiguration de la Branche pour plus d'efficience et d'efficacité. C'est d'une part l'affirmation d'une présence politique se situant clairement au niveau départemental. C'est d'autre part une vision renouvelée qui s'incarne dans le concept d'une branche Famille en réseau visant à dépasser le modèle traditionnel d'une Caf totalement indépendante et autonome sur son territoire.

Le concept de branche Famille en réseau n'est pas en soi porteur d'un modèle unique et centralisé d'organisation. Il est avant tout porteur d'un principe de responsabilité collective qui fait que chaque organisme est comptable pour l'ensemble de la Branche du service à rendre et de la manière dont il est rendu au profit de l'ensemble des allocataires.

LES INDICATEURS

Les indicateurs généraux

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires												
Une offre de services et d'équipements adaptée aux besoins															
<p>Évolution du nombre de places d'accueil en Eaje</p> <p>L'indicateur se décompose par type d'accueil:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueil collectif, - Accueil familial, - Accueil parental, - Jardin d'enfants, - Micro crèches. 	<p>386 000 places fin 2012</p>	<p>Nombre de places agréées EAJE</p> <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse;"> <caption>Nombre de places agréées EAJE</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Nombre de places</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2006</td> <td>321 526</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>332 178</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>342 363</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>348 970</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>359 050</td> </tr> </tbody> </table>	Année	Nombre de places	2006	321 526	2007	332 178	2008	342 363	2009	348 970	2010	359 050	<p>Le nombre de places d'accueil en Eaje a connu une augmentation de près de 2,8% entre 2008 et 2010 (données encore provisoires)</p> <p><i>Les données pour 2011 seront disponibles début juillet 2012</i></p>
Année	Nombre de places														
2006	321 526														
2007	332 178														
2008	342 363														
2009	348 970														
2010	359 050														
<p>Evolution du nombre de places d'accueil en établissements d'accueil du jeune enfant</p>	<p>Indicateur de suivi</p>	<p>La répartition selon le type d'accueil à fin 2010 est la suivante: (<i>source Sias</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueil collectif : 87,7%, contre 91% à fin 2009 • Accueil parental : 0,6% contre 2% à fin 2009 • Accueil familial : 11,7% contre 8% à fin 2009 <p>Au 31 décembre 2011, le réseau des Caf a contribué à la création de 452 places au sein de jardins d'éveil, dont 440 sont ouvertes au public. Le nombre de places en jardin d'éveil était de 52 à fin 2009, et de 120 à fin 2010, soit une évolution de + 130%. (<i>Tms: source déclarative</i>)</p>	<p><i>Les données 2011 seront disponibles en juin 2013</i></p>												
<p>Evolution du nombre de places d'accueil en établissements d'accueil du jeune enfant</p>	<p>Indicateur de suivi</p>	<p>Le nombre de places en micro crèches, financées par la Paje était de 1058 à fin 2009, contre 1407 à fin 2010, et 2287 à fin 2011.</p> <p style="text-align: right;"><i>(Tms de décembre 2011 : source déclarative)</i></p>													
<p>Evolution du nombre de places d'accueil en établissements d'accueil du jeune enfant.</p>	<p>Indicateur de suivi</p>	<p>Le nombre de places en Eaje de personnel est de 2960 à fin 2011, contre 2591 en 2010 et 1536 en 2009.</p> <p style="text-align: right;"><i>(Tms de décembre 2011 : source déclarative)</i></p> <p>au 31/12/2011, 7 316 projets (ouverts ou en cours) figurent dans la base plan crèche car ils ont bénéficié d'une subvention plan crèche engagées entre 2001 et 2011, contre 6522 en 2010 et 5775 en 2009.</p>													

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires															
Evolution du nombre de places d'accueil en établissements d'accueil du jeune enfant.	Indicateur de suivi																	
Evolution du nombre de places d'accueil en établissements d'accueil du jeune enfant.	60 % des structures doivent atteindre le taux cible de 70 %	50% des structures petite enfance ont un taux d'occupation au moins égal à 70%.																
Indicateur de visibilité des places disponibles par les familles	Indicateur de suivi	Le site monenfant.fr a enregistré en 2011 2 611 854 visites contre 1 665 306 visites en 2010, soit une progression de 56,8 %. 95% des Caf en 2011 ont intégré les données sur les accueils de loisir dans le site.	Le nombre de visites sur le site a progressé de 80% entre 2009 et 2010 et de 56,8% entre 2010 et 2011															
Taux de consommation des enveloppes de flux enfance	Indicateur de suivi	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Exercice 2008</th> <th>Exercice 2009</th> <th>Exercice 2010</th> <th>Exercice 2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enveloppe Enfance</td> <td>46%</td> <td>72%</td> <td>94%</td> <td>99.7%</td> </tr> <tr> <td>Enveloppe Jeunesse</td> <td>57%</td> <td>78%</td> <td>93%</td> <td>102.8%</td> </tr> </tbody> </table>		Exercice 2008	Exercice 2009	Exercice 2010	Exercice 2011	Enveloppe Enfance	46%	72%	94%	99.7%	Enveloppe Jeunesse	57%	78%	93%	102.8%	Il s'agit des montants des contrats signés et non des charges à payer, rapportés aux enveloppes flux notifiées.
	Exercice 2008	Exercice 2009	Exercice 2010	Exercice 2011														
Enveloppe Enfance	46%	72%	94%	99.7%														
Enveloppe Jeunesse	57%	78%	93%	102.8%														
Indicateur du degré de structuration de l'offre de service autour des Cej	Indicateur de suivi	Le Cej intervient dans le financement de 59% des heures d'accueil des jeunes enfants financées par la Psu en 2009.	<i>Donnée disponible à N-2</i>															
Un accompagnement en cas de difficultés																		
Indicateur relatif au traitement des impayés de loyer	Indicateur de suivi		<i>Non disponible</i>															
Indicateur relatif à l'accompagnement social des familles monoparentales allocataires du Rsa	Indicateur de suivi		<i>Non disponible</i>															

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires
--------	--------	-----------	--------------

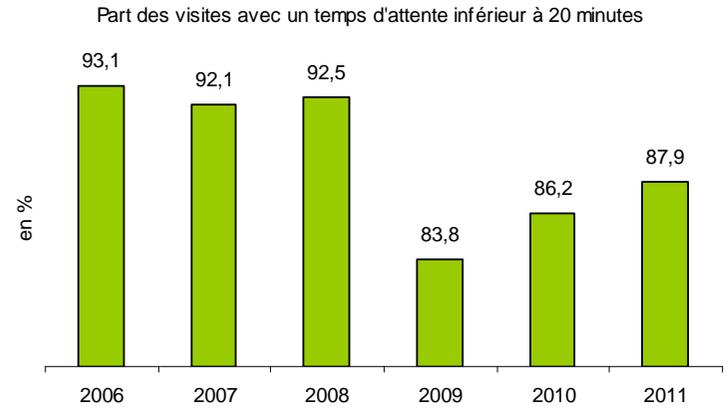
Un accueil de qualité et de proximité

Indice qualité de l'accueil physique :

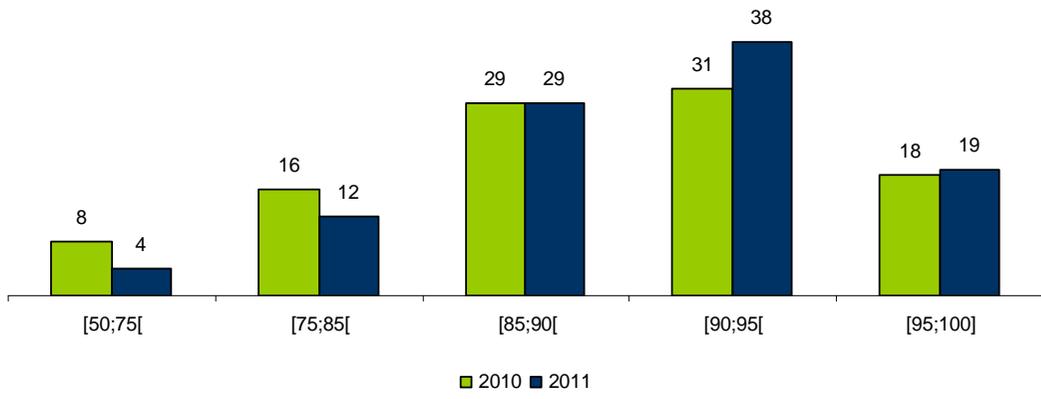
- temps d'attente
- amplitude de l'accueil physique

Temps d'attente ≤ à 20 mn dans au moins 85 % des cas

Amplitude hebdo moyenne d'accueil d'au moins 35 h pour 100 % des Caf



Répartition des caisses selon la part des visites avec un délai d'attente inférieur à 20 minutes



	2009	2010	2011	Evolution 2010/2011
Nombre de visites	20 980 173	19 072 172	18 916 163	-0,82 %
Part des visites inf 20 minutes	83,8%	86,2%	87,9%	+1,7 points
Nombre de caf atteignant l'objectif COG (85%)		78	86	+8 caisses

Pour l'année 2011, 87,9 % des visiteurs ont été accueillis en moins de 20 minutes.

L'objectif s'est redressé tout au long de la Cog : + 4,1 points entre 2009 et 2011

Au total sur l'année 2011, 16 caisses n'ont pas atteint l'objectif Cog, contre 24 en 2010.

84,5% des caisses en 2011 contre 76,5%, ont atteint l'objectif de temps d'attente à l'accueil

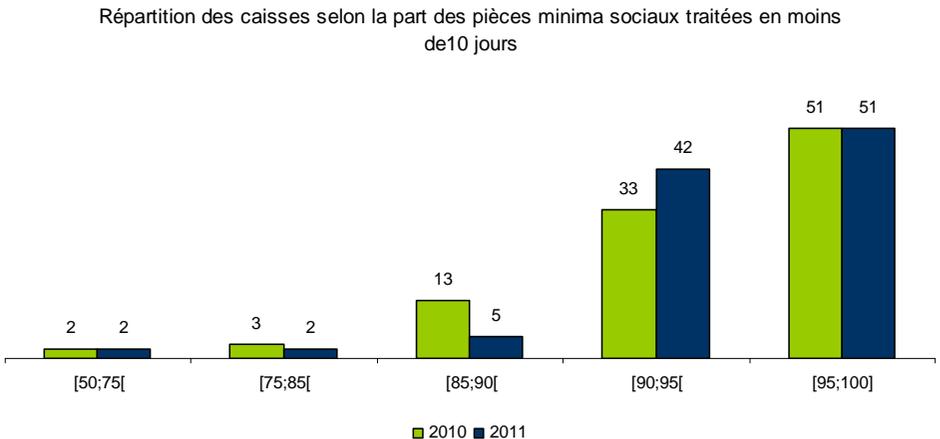
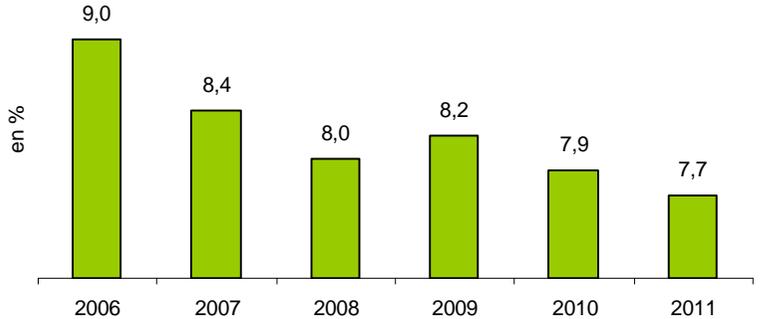
On enregistre un niveau de fréquentation stable entre 2010 et 2011 : 18 916 visites en 2011 contre 19 072 172 en 2010

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires																																
		<p style="text-align: center;">Amplitude d'ouverture de l'accueil physique</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Amplitude (en heures)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2006</td><td>39,2</td></tr> <tr><td>2007</td><td>38,9</td></tr> <tr><td>2008</td><td>38,9</td></tr> <tr><td>2009</td><td>37,7</td></tr> <tr><td>2010</td><td>36,8</td></tr> <tr><td>2011</td><td>37,6</td></tr> </tbody> </table>	Année	Amplitude (en heures)	2006	39,2	2007	38,9	2008	38,9	2009	37,7	2010	36,8	2011	37,6	<p>L'amplitude d'accueil physique connaît sur l'année 2011 une légère augmentation par rapport à 2010 et se rapproche des niveaux des années antérieures. Elle a été en moyenne nationale de 37,6 heures en 2011, et elle est ainsi supérieure à l'objectif minimum fixé par la Cog à 35 heures. Le recours moindre aux réductions de l'offre d'accueil, auxquelles ont pu avoir recours certains organismes, explique cette amélioration.</p>																		
Année	Amplitude (en heures)																																		
2006	39,2																																		
2007	38,9																																		
2008	38,9																																		
2009	37,7																																		
2010	36,8																																		
2011	37,6																																		
<p>Indice qualité de l'accueil téléphonique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • taux d'appels traités par les agents, • amplitude accueil téléphonique. 	<p>Taux d'appel destinés à un agent traités d'au moins 90 %</p> <p>Amplitude hebdomadaire moyenne d'accueil d'au moins 30 h en 2009 et 32 h à partir de 2010 pour 100 % des Caf</p>	<p style="text-align: center;">Part des appels téléphoniques traités par les agents</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Part des appels (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2006</td><td>90,2</td></tr> <tr><td>2007</td><td>89,6</td></tr> <tr><td>2008</td><td>90,6</td></tr> <tr><td>2009</td><td>74,1</td></tr> <tr><td>2010</td><td>79,4</td></tr> <tr><td>2011</td><td>86,1</td></tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Répartition des classes selon la part des appels téléphoniques traités par les agents</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Classe (%)</th> <th>2010 (%)</th> <th>2011 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>[50;75[</td><td>17</td><td>9</td></tr> <tr><td>[75;85[</td><td>14</td><td>12</td></tr> <tr><td>[85;90[</td><td>26</td><td>12</td></tr> <tr><td>[90;95[</td><td>35</td><td>58</td></tr> <tr><td>[95;100]</td><td>10</td><td>11</td></tr> </tbody> </table>	Année	Part des appels (%)	2006	90,2	2007	89,6	2008	90,6	2009	74,1	2010	79,4	2011	86,1	Classe (%)	2010 (%)	2011 (%)	[50;75[17	9	[75;85[14	12	[85;90[26	12	[90;95[35	58	[95;100]	10	11	<p>86,1 % des appels ont été traités par les agents en 2011. Ce résultat est en deçà de l'objectif Cog de 90 %, de 3,9 points, mais il est en progression continue depuis 2009 : il a augmenté de 6,7 points entre 2010 et 2011.</p>
Année	Part des appels (%)																																		
2006	90,2																																		
2007	89,6																																		
2008	90,6																																		
2009	74,1																																		
2010	79,4																																		
2011	86,1																																		
Classe (%)	2010 (%)	2011 (%)																																	
[50;75[17	9																																	
[75;85[14	12																																	
[85;90[26	12																																	
[90;95[35	58																																	
[95;100]	10	11																																	

Nature	Cibles	Résultats				Commentaires																				
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>Evolution 2010/2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombre d'appels aboutis agents</td> <td>23 251 374</td> <td>20 451 977</td> <td>19 011 831</td> <td>-7,04 %</td> </tr> <tr> <td>Part des appels traités par les agents</td> <td>74,1%</td> <td>79,4%</td> <td>86,1%</td> <td>+6,7 points</td> </tr> <tr> <td>Nombre de caf atteignant l'objectif COG (90%)</td> <td></td> <td>45</td> <td>69</td> <td>+24 caisses</td> </tr> </tbody> </table>					2009	2010	2011	Evolution 2010/2011	Nombre d'appels aboutis agents	23 251 374	20 451 977	19 011 831	-7,04 %	Part des appels traités par les agents	74,1%	79,4%	86,1%	+6,7 points	Nombre de caf atteignant l'objectif COG (90%)		45	69	+24 caisses	<p>Au total sur l'année 2011, 69 caisses ont atteint l'objectif, soit 67 % des Caf, contre 45 caisses en 2010, soit 44 %.</p> <p>En 2011, 19 011 831 appels destinés à un agent ont été reçus contre 20 451 977 en 2010, soit une baisse de ce volume de flux téléphonique de 7,4%.</p> <p>L'amplitude d'accueil téléphonique hebdomadaire a été en moyenne de 33,6 heures en 2011. Ce taux est en légère augmentation par rapport à 2010 de plus d'une heure en raison de réductions d'offre de service moindre durant l'année 2011.</p>
	2009	2010	2011	Evolution 2010/2011																						
Nombre d'appels aboutis agents	23 251 374	20 451 977	19 011 831	-7,04 %																						
Part des appels traités par les agents	74,1%	79,4%	86,1%	+6,7 points																						
Nombre de caf atteignant l'objectif COG (90%)		45	69	+24 caisses																						
		<p style="text-align: center;">Amplitude d'ouverture de l'accueil téléphonique</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Amplitude (heures)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2006</td> <td>30,9</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>31,8</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>32,6</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>32,2</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>32,5</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>33,6</td> </tr> </tbody> </table>				Année	Amplitude (heures)	2006	30,9	2007	31,8	2008	32,6	2009	32,2	2010	32,5	2011	33,6							
Année	Amplitude (heures)																									
2006	30,9																									
2007	31,8																									
2008	32,6																									
2009	32,2																									
2010	32,5																									
2011	33,6																									
<p>Degré d'accessibilité de la Caf</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de Caf informant les allocataires sur les points d'accueil et les horaires d'ouverture en précisant les heures d'affluence • Nombre de Caf accessibles aux personnes handicapées 	<p>100 % des Caf en 2012</p>	<p>En 2011 76,4 % des Caf contre 69,1% des caisses en 2010 et 57,9 % des caisses en 2009 ont informé leurs allocataires sur les différents points d'accueil de la Caf avec leurs ouvertures et les heures d'affluences.</p> <p>En 2011, 99,02% des sièges des Caf, contre 97,6 % en 2010 et 96,7 % en 2009 sont accessibles aux personnes handicapées.</p> <p>Concernant l'accessibilité des points d'accueil en 2011 : sur 1343 points d'accueil total, 989 autres que le siège, soit 1091 points d'accueil sont accessibles aux handicapés, soit 81,2% des accueils.</p> <p>En 2010, sur 1414 points d'accueil, 1115 étaient accessibles aux handicapés, soit 78,9 % des accueils.</p> <p style="text-align: right;"><i>Source Qsds</i></p>				<p>78 Caf en 2011 ont informé les allocataires sur les points d'accueil et les horaires d'ouverture,</p> <p>Le nombre de Caf accessibles aux handicapés a progressé de 2,3 points entre 2010 et 2011.</p>																				

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires																									
<ul style="list-style-type: none"> Nombre des réclamations Délai de réponse aux réclamations 	Indicateurs de suivi	<p>En 2011, 94% des Caf ont un processus en vue de traiter les réclamations et d'assurer leur suivi.</p> <p>Un indicateur local a été défini dans 77% des Caf.</p> <p style="text-align: right;"><i>Source Qsds</i></p>	<p><i>Non disponible</i></p> <p><i>Travaux en cours pour un ciblage des réclamations.</i></p>																									
Engagement dans la démarche permettant d'obtenir le label « Marianne »	25 % à fin 2012	<p>Fin 2011, 3 Caf contre 1 seule en 2010, ont obtenu le label Marianne, et ¼ d'entre elles comme en 2009 et 2010 ont entrepris des démarches afin de l'obtenir.</p> <p>4 Caf ont obtenu une certification de type Iso ou Afaq, et 6 autres Caf ont mis en œuvre des démarches afin d'obtenir un label de ce type.</p>																										
Mieux informer																												
Nombre de relations vers les allocataires (passant par des appels téléphoniques, courriers, envois de Sms ou courriels).	Indicateurs de suivi	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>Evolution</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombre de courriers expédiés</td> <td>88 371 390</td> <td>87 563 870</td> <td>87 815 480</td> <td>+ 0,28%</td> </tr> <tr> <td>Nombre d'appels téléphoniques sortants</td> <td>16 880 398</td> <td>17 038 688</td> <td>17 027 746</td> <td>=</td> </tr> <tr> <td>Nombre de Sms expédiés</td> <td>6 250 971</td> <td>6 462 034</td> <td>7 669 927</td> <td>+ 18,6%</td> </tr> <tr> <td>Nombre de courriels expédiés</td> <td>2 909 851</td> <td>3 948 458</td> <td>6 995 459</td> <td>+ 77,1%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>Source : Qsds</i></p>		2009	2010	2011	Evolution	Nombre de courriers expédiés	88 371 390	87 563 870	87 815 480	+ 0,28%	Nombre d'appels téléphoniques sortants	16 880 398	17 038 688	17 027 746	=	Nombre de Sms expédiés	6 250 971	6 462 034	7 669 927	+ 18,6%	Nombre de courriels expédiés	2 909 851	3 948 458	6 995 459	+ 77,1%	On observe un fort développement de la communication dématérialisée entre 2010 et 2011.
	2009	2010	2011	Evolution																								
Nombre de courriers expédiés	88 371 390	87 563 870	87 815 480	+ 0,28%																								
Nombre d'appels téléphoniques sortants	16 880 398	17 038 688	17 027 746	=																								
Nombre de Sms expédiés	6 250 971	6 462 034	7 669 927	+ 18,6%																								
Nombre de courriels expédiés	2 909 851	3 948 458	6 995 459	+ 77,1%																								
Un accès aux droits garant																												
Délai de traitement des pièces relatives aux prestations légales et d'action sociale	Au moins 85 % des pièces traitées dans un délai ≤ à 15j	<p style="text-align: center;">Part des pièces traitées en 15 jours ou moins</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>Evolution 2010/2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombre de pièces arrivées</td> <td>125 337 990</td> <td>122 724 784</td> <td>130 536 049</td> <td>+6,36 %</td> </tr> <tr> <td>Délai de traitement ≤ 15 jours</td> <td>79,3%</td> <td>83,2%</td> <td>80,0%</td> <td>-3,2 points</td> </tr> <tr> <td>Nombre de caf atteignant l'objectif COG (85%)</td> <td></td> <td>57</td> <td>49</td> <td>-8 caisses</td> </tr> </tbody> </table>		2009	2010	2011	Evolution 2010/2011	Nombre de pièces arrivées	125 337 990	122 724 784	130 536 049	+6,36 %	Délai de traitement ≤ 15 jours	79,3%	83,2%	80,0%	-3,2 points	Nombre de caf atteignant l'objectif COG (85%)		57	49	-8 caisses	Avec un résultat de 80 % des pièces traitées dans un délai ≤ 15 jours, la branche affiche un écart de 5 points à l'objectif de 85 % fixé par la Cog.					
	2009	2010	2011	Evolution 2010/2011																								
Nombre de pièces arrivées	125 337 990	122 724 784	130 536 049	+6,36 %																								
Délai de traitement ≤ 15 jours	79,3%	83,2%	80,0%	-3,2 points																								
Nombre de caf atteignant l'objectif COG (85%)		57	49	-8 caisses																								

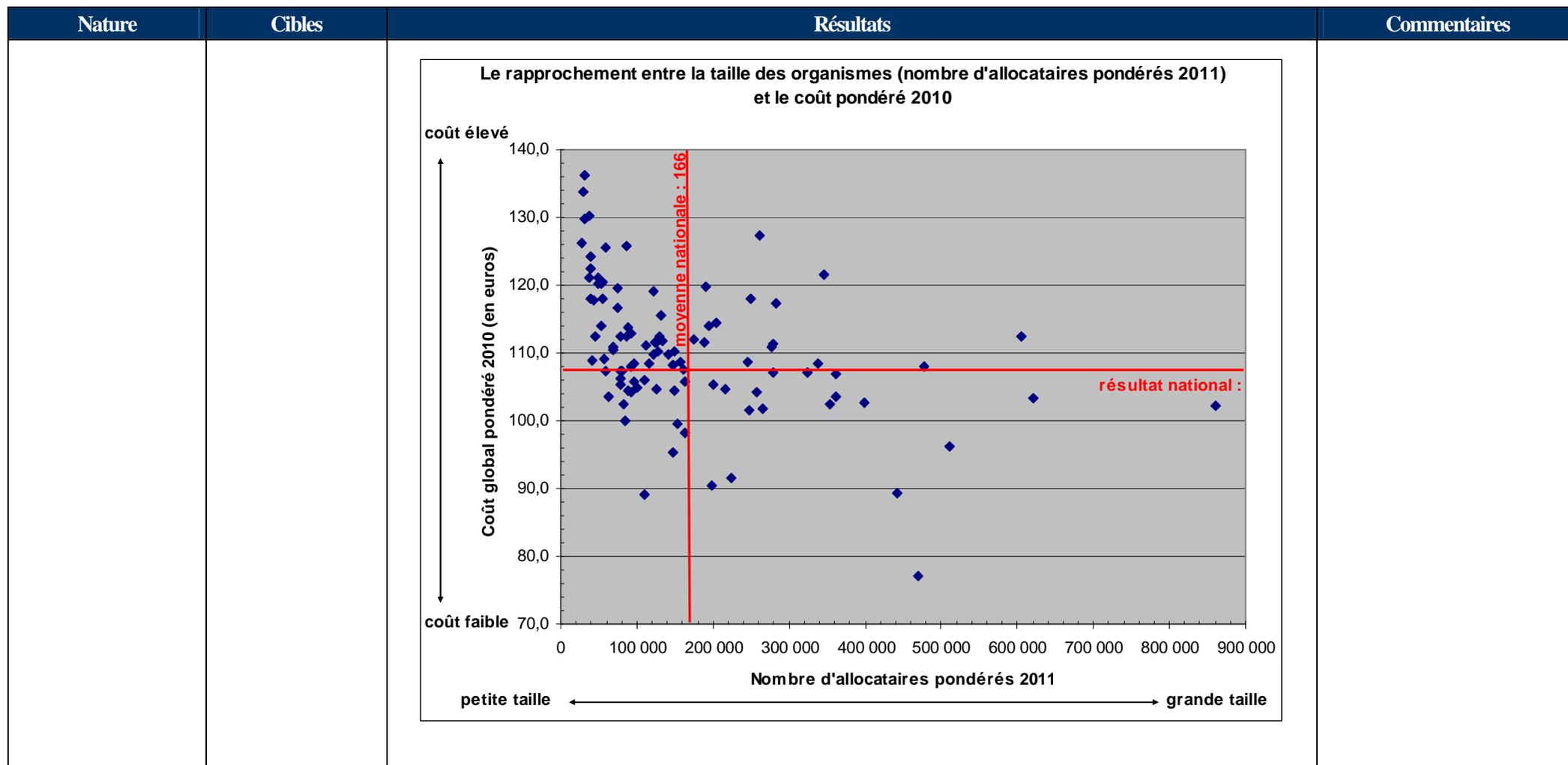
Nature	Cibles	Résultats	Commentaires																																		
		<p>Répartition des caisses selon la part des pièces traitées en 15 jours ou moins</p> <table border="1"> <caption>Répartition des caisses selon la part des pièces traitées en 15 jours ou moins</caption> <thead> <tr> <th>Part des pièces traitées</th> <th>2010</th> <th>2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>[50;75[</td> <td>19</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>[75;85[</td> <td>26</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>[85;90[</td> <td>22</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>[90;95[</td> <td>15</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>[95;100]</td> <td>20</td> <td>19</td> </tr> </tbody> </table>	Part des pièces traitées	2010	2011	[50;75[19	32	[75;85[26	21	[85;90[22	13	[90;95[15	17	[95;100]	20	19	<p>Au total sur l'année, 49 caisses ont pu traiter au moins 85 % des pièces en 15 jours, contre 57 Caf en 2010</p>																
Part des pièces traitées	2010	2011																																			
[50;75[19	32																																			
[75;85[26	21																																			
[85;90[22	13																																			
[90;95[15	17																																			
[95;100]	20	19																																			
<p>Délai de traitement des demandes de Rsa et d'Aah</p>	<p>Au moins 85 % des demandes traitées dans un délai \leq à 10j en 2009 et 2010, au moins 90% à partir de 2011</p>	<p>Part des pièces minima sociaux traitées en moins de 10 jours</p> <table border="1"> <caption>Part des pièces minima sociaux traitées en moins de 10 jours</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>en %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2006</td> <td>98,1</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>97,2</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>97,2</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>89,2</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>93,6</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>93,9</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>Evolution 2010/2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombre de pièces minima sociaux traitées</td> <td>10 814 405</td> <td>10 447 813</td> <td>10 777 689</td> <td>+3,16 %</td> </tr> <tr> <td>Délai de traitement < 10 jours</td> <td>89,2%</td> <td>93,6%</td> <td>93,9%</td> <td>+0,3 points</td> </tr> <tr> <td>Nombre de caf atteignant l'objectif COG (85%)</td> <td></td> <td>84</td> <td>93</td> <td>+9 caisses</td> </tr> </tbody> </table>	Année	en %	2006	98,1	2007	97,2	2008	97,2	2009	89,2	2010	93,6	2011	93,9		2009	2010	2011	Evolution 2010/2011	Nombre de pièces minima sociaux traitées	10 814 405	10 447 813	10 777 689	+3,16 %	Délai de traitement < 10 jours	89,2%	93,6%	93,9%	+0,3 points	Nombre de caf atteignant l'objectif COG (85%)		84	93	+9 caisses	<p>La branche respecte, comme en 2010, l'engagement de service de traitement des dossiers de minima sociaux, et avec un résultat de 93,9 %, le résultat dépasse de 3,9 points l'objectif et progresse de près de 0,3 point par rapport à 2010.</p> <p>Au total sur l'année, 93 caisses ont pu traiter au moins 85 % des pièces dans un délai \leq 10 jours, contre 84 Caf en 2010 ;</p>
Année	en %																																				
2006	98,1																																				
2007	97,2																																				
2008	97,2																																				
2009	89,2																																				
2010	93,6																																				
2011	93,9																																				
	2009	2010	2011	Evolution 2010/2011																																	
Nombre de pièces minima sociaux traitées	10 814 405	10 447 813	10 777 689	+3,16 %																																	
Délai de traitement < 10 jours	89,2%	93,6%	93,9%	+0,3 points																																	
Nombre de caf atteignant l'objectif COG (85%)		84	93	+9 caisses																																	

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires																																		
		<p>Répartition des caisses selon la part des pièces minima sociaux traitées en moins de 10 jours</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tranche (%)</th> <th>2010</th> <th>2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>[50;75[</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>[75;85[</td> <td>3</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>[85;90[</td> <td>13</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>[90;95[</td> <td>33</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>[95;100]</td> <td>51</td> <td>51</td> </tr> </tbody> </table>	Tranche (%)	2010	2011	[50;75[2	2	[75;85[3	2	[85;90[13	5	[90;95[33	42	[95;100]	51	51																	
Tranche (%)	2010	2011																																			
[50;75[2	2																																			
[75;85[3	2																																			
[85;90[13	5																																			
[90;95[33	42																																			
[95;100]	51	51																																			
Taux de mise en instance et d'allers-retours	Indicateur de suivi	<p>Taux de mise en instance et d'allers-retours</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Taux (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2006</td> <td>9,0</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>8,4</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>8,0</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>8,2</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>7,9</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>7,7</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>Evolution 2010/2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total de pièces traitées</td> <td>124 338 275</td> <td>122 919 612</td> <td>127 442 963</td> <td>+3,68 %</td> </tr> <tr> <td>Total de retours dossiers</td> <td>10 150 431</td> <td>9 665 521</td> <td>9 779 019</td> <td>+1,17 %</td> </tr> <tr> <td>Taux d'aller-retours</td> <td>8,2%</td> <td>7,9%</td> <td>7,7%</td> <td>-0,2 points</td> </tr> </tbody> </table>	Année	Taux (%)	2006	9,0	2007	8,4	2008	8,0	2009	8,2	2010	7,9	2011	7,7		2009	2010	2011	Evolution 2010/2011	Total de pièces traitées	124 338 275	122 919 612	127 442 963	+3,68 %	Total de retours dossiers	10 150 431	9 665 521	9 779 019	+1,17 %	Taux d'aller-retours	8,2%	7,9%	7,7%	-0,2 points	Le taux de mise en instance en 2011 diminue légèrement avec une baisse de 0,2 point par rapport à 2010.
Année	Taux (%)																																				
2006	9,0																																				
2007	8,4																																				
2008	8,0																																				
2009	8,2																																				
2010	7,9																																				
2011	7,7																																				
	2009	2010	2011	Evolution 2010/2011																																	
Total de pièces traitées	124 338 275	122 919 612	127 442 963	+3,68 %																																	
Total de retours dossiers	10 150 431	9 665 521	9 779 019	+1,17 %																																	
Taux d'aller-retours	8,2%	7,9%	7,7%	-0,2 points																																	

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires
Cibler et maîtriser les dépenses d'intervention			
Qualité des prévisions budgétaires d'action sociale	Objectif d'un écart de 3 % maximum en 2009-2010 et 2 % en 2011-2012	En 2011, l'écart de prévision budgétaire de l'action sociale est de 2,73 %. En 2010, il est de 1,34 % au national, contre 2,06 % en 2009.	
Taux de régularisation des charges à payer <ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage de régularisation en N par rapport à la charge à payer au 31/12/N-1 • Pourcentage de régularisation en N par rapport à la charge à payer au 31/12/ N-2 et N-3 	Indicateur de suivi	En 2011, le taux de régularisation est de 1,44%. En 2010, il est de 2,64 %, en 2009 de 2,79 %, en 2008 de 3,85 % et en 2007 de 4,99 %.	
Optimiser les ressources de gestion			
Part des caisses dont les dépenses sont dans les limites du crédit de référence	100 % des caisses	En 2011, 100 % des Caf ont respecté les limites du crédit de référence notifié, comme en 2010. En 2009 le résultat était de 99,2%	Toutes les caisses respectent cet indicateur, il n'y a aucun déficit non couvert.
Réduction des écarts au coût d'objectif	- 3 % en 2010 -2% en 2011 -1% en 2012	En 2011, 5 caisses n'ont pas atteint cet objectif, soit 95,1% des caisses qui ont atteint l'objectif de réduction de l'écart de coût. En 2010, 9 caisses n'avaient pas atteint cet objectif, soit 92,7% des caisses qui ont atteint l'objectif de réduction de l'écart de coût.	Suite à la campagne de repondération des allocataires en 2008, sa prise en compte pour les crédits 2009 et à la mise en oeuvre du Rsa, et afin de prendre en compte le cycle des Cog, la date d'atteinte du Cref cible a évolué de 2010 à 2012.
Réduction des écarts de coûts	Indicateur de suivi	A titre provisoire, l'écart type en 2011 serait de 13,35 contre 13,72 en 2010 et 13,89 en 2009.	<i>Donnée définitive fin juin 2012</i> La mise en oeuvre de la Départementalisation a permis de réduire les écarts de coûts entre organismes.

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires																				
Taux de pièces traitées par Etp Ga	Indicateur de suivi	<p>Nombre de pièces traitées en production par agent</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>Evolution 2010/2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombre de pièces traitées en production</td> <td>120 638 146</td> <td>118 965 992</td> <td>123 273 396</td> <td>+3,62 %</td> </tr> <tr> <td>Nombre d'agents ETP GA</td> <td>22 811</td> <td>22 702</td> <td>22 137</td> <td>-2,49 %</td> </tr> <tr> <td>Nombre de pièces traitées en production par agent</td> <td>5 288</td> <td>5 240</td> <td>5 568</td> <td>+6,26 %</td> </tr> </tbody> </table>		2009	2010	2011	Evolution 2010/2011	Nombre de pièces traitées en production	120 638 146	118 965 992	123 273 396	+3,62 %	Nombre d'agents ETP GA	22 811	22 702	22 137	-2,49 %	Nombre de pièces traitées en production par agent	5 288	5 240	5 568	+6,26 %	<p>En 2011, le nombre de pièces traitées en production par agent est en augmentation par rapport à 2010 et il est le plus fort résultat depuis 2006.</p>
	2009	2010	2011	Evolution 2010/2011																			
Nombre de pièces traitées en production	120 638 146	118 965 992	123 273 396	+3,62 %																			
Nombre d'agents ETP GA	22 811	22 702	22 137	-2,49 %																			
Nombre de pièces traitées en production par agent	5 288	5 240	5 568	+6,26 %																			
Ratio allocataires pondérés / agent	Indicateur de suivi	<p>Ratio allocataires pondérés par agent</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>Evolution 2010/2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombre d'allocataires pondérés</td> <td>16 429 831</td> <td>16 673 213</td> <td>16 963 248</td> <td>+1,74 %</td> </tr> <tr> <td>Nombre d'agents ETP GA</td> <td>22 811</td> <td>22 702</td> <td>22 137</td> <td>-2,49 %</td> </tr> <tr> <td>Nombre d'allocataires pondérés par agent</td> <td>720</td> <td>734</td> <td>766</td> <td>+4,34 %</td> </tr> </tbody> </table>		2009	2010	2011	Evolution 2010/2011	Nombre d'allocataires pondérés	16 429 831	16 673 213	16 963 248	+1,74 %	Nombre d'agents ETP GA	22 811	22 702	22 137	-2,49 %	Nombre d'allocataires pondérés par agent	720	734	766	+4,34 %	<p>Le ratio allocataires pondérés par agents Etp Ga connaît une hausse de 4,3 % par rapport à 2010, avec 766 allocataires pondérés par agents.</p> <p>Dans le même temps, les effectifs en Ga ont baissé de 2,49 %.</p>
	2009	2010	2011	Evolution 2010/2011																			
Nombre d'allocataires pondérés	16 429 831	16 673 213	16 963 248	+1,74 %																			
Nombre d'agents ETP GA	22 811	22 702	22 137	-2,49 %																			
Nombre d'allocataires pondérés par agent	720	734	766	+4,34 %																			

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires
Coût de gestion par allocataire pondéré	Indicateur de suivi	<p style="text-align: center;">Le rapprochement entre le coût pondéré 2010 des organismes et la qualité de service* en 2011</p> <p>coût élevé</p> <p>coût global pondéré 2010 (en euros)</p> <p>résultat national : 106,95</p> <p>résultat national : 86,1</p> <p>coût faible</p> <p>qualité de service faible</p> <p>Indice qualité de service 2011</p> <p>qualité de service élevée</p> <p>Indice qualité : 25% délai de traitement 15 jours - 25% traitement min. soc < 10 jours - 15% antériorité du solde <= 15 jours - 35% indice accueil physique</p> <p>Taille des organismes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - bleu : < 50 000 alloc. pondérés - verte : entre 50 000 et 100 000 alloc. pondérés - jaune : entre 100 000 et 200 000 alloc. pondérés - rouge : > 200 000 alloc. pondérés 	Les résultats ne peuvent pas être comparés à 2009 ou à 2010 en raison notamment de la départementalisation qui a modifié le nombre total d'organismes dans le réseau.



Maîtriser les risques financiers et lutter contre la fraude

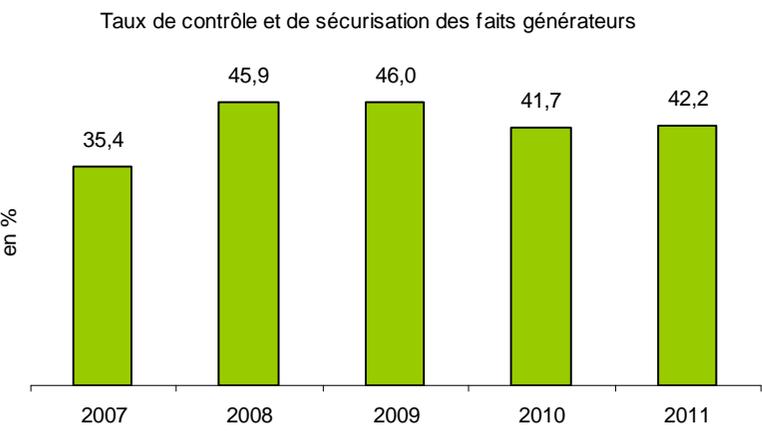
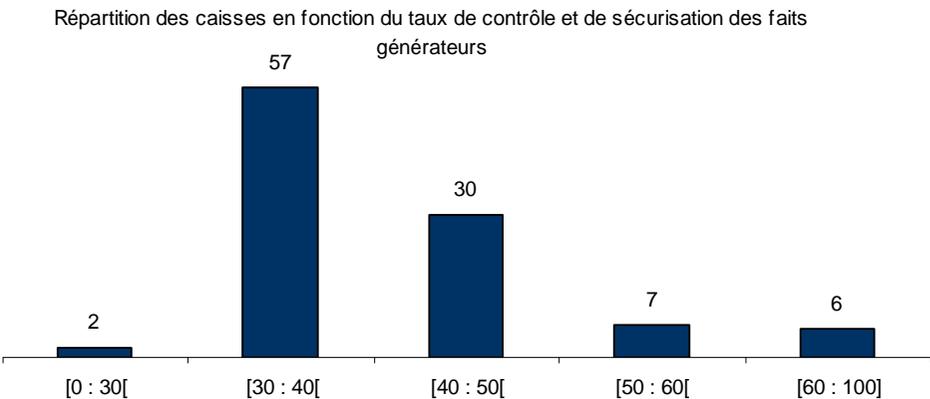
Taux de contrôle et de sécurisation des faits générateurs :

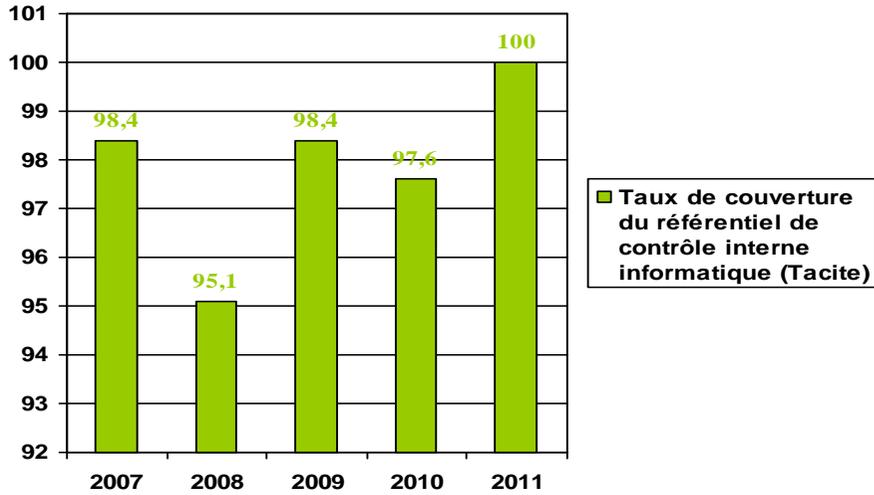
- taux global
- taux de contrôle des données entrantes dans l'ensemble des contrôles (sur

30 % sur 2009

	2009	2010	2011	Evolution 2010/2011
Nombre de FG contrôlés	43 400 566	39 445 745	37 628 692	-4,61 %
Base de contrôles N-1	94 331 534	94 331 534	94 331 534	0 %
Taux de contrôle et de sécurisation des FG	46	42	40	-1,92 points

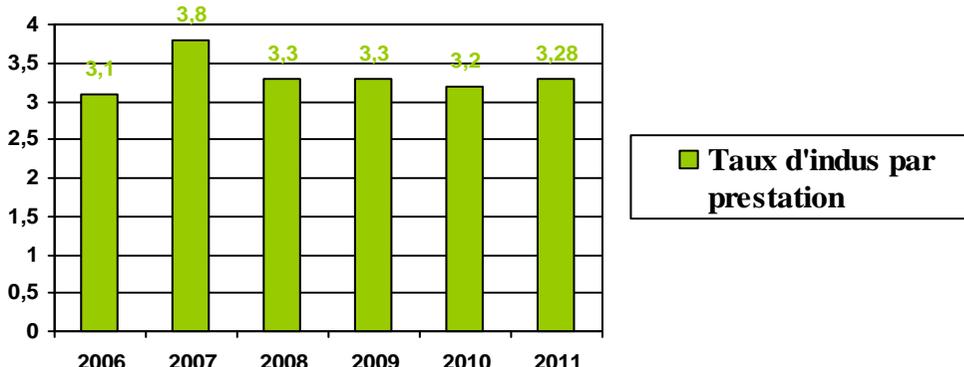
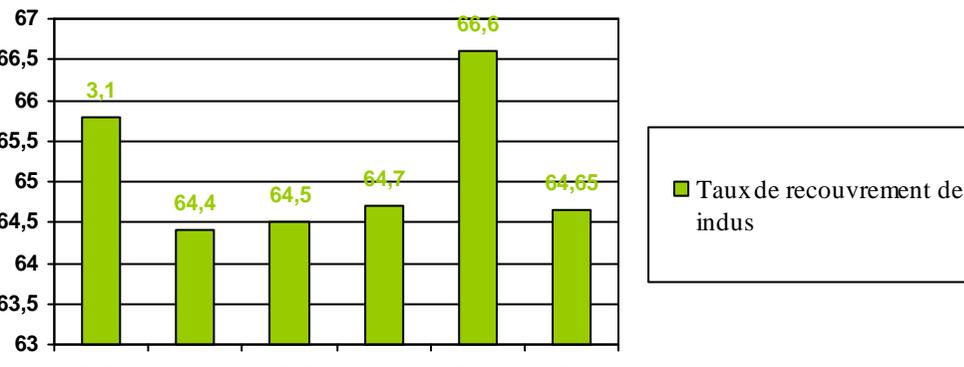
L'objectif global 2011 fixé aux caisses était de contrôler 30 % des faits générateurs 2008. Le volume global de contrôles se subdivise en 35 % sur les données entrantes et 65% sur le métier. (en 2009 la répartition était de 30% et 70%).

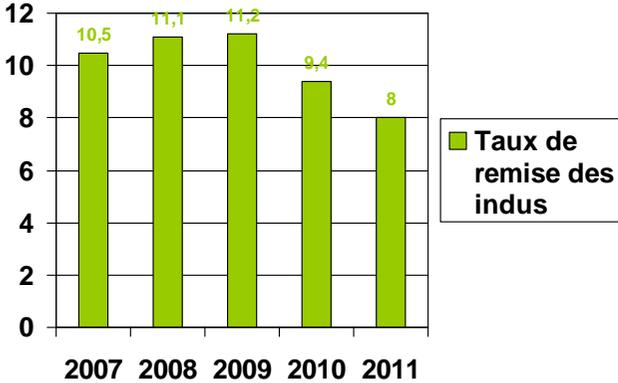
Nature	Cibles	Résultats	Commentaires																								
pièces, sur place et vérification comptable), <ul style="list-style-type: none"> taux de contrôle pour le contrôle métier 		<p style="text-align: center;">Taux de contrôle et de sécurisation des faits générateurs</p>  <table border="1" data-bbox="817 183 1579 614"> <caption>Taux de contrôle et de sécurisation des faits générateurs (en %)</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Taux (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2007</td> <td>35,4</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>45,9</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>46,0</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>41,7</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>42,2</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Répartition des caisses en fonction du taux de contrôle et de sécurisation des faits générateurs</p>  <table border="1" data-bbox="750 678 1680 1077"> <caption>Répartition des caisses en fonction du taux de contrôle et de sécurisation des faits générateurs</caption> <thead> <tr> <th>Intervalle (%)</th> <th>Nombre de caisses</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>[0 : 30[</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>[30 : 40[</td> <td>57</td> </tr> <tr> <td>[40 : 50[</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>[50 : 60[</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>[60 : 100]</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <p>L'activité globale de la vérification comptable comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> la part métier : en 2011, le taux de contrôle est de 80% contre 81% en 2010 (objectif 65%), et en 2009. la part des données entrantes : la taux de contrôle est de 61% en 2011, contre 59% en 2010 et 72% en 2009 (objectif 35%). 	Année	Taux (%)	2007	35,4	2008	45,9	2009	46,0	2010	41,7	2011	42,2	Intervalle (%)	Nombre de caisses	[0 : 30[2	[30 : 40[57	[40 : 50[30	[50 : 60[7	[60 : 100]	6	<p>Au plan national le nombre de faits générateurs vérifiés par les Caf au 31/12/2011 s'élève à 39 841 863 soit un taux global de contrôle de 42,24% contre 39 292 024 faits générateurs en 2010, soit 41.65 %. Cette légère hausse en 2011 s'explique par une augmentation des Rac trimestriels et les traitements de l'opération des Nir. Toutes les Caf ont tenu cet engagement en matière de prestations.</p>
Année	Taux (%)																										
2007	35,4																										
2008	45,9																										
2009	46,0																										
2010	41,7																										
2011	42,2																										
Intervalle (%)	Nombre de caisses																										
[0 : 30[2																										
[30 : 40[57																										
[40 : 50[30																										
[50 : 60[7																										
[60 : 100]	6																										

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires												
Taux de couverture du référentiel national de Mdr	100 % des sécurisations « obligatoires » pour 2009	L'objectif fixé aux caisses de 100% de taux de couverture du total des sécurisations processuées définies comme « obligatoires » par la Cnaf. est atteint : toutes les caisses ont couvert les 85 sécurisations du Rso.													
Couverture du référentiel de contrôle interne informatique (Tacite)	100 %	 <table border="1" data-bbox="763 379 1637 874"> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Taux de couverture (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2007</td> <td>98,4</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>95,1</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>98,4</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>97,6</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>	Année	Taux de couverture (%)	2007	98,4	2008	95,1	2009	98,4	2010	97,6	2011	100	Toutes les Caf atteignent l'objectif
Année	Taux de couverture (%)														
2007	98,4														
2008	95,1														
2009	98,4														
2010	97,6														
2011	100														
Taux de faits générateurs ciblés fraude contrôlés	8,5 % en 2009	Le taux de faits générateurs « fraude » contrôlés sur l'année 2011 est de 17,4% contre 15,35 % en 2010. Il était de 21,1 % en 2009.	L'engagement de la Cog est tenu et même dépassé. 10,3 millions, contre 13,9 millions en 2009 de Fg ont été contrôlés, soit un taux de contrôle de 15,35 %.												

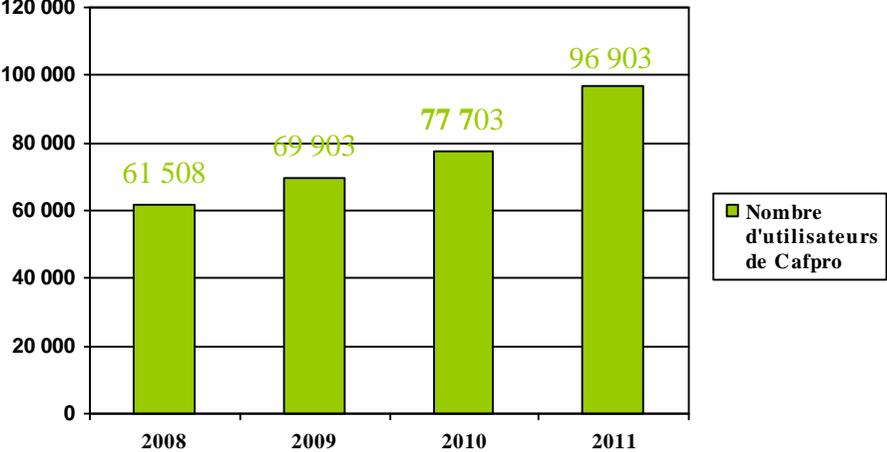
Nature	Cibles	Résultats	Commentaires																				
Taux de détection de fraudes pour 100 000 allocataires	Indicateur de suivi	<table border="1"> <caption>Taux de détection de fraudes pour 100 000 allocataires</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Taux de détection</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2007</td> <td>58,6</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>85,2</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>104,7</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>116,2</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>131,4</td> </tr> </tbody> </table>	Année	Taux de détection	2007	58,6	2008	85,2	2009	104,7	2010	116,2	2011	131,4	Ce taux ne cesse d'augmenter depuis 2007 et il a connu une évolution de 15,2 points entre 2010 et 2011.								
Année	Taux de détection																						
2007	58,6																						
2008	85,2																						
2009	104,7																						
2010	116,2																						
2011	131,4																						
Taux de fraudes ayant donné lieu à sanction	Indicateur de suivi	Le taux de fraudes ayant donné lieu à sanction en 2011 est de 87,39 % contre 87,6 % en 2010 et 80 % en 2009.																					
Nombre de contrôles sur place par agent de contrôle	Indicateur de suivi	En 2011, 249 633 contrôles sur place ont été réalisés par 626 contrôleurs, contre 262 050 contrôles en 2010 effectués par 629 contrôleurs. En 2011, un contrôleur a donc réalisé en moyenne 399 contrôles, contre 416 en 2010.																					
Nombre d'allocataires pondérés par agent de contrôle	Indicateur de suivi	Le nombre d'allocataires pondérés par contrôleur en 2011 est de 28 104, contre 26 522 en 2010 et 27 405 en 2009																					
Montant financier des contrôles	Indicateur de suivi	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Montant en € 2010</th> <th>Montant en € 2011</th> <th>Ratio sur prestations directes versées</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Prestations directes versées</td> <td>60,2 milliards</td> <td>62,2 milliards</td> <td>100 %</td> </tr> <tr> <td>Indus</td> <td>482 798 428</td> <td>568 998 227</td> <td>0,9%</td> </tr> <tr> <td>Rappels</td> <td>303 963 736</td> <td>373 343 696</td> <td>0,6%</td> </tr> <tr> <td>Masse financière</td> <td>786 762 164</td> <td>942 341 923</td> <td>1,5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Montant financier des contrôles : rapport entre la masse financière redressée suite à contrôle et le volume des</p>		Montant en € 2010	Montant en € 2011	Ratio sur prestations directes versées	Prestations directes versées	60,2 milliards	62,2 milliards	100 %	Indus	482 798 428	568 998 227	0,9%	Rappels	303 963 736	373 343 696	0,6%	Masse financière	786 762 164	942 341 923	1,5%	
	Montant en € 2010	Montant en € 2011	Ratio sur prestations directes versées																				
Prestations directes versées	60,2 milliards	62,2 milliards	100 %																				
Indus	482 798 428	568 998 227	0,9%																				
Rappels	303 963 736	373 343 696	0,6%																				
Masse financière	786 762 164	942 341 923	1,5%																				

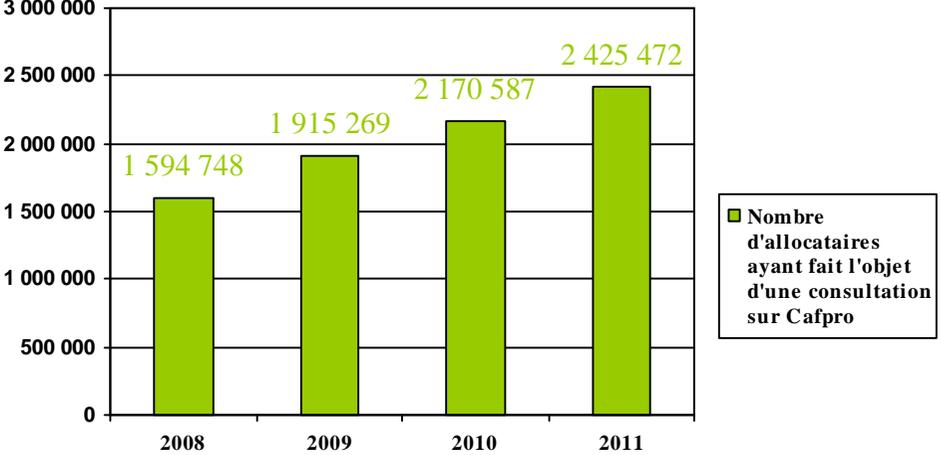
Nature	Cibles	Résultats	Commentaires
		prestations directes payées	
Garantir la qualité de l'information financière			
Taux de Caf ayant leurs comptes validés	100 % des Caf	Quatre Caf ont fait l'objet d'un refus de validation au titre de 2011, soit 3% du réseau, contre 3 Caf en 2010. Ainsi, 97% des organismes du réseau ont eu leurs comptes validés avec ou sans observations au titre de 2011.	
Nombre d'audits mis en place par l'agence comptable	Indicateur de suivi	Au titre de l'exercice 2011, l'agence comptable de la Cnaf a réalisé 18 audits : 14 au titre des missions intermédiaires et 4 au titre des missions finales. En 2010, elle avait réalisé 19 audits : 15 au titre des missions intermédiaires et 4 au titre des missions finales.	
Optimiser et sécuriser la production du service			
Indicateur de juste droit	A déterminer en fonction des résultats de la campagne en cours.	Les impacts financiers des écarts au juste droit détectés par l'opération re-liquidation (montant des erreurs / montant des prestations versés) s'élèvent à 2,37 % en 2011 contre 1,92% en 2010.	A partir d'un échantillon de dossiers reliquidés une extrapolation est menée pour déterminer <ul style="list-style-type: none"> • la part des dossiers ayant été payés à juste droit • les impacts financiers des écarts au juste droit. le nombre de dossiers n'ayant pas fait l'objet d'un redressement/ nombre total de dossiers

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires														
Taux d'indus (hors Rsa et régularisations liés à la politique de contrôle) par rapport au montant des prestations versées	Indicateur de suivi	<p style="text-align: center;">Taux d'indus par prestation</p>  <table border="1" data-bbox="716 223 1680 590"> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Taux d'indus par prestation</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2006</td> <td>3,1</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>3,8</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>3,3</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>3,3</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>3,2</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>3,28</td> </tr> </tbody> </table> <p>Le taux d'indus sur prestation hors Rsa pour l'année 2011 est de 2,58 contre 2,59 % en 2010 et 3,2% en 2009.</p>	Année	Taux d'indus par prestation	2006	3,1	2007	3,8	2008	3,3	2009	3,3	2010	3,2	2011	3,28	
Année	Taux d'indus par prestation																
2006	3,1																
2007	3,8																
2008	3,3																
2009	3,3																
2010	3,2																
2011	3,28																
Taux de recouvrement des indus	Indicateur de suivi	<p style="text-align: center;">Taux de recouvrement des indus</p>  <table border="1" data-bbox="716 718 1680 1085"> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Taux de recouvrement des indus</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2006</td> <td>65,8</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>64,4</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>64,5</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>64,7</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>66,6</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>64,65</td> </tr> </tbody> </table> <p>Le taux de recouvrement des indus hors Rsa pour l'année 2011 est de 60,33% contre 61,48% en 2010 et 63,8% en 2009.</p>	Année	Taux de recouvrement des indus	2006	65,8	2007	64,4	2008	64,5	2009	64,7	2010	66,6	2011	64,65	
Année	Taux de recouvrement des indus																
2006	65,8																
2007	64,4																
2008	64,5																
2009	64,7																
2010	66,6																
2011	64,65																
Evolution du solde des indus non recouverts	Indicateur de suivi		<i>Non disponible</i>														

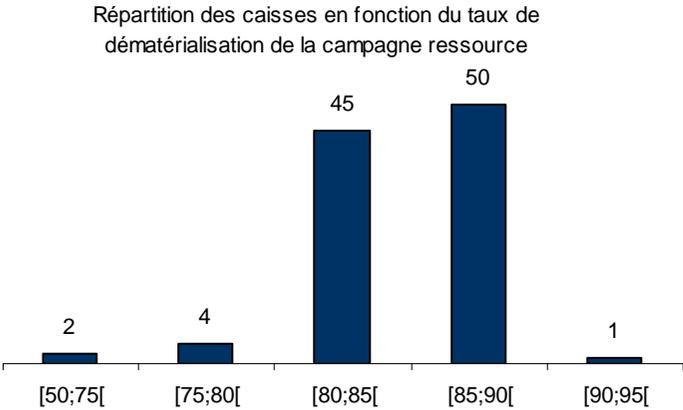
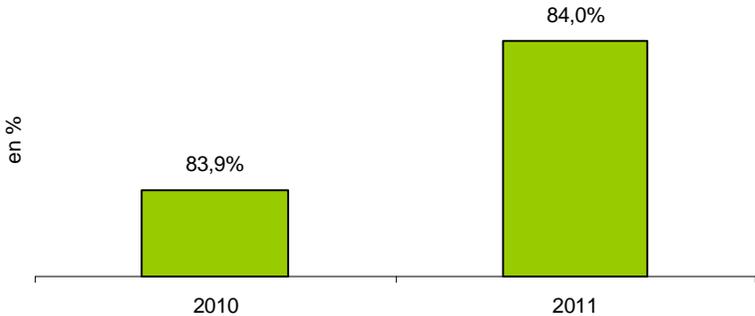
Nature	Cibles	Résultats	Commentaires												
Taux de remise des indus	Indicateur de suivi	<p style="text-align: center;">Taux de remise des indus</p>  <table border="1" data-bbox="891 252 1509 635"> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Taux de remise des indus</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2007</td> <td>10,5</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>11,1</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>11,2</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>9,4</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>	Année	Taux de remise des indus	2007	10,5	2008	11,1	2009	11,2	2010	9,4	2011	8	Entre 2010 et 2011, le taux de remise des indus enregistre une baisse de 1,4 point.
Année	Taux de remise des indus														
2007	10,5														
2008	11,1														
2009	11,2														
2010	9,4														
2011	8														

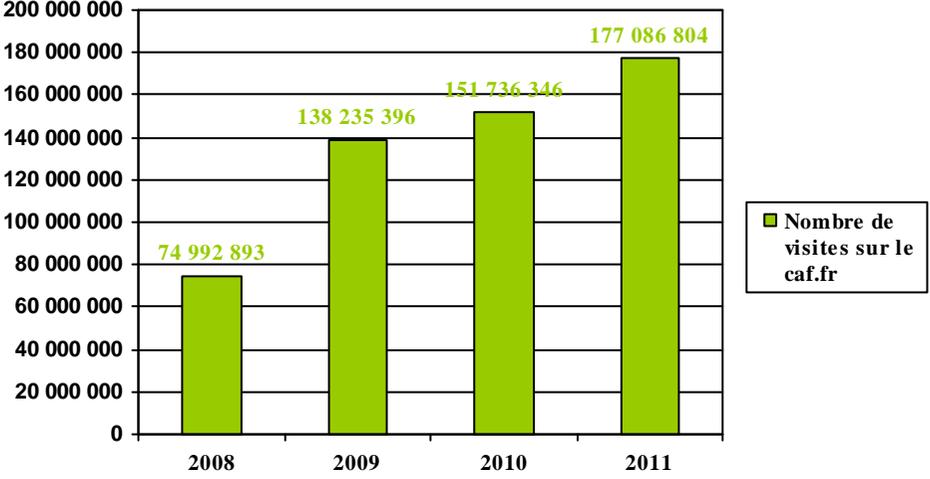
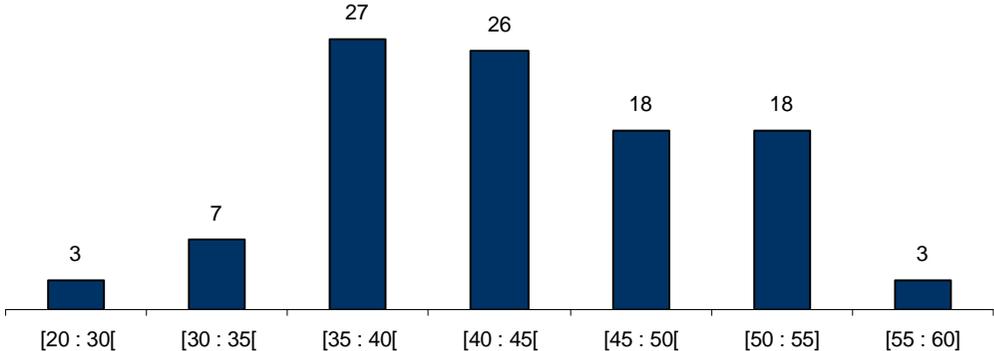
Renforcer les synergies avec les autres acteurs publics et sociaux

Evolution de l'utilisation de Caf pro	Indicateur de suivi	<p style="text-align: center;">Nombre d'utilisateurs de « Cafpro »</p>  <table border="1" data-bbox="689 842 1576 1294"> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Nombre d'utilisateurs de Cafpro</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2008</td> <td>61 508</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>69 903</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>77 703</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>96 903</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>Source : tableau de bord Web</i></p>	Année	Nombre d'utilisateurs de Cafpro	2008	61 508	2009	69 903	2010	77 703	2011	96 903	<p>Le nombre d'utilisateurs de « Cafpro » a augmenté de 24,7 % entre 2010 et 2011, traduisant un développement important de ce moyen de communication avec les partenaires des Caf.</p> <p>Entre 2010 et 2011, 254 885 allocataires en plus ont fait l'objet d'une consultation « Cafpro ».</p>
Année	Nombre d'utilisateurs de Cafpro												
2008	61 508												
2009	69 903												
2010	77 703												
2011	96 903												

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires										
		<p style="text-align: center;">Nombre d'allocataires ayant fait l'objet d'une consultation sur « Cafpro »</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Nombre d'allocataires</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2008</td> <td>1 594 748</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>1 915 269</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>2 170 587</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>2 425 472</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>Source : tableau de bord Web</i></p>	Année	Nombre d'allocataires	2008	1 594 748	2009	1 915 269	2010	2 170 587	2011	2 425 472	
Année	Nombre d'allocataires												
2008	1 594 748												
2009	1 915 269												
2010	2 170 587												
2011	2 425 472												
Evolution des échanges avec les partenaires	Indicateur de suivi		<i>Cet indicateur reste à définir en fonction des échanges mis en place et la disponibilité des données</i>										
Maîtriser l'implantation des réglementations													
Taux de respect du processus d'implantation de la réglementation	Indicateur de suivi		<i>Les modalités restent à définir entre l'Etat et la Cnaf</i>										

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires																									
Mutualiser les activités et les fonctions																												
Taux de mutualisation (par type de champ mutualisable)	100 % des Caf sur les six champs de mutualisation obligatoires	<p>Au cours de l'année 2011, les Caf se sont engagées dans les différents processus de mutualisation mis en œuvre au niveau national.</p> <p><i>Selon les données recueillies par le questionnaire de suivi de la démarche stratégique 2011 :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 84% des Caf, contre 82,1 % des Caf en 2010 et 61 % en 2009 se sont engagées dans le processus de mutualisation de l'éditique, • 93% des Caf, contre 82,9 % des Caf en 2010 et 53,7 % en 2009 se sont engagées dans le processus de mutualisation du traitement des prestations aux travailleurs migrants, • 71% des Caf, contre 61 % des Caf en 2010 et 53 % en 2009 se sont engagées sur la mutualisation des achats, • 14,71% de Caf, contre 19,5 % en 2010 et 14 % en 2009 se sont engagées sur le processus de mutualisation de la numérisation, • 18% des Caf, contre 12,2 % en 2010 et 5 % en 2009 se sont engagées sur le processus de mutualisation de la gestion de la paie, • 10% des Caf, contre 14,6 % en 2010 et 5 % en 2009 se sont engagées sur le processus de mutualisation du contentieux, <p>A noter que les données recueillies ont pu subir des variations compte tenu de la période d'acquisition de l'information</p>	<p>Au-delà des champs de mutualisation obligatoires définis par la Cog, il convient également de prendre en compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la mutualisation de la liquidation des prestations dans le cadre de l'atelier de régulation des charges au bénéfice des organismes ayant des difficultés d'écoulement de la charge, • la mutualisation de l'accueil téléphonique dans le cadre des plateformes Rsa. 																									
Développer les échanges dématérialisés																												
Taux de progression de l'acquisition des ressources de façon dématérialisée	A déterminer	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>Evolution 2010/2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombre de dossiers trouvés DGFI</td> <td></td> <td>8644091</td> <td>8753164</td> <td>+1,26 %</td> </tr> <tr> <td>Nombre de retours format WEB et téléphone</td> <td></td> <td>912 330</td> <td>1 022 883</td> <td>+12,12 %</td> </tr> <tr> <td>Nombre de retours papiers</td> <td></td> <td>1 836 766</td> <td>1 859 995</td> <td>+1,26 %</td> </tr> <tr> <td>Taux de dématérialisation de la campagne ressources</td> <td></td> <td>83,9%</td> <td>84,0%</td> <td>+0,1 points</td> </tr> </tbody> </table>		2009	2010	2011	Evolution 2010/2011	Nombre de dossiers trouvés DGFI		8644091	8753164	+1,26 %	Nombre de retours format WEB et téléphone		912 330	1 022 883	+12,12 %	Nombre de retours papiers		1 836 766	1 859 995	+1,26 %	Taux de dématérialisation de la campagne ressources		83,9%	84,0%	+0,1 points	
	2009	2010	2011	Evolution 2010/2011																								
Nombre de dossiers trouvés DGFI		8644091	8753164	+1,26 %																								
Nombre de retours format WEB et téléphone		912 330	1 022 883	+12,12 %																								
Nombre de retours papiers		1 836 766	1 859 995	+1,26 %																								
Taux de dématérialisation de la campagne ressources		83,9%	84,0%	+0,1 points																								

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires																		
		<p style="text-align: center;">Répartition des caisses en fonction du taux de dématérialisation de la campagne ressource</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Taux de dématérialisation</th> <th>Nombre de caisses</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>[50;75[</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>[75;80[</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>[80;85[</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>[85;90[</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>[90;95[</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Taux de dématérialisation de la campagne ressources</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Taux de dématérialisation (en %)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>83,9%</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>84,0%</td> </tr> </tbody> </table>	Taux de dématérialisation	Nombre de caisses	[50;75[2	[75;80[4	[80;85[45	[85;90[50	[90;95[1	Année	Taux de dématérialisation (en %)	2010	83,9%	2011	84,0%	
Taux de dématérialisation	Nombre de caisses																				
[50;75[2																				
[75;80[4																				
[80;85[45																				
[85;90[50																				
[90;95[1																				
Année	Taux de dématérialisation (en %)																				
2010	83,9%																				
2011	84,0%																				
Taux de déclarations de changements de situation acquis par une téléprocédure	A déterminer	<p>En 2011, le taux de déclarations de changements de situation acquis par une téléprocédure a été de 18,9 %.</p> <p>1 209 200 déclarations de changement de situation par téléprocédure ont été réalisées sur 6 395 115 déclarations de changements de situation arrivées.</p>	<p>Non disponible en 2010</p> <p>Intégré dans le Rndc depuis janvier 2011</p>																		
Taux de progression de la coproduction téléphonique avec l'allocataire	Indicateur de suivi	<p>En 2009 et 2010, 100% des Caf ont fait de la coproduction téléphonique entrante. Elles ont coproduit en 2009 1 394 611 pièces contre 1 404 158 pièces en 2010, soit un taux de progression de 6,8%</p> <p>En 2011, toutes les Caf, contre 98,4 % en 2010 et 100% en 2009 ont fait de la coproduction téléphonique sortante. Elles ont coproduit 525 415 pièces, contre 788 696 pièces en 2010 et 745 184 pièces en 2009, soit une baisse du taux de 33,3% (source Qsds)</p>																			

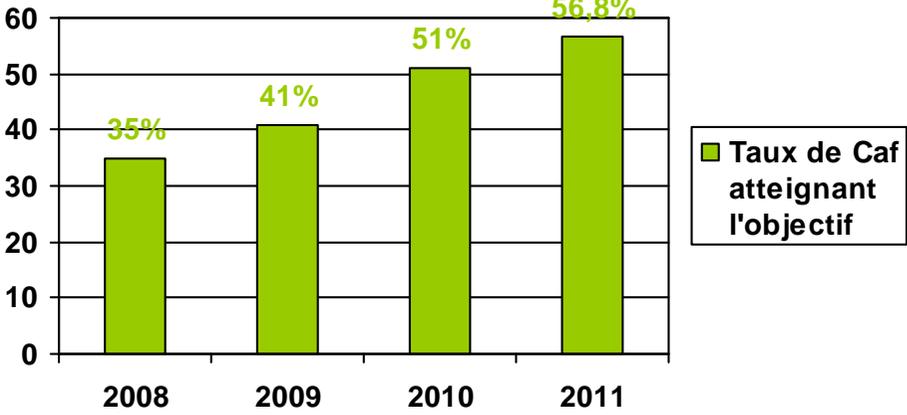
Nature	Cibles	Résultats	Commentaires																				
Evolution de l'utilisation du caf.fr	Indicateur de suivi	<p style="text-align: center;">Nombre de visites sur le caf.fr</p>  <p style="text-align: right;"><i>Source : Sid</i></p>	Les visites sur le caf.fr ont progressé de 16,7 % entre 2010 et 2011.																				
Évolution du nombre de courriels reçus par allocataire	Indicateur de suivi		<i>Cet indicateur est en cours de définition dans le cadre des travaux du caf.fr</i>																				
Progression du nombre d'adresses mèl connues	Indicateur de suivi	<table border="1" data-bbox="589 911 1807 1050"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>Evolution 2010/2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombre d'allocataires avec adresse mail connue</td> <td>N D</td> <td>4 713 674</td> <td>5 247 797</td> <td>+11,33 %</td> </tr> <tr> <td>Nombre d'allocataires noyau dur</td> <td>11 213 938</td> <td>11 285 720</td> <td>11 421 816</td> <td>+1,21 %</td> </tr> <tr> <td>Taux d'adresse mail connues</td> <td>N D</td> <td>42</td> <td>46</td> <td>+4,15 points</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Répartition des caisses en fonction du taux d'adresses mail connues</p> 		2009	2010	2011	Evolution 2010/2011	Nombre d'allocataires avec adresse mail connue	N D	4 713 674	5 247 797	+11,33 %	Nombre d'allocataires noyau dur	11 213 938	11 285 720	11 421 816	+1,21 %	Taux d'adresse mail connues	N D	42	46	+4,15 points	Le taux d'adresses mail connues est de 46 % en 2011, contre 42% en 2010, soit une augmentation de 4 points.
	2009	2010	2011	Evolution 2010/2011																			
Nombre d'allocataires avec adresse mail connue	N D	4 713 674	5 247 797	+11,33 %																			
Nombre d'allocataires noyau dur	11 213 938	11 285 720	11 421 816	+1,21 %																			
Taux d'adresse mail connues	N D	42	46	+4,15 points																			

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires
<p>Progression de l'utilisation par l'allocataire des téléprocédures et des relations par voie électronique :</p> <p>Evolution du nombre de démarches effectuées par Internet et du nombre de faits générateurs alimentés par télé procédures.</p>	Indicateur de suivi	<p>Les indicateurs Cog sont en cours de construction.</p> <p>Par ailleurs, 98,4% des Caf développent des actions pour promouvoir l'utilisation par l'allocataire des téléprocédures et des relations par voie électronique.</p>	

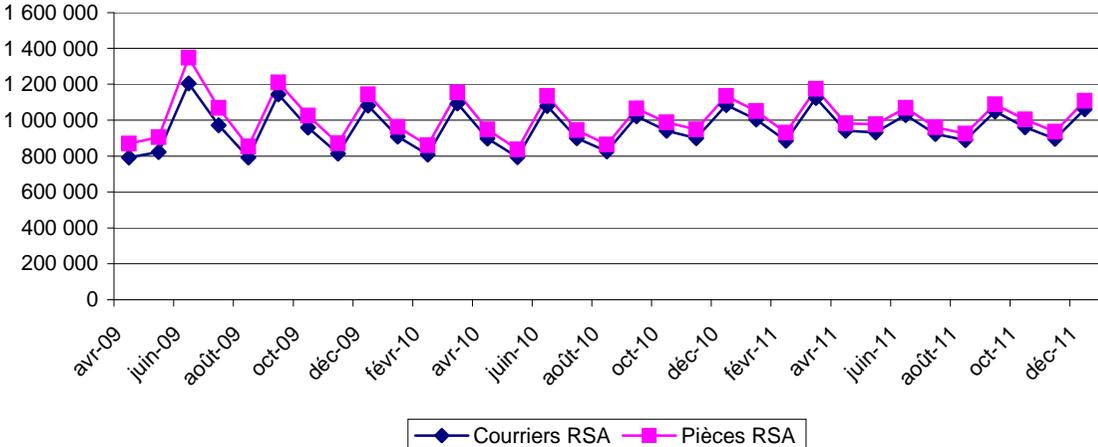
Assurer une exploitation efficace du système d'information

Taux de disponibilité du système d'information	99,5% de disponibilité	<table border="1"> <caption>Taux moyen de disponibilité 8h-17 (en %)</caption> <thead> <tr> <th>Mois</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>Objectif COG</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>janv</td><td>99,5</td><td>99,8</td><td>99,5</td></tr> <tr><td>févr</td><td>99,6</td><td>99,7</td><td>99,5</td></tr> <tr><td>mars</td><td>99,5</td><td>99,7</td><td>99,5</td></tr> <tr><td>avr</td><td>99,6</td><td>99,6</td><td>99,5</td></tr> <tr><td>mai</td><td>99,6</td><td>99,7</td><td>99,5</td></tr> <tr><td>juin</td><td>99,3</td><td>99,7</td><td>99,5</td></tr> <tr><td>juil</td><td>98,8</td><td>99,8</td><td>99,5</td></tr> <tr><td>août</td><td>99,8</td><td>99,7</td><td>99,5</td></tr> <tr><td>sept</td><td>99,6</td><td>100,0</td><td>99,5</td></tr> <tr><td>oct</td><td>99,9</td><td>100,0</td><td>99,5</td></tr> <tr><td>nov</td><td>98,8</td><td>99,8</td><td>99,5</td></tr> <tr><td>déc</td><td>99,5</td><td>99,8</td><td>99,5</td></tr> <tr><td>cumul annuel</td><td></td><td>99,8</td><td>99,5</td></tr> </tbody> </table>	Mois	2010	2011	Objectif COG	janv	99,5	99,8	99,5	févr	99,6	99,7	99,5	mars	99,5	99,7	99,5	avr	99,6	99,6	99,5	mai	99,6	99,7	99,5	juin	99,3	99,7	99,5	juil	98,8	99,8	99,5	août	99,8	99,7	99,5	sept	99,6	100,0	99,5	oct	99,9	100,0	99,5	nov	98,8	99,8	99,5	déc	99,5	99,8	99,5	cumul annuel		99,8	99,5	L'objectif est dépassé de 0,3 point.
Mois	2010	2011	Objectif COG																																																								
janv	99,5	99,8	99,5																																																								
févr	99,6	99,7	99,5																																																								
mars	99,5	99,7	99,5																																																								
avr	99,6	99,6	99,5																																																								
mai	99,6	99,7	99,5																																																								
juin	99,3	99,7	99,5																																																								
juil	98,8	99,8	99,5																																																								
août	99,8	99,7	99,5																																																								
sept	99,6	100,0	99,5																																																								
oct	99,9	100,0	99,5																																																								
nov	98,8	99,8	99,5																																																								
déc	99,5	99,8	99,5																																																								
cumul annuel		99,8	99,5																																																								

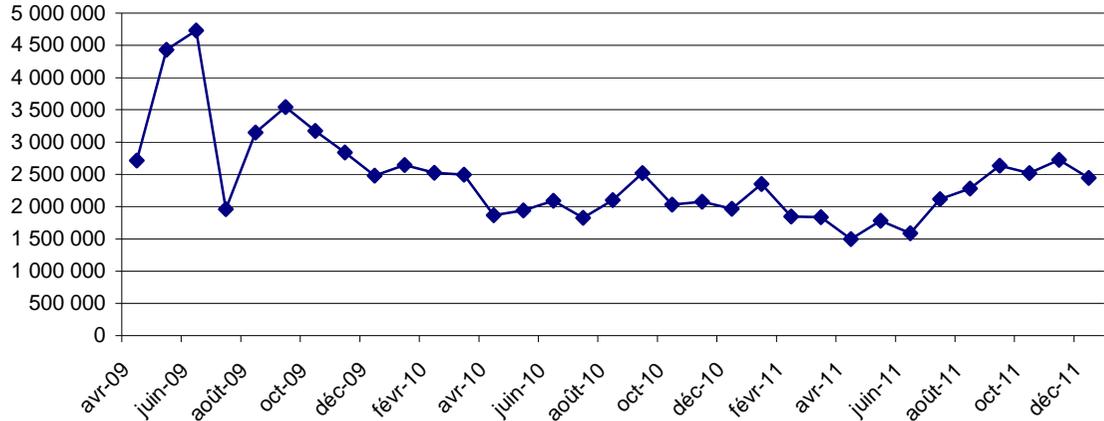
Nature	Cibles	Résultats	Commentaires										
Délai de qualification des signalements	90 % de signalements bloquants qualifiés ≤ 1 jour	<p style="text-align: center;">Taux de signalements bloquants qualifiés ≤ 1 jour</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Trimestre / Période</th> <th>Taux (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4ème Trim 2010</td> <td>77,0</td> </tr> <tr> <td>4ème Trim 2011</td> <td>81,1</td> </tr> <tr> <td>Cumul Janv-Déc 2010</td> <td>80,5</td> </tr> <tr> <td>Cumul Janv-Déc 2011</td> <td>76,0</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">- - - - - Objectif COG</p>	Trimestre / Période	Taux (%)	4ème Trim 2010	77,0	4ème Trim 2011	81,1	Cumul Janv-Déc 2010	80,5	Cumul Janv-Déc 2011	76,0	L'objectif en 2011 n'est pas atteint, et marque une baisse de 4,5 points par rapport à 2010.
Trimestre / Période	Taux (%)												
4ème Trim 2010	77,0												
4ème Trim 2011	81,1												
Cumul Janv-Déc 2010	80,5												
Cumul Janv-Déc 2011	76,0												
Taux de respect des échéances concernant les livrables du Sdsi (indicateur lié aux échéances des livrables des projets chantiers SI, chantiers techniques)	95%	<p>Le taux d'avancement du Pai à décembre 2011 est de 78%</p> <p>Ce résultat traduit une situation en phase à la fin de la troisième année de Cog, et il permet d'envisager un taux final important, même s'il apparaît d'ores et déjà qu'un certain nombre d'actions ne pourront être réalisées. Le taux était de 59,5% à fin 2010.</p>	Ce résultat est issu de l'analyse globale du niveau d'avancement des programmes jusqu'au 31 décembre 2011.										
Prendre en compte les exigences du développement durable													
Évolution de la consommation en énergie	Réduction de 2 % par an des volumes consommés (objectif actuel du plan Ucanss)	<p>Concernant la réduction des consommations d'énergie pour la part nationale, l'exploitation des données Perl's sur les consommations d'énergie a permis de déterminer les résultats de la Branche pour l'exercice 2011 :</p> <p>Ils indiquent une diminution de - 3,2 %.</p> <p>En 2010, 83 Caf, soit 67,4% des Caf atteignaient l'objectif de réduction des énergies.</p> <p>Le pourcentage de baisse était pour 2010 de -9,7 %.</p>	Concernant la réduction des consommations d'énergie pour 2011, seul le chiffre national consolidé est disponible car les données Perl's sont remontées par site (bâtiment) et l'évolution informatique qui permet de regrouper les sites par Caisse ne fonctionne pas encore.										

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires										
Respect du taux légal d'emploi de personne en situation de handicap	100 % de Caf atteignant le taux légal de 6 % d'emploi de personnes en situation de handicap	<p>Taux de Caf atteignant le taux légal de 6 % d'emploi de personnes en situation de handicap</p>  <table border="1"> <caption>Taux de Caf atteignant l'objectif</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Taux de Caf atteignant l'objectif</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2008</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>41%</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>51%</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>56,8%</td> </tr> </tbody> </table>	Année	Taux de Caf atteignant l'objectif	2008	35%	2009	41%	2010	51%	2011	56,8%	<p>Entre 2009 et 2011, le taux a progressé de 15,8 points.</p> <p>58 Caf atteignent le taux légal de 6 % d'emploi de personnes en situation de handicap.</p>
Année	Taux de Caf atteignant l'objectif												
2008	35%												
2009	41%												
2010	51%												
2011	56,8%												

Les indicateurs Rsa

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires																																																						
Nombre pièces Rsa arrivées – Nombre de courriers Rsa arrivés	Indicateur de suivi	<p>Evolution du nombre de pièces et courriers Rsa arrivés</p>  <table border="1"> <caption>Evolution du nombre de pièces et courriers Rsa arrivés</caption> <thead> <tr> <th>Mois</th> <th>Courriers RSA</th> <th>Pièces RSA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>avr-09</td><td>800 000</td><td>850 000</td></tr> <tr><td>juin-09</td><td>850 000</td><td>1 350 000</td></tr> <tr><td>août-09</td><td>950 000</td><td>1 050 000</td></tr> <tr><td>oct-09</td><td>1 100 000</td><td>1 200 000</td></tr> <tr><td>déc-09</td><td>900 000</td><td>1 050 000</td></tr> <tr><td>févr-10</td><td>950 000</td><td>1 100 000</td></tr> <tr><td>avr-10</td><td>1 050 000</td><td>1 150 000</td></tr> <tr><td>juin-10</td><td>850 000</td><td>950 000</td></tr> <tr><td>août-10</td><td>950 000</td><td>1 050 000</td></tr> <tr><td>oct-10</td><td>1 000 000</td><td>1 050 000</td></tr> <tr><td>déc-10</td><td>950 000</td><td>1 100 000</td></tr> <tr><td>févr-11</td><td>1 000 000</td><td>1 050 000</td></tr> <tr><td>avr-11</td><td>1 100 000</td><td>1 150 000</td></tr> <tr><td>juin-11</td><td>950 000</td><td>1 000 000</td></tr> <tr><td>août-11</td><td>950 000</td><td>1 050 000</td></tr> <tr><td>oct-11</td><td>1 050 000</td><td>1 100 000</td></tr> <tr><td>déc-11</td><td>1 050 000</td><td>1 100 000</td></tr> </tbody> </table>	Mois	Courriers RSA	Pièces RSA	avr-09	800 000	850 000	juin-09	850 000	1 350 000	août-09	950 000	1 050 000	oct-09	1 100 000	1 200 000	déc-09	900 000	1 050 000	févr-10	950 000	1 100 000	avr-10	1 050 000	1 150 000	juin-10	850 000	950 000	août-10	950 000	1 050 000	oct-10	1 000 000	1 050 000	déc-10	950 000	1 100 000	févr-11	1 000 000	1 050 000	avr-11	1 100 000	1 150 000	juin-11	950 000	1 000 000	août-11	950 000	1 050 000	oct-11	1 050 000	1 100 000	déc-11	1 050 000	1 100 000	<p>En 2011, 11 689 503 courriers Rsa ont été reçus contre 11 154 679 courriers Rsa en 2010, soit une augmentation de +4,7%</p> <p>En 2011, 12 198 211 pièces Rsa ont été reçues contre 11 738 660 pièces Rsa en 2010, soit une augmentation de +3,7%.</p>
Mois	Courriers RSA	Pièces RSA																																																							
avr-09	800 000	850 000																																																							
juin-09	850 000	1 350 000																																																							
août-09	950 000	1 050 000																																																							
oct-09	1 100 000	1 200 000																																																							
déc-09	900 000	1 050 000																																																							
févr-10	950 000	1 100 000																																																							
avr-10	1 050 000	1 150 000																																																							
juin-10	850 000	950 000																																																							
août-10	950 000	1 050 000																																																							
oct-10	1 000 000	1 050 000																																																							
déc-10	950 000	1 100 000																																																							
févr-11	1 000 000	1 050 000																																																							
avr-11	1 100 000	1 150 000																																																							
juin-11	950 000	1 000 000																																																							
août-11	950 000	1 050 000																																																							
oct-11	1 050 000	1 100 000																																																							
déc-11	1 050 000	1 100 000																																																							

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires																																																												
<p>Nombre instructions administratives abouties</p> <p>Nombre d'instructions administratives abandonnées</p> <p>Nombre d'instructions administratives mises en attente</p>	Indicateur de suivi		<p><i>L'indicateur du nombre d'instructions administratives a été abandonné.</i></p> <p><i>Les deux autres indicateurs sont en cours de construction, sachant que les résultats ne couvriront qu'un champ partiel puisqu'ils sont donnés par I-Rsa</i></p> <p><i>La Drees effectue une remontée annuelle des données qui devrait être plus complète</i></p>																																																												
Nombre de visites Rsa	Indicateur de suivi	<p style="text-align: center;">Evolution du nombre de visites RSA</p> <table border="1"> <caption>Data points for Evolution du nombre de visites RSA</caption> <thead> <tr> <th>Mois</th> <th>Nombre de visites</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>avr-09</td><td>51 101</td></tr> <tr><td>juin-09</td><td>84 025</td></tr> <tr><td>août-09</td><td>257 202</td></tr> <tr><td>oct-09</td><td>274 478</td></tr> <tr><td>déc-09</td><td>238 091</td></tr> <tr><td>févr-10</td><td>302 488</td></tr> <tr><td>avr-10</td><td>302 430</td></tr> <tr><td>juin-10</td><td>282 535</td></tr> <tr><td>août-10</td><td>306 166</td></tr> <tr><td>oct-10</td><td>265 560</td></tr> <tr><td>déc-10</td><td>229 412</td></tr> <tr><td>févr-11</td><td>278 775</td></tr> <tr><td>avr-11</td><td>272 121</td></tr> <tr><td>juin-11</td><td>233 537</td></tr> <tr><td>août-11</td><td>236 309</td></tr> <tr><td>oct-11</td><td>280 262</td></tr> <tr><td>déc-11</td><td>260 435</td></tr> <tr><td>févr-12</td><td>289 745</td></tr> <tr><td>avr-12</td><td>289 223</td></tr> <tr><td>juin-12</td><td>240 170</td></tr> <tr><td>août-12</td><td>289 169</td></tr> <tr><td>oct-12</td><td>215 621</td></tr> <tr><td>déc-12</td><td>273 801</td></tr> <tr><td>févr-13</td><td>246 780</td></tr> <tr><td>avr-13</td><td>226 420</td></tr> <tr><td>juin-13</td><td>277 972</td></tr> <tr><td>août-13</td><td>256 201</td></tr> <tr><td>oct-13</td><td>275 177</td></tr> <tr><td>déc-13</td><td>235 506</td></tr> </tbody> </table>	Mois	Nombre de visites	avr-09	51 101	juin-09	84 025	août-09	257 202	oct-09	274 478	déc-09	238 091	févr-10	302 488	avr-10	302 430	juin-10	282 535	août-10	306 166	oct-10	265 560	déc-10	229 412	févr-11	278 775	avr-11	272 121	juin-11	233 537	août-11	236 309	oct-11	280 262	déc-11	260 435	févr-12	289 745	avr-12	289 223	juin-12	240 170	août-12	289 169	oct-12	215 621	déc-12	273 801	févr-13	246 780	avr-13	226 420	juin-13	277 972	août-13	256 201	oct-13	275 177	déc-13	235 506	<p>Le nombre de visites Rsa est stable entre 2010 et 2011 : en 2011, il y a eu 3 091 659 visites pour le Rsa., contre 3 106 580 visites pour le Rsa en 2010.</p>
Mois	Nombre de visites																																																														
avr-09	51 101																																																														
juin-09	84 025																																																														
août-09	257 202																																																														
oct-09	274 478																																																														
déc-09	238 091																																																														
févr-10	302 488																																																														
avr-10	302 430																																																														
juin-10	282 535																																																														
août-10	306 166																																																														
oct-10	265 560																																																														
déc-10	229 412																																																														
févr-11	278 775																																																														
avr-11	272 121																																																														
juin-11	233 537																																																														
août-11	236 309																																																														
oct-11	280 262																																																														
déc-11	260 435																																																														
févr-12	289 745																																																														
avr-12	289 223																																																														
juin-12	240 170																																																														
août-12	289 169																																																														
oct-12	215 621																																																														
déc-12	273 801																																																														
févr-13	246 780																																																														
avr-13	226 420																																																														
juin-13	277 972																																																														
août-13	256 201																																																														
oct-13	275 177																																																														
déc-13	235 506																																																														
Taux d'appels traités par les plateformes Rsa	Indicateur de suivi		<p>Les plates-formes Rsa ayant été fermées au cours de l'année 2010, l'indicateur n'est plus pertinent.</p>																																																												
Part d'instruction Rsa assurée par la Caf	Indicateur de suivi		<p><i>Abandon de l'indicateur</i></p>																																																												

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires																																				
Nombre d'appuis à l'orientation	Indicateur de suivi		<p><i>En cours de construction, sachant que les résultats ne couvriront qu'un champ partiel puisqu'ils sont donnés par I-Rsa</i></p> <p><i>La Drees effectue une remontée annuelle qui devrait être plus complète</i></p>																																				
Progression de l'acquisition dématérialisée des ressources Rsa	Indicateur de suivi	<p>Estimation 2010 : 19,0 % des ressources acquises de manière dématérialisée en 2011. (il s'agit d'une moyenne)</p> <p>Estimation 2011 : 14,6 % des ressources acquises de manière dématérialisée en 2010. (il s'agit d'une moyenne)</p>	<p><i>Réflexion en cours afin de tenir compte des effets saisonniers</i></p>																																				
Nombre de tests d'éligibilités lancés	Indicateur de suivi	<p style="text-align: center;">Accès rubrique Revenu solidarité active</p>  <table border="1"> <caption>Approximate data from the 'Accès rubrique Revenu solidarité active' line graph</caption> <thead> <tr> <th>Month</th> <th>Accesses (approx.)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>avr-09</td><td>2 500 000</td></tr> <tr><td>juin-09</td><td>4 500 000</td></tr> <tr><td>août-09</td><td>4 800 000</td></tr> <tr><td>oct-09</td><td>1 900 000</td></tr> <tr><td>déc-09</td><td>3 100 000</td></tr> <tr><td>févr-10</td><td>3 500 000</td></tr> <tr><td>avr-10</td><td>3 100 000</td></tr> <tr><td>juin-10</td><td>2 800 000</td></tr> <tr><td>août-10</td><td>2 400 000</td></tr> <tr><td>oct-10</td><td>2 600 000</td></tr> <tr><td>déc-10</td><td>2 500 000</td></tr> <tr><td>févr-11</td><td>2 200 000</td></tr> <tr><td>avr-11</td><td>1 800 000</td></tr> <tr><td>juin-11</td><td>1 500 000</td></tr> <tr><td>août-11</td><td>1 800 000</td></tr> <tr><td>oct-11</td><td>2 200 000</td></tr> <tr><td>déc-11</td><td>2 500 000</td></tr> </tbody> </table>	Month	Accesses (approx.)	avr-09	2 500 000	juin-09	4 500 000	août-09	4 800 000	oct-09	1 900 000	déc-09	3 100 000	févr-10	3 500 000	avr-10	3 100 000	juin-10	2 800 000	août-10	2 400 000	oct-10	2 600 000	déc-10	2 500 000	févr-11	2 200 000	avr-11	1 800 000	juin-11	1 500 000	août-11	1 800 000	oct-11	2 200 000	déc-11	2 500 000	<p>Pour l'année 2011 il y a eu 25 621 143 accès à la rubrique Rsa contre 22 737 340 en 2010.</p>
Month	Accesses (approx.)																																						
avr-09	2 500 000																																						
juin-09	4 500 000																																						
août-09	4 800 000																																						
oct-09	1 900 000																																						
déc-09	3 100 000																																						
févr-10	3 500 000																																						
avr-10	3 100 000																																						
juin-10	2 800 000																																						
août-10	2 400 000																																						
oct-10	2 600 000																																						
déc-10	2 500 000																																						
févr-11	2 200 000																																						
avr-11	1 800 000																																						
juin-11	1 500 000																																						
août-11	1 800 000																																						
oct-11	2 200 000																																						
déc-11	2 500 000																																						

Nature	Cibles	Résultats	Commentaires
		<p style="text-align: center;">Evolution du nombre de tests d'éligibilité effectués sur le Caf.fr</p> <p style="text-align: center;"> - Test éligibilité négatif présence minima sociaux - Test éligibilité positif avec activité invitant contact org instructeur - Test éligibilité positif avec activité invitant téléchargement demande - Test éligibilité positif sans activité </p>	<p>En 2011, il y a eu 15 729 685 tests d'éligibilité effectués sur le Caf.fr, contre 16 429 623 pour la période comprise entre avril 2009 et le 31/12/2009, mais cette période plus longue comprenait les tests négatifs avec présence de minima sociaux</p>
<p>Nombre de bénéficiaires Rsa</p>	<p>Indicateur de suivi</p>	<p>Au 31 décembre 2011, en métropole et dans les Dom, 2 032 370 foyers perçoivent le revenu de solidarité active, 1 346 309 sont bénéficiaires du Rsa socle seul (en grande majorité des anciens bénéficiaires du Rmi), et 686 061 sont des « travailleurs pauvres » c'est-à-dire bénéficiaires du Rsa activité. Au total, 4,3 millions de personnes sont couvertes par le Rsa au 31 décembre 2011.</p> <p>En métropole, depuis sa création, le nombre de bénéficiaires a progressé de 37 %. L'augmentation est plus marquée pour les bénéficiaires du Rsa activité seulement (+ 66 %), compte tenu de la montée en charge de cette composante, que pour les bénéficiaires du Rsa socle seul (+ 26 %), cette dernière catégorie ayant augmenté sous l'effet de la dégradation du marché du travail.</p>	<p>Les données sont sur le champ Métropole et Dom pour le constat de fin 2011. Par contre, les évolutions depuis juin 2009 sont uniquement sur le champ Métropole)</p>