

# DOSSIER D'ETUDE N° 106

## Juillet 2008



Groupe de travail Projet prioritaire 5

---

## Simplifier l'accès et la gestion des droits et faciliter le développement de l'Administration Electronique

CAF - CNAF

## TABLE DES MATIERES

AVANT PROPOS .....	3
INTRODUCTION - UN CHANGEMENT DE PARADIGME PORTE PAR QUATRE MUTATIONS PROFONDES DE LA SOCIETE .....	5
1 - L'évolution des attitudes et besoins des allocataires : de l'utilisateur hier, à l'allocataire aujourd'hui ... vers le client Caf de demain ?.....	5
2 - La démarche de modernisation de l'Etat.....	6
3 - Les évolutions récentes du droit .....	6
4 - Les perspectives offertes par l'évolution des technologies de l'information et de la communication .....	7
I – TROIS ORIENTATIONS STRATEGIQUES POUR SIMPLIFIER ET DEMATERIALISER LES PROCEDURES .....	9
1 - Faire de la simplification un élément-clé de notre stratégie de gestion, tout en la (re)conciliant avec la nécessaire sécurisation des risques .....	9
2 - Développer une relation de service mieux personnalisée et davantage proactive : une exigence facilitée par le développement de l'administration électronique et l'évolution du droit .....	12
3 - Partager et coopérer pour amplifier la qualité de notre offre de services et l'efficacité de notre gestion : rendre en même temps un service (personnalisé) à l'allocataire et au citoyen .....	18
4 - Conclusion.....	20
II - CINQ PROJETS PORTES PAR LA BRANCHE FAMILLE POUR LA SIMPLIFICATION ET LE DEVELOPPEMENT DE L'ADMINISTRATION ELECTRONIQUE.....	21
1 - Un référentiel national des bénéficiaires : première étape vers un référentiel national des personnes.....	22
2 - Le référentiel de la simplification .....	29
3 - La simplification de l'acquisition des ressources.....	36
4 - Le plan de développement de l'administration électronique .....	40
5 - Le Référentiel National des Logements : des enjeux pour la branche Famille portés par une dynamique partenariale.....	52
III - CONCLUSION - SIMPLIFIER ET DEMATERIALISER LES PROCEDURES : UNE EVOLUTION DANS LA GESTION DES BENEFICIAIRES.....	57
ANNEXES .....	59
Annexe 1 - L'usage d'Internet (et des services en ligne) par les français dans leur relation avec les services publics.....	59
Annexe 2 - Fracture sociale et/ou fracture numérique ? .....	63
Annexe 3 - Le développement de l'administration électronique et la modernisation de l'Etat ....	65
Annexe 4 - De la conception à l'action : les informations données aux Caf pour la mise en oeuvre de la réforme ressources .....	66
Annexe 5 - Participants au projet prioritaire n° 5 .....	102

Le thème de la simplification administrative est, pour le moins, une idée ou une aspiration qui ne se démode pas.

La branche Famille s'y est, comme la plupart des services publics, essayée depuis longtemps. Si elle a du, comme d'autres, s'incliner devant la complexité réglementaire, elle s'est intéressée à la simplification des formalités et des processus.

Le premier référentiel de la simplification est né en 2002 de cette volonté de peser sur les modalités de mise en œuvre du droit, faute de pouvoir simplifier le droit lui-même.

Il a été alors démontré que la pièce justificative n'était pas une fatalité indispensable dans la construction des processus de gestion.

Il a été alors aussi prouvé qu'à dose, certes limitée, le contact téléphonique ou physique pouvait aussi concourir à l'acquisition de données de gestion.

La voie était ainsi ouverte à des études plus approfondies et plus ambitieuses : le plan d'action institutionnel 2005-2008 a confié à un projet prioritaire, le n° 5, la mission de « simplifier l'accès et la gestion des droits et favoriser le développement de l'administration électronique ». Autrement dit : « Simplifier, sécuriser et dématérialiser les processus ».

Ce dossier retrace et synthétise les propositions et les travaux menés depuis début 2006 dans le cadre de ce projet prioritaire. Ils prennent une acuité plus particulière dans le contexte politique créé depuis mi-2007 sur la lutte contre la fraude.

### **Quelques traits caractéristiques de ces trente mois d'investissement méritent d'être soulignés :**

- **La dimension collective et participative des études et des productions**

Plus de 130 personnes de la Cnaf et d'une cinquantaine de CAF se sont investies pour tenir le cap des échéances et des livrables prévus. Il convient de les en remercier forcément et de les citer (cf. annexe 5).

- **La démarche**

Les premiers travaux ont consisté à définir des principes stratégiques - une doctrine<sup>1</sup> - qu'il était important de proposer et de faire valider par la Direction générale de la CNAF et le (Conseil de) réseau. Il était indispensable que différentes valeurs - ou visions - soit reconnues pour que les projets opérationnels puissent s'appuyer sur ce socle de légitimité.

Cette étape a été franchie en décembre 2006 et le champ était ainsi ouvert à la déclinaison de ces principes dans la conduite des projets opérationnels décrits dans ce dossier.

---

<sup>1</sup> Ensemble des notions qu'on affirme être vraies et par lesquelles on entend fournir une interprétation de faits, orienter ou diriger l'action humaine.

- **La méthode enfin**

Pour les membres du projet, il importait d'engager leur responsabilité dans l'accomplissement de leur mission, non pas seulement sur des études, mais aussi sur la conduite des actions nécessaires à la mise en œuvre des changements préconisés : du « producteur » au « consommateur » en quelque sorte... Le projet n'a bien sûr pas fonctionné en autarcie ; l'adhésion du réseau et des partenaires extérieurs conditionnant l'aptitude à « passer à l'acte ». Le rapprochement rapide des points de vue avec le projet prioritaire n° 4, chargé de l'établissement des référentiels de la relation de service, mérite d'être plus particulièrement noté.

Le travail est loin d'être achevé et ce dossier présente un point d'étape. Mais il importait, avant la fin de cette Convention d'objectifs et de gestion (COG), que des réalisations majeures et emblématiques viennent démontrer qu'il est concevable, simultanément, de simplifier la vie des allocataires, d'alléger nos charges de travail et de sécuriser davantage nos risques en mettant en place de nouveaux processus de travail.

**Jean-Luc BOSSU**  
**Pilote du projet**  
[jean-luc.bossu@cnafr.fr](mailto:jean-luc.bossu@cnafr.fr)

La nécessité d'une doctrine est apparue en constatant que la décennie actuelle est marquée par de **profondes mutations** et fournit, pour le service public de la branche Famille, l'occasion d'un changement de paradigme et d'un dynamisme supplémentaire.

Quatre changements majeurs expliquent et caractérisent les mutations de l'environnement sociétal de la branche Famille :

### 1 - L'EVOLUTION DES ATTITUDES ET BESOINS DES ALLOCATAIRES : DE L'USAGER HIER, A L'ALLOCATAIRE AUJOURD'HUI ... VERS LE CLIENT CAF DE DEMAIN ?

La vocation des Caf n'est plus seulement de traiter vite et bien tous les droits, mais de reconnaître et de satisfaire les attentes globales de nos publics, qui ne se situent plus seulement en termes économiques.

Les nouveaux besoins sont multiples : besoin de reconnaissance de l'identité, individualisation et personnalisation de la relation, sentiment d'être connu et (re)connu, attente d'être conseillé, guidé, prévenu, informé: telles sont les valeurs fortes qui conditionneront notre image dans le futur auprès de nos clients.

Il conviendra probablement, dans un avenir proche, d'envisager d'utiliser le terme client Caf, de caractériser et reconnaître ainsi la mutation profonde de notre relation avec notre public.

Ces besoins nouveaux dépassent à ce point les références traditionnelles du "bon" service public que l'on ne peut plus continuer à parler seulement de *relation de service à l'allocataire* sans risque de malentendu.

C'est une véritable *relation-client* que l'on doit instaurer avec nos allocataires, qui est davantage qu'auparavant une capacité et une volonté pour eux d'exprimer leurs attentes ou leurs exigences sur la qualité du service que nous leur déclinons. Ils n'hésitent d'ailleurs pas à nous le "rapporter" lorsqu'il ne leur convient pas.

Ils sont accessibles au discours sur les droits et les devoirs réciproques et ils acceptent de prendre des engagements à l'égard de la Caf en échange d'un certain niveau de personnalisation du service.

Comme tel, les allocataires se placent délibérément dans la logique client-fournisseur portée, dès l'origine, par les Conventions d'objectifs et de gestion.

Dans un monde où les services publics ne sont plus à l'abri de leur monopole, où l'ouverture à la concurrence n'est plus une vue de l'esprit, il nous faut reconnaître l'importance de plus en plus prise par le service - la façon dont nous servons les prestations et gérons les droits.

C'est dans cette philosophie générale d'évolution de la relation qu'il faut recevoir et accepter le terme « client ». Il mérite d'être placé entre guillemets et il convient d'y accoler le terme Caf.

Ceci permet d'éviter le risque d'amalgame avec le client au sens commercial du terme et d'y voir une tentative inavouable de privatisation du service public.

Il s'agit simplement de reconnaître qu'au-delà de la qualité et de la régularité du paiement, nous sommes et seront de plus en plus jugés sur le service, c'est-à-dire la forme dont nous mettrons en service nos missions.

Dans ce contexte général, la reconnaissance par la branche du phénomène Internet doit apparaître comme un acte majeur d'adaptation à l'évolution de la société française et aux attentes des citoyens : il inscrit en effet la relation dans une dimension inconnue jusqu'à aujourd'hui en provoquant à la fois une accélération du temps et une réduction de l'espace.

Internet permet une vision différente et nouvelle des notions de proximité, de disponibilité, de permanence, d'individualisation et d'interactivité du service et de la relation.

En se projetant dans une perspective à cinq ou dix ans, il faut vraisemblablement - à tout le moins nuancer - mais sans doute revoir le débat autour de la fracture numérique et considérer que, **dans un avenir déjà très proche, la proximité la plus grande et la plus attendue par ses allocataires de la part de leur Caf sera sa présence à leur domicile, sur leurs multiples moyens d'accès à Internet ou par téléphone** (annexes 1 et 2).

## 2 - LA DEMARCHE DE MODERNISATION DE L'ETAT

---

La gestion des services publics est tout d'abord marquée par la recherche de plus en plus poussée de « **l'efficience** ». Si cette recherche n'est pas nouvelle, la démarche LOLF (Loi Organique relative aux lois de finances) imposera de plus en plus :

- la justification a priori des actions envisagées sous l'angle de leur nécessité, de leur ratio coût/avantage, de leur pertinence vis-à-vis du client et du fournisseur du service.
- la justification des résultats obtenus face à ceux attendus, la mesure et l'explication des coûts, des délais et des écarts deviendront le quotidien des relations avec les tutelles.
- la démarche **objectifs/résultats** passe désormais de la vertu incantatoire à l'ardente obligation des gestionnaires.
- le développement des démarches d'audit de modernisation de révision générale des politiques publiques, de certification des comptes.

Les exigences portées par la LOLF d'une part, la volonté étatique de faire de l'administration électronique un pilier majeur de la modernisation de l'Etat, montrent qu'inéluctablement, **le service public en silo<sup>2</sup>** devra progressivement s'effacer devant un service public **de coopération, de partenariat**, de mutualisation : les légitimités seront collectives et transversales ou, à défaut, sujettes à remise en question (annexe 3).

## 3 - LES EVOLUTIONS RECENTES DU DROIT

---

Le droit civil et le droit administratif ont longtemps fait figure de frein au développement de l'administration électronique, tant il apparaissait difficile de proposer une autre culture que celle de l'écrit papier, dans le droit de la preuve notamment.

Cette image du droit continue à être souvent diffusée, par méconnaissance de ses évolutions, et elle tend à devenir aujourd'hui injuste. L'ensemble de ses évolutions récentes et les perspectives de modernisation ont été analysés. Le référentiel juridique réalisé favorisera l'évolution de la branche famille sur ce sujet.

---

<sup>2</sup> Vise le fonctionnement vertical, non coopératif, d'un service public, par opposition au service public en réseau, fonctionnant en partenariat et en transversalité.

Quatre apports récents au développement de l'administration électronique méritent d'être plus spécialement signalés :

- La loi du 13 mars 2000 a tout d'abord donné au message électronique la valeur juridique d'écrit admis en preuve au même titre que l'écrit sur support matérialisé et institué la notion de signature électronique. Ce nouvel ordre juridique rend désormais possible la construction d'un nouveau système complet de gestion mais aussi de justification de droits, vis-à-vis des dix millions d'allocataires de la branche famille, mais aussi vis-à-vis des pouvoirs publics.
- Dans la suite logique de ce texte initial, et plus adaptée aux missions de service public de la branche Famille, il faut noter l'ordonnance 2005-1516 du 8 décembre 2005. Cette ordonnance entend promouvoir le développement des téléservices et propose une série de mesures favorisant le développement des échanges par voie électronique entre les citoyens et les services publics, et entre les services publics eux-mêmes. Elle légalise, par exemple, les communications et les demandes effectuées par courriels en leur donnant la même valeur qu'à un courrier simple.
- La loi de financement de la sécurité sociale pour 2007 prolonge et amplifie ces propositions :
  - Elle légalise l'existence à terme d'un répertoire interbranches des assurés, qui modifiera profondément les relations et les échanges entre les organismes de protection sociale et avec leurs clients,
  - Elle prévoit l'usage du Numéro d'inscription au répertoire national des personnes physiques (NIR) comme identifiant,
  - Elle permet de se dispenser de pièces justificatives quand les données peuvent être recueillies auprès des tiers, services publics ou organismes privés gérant une mission de service public.
- La loi de financement de la sécurité sociale pour 2008 permet la mise en œuvre de la réforme de l'acquisition des ressources et étend le droit de communication au profit des organismes de protection sociale.

**Le droit lui-même, construisant progressivement une validation probante des flux et de leur conservation sécurisée, a libéré les contraintes objectives qui pesaient en matière de justification dématérialisée des droits.**

#### **4 - LES PERSPECTIVES OFFERTES PAR L'ÉVOLUTION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION**

---

Tant à l'intérieur de la branche Famille que dans l'environnement général des systèmes d'information, quelques grandes tendances se dessinent, dont la maturité et la généralisation interviendront avant la fin de cette décennie :

- la convergence des technologies autour de celles du Web et l'abandon des solutions totalement propriétaires,
- l'indépendance entre le lieu de stockage des données et celui de leur utilisation grâce à l'évolution (débit, coût, puissance) des réseaux de communication,

- le développement des portails comme moyen d'offrir des services adaptés en fonction des profils et des rôles des utilisateurs du système d'information tant internes (agents) qu'externes (allocataires),
- des techniques de développement plus rapides et plus modulaires, conduisant à l'abandon des applications verticales, lourdes et rigides, au profit de composants granulaires<sup>3</sup> et réutilisables,
- la généralisation de l'usage des web-services comme moyen d'accès en temps réel aux données tant du système d'information de la branche famille que de celles des systèmes d'information de ses partenaires.

Dans les domaines qui intéressent la branche famille, ces tendances permettent et favorisent par exemple, la conception de services ou de fonctions qui, au prix d'une adaptation de leur interface<sup>4</sup>, peuvent être mis à disposition simultanément de différents utilisateurs.

Par exemple un signalement de changement de situation doit pouvoir être effectué par l'allocataire directement sur Internet, par un partenaire agissant pour le compte de celui-ci, ou par un agent sollicité en accueil physique ou téléphonique par ce même allocataire.

Les évolutions des technologies permettent d'envisager sereinement une **véritable révolution du processus de travail** : la vision classique d'un traitement des demandes majoritairement basé sur le papier, même dématérialisé et ne circulant plus que sous forme d'image, peut désormais s'effacer devant des procédures totalement dématérialisées, où les données, seulement, circulent et sont stockées.

L'interopérabilité nouvelle des systèmes d'information, la capacité de partager des données et des services, de bâtir des applications communes entre services publics partenaires, modifient complètement la perception du temps et de l'espace. La mutualisation, le partenariat, la coopération se déclinent désormais tant sur le plan informatique que d'un point de vue fonctionnel, politique et juridique.

Les perspectives récentes offertes par **les évolutions du droit** et par **l'évolution des technologies de l'information** rendent désormais crédibles et possibles, la recherche d'un **nouvel équilibre entre simplification de la relation, efficacité de la gestion et maîtrise des risques**, en vue d'une meilleure satisfaction des attentes et des besoins des usagers-clients. Ces principes permettent d'envisager des **processus fondamentalement transformés, « étendus » aux « clients » (plus actifs), aux « fournisseurs » (plus coopératifs)**, dans des conditions de coûts et de maîtrise des risques infiniment plus performantes.

L'ensemble de ces constats alimente les convictions, les croyances de l'institution : Simplifier et dématérialiser les procédures peuvent constituer de nouveaux axes de progrès pour la branche Famille. Pour cela, il faut :

- Faire de la simplification un élément-clé de notre stratégie de gestion, tout en la (re)conciliant avec la nécessaire sécurisation des risques.
- Développer une relation de service mieux personnalisée et davantage proactive : une exigence facilitée par le développement de l'administration électronique et l'évolution du droit
- Partager et coopérer pour amplifier la qualité de notre offre de service et l'efficacité de notre gestion : rendre en même temps un service (personnalisé) à l'allocataire et au citoyen

<sup>3</sup> Capacité d'un système d'information à réaliser ses services par sous-ensembles amovibles entre eux, donc aisé à modifier, par différence avec les applications lourdes et rigides.

<sup>4</sup> Partie « visible » d'une application qui permet le dialogue entre une utilisation et le système d'information (on parle traditionnellement d'IHM : interface humain machine).

**1 - FAIRE DE LA SIMPLIFICATION UN ELEMENT-CLE DE NOTRE STRATEGIE DE GESTION, TOUT EN LA (RE)CONCILIANT AVEC LA NECESSAIRE SECURISATION DES RISQUES**

Le thème de la simplification de l'accès et de la gestion des droits est récurrent et permanent. Il peut, dès lors, même apparaître comme une quête du Graal.

Certaines théories tendraient même à considérer la complexité comme inéluctable, liée à la volonté ou à la nécessité de cibler les prestations, d'adapter au mieux les droits à la réalité des situations familiales de plus en plus différenciées.

La simplification du droit relève de la responsabilité des politiques et toute avancée dans ce domaine pourra bien sûr contribuer et faciliter puissamment la démarche générale de simplification.

Mais, il n'y a pas pour autant de fatalité à ne pas pouvoir gérer de manière plus simple pour l'allocataire une réglementation qui est ce qu'elle est, sans pour autant complexifier notre gestion. Le recours à des processus informatiques élaborés, une autre vision des processus, de la relation avec le demandeur, le permettent : la démarche de modernisation de l'Etat repose sur ces principes.

En prenant appui sur les travaux déjà menés par la branche en 2002, la voie de la simplification peut être poursuivie, si l'institution se met d'accord sur **quelques principes d'actions** et les fait partager par ses différentes tutelles.

**① (Re) concilier simplification et maîtrise des risques au moment où la lutte contre la fraude est un composant majeur de l'action et de la communication publique**

A l'heure de la mise en accusation permanente des services publics sur leur (in)capacité à payer les droits avec justesse à leurs véritables bénéficiaires, il est illusoire de vouloir proposer et faire accepter des propositions de simplification fondées sur un système déclaratif qui resterait aveugle et naïf.

Pour autant, la politique de contrôle et de maîtrise des risques, récemment renforcée et que la certification des comptes rend d'autant plus indispensable, à des limites naturelles. Elle se révèle actuellement désarmée face à certains risques, tentatives (ou succès) de fraudes reposant sur des fausses déclarations, qui respectent pour autant les conditions de formes convenues.

Il est donc nécessaire de revoir une politique et un processus de gestion actuellement basés sur deux temps bien (trop) distincts :

- Le moment de la déclaration des données : un système déclaratif et **pseudo justificatif** lors de l'ouverture, de la gestion et du renouvellement des droits,
- Le temps du contrôle : une politique de contrôle effectuée a posteriori, parfois dans le cadre d'un cycle annuel et selon des modalités lourdes, coûteuses et sources de régularisation.

Il convient dès lors de **rassembler dans un processus continu** :

- **un système de demandes de prestations presque totalement déclaratif** pour le demandeur lorsqu'il s'adresse à sa Caf
- un dispositif d'information simultanée lui précisant que le **versement effectif des droits est subordonné à l'exercice, par tout moyen utile, de la vérification** ou de la certification des données déclarées et admises comme vraisemblables dans un premier temps
- **un système de vérification pertinent et multiforme des données les plus sensibles et de leur qualification** notamment auprès des tiers détenteurs.

Il est donc proposé de **substituer**, pour obtenir ce résultat et chaque fois que possible, à **la notion de pièces justificatives (papier ou dématérialisées), la notion de données sécurisées (ou certifiées ou qualifiées)**, pour fonder l'étude et l'ouverture des droits en privilégiant le contenu (la donnée) au contenant (le support) de l'information.

**Ce principe devra pour autant s'inscrire dans le respect du nouveau droit de la preuve applicable aux échanges électroniques.**

Cette **resynchronisation** des étapes et modalités d'acquisition des données avec les processus de leur contrôle aura comme corollaire une **révision de cette politique de contrôle** dans ses cibles et ses modalités de mise en oeuvre.

### ***② Une simplification profitable à l'ensemble des modes d'expression des demandes de prestations des allocataires***

Si l'Institution a un enjeu fort à favoriser le développement des téléservices et des téléprocédures, et d'en favoriser l'accès par différents canaux (Internet, bornes, téléphone...), le dépôt de demandes par voie papier reste encore culturellement ancré et restera encore longtemps la référence choisie par de nombreux demandeurs.

Il est donc nécessaire de veiller à un **développement parallèle des offres de service** et à leur synchronisation aussi bien pour le traitement des demandes papier que pour celui des demandes électroniques ou dématérialisées.

Il convient dès lors de veiller au principe d'une « **neutralité** » **la plus grande possible dans l'application des propositions de simplification sans différencier le mode d'expression des demandes de prestations** : papier, électronique, coproduction en accueil physique ou téléphonique.

### ***③ La dématérialisation des procédures favorise et conditionne la coproduction du service avec le demandeur : elle constitue donc un « avantage supplémentaire » pour notre branche.***

Ceci conduit à situer et préciser les rôles respectifs entre les démarches de simplification et le développement de l'administration électronique.

**La simplification est un principe de portée générale** qui doit se décliner sur la totalité du périmètre des offres de services de la branche. Ceci explique le principe de « **neutralité** » proposé ci-dessus.

**La politique de simplification**, dans son approche de suppression des pièces justificatives, **détermine le niveau de dématérialisation des procédures** et donc du développement de l'administration électronique que la branche pourra atteindre.

L'une conditionne donc l'autre, qui lui est subordonnée : la suppression des pièces justificatives est à la croisée de leurs destins respectifs.

**La dématérialisation des procédures est source de progrès dans l'efficacité de notre gestion, tout en gageant un fort niveau de service rendu à l'allocataire.**

Le « service électronique » est, par nature, disponible à tout instant et en tout lieu. Il entraîne une accélération du temps et une réduction de la contrainte liée à l'espace. Il permet une forte adaptabilité à la situation et au profil de l'allocataire parce qu'il est fortement interactif, sécurisé et itératif. Il peut donc satisfaire les attentes d'un très grand nombre des demandeurs.

Le fournisseur que nous sommes peut dès lors sans difficulté, convaincre son allocataire d'être **actif dans la gestion de ses droits, donc de « coproduire son service »** : non seulement le demandeur ne rechigne pas face à cette charge de travail partagée, mais il la réclame compte tenu des avantages qu'il y trouve. En ce sens, l'administration électronique place le citoyen dans une responsabilité personnelle, dans le cadre d'une démocratie renouvelée : il devient davantage acteur et moins simple spectateur dans sa relation avec la sphère publique.

Les avantages sont donc réels pour les deux parties, qui se rejoignent sur l'opportunité des services mais aussi **sur le plan économique** :

Pour le fournisseur, il s'agit du mode de gestion le moins coûteux et le plus efficace en terme d'organisation et de processus. Les échanges liés aux téléprocédures diminuent significativement le coût unitaire du contact, contrairement aux coûts d'accueil physique, téléphonique et de la relation écrite.

Le contact électronique, et notamment Internet, est perçu par le citoyen comme un mode de contact (faussement) gratuit mais en tout état de cause, peu onéreux : l'abonnement à un fournisseur de services lui permet désormais de surfer, de téléphoner, de correspondre, de regarder la télévision pour un forfait mensuel ; la férocité de la concurrence entre les opérateurs fait naturellement baisser les prix des services et/ou en développe la qualité ; pour le citoyen également, le coût unitaire des contacts diminue avec leur volume : plus il consomme, plus il « rentabilise » son investissement !



La branche doit donc relever un double enjeu :

- **Simplifier pour recomposer ses processus de gestion** et mieux maîtriser les risques,
- **Simplifier pour dématérialiser ses procédures** et rendre sa gestion la plus efficiente possible chaque fois qu'elle pourra étendre ses processus en y attirant et intéressant son allocataire ou son partenaire, actif, soucieux de trouver ses propres gains d'efficacité.

Dans cette recherche de l'efficacité, la réduction des coûts ne pourra découler de la seule réduction des effectifs, désormais inscrite dans le paysage institutionnel. Elle reposera aussi, de façon déterminante, sur notre capacité à faire évoluer les métiers et les compétences, et à repositionner nos personnels sur les enjeux de la nouvelle relation de service : le liquidateur a fait place au technicien conseil, **mais c'est sans doute la fonction de conseil - donc le métier de conseiller - qui prévaudra dans notre cœur d'activité**. Cette évolution est indispensable pour s'adapter à la forte évolution des besoins et des attentes de nos publics.

En faisant preuve d'ambition, d'audace et de créativité et à ces conditions, la démarche de simplification associée à celle de la dématérialisation des procédures, longtemps ressentie comme un mythe, offrira à notre branche des gains d'image (de modernité), d'efficacité et de productivité qui seront autant de preuves de son **réalisme et de sa clairvoyance**.

Il s'agira donc, dans nos choix stratégiques et opérationnels des prochaines années, de retenir des options attractives et équilibrées, tant pour nos agents et notre gestion que pour nos allocataires et nos partenaires : cette **logique gagnant gagnant** devra inspirer en permanence nos études, nos décisions, nos réalisations.

## **2 - DEVELOPPER UNE RELATION DE SERVICE MIEUX PERSONNALISEE ET DAVANTAGE PROACTIVE : UNE EXIGENCE FACILITEE PAR LE DEVELOPPEMENT DE L'ADMINISTRATION ELECTRONIQUE ET L'EVOLUTION DU DROIT**

---

Ainsi que déjà évoqué, **les attentes vis-à-vis des services publics ont évolué**. Les citoyens attendent désormais d'être reconnus en tant qu'individu, d'avoir un service personnalisé et adapté à leur situation, de bénéficier d'un contact préventif et informatif qui garantit la qualité de leur relation avec ces services publics et assure la continuité et la plénitude de leurs droits.

En bref, **ils revendiquent leur droit à un véritable statut de « consommateur » ou de client. Ils n'en réfutent plus forcément les conséquences en termes d'obligations dans leur relation, si elle se situe dans une véritable logique gagnant gagnant**.

Nous avons également constaté l'enjeu majeur pour notre branche, de rendre l'allocataire **contributif et actif** dans la production de ses droits. Il convient donc de le placer au cœur des processus de service et de production qui le concerne.

Sans nier les progrès de la branche dans le domaine de la relation de service, notamment au cours des précédentes Cog, notre Institution doit délibérément et volontairement **réussir son évolution et sa mutation vers une relation de service qui soit davantage personnalisée et proactive**.

## **① Une relation reconstruite autour des principes de personnalisation et de situation de vie**

Pour rompre avec une logique d'offres basée sur notre organisation interne (prestations légales, action sociale, distinction front et back office...), il est nécessaire de rebâtir cette offre en la centrant sur l'allocataire :

Nous devons donc **analyser son profil et ses habitudes de contact pour « prédire » ses besoins réels ou potentiels** et lui proposer des offres de services adaptées à ses besoins, donc personnalisées.

Sauf cas particulier et demande de notre part, il ne s'adresse pas à nous gratuitement ou par plaisir. Lorsqu'un événement dans sa vie se produit et qu'il provoque un **changement de situation**, il attend de nous de l'accompagner dans la gestion de ce changement, voire même de le prévenir de ce changement si nous pouvons l'anticiper.

**Développer la relation de service, c'est donc être capable de construire une offre de services personnalisée, individualisée et basée sur les événements de vie (changements de situation).**

Cette personnalisation de l'offre ne concerne pas que les allocataires actifs : **elle peut s'adresser aussi aux primo demandeurs, « allocataires potentiels », avec les mêmes principes d'approche situationnelle, mais adaptés** à ces profils ou catégories différents.

Rien ne s'oppose non plus à l'application de ces principes de **personnalisation dans la relation avec les partenaires**.

Ce principe pose toutefois la question de la conciliation entre une approche situationnelle pour le demandeur et une approche nécessairement « experte » pour l'agent en relation avec lui pour le traitement de sa demande : l'agent doit se voir reconnaître, dans l'évolution de ses compétences et de son métier, **un rôle de « traducteur »**, parfaitement bilingue entre le langage des besoins parlé par le demandeur et le langage de gestion des droits en vigueur dans la culture et les pratiques professionnelles de l'entreprise.

Il s'agit sans doute là d'un des enjeux forts de l'évolution du métier de technicien conseil : la technicité de l'expert, si elle demeure indispensable, doit devenir aussi « invisible » que possible dans la relation avec l'allocataire.

Dans la construction de ce nouvel équilibre relationnel, le système d'information devra jouer un rôle majeur, en apportant chaque fois que nécessaire, le système de traduction utile tant au client qu'au fournisseur de services.

## **② La nouvelle dimension de la relation de service suppose l'instauration et le respect d'un pacte de confiance entre l'allocataire et « sa » Caf**

La volonté de concilier le renforcement simultané d'un système déclaratif et de la sécurisation des données déclarées conduit à la **recherche d'un équilibre relationnel différent entre le demandeur et la Caf fournisseur** :

- D'abord en faisant intervenir des tiers « de confiance » certificateurs des données fournies par le demandeur, ou directement auprès des fournisseurs des données qu'ils détiennent pour leur compte,
- Ensuite, parce que le souhait et la nécessité de faire rentrer l'allocataire dans le jeu du processus de (co)production, conduit à lui reconnaître simultanément **un rôle de demandeur mais aussi de co-réalisateur du service, dans une logique de confiance mutuelle**.

Ces deux approches, en se cumulant, modifient en profondeur le panorama et l'équilibre actuels des droits et obligations des deux parties.

Il faut donc définir les nouvelles règles du jeu, les faire connaître et les faire approuver sans ambiguïté afin d'instaurer la **confiance dans les relations** et éviter la multiplication des sources de conflit, de contentieux et d'insatisfaction.

Cette confiance est d'autant plus indispensable que les relations prendront une forme de plus en plus « immatérielle » et qu'il est souhaité de développer ce volume des échanges « immatériels » au détriment des flux « classiques ».

Il ne faut pas négliger dans cette construction, l'apport et l'intérêt de la notion de charte (l'institution étant déjà soumise aux engagements de la Charte Marianne). Mais celle-ci, nécessaire dans ce qu'elle comporte des engagements généraux et collectifs d'une institution publique envers sa communauté d'utilisateurs, n'est pas suffisante pour définir et régler une relation de service personnalisée et adaptée aux besoins individuels de chacun.

Il ne faut pas en effet oublier que les textes les plus récents (ordonnance du 8 décembre 2005, article 3 de la loi de simplification du 9 décembre 2004) fondent la recevabilité du développement des échanges électroniques directs entre services publics en les subordonnant au recueil de l'accord de l'utilisateur.

La branche doit donc inventer des méthodes permettant d'insérer la relation avec ses allocataires dans un **pacte de confiance**, évitant de recueillir leur accord express et explicite à chaque transaction et pour chaque donnée les concernant.

Dans le cadre des légitimes préoccupations de respect des libertés publiques, dont la CNIL (Commission nationale de traitement informatique) est le gardien vigilant, il faudra pouvoir justifier d'avoir pris toutes précautions pour les informer en amont de la mise en œuvre de ces échanges entre services publics et plus globalement les informer des conséquences de la dématérialisation des procédures.

L'institution aura sans doute intérêt à « réinventer », en la modernisant et en l'adaptant, sa **philosophie du premier contact** en proposant à tout nouveau demandeur **une convention de services** précisant les droits et obligations de chacun, prévoyant la diversité des transactions, leur forme et les modalités de leur exercice.

Les relations pourront s'instaurer ensuite naturellement dans le cadre de cette convention, lors de chaque événement entraînant son application. Il sera possible alors de concilier l'efficacité de la gestion avec le droit légitime à l'information.

Cette convention devra être adaptée lors de tout événement majeur (« entrée en contact ») le justifiant.

Cette convention abordera avec profit la détermination des modes de contacts souhaités par le demandeur en proposant des **formules d'abonnement à des « bouquets » de services**, caractérisant les choix proposés par la Caf, retenus par le demandeur pour établir sa relation habituelle avec sa Caf et qu'il souhaite voir utiliser par sa Caf vis-à-vis de lui.

Comme pour tout abonnement, les choix exercés initialement doivent pouvoir être complétés, modifiés, dénoncés.

En systématisant les avancées actuellement entreprises pour recueillir l'adresse mèl ou les numéros de téléphone (portable ou fixe) des allocataires et leur accord pour les utiliser, la souscription et la modification « en ligne » de ces abonnements doivent permettre d'ancrer une politique volontariste de gestion de la relation et de développement de l'administration électronique.

L'institution devra redéfinir dans ce contexte ses modalités d'identification, d'authentification, de signature de ses allocataires, en s'inscrivant dans les **nouvelles modalités du droit de la preuve applicable aux échanges électroniques quant à la conservation et à la traçabilité des données échangées.**

Il ne s'agit pour autant en aucun cas d'exclure de la relation ceux qui, légitimement ou culturellement attachés au contact physique, téléphonique ou à l'écrit, voudraient et pourraient exprimer leurs préférences pour ces modes de contact et souhaiter y rester « abonnés ».

Là aussi, il convient d'éviter tout contresens : mode de contact préférentiel ne signifie pas mode de contact exclusif.

**Ⓢ La gestion personnalisée de la relation de service : le moyen de régler le débat entre la liberté du mode de contact et le souhait du gestionnaire de privilégier les modes les plus efficaces et les plus économiques**

Le principe du **libre choix du mode de contact** par l'utilisateur ne correspond à aucune norme objective du service public ; il est cependant considéré le plus souvent comme un de ses attributs essentiels et, comme tel, intangible.

La question est de savoir si la défense de ce principe constitue, pour les usagers, un avantage réel. En effet, ceux-ci développent le plus souvent des pratiques qui reviennent, *de facto*, à en restreindre fortement la portée : ils recherchent le mode de contact qui leur convient le mieux et s'y fidélisent, pour autant qu'il ne les déçoive pas sur la durée.

Dès lors, rien ne s'oppose à ce que, s'appuyant sur cette réalité, la Caf cherche à conclure avec ses allocataires des accords reposant sur le choix, par eux, du mode de contact qui leur convient le mieux.

Il ne s'agit pas d'imposer un mode relationnel unique et standardisé, applicable à l'ensemble des allocataires mais bien, pour chacun d'entre eux, **d'effectuer un choix au sein d'une offre institutionnelle, qu'il s'engagerait à respecter en échange d'un niveau de service adapté à ses besoins.**

Une telle formule de choix ou d'abonnement aux modes de contact privilégiés peut-elle être renforcée **par un « intéressement » de l'allocataire à l'amélioration de la gestion de la Caf ?**

Il ne s'agit pas ici de plaider pour un intéressement au sens directement financier du terme.

Rien n'interdit pour autant de fidéliser l'allocataire au mode de contact le plus attractif et économique pour le gestionnaire, et de le faire bénéficier **d'avantages de fidélité** l'en remerciant.

Il s'agit, non pas de générer des dépenses nouvelles, mais de partager avec l'allocataire une partie des économies de gestion qu'il nous permet : le geste ne serait d'ailleurs pas désintéressé puisque destiné à fidéliser l'allocataire et à en attirer de nouveaux.

Aucun mode de contact n'est gratuit pour notre public : il convient peut-être de faire en sorte que ceux que nous souhaitons privilégier soient aussi les moins coûteux pour lui. Les services publics sont régulièrement mis en accusation sur les coûts qu'ils font supporter aux citoyens qui souhaitent leur téléphoner.

La branche pourrait notamment revoir en profondeur sa politique tarifaire téléphonique, si les travaux sur la simplification permettent de faire du média téléphone un vecteur puissant de support de téléservices et de téléprocédures, ou le développement des fonctions de coproduction.

Accepter de répondre très rapidement à un courriel, ce n'est pas privilégier davantage une catégorie d'allocataire et augmenter encore une fracture numérique (de plus en plus discutable), c'est tenir compte des habitudes d'un type d'utilisateur, s'y adapter, le remercier d'utiliser un mode de contact où il coproduit de plus en plus directement son service et ses droits, en nous dégageant du temps à réserver au profit des plus démunis.

Ces avantages de fidélité seraient bien évidemment expliqués et mis en valeur dans la convention de services et dans les propositions d'abonnement aux bouquets de services.

**Il s'agit donc de définir des règles de gestion propres aux flux dématérialisés qui pourraient être intégrées dans la prochaine Cog et d'envisager des indicateurs de qualité et de résultats spécifiques à ce mode de contact.**

**Il s'agit sans doute plus globalement de réviser nos engagements de services qui ont certes faits leur preuve, mais atteints leurs limites.**

**Il importe pour l'avenir, certes, de maintenir les indicateurs actuels, de les rendre plus exhaustifs en y intégrant les flux électroniques, mais de les compléter par des indicateurs « qualitatifs » de la relation de service (délai réel de traitement des demandes, nombre d'aller et retour, gestion des réclamations, ...).**

#### **④ Une relation de service délibérément proactive favorise la maîtrise quantitative et qualitative des flux et accélère la modernisation du service public**

La branche a un enjeu fort à passer progressivement d'une **logique de flux aujourd'hui majoritairement subis à une logique de flux de plus en plus choisis.**

Deux principes y contribuent :

- Afficher, de manière encore plus ambitieuse qu'aujourd'hui et **ancrer dans notre culture et dans la pratique de nos agents, le principe de la pro activité**, de la prise d'initiative du contact. Cette pratique permet de choisir le temps, le contenu et même le mode de la relation et donc d'optimiser l'efficacité de celle-ci.  
La prise d'initiative peut réduire les flux inutiles ou improductifs actuels, nés de l'inquiétude, du besoin de réassurance, du vécu d'absence d'informations « à temps » de nos allocataires.
- Faire de ce principe de **pro activité l'élément clé de l'évolution de nos services en ligne** : ceux-ci sont en effet les vecteurs les plus adaptés et les moins coûteux à cette prise d'initiative dans le cadre d'une possibilité forte de personnalisation de la relation.  
« Pousser » l'information pertinente et au bon moment vers l'allocataire, plutôt qu'attendre qu'elle soit « tirée » vers nous est encore plus aisée à mettre en œuvre dans les services en ligne que sur les autres modes de contacts.

Nous avons longtemps vécu et vivons encore sur la **distinction entre flux de relation et flux de production**.

Cette distinction a pu aboutir historiquement à des oppositions : le flux de relation a été considéré comme improductif et perturbateur puisque empêchant l'écoulement régulier du flux de production jugé plus prioritaire.

Nous avons organisé nos structures et nos métiers autour de cette distinction : accueil et liquidation, front et back office.

**Le développement de flux « riches » multidimensionnels ou « processuels » réconciliera, en les fusionnant, les flux historiquement « ennemis » de relation de service et de production et tendra à faire progressivement disparaître cette opposition.**

On en perçoit immédiatement les conséquences, voire les bouleversements sur nos organisations, nos structures, les métiers de nos agents, notre culture d'entreprise.

**Quel que soit le mode de contact et le point d'entrée utilisé dans des processus ainsi « étendus », le niveau de service dans le traitement de la demande de l'allocataire doit pouvoir (tendre à) être identique de la part de la Caf.**

Qu'il veuille « coproduire » directement le service en utilisant des téléservices ou des téléprocédures, qu'il demande à un agent d'accueil physique ou téléphonique de le coproduire pour et avec lui, qu'il préfère continuer à s'adresser à nous par courrier, l'allocataire devra pouvoir se procurer un niveau et une complétude de résultat identique ou quasi-identique.

Bien mieux, l'interactivité permise par les services en ligne et les échanges en temps réel de face à face devrait permettre, à terme, une performance de ces modes de contact supérieure à celle du contact « en temps différé » passant par l'intermédiaire du papier.

**S'il n'entre pas directement dans la vocation de notre projet d'analyser les conséquences de ces évolutions sur les métiers, les compétences, les formations de nos agents, il lui apparaît nécessaire de pointer l'ampleur et le poids qu'elles pourraient prendre et d'inviter l'institution à les étudier et à s'y préparer dès à présent.**

**L'abandon progressif des frontières historiques entre accueil et liquidation, entre front et back office, conduira à l'évolution du métier de technicien conseil en faisant prendre progressivement le pas à la dimension de conseil sur la dimension technique de production des données de calcul des droits.**

**Concilier simplification et maîtrise des risques, qualifier les données en amont des paiements, conduit aussi à repenser la politique de contrôle et le métier des vérificateurs.**

**L'encadrement de proximité ne saurait rester à l'écart de telles évolutions et leurs capacités d'organiser le management, d'animation prendra progressivement le pas sur leurs compétences d'expertise technique.**

### 3 - PARTAGER ET COOPERER POUR AMPLIFIER LA QUALITE DE NOTRE OFFRE DE SERVICES ET L'EFFICACITE DE NOTRE GESTION : RENDRE EN MEME TEMPS UN SERVICE (PERSONNALISE) A L'ALLOCATAIRE ET AU CITOYEN

---

Le thème du passage **du service public en silo vers le service public en réseau** pour améliorer le service au citoyen est une des orientations politiques et stratégiques emblématiques de la **démarche de modernisation de l'Etat**, au sens de la modernisation de l'ensemble des services publics.

Si le service de changement d'adresse en a été la première manifestation tangible, le projet mon service public et les évolutions en cours de service-public.fr témoignent de cette volonté d'offrir un service à accès unique pour le citoyen, qui peut y trouver satisfaction en une seule fois de l'ensemble de ses préoccupations vis-à-vis de l'ensemble des services publics dont il est « client ».

L'ordonnance du 8 décembre 2005 prévoit notamment la mise en place d'une **politique de référencement des sécurités** et la création de normes d'**interopérabilité** de systèmes d'information. Il faut en retenir la philosophie : elle vise à créer les conditions techniques et juridiques permettant et imposant aux services publics de travailler entre eux en vue de bâtir des services communs, partagés, mutualisés, personnalisés aux citoyens.

Cette **mise en réseau** ne concerne pas que les services en ligne : les démarches de Guichets Polyvalents d'accueil, de Maison des services publics... obéissent à la même logique du service au citoyen dans une vision globale de ses besoins, permise par la mise en réseau - la coopération – entre les services publics, qu'elle s'exprime directement par les services en ligne, ou à travers la mise en commun de moyens humains.

La branche n'a pas attendu les incitations des pouvoirs publics pour s'engager dans cette voie de « **faire ensemble** » : la gestion partagée de la PAJE avec l'Agence centrale des organismes de Sécurité sociale (ACOSS) a été la première illustration. La mise en œuvre en 2008 de la réforme ressources constitue la meilleure démonstration de la capacité des services publics à faire ensemble au profit des citoyens.

La branche a longtemps hésité ou débattu sur son niveau de relation de service entre :

- Le service au citoyen qui assure véritablement la qualité et la complétude du service attendu : une situation de décès entraîne, pour le conjoint survivant, des conséquences sur l'ensemble de ses droits sociaux, par exemple,
- Le service à l'allocataire qui, en vertu de la notion de « sphère de compétence », lui apportera une réponse juste mais partielle à son attente : il devra alors initier les multi contacts qui lui seront nécessaires pour obtenir plus totalement satisfaction.

Il nous apparaît possible de dépasser ce débat en considérant une **nouvelle notion de la coproduction** : celle qui consiste à **coopérer et partager entre services publics** la charge de production du service au profit d'un « client » commun.

L'enjeu nouveau est donc de détecter des situations dans lesquelles la **coproduction**, avec d'autres services publics, **d'un service au profit du citoyen** (défini comme un « client » commun et partagé) est la meilleure et la plus efficace méthode pour rendre le service demandé par notre allocataire.

Ce principe ne peut se développer que dans le contexte d'une approche personnalisée et globale de la relation, élevée au niveau du citoyen cette fois-ci.

La transposition de ces principes de coproduction du service dans les **logiques d'accueil physique partagé** (les guichets polyvalents d'accueil) ou **téléphonique partagé** comporte quelques conséquences et des limites :

- Les agents chargés de ces missions et ainsi fonctionnellement « mutualisés » ne peuvent, à l'évidence, plus être des « experts » dans l'ensemble des domaines « transversaux » qui deviennent leur champ de compétence
- Le citoyen s'adressant à eux, s'attend, pour autant, à avoir immédiatement une réponse à l'ensemble de ses préoccupations (puisque c'est l'objectif affiché à la création de telles structures)
- Il se satisfera sans doute assez peu de se voir seulement proposer un pré diagnostic avec une invitation à s'orienter vers des démarches de deuxième niveau, où il trouvera seulement alors le niveau de réponses « expertes » dont il a en fait véritablement besoin
- Il convient donc que les agents « généralistes » de ces structures d'accueil multiservices puissent se transformer, tels des caméléons, en experts :
  - en accédant, dans leur propre poste de travail, à un portail de services au moins de même niveau, voire d'un niveau supérieur à celui qui sera accessible au citoyen sur Internet
  - en pouvant accéder eux aussi, en temps réel, à un niveau d'expertise humaine qui leur sera nécessaire, dans chaque service public, pour donner une réponse pertinente à la demande du citoyen
- On voit bien l'élévation du niveau de « traduction » attendu non plus d'un seul système d'information mais de l'ensemble des systèmes d'information des services publics partenaires pour permettre au citoyen de continuer à parler son langage et à l'agent qui lui répond de devenir polyglotte pour que le citoyen reparte pleinement satisfait.

Il nous apparaît, en conclusion et en synthèse, logique de **proposer de considérer que le service public en réseau n'est pas un risque et une menace sur notre autonomie, mais bien une opportunité à saisir pour renforcer la légitimité de notre action.**

Nous devons donc considérer que, chaque fois que nécessaire, notre engagement dans le service au citoyen nous permet d'être plus efficace encore dans le service à l'allocataire, dans une logique d'investissements humains, organisationnels, techniques et économiques mutualisés et partagés.

La conséquence en est la **transformation en profondeur** et le renforcement de la contractualisation **de nos relations avec les autres services publics**. Il nous faudra passer d'une logique actuelle d'échanges ponctuels de données et de services, à une **politique de coopération et de partage issue du principe de « faire ensemble » en permanence**.

La création du répertoire national commun de la protection sociale, fondé juridiquement par la loi de financement de la sécurité sociale pour 2007, peut constituer pour les organismes de protection sociale une formidable opportunité de partenariat.

Pour fonder une relation équilibrée et de confiance entre chaque partenaire, il conviendra d'établir au préalable de chaque proposition de coopération, une convention de partenariat précisant les engagements de chacun, dans cette logique de progression de la qualité de service.

## ***Au-delà du partenariat « public-public », faut-il développer notre engagement dans le partenariat public-privé sans perdre notre identité de service public ?***

Notre institution a longtemps vécu, vit encore avec une certaine prudence, une réserve, voire une méfiance ou une opposition, à l'idée, donc à l'application du partenariat public-privé.

Elle se réfère à l'éthique, à la neutralité du service public, au principe de gratuité des services en opposition à la logique économique ou commerciale qui présiderait à ces relations avec des entreprises privées.

Ce faisant, elle ne s'est pas totalement ouverte des portes porteuses de sens et d'avenir pour améliorer sa gestion et son service.

Il nous paraît indispensable **d'affirmer et de renforcer la légitimité et la nécessité du partenariat public-privé**, en constatant que notre environnement, y compris juridique, s'est profondément modifié récemment sur le sujet.

Il nous semble aussi que la logique LOLF conduit à s'interroger sur le coût des services ; son prolongement naturel peut être celui de leur tarification éventuelle (dans les deux sens). Nous la pratiquons déjà dans les relations avec les Conseils généraux.

Notre institution doit s'inscrire dans cette démarche de partenariat public-privé chaque fois qu'elle apparaîtra susceptible d'améliorer notre service et notre gestion, tout en respectant les valeurs qui caractérisent notre service public.

Il faudra bien sûr en **définir les « modalités d'application »** : la tarification des services, la confidentialité des données, le contrôle de l'effectivité du partenariat, le respect des règles relatives à la concurrence...

## **4 - CONCLUSION**

---

Après discussion, débat et enrichissement, ces principes ont été reconnus et adoptés pour orienter les évolutions de nos stratégies de gestion et de relation dans les prochaines années et notamment pour préparer la prochaine Convention d'Objectifs et de Gestion.

Ces nouvelles valeurs de la relation de service doivent permettre à notre branche de s'adapter pleinement à notre nouvel environnement et à l'attente de nos publics. Elles ne doivent pas pour autant occulter la vocation sociale de nos organismes. La branche Famille doit rendre service à tous ses allocataires et bien évidemment aux plus défavorisés, que leur détresse ou leurs difficultés soient économiques ou sociales ; l'exclusion, quelle que soit sa forme, existe et nous devons continuer à la combattre.

Dans un contexte de forte pression sur les coûts, la simplification et la dématérialisation des procédures pourront libérer les marges de manœuvre qui permettront aux Caf de continuer à servir tous leurs publics, dans le respect de l'efficacité qui leur est demandée.

**Le référentiel national des bénéficiaires :** Il s'agissait de répondre le plus rapidement possible à la forte attente, tant des Caf que des pouvoirs publics, notamment dans le cadre de la lutte contre la fraude et de l'amélioration des sécurités, en concevant un premier niveau de service dont l'opérationnalité était programmée pour fin 2007 - début 2008. Il apparaissait pour autant important de rendre ce premier niveau de service compatible et cohérent avec des travaux plus lourds pour disposer, à moyen et long terme, d'un référentiel national des personnes.

**Le référentiel de la simplification :** Reprenant les travaux menés par la branche en 2002, la version actuellement proposée concerne la simplification de la déclaration de situation et de la majeure partie des demandes de prestations légales, à l'exception des prestations déléguées (Rmi et handicap).

**La simplification de l'acquisition des ressources :** Ce projet, évoqué depuis plusieurs années, avait fait l'objet d'une nouvelle et dernière tentative, restée sans succès en 2004. L'obtention en février 2007 de l'accord de tous les ministères concernés par cette réforme (Finances, Emploi et cohésion sociale, Santé et Solidarités), soutenue également par le Médiateur de la République, a permis à celle-ci de passer à sa phase de mise en œuvre pour entrer en vigueur dès 2008 pour les revenus de 2007.

**Le plan de développement de l'administration électronique.** La poursuite et l'amplification de la démarche de simplification rend possible la dématérialisation des processus et le développement des concepts, déjà affichés dans la Cog précédente, de Caf « à domicile » ou de Caf en libre service. Le plan de développement de l'administration électronique prend forme autour de différents projets :

- **L'optimisation de la gestion des courriels :** dans le prolongement de l'engouement des citoyens vis-à-vis des services en ligne, la relation entre les Caf et leurs clients par l'intermédiaire des courriels est un phénomène dont l'ampleur quantitative ne se dément pas. Il importe, dès lors, de transformer une évolution qui peut être perçue comme une charge et une contrainte en une véritable opportunité au service de la simplification et de l'efficacité de la gestion, en ne subissant pas ce type de flux, mais en l'utilisant de manière délibérément choisie. Il s'agit de prolonger les efforts déjà entrepris courant 2006 tant au plan national qu'à travers les initiatives prises par certaines Caf ou régions.
- **La création d'un espace « client » allocataire sur le [www.caf.fr](http://www.caf.fr) :** il s'agit de développer, à partir de l'espace mon compte actuel, une offre de services beaucoup plus développée et intégrée, susceptible d'attirer et de fidéliser un public d'internautes allocataires de plus en plus exigeants. Cet espace pourrait être la première pierre d'une construction plus ambitieuse, à moyen terme, d'une Caf virtuelle sur le modèle des banques ou assurances à domicile.
- **Le développement d'une offre de services « en ligne » pour les primo demandeurs :** La mise en place du Rnb rend possible la constitution « en ligne » des demandes de prestations, pour les primo demandeurs, dont la définition mérite d'être revisitée.
- **L'évolution de la signature électronique :** Là aussi, la mise en œuvre du Rnb et le passage à une identification de chaque personne sur la base du Nir, rend possible et souhaitable l'abandon de la signature électronique actuelle (numéro d'allocataire et code confidentiel) au profit d'une nouvelle signature (Nir et mot de passe), tout aussi efficace, moins complexe et moins coûteuse à gérer.
- **La convention de service :** il s'agit ici d'outiller les principes doctrinaux et de permettre la souscription et la gestion en ligne de cette convention de service.

**Le référentiel national des logements** : il vise à centraliser en un lieu unique l'ensemble des données certifiées et à jour, relatives au logement. Il a tout particulièrement vocation à établir des liens avec d'autres référentiels au 1<sup>er</sup> rang desquels figure le Référentiel National des Personnes, en raison notamment de l'interaction entre l'objet logement, son occupant et son propriétaire-bailleur.

La présentation simultanée de ces cinq projets n'est pas fortuite ou conjoncturelle : ils pourraient ou peuvent naître et vivre de manière autonome, mais ils gagneront en efficacité, dans une synergie et une interdépendance organisée (cf. conclusion). Ils partagent un besoin commun : une évolution de la gestion de nos bénéficiaires, organisée aujourd'hui autour du seul dossier allocataire, au profit d'une gestion fondée sur chaque personne physique (recueil et certification du NIR, ce qui n'exclut pas pour autant la notion de l'entité de regroupement : le foyer social famille). Leur mise en œuvre devrait entraîner des modifications en profondeur dans chaque Caf de son paysage relationnel avec ses clients, de ses processus et de son organisation. Ils ouvriraient enfin la voie à d'autres perspectives, déjà mises à l'étude et à rendre opérationnelles dans la Cog 2009-2012. Elle pourront s'appuyer et s'enraciner mieux sur ce socle de base et sur les premiers acquis constatés.

## **1 - UN REFERENTIEL NATIONAL DES BENEFICIAIRES : PREMIERE ETAPE VERS UN REFERENTIEL NATIONAL DES PERSONNES**

---

La Branche a organisé historiquement la gestion de ses bénéficiaires autour de principes, qui expliquent ses difficultés actuelles, dont les plus médiatisées sont les fraudes issues de multi affiliations et d'usurpations d'identité, avec les incidences sur l'image de la Branche ainsi véhiculée tant auprès du public qu'auprès des pouvoirs publics et des corps de contrôle. Ces principes sont :

- La gestion des bénéficiaires dans des bases géographiques indépendantes correspondant à la circonscription de chaque Caf. Conformément au Code de la Sécurité Sociale chaque organisme dispose d'une personnalité juridique qui lui est propre et donc de fichiers spécifiques.
- Une approche des bénéficiaires axée sur la notion de « **foyer social famille** » (dossier allocataire) regroupant différentes personnes physiques et non pas sur une gestion basée sur chaque individu bénéficiaire.
- Une identification de ces « foyers sociaux famille » fondée sur un numéro : **le « numéro d'allocataire »** qui caractérise donc ces foyers et non pas les individus qui les constituent.  
Ce numéro d'allocataire étant attribué de manière séquentielle par chaque Caf, il n'est donc pas unique au niveau national : un même numéro d'allocataire est utilisé dans différentes Caf et identifie des foyers sociaux différents.
- **Le Numéro d'Inscription au Répertoire (NIR) est aujourd'hui** utilisé essentiellement à des finalités de contrôle (a posteriori) et d'échanges de données, dans la mesure où il est la clé commune de partage d'informations au sein des organismes de protection sociale ou avec d'autres opérateurs. Même s'il est recueilli par les Caf et certifié pour l'allocataire et son conjoint, le NIR ne garantit aujourd'hui que partiellement le risque de double affiliation au sein de la même Caf.  
De surcroît, le NIR n'est pas encore recueilli pour les enfants et les autres personnes au foyer et sa disponibilité n'est pas systématique pour certaines catégories de bénéficiaires au moment de la demande de certification.

Ces difficultés, dont les constats ci-dessus concernent les bénéficiaires (de prestations), donc des personnes physiques, s'étendent et se déclinent également à la gestion des relations avec les tiers, qu'il s'agisse de personnes physiques ou de personnes morales.

### **Le projet de Référentiel National des Personnes (RNP)**

Ce projet entend porter remède aux difficultés actuelles, mais a des ambitions de nature supérieure en souhaitant intervenir **selon trois axes d'amélioration** :

- ❶ La simplification dans la relation avec l'utilisateur,
- ❷ Une contribution déterminante à la maîtrise des risques, à la politique de contrôle et à la lutte contre la fraude,
- ❸ Une amélioration, une simplification dans la gestion des Caf et une progression forte de leur efficacité et de leur performance économique.

Il entend également aborder la gestion de l'ensemble des personnes en relation avec la branche, qu'il s'agisse des :

- Personnes physiques (bénéficiaires ou tiers)
- Personnes morales (bénéficiaires ou tiers).

Ces travaux aboutiront peut être à devoir gérer deux référentiels différents, alors même que les principes de bases de chacun d'entre eux obéissent à la même logique :

- Un patrimoine unique, national, de l'ensemble des personnes gérées par la branche
- L'attribution et la gestion d'une identification en principe unique pour chaque personne
- La certification interne et externe de cette identification pour garantir l'existence réelle de cette personne
- L'accès systématique en temps réel aux données du référentiel avant tout traitement.

La Branche disposera alors d'un ensemble de références uniques et certifiées, propres à n'accepter la présence dans ses bases de données que de personnes correspondant à des personnes physiques ou morales dont l'identification et l'authenticité de l'existence sont certifiées, chacune d'entre elles ne pouvant être enregistrée qu'une seule fois.

Toute opération ou demande de droit sera alors subordonnée à la vérification de l'existence de cette personne dans ces référentiels.

La Branche a également inscrit ses travaux dans le cadre de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2007 créant un « répertoire commun interbranche des assurés (cf. article 138 LFSS 2007).

L'énoncé de ces principes conduit à constater que le projet de RNP aura des impacts en profondeur et va réformer notre fonctionnement global dans toutes ses dimensions : organisationnelles, juridiques, informatiques, relation de service avec les allocataires et les tiers, maîtrise des risques. Le référentiel national va aussi modifier tout aussi profondément nos relations avec nos partenaires de gestion en transformant notamment le sens et la nature de nos actuels échanges de données.

Ces travaux, lourds, ne peuvent s'inscrire que dans la durée et l'analyse préalable et approfondie de toutes leurs conséquences sont indispensables.

Il est donc apparu nécessaire de les phaser dans le temps, dès lors que la pression et l'urgence de la lutte contre la fraude rendent ce phasage nécessaire.

La première version RNB V0 qui concerne la prise en compte des allocataires, des conjoints, des enfants et autres personnes sera suivie d'autres versions (ex: RNB V1 intégration du RNB à la liquidation Cristal) pour une montée en charge progressive.

## **Un référentiel national des bénéficiaires (RNB) – Première étape vers un référentiel national des personnes**

La mise en œuvre du référentiel national des bénéficiaires suppose de partager, au préalable, quelques concepts et définitions :

- les bénéficiaires et leurs rôles,
- le Foyer social famille (FSF).

### ***Les bénéficiaires et leurs rôles***

Le concept de bénéficiaire recouvre la notion générique des personnes bénéficiant de la politique familiale des Caf.

Exemples :

- les bénéficiaires de droits familiaux aux prestations légales et aux prestations d'action sociale
- les bénéficiaires de droits individuels aux prestations légales et aux prestations d'action sociale
- les bénéficiaires de droits indirects versés à des structures
- les bénéficiaires de prestations gérées et/ou versées par les Caf pour le compte de tiers.

Dans la version cible du RNB, les bénéficiaires sont les personnes physiques ouvrant droit aux prestations légales et aux prestations individuelles d'action sociale.

Le rôle définit la nature de l'interaction juridique qu'entretient la personne avec le système d'information de la branche.

Les différents rôles recensés et couverts dans la première version du RNB sont les suivants :

- allocataire
- conjoint
- enfants, à charge ou non, présents au foyer ou non
- autres personnes, à charge ou non, présents au foyer ou non

### ***Le Foyer social famille***

Ce concept concerne exclusivement la gestion des Caf. Il doit permettre de gérer l'ensemble des droits des personnes ayant des liens entre :

- elles-mêmes
- elles et les tiers

au sein d'un ou de N organismes de gestion.

Dans le cadre de la cible RNB, le Fsf est, de fait, assimilé au(x) « dossier(s) Cristal, Sias, Corali et Tim<sup>5</sup> » de même identifiant, c'est-à-dire ayant le même numéro de dossier.

Il correspond aux personnes présentes sur le dossier Cristal qui constituera le passage obligé pour l'inscription au Fsf.

Le Foyer social familial peut se composer de 1 à N personnes physiques bénéficiaires gérées dans le système d'information, ces personnes pouvant jouer différents rôles. Il est l'entité de référence pour le calcul des droits.

La volonté de disposer rapidement d'un premier niveau de service conduit à différentes propositions (cf. document détaillé en annexe) :

**❶ La constitution d'un référentiel national, recensant les individus - personnes physiques - bénéficiaires de prestations (légal ou d'action sociale) servies par les Caf.**

Ce référentiel aura comme vocation à garantir :

- L'unicité de l'enregistrement d'un individu dans nos fichiers<sup>6</sup>
- La « certification » de la réalité de l'existence de cet individu, certification apportée par le NIR, lui-même certifié auprès du Système national de gestion informatisée (SNGI).

**❷ L'exhaustivité de ce référentiel sera progressivement garantie et assurée :**

- En y intégrant prioritairement les allocataires et les conjoints dont les NIR sont déjà certifiés
- En poursuivant et amplifiant les efforts entrepris dès début 2007 pour développer cette certification des NIR
- En instaurant une procédure d'immatriculation provisoire pour les bénéficiaires en cours de certification du NIR
- En planifiant et en lançant la procédure de collecte et de certification des NIR des bénéficiaires autres que les allocataires et conjoints : enfants et autres personnes à charge
- En évaluant la charge, les délais et les coûts d'une opération impliquant plusieurs millions de personnes et en phasant cette opération en fonction de la priorisation des besoins à couvrir.

**❸ Assurer dans ce référentiel le rattachement d'un individu à un foyer social famille –également en principe unique au plan national (sauf exceptions réglementaires)**

L'unicité du foyer social sera assurée par l'adjonction du code Caf à l'actuel numéro d'allocataire (attribué par chaque Caf de manière séquentielle : série numérique de 1 à 7 positions).

---

<sup>5</sup> Conception relationnelle intégrée du système de traitement des allocations familiales (CRISTAL), Système d'Information de l'action sociale (SIAS), Contentieux recours amiable local informatisé (CORALI), Traitement informatisé des migrants (TIM).

<sup>6</sup> Sauf exceptions réglementaires (dossiers mutés avec maintien de gestion d'une créance incessible dans la Caf cédante par exemple). Ces exceptions devront être acceptées dans cette solution transitoire avant d'être gérées dans la solution cible.

Cette constitution d'un numéro de foyer social unique doit s'accompagner d'une évolution dans le temps des processus d'identification et d'immatriculation qui sont :

① *Conservées dans un premier temps au niveau de chaque Caf, ce qui conduira au maintien :*

- Du dispositif actuel de mutation : le dossier continue à être radié dans l'ancienne Caf, transféré et un nouveau numéro de foyer social sera réattribué dans la nouvelle Caf
- Du dispositif actuel de la « signature » électronique des allocataires : celle-ci reste assurée par le n° d'allocataire, le code confidentiel et la date de naissance depuis novembre 2006.

② *Pour passer progressivement à une modification des processus d'identification et d'immatriculation des allocataires, ce qui permettra de :*

- Revoir le processus d'identification et d'immatriculation des personnes, qui ne pourra plus rester seulement géré au sein de chaque Caf
- Simplifier et améliorer le dispositif d'identification et d'authentification des personnes.
- Avancer dans la voie de « l'extra territorialité » de la gestion des droits ; le dossier du foyer social sera accessible en tous points du territoire.
- Simplifier et faciliter la gestion du répertoire national des bénéficiaires en réduisant le nombre des mouvements sur les numéros de foyers sociaux (un foyer social ne devrait être créé et radié qu'une fois)<sup>7</sup>
- Réviser le dispositif des mutations, le simplifier et l'optimiser : il n'y aura plus de manière conceptuelle de mutations, mais un transfert de lieu de gestion. Les données du foyer social simplement seront actualisées (lieu de gestion, adresse, individus le composant, etc...)

**④ Définir les données constitutives de ce référentiel en partant d'un socle de base pour procéder à un enrichissement progressif, notamment des données nécessaires à une gestion de la relation client et à une meilleure connaissance du profil des bénéficiaires**

Ce référentiel comporte dans sa première version :

- **Pour chaque individu**
  - Son identification certifiée (ou provisoire, dans l'attente de la certification)
  - Son état civil complet
  - Son (ou ses) adresse(s) et l'historique des adresses successives
  - Son lieu de gestion (Caf)
  - Son rôle au sein du foyer social et son historique
  - Son foyer social identifié et l'historique des foyers sociaux auxquels il a été rattaché

---

<sup>7</sup> Un certain nombre d'exceptions à la règle du foyer social unique devra faire l'objet d'un signalement au technicien dans la solution provisoire du FNB (recouvrement de créances incessibles dans la Caf cédante en cas de mutation, gestion des allocataires de la Navigation intérieure, maintien du versement des aides départementales Revenu Minimum d'Activité par la Caf cédante...). Ces situations devront faire l'objet d'une gestion intégrée dans la solution cible du RNP.

- **Pour chaque foyer social**
  - Son identification
  - Son statut (immatriculé, affilié, radié...) et ses dates d'effet historisées
  - Son lieu (habituel) de gestion (Caf)
  - Sa composition en cours de validité (individus)

Ces données correspondent au tout premier niveau de services. Elles ont vocation à s'enrichir en fonction de l'évolution des fonctions et des services permise par les travaux d'enrichissement et leur programmation.

### ⑤ La constitution du référentiel national des bénéficiaires

Ces travaux préalables ont conduit aux arbitrages suivants :

- Le choix de la nature et du lieu de gestion de la base de données de ce patrimoine national : le CSN (Centre Serveur National) de Nice
- Les méthodes et le calendrier de centralisation des données des fichiers actuellement contenus dans les bases locales Caf gérées par les Certi (Centre régional de traitement informatique) et les règles de gestion et de communication
- L'articulation entre ces bases locales et le référentiel national des bénéficiaires
- Les méthodes d'accès en lecture et écriture à cette base.

Les charges de travail qui reposent sur les Caf à l'occasion de cette constitution (exploitation et traitement des signalements, doublons, anomalies...) pour aboutir à l'opérationnalité de la base de données ont également été qualifiées et quantifiées.

### ⑥ La gestion et l'utilisation du référentiel national des bénéficiaires

Une procédure d'accès au référentiel national des bénéficiaires, en lecture comme en mise à jour, fonctionnant soit en temps réel soit à rythme très bref, si possible journalier a été définie.

Cette option nécessite :

- d'intervenir dans les processus d'identification et d'immatriculation actuels pour insérer une étape d'interrogation du référentiel national des bénéficiaires avant, dans toute la mesure du possible, de procéder à la création de toute nouvelle personne.
- de mettre en place une procédure nationale au sein de la branche famille dans un premier temps, dans un souci de simplicité, d'attribution des numéros d'identifiant d'attente (Nir d'attente) qui vise à aboutir l'obtention d'un Nir certifié par le SNGI.
- d'accepter aussi d'enregistrer tout nouveau bénéficiaire potentiel (individu et foyer social) dès le dépôt d'une demande (identification - immatriculation) sans même attendre de savoir si des droits peuvent être ouverts (affiliation).

Ce nouveau processus, qui anticipe là aussi la mise en œuvre du référentiel national des personnes, est indispensable pour permettre une gestion préventive du risque de doublons et des fraudes de cette nature plutôt que de rester dans une logique de contrôle a posteriori.

## ⑦ Les règles de gestion applicables à la création de nouveaux bénéficiaires et à l'ouverture du droit aux prestations

La création du référentiel national des bénéficiaires permet de réduire les risques liés aux affiliations multiples en mettant en œuvre un niveau de contrôle centralisé.

Mais il convient de se souvenir que l'efficacité du dispositif repose sur l'apport de deux garanties : l'unicité mais aussi l'existence d'un individu.

Le référentiel national n'apportera cette double garantie que si l'identité de chaque individu est certifiée donc atteste aussi de son existence.

Or, un pourcentage non négligeable de bénéficiaires actuels n'a pas une identité certifiée et une partie importante des risques actuels est issue de cette situation.

**La mise en œuvre du référentiel national des bénéficiaires** doit donc s'accompagner d'une évolution des règles de gestion conditionnant toute ouverture de droits à la certification de l'identité du bénéficiaire, en n'acceptant cette ouverture de droits que pour une durée extrêmement limitée correspondant aux délais présumés normaux de certification et en établissant un nouvel examen de la situation (échancier) quand ces délais sont atteints.

L'optimisation des processus de certification (accès en temps réel au fichier SNGI intégré dans les opérations d'identification et d'immatriculation) est en cours d'analyse. Il intègre, notamment, un suivi automatisé des délais liés à la certification du Nir.

## ⑧ L'environnement juridique nécessaire à la mise en place du référentiel national des bénéficiaires

La mise en œuvre du référentiel national des bénéficiaires enregistrée sous les références n° 1255743 à la Cnil a fait l'objet d'un accord de mise en production en décembre 2007.

## ⑨ La mise en œuvre du référentiel national des bénéficiaires

La validation des principes proposés et détaillés dans l'expression des besoins qui a été établie, a permis de passer à l'étape de mise en œuvre opérationnelle dès la première version début janvier 2008. La conduite opérationnelle des travaux a géré les étapes suivantes :

- *Préparation des bases de données locales*

Le RNB doit reposer sur une bonne qualité, notamment de l'état civil, et un taux maximal de NIR certifiés.

- *La consolidation des données locales au niveau national*

Le RNB a été constitué à partir de l'ensemble des données des bases locales Cristal.

L'ensemble des 123 caisses a été traité dans le temps pour un passage en production en une seule fois. Le RNB définitif a résulté de cette consolidation nationale.

- *Le traitement des anomalies et des signalements*

Les opérations relèvent de la responsabilité de chaque organisme qui doivent impérativement respecter les procédures et consignes définies par la Cnaf.

L'objectif visé consiste à fiabiliser le RNB et à garantir l'unicité de la personne et la fiabilité de ses données personnelles. Compte tenu de l'ampleur des actions à mener sur l'ensemble des aspects (techniques, organisationnels, juridiques, économiques, relationnels).

Les modalités de gouvernance ont été mises en œuvre conformément à la charte du système d'information de la Branche :

Le pilotage en mode projet : ↪ un pilote maîtrise d'ouvrage  
↪ un chef de projet DSI

Le pilotage général : ↪ le directeur général de la Cnaf,  
↪ le comité de pilotage opérationnel du système d'information,  
↪ le comité de pilotage décisionnel,  
↪ le comité de pilotage opérationnel.

## **2 - LE REFERENTIEL DE LA SIMPLIFICATION**

---

L'institution a connu une première avancée significative dans la précédente COG et le référentiel de la simplification actuel date de cette période.

Il a permis de progresser et l'institution s'est habituée, culturellement, à accepter et à gérer des données déclaratives « immatérielles » : la « coproduction téléphonique » en a sans doute constitué la meilleure illustration.

Ces fondations initiales fournissent aujourd'hui un appui solide à une construction plus ambitieuse :

- La COG, en son article 6, nous y invite et nous situe délibérément dans la démarche de modernisation de l'Etat.
- Le paysage juridique favorise désormais la dématérialisation des procédures.
- La lutte contre la fraude démontre quotidiennement les limites de la pièce justificative sur support papier comme vecteur de la sincérité de certains allocataires heureusement très minoritaires.

### **LE REFERENTIEL DE LA SIMPLIFICATION PROPOSE REpond, DANS SA VERSION ACTUELLE, A DIFFERENTS OBJECTIFS ET BESOINS**

***① Diminuer, à défaut de supprimer totalement, le passage actuel, souvent obligé par le vecteur papier***

Celui-ci se révèle en effet :

- Un vecteur lent et passif pour le « client » allocataire, ralentissant la démarche d'accès aux droits. Il lui faut :
  - Se procurer les formulaires,
  - Se procurer ou reproduire les pièces justificatives,
  - Expédier ou déposer la demande dans un lieu d'accueil,
  - Se passer d'aide interactive,
  - Subir parfois des allers et retours pour assurer la complétude des demandes, ce qui allonge les délais d'accès aux droits.

- Un support lourd et coûteux à gérer. Sa gestion dans notre système de production suppose de :
  - Recevoir, ouvrir les plis,
  - Les numériser,
  - Injecter et gérer les images dans le système d'information,
  - Les archiver,
  - Stocker temporairement puis détruire le papier.
- Une solution d'un apport limité à la maîtrise des risques  
Le papier est d'un apport faible (voire nul) dans la plupart des cas, à la maîtrise des risques attachés aux données gérées, compte tenu de la facilité de contrefaire ou de falsifier les documents papiers apportée par les moyens technologiques contemporains.

Le papier peut même être un facteur aggravant, dans la mesure où la couverture des risques associés aux données qu'il supporte est censée être apportée par sa simple et seule possession.

Ainsi, force est de constater que le passage obligé par le papier (formulaires, pièces justificatives), tel que nous le pratiquons aujourd'hui et tel que nous l'imposons à nos usagers, n'apporte de valeur ajoutée ni à l'offre de service, ni à la sécurité de l'élaboration des droits.

La démarche de simplification à donc naturellement pour axe central l'étude des potentialités de suppression de ces passages obligés par le papier, dans la mesure où la substitution par un écrit électronique individuel ou collectif est désormais recevable techniquement et juridiquement.

### *🔗 Réconcilier la simplification et la maîtrise des risques*

La suppression du papier n'est pas suffisante pour abolir le risque : le risque est intrinsèquement attaché à la donnée et il existe, en cas de volonté de frauder, quel que soit le vecteur utilisé pour la collecter.

La dématérialisation peut même générer des risques collatéraux : elle peut faire croire à l'existence d'un monde virtuel, à éloigner la crainte des sanctions en cas de fraude. Elle peut susciter des tentatives et pousser à passer à l'acte un allocataire non prédisposé a priori à frauder, entraîné par un faux sentiment de facilité doublé d'impunité.

Dématérialisation et maîtrise des risques doivent donc impérativement aller de pair.

Le référentiel proposé assortit systématiquement toute proposition de simplification et de dématérialisation d'une donnée à une mesure de renforcement de la maîtrise des risques attachés à cette donnée.

Les travaux ont été conduits par un groupe composé de dix Caf et de quatre experts des départements de la Cnaf.

Les analyses se sont appuyées sur des mesures de volumétries effectuées sur les bases de données des Caf du groupe : 1,2 millions de formulaires, 12,5 millions de données entrantes et 1 million d'allocataires.

L'analyse des risques attachés à la donnée fait émerger les potentialités et les conditions de sa dématérialisation.

Chaque proposition de dématérialisation est accompagnée d'une mesure de sécurisation symétrique, calibrée selon la nature et le poids du risque identifié.

Ces mesures de sécurisation se situent, selon la nature et le poids du risque, soit en amont de l'ouverture du droit (concept de donnée certifiée), soit en aval sous forme de cible dédiée dans le cadre du Plan de Maîtrise des Risques institutionnel.

Une concertation a été réalisée avec le groupe de travail qui travaille sur la politique de maîtrise des risques sur les principes et les mesures proposées dans cette version du référentiel.

*Mettre en œuvre ce référentiel, quelque soit le mode de contact choisi par l'allocataire*

Conformément aux orientations stratégiques, le référentiel de la simplification peut être mis en œuvre dans le cadre :

- Des formulaires de demandes « papier » rénovés,
- De téléprocédures dont le développement devient désormais possible tant au profit des allocataires que des primo demandeurs,
- Des contacts directs en accueil physique ou téléphonique, avec une coproduction développée et amplifiée.

*③ Apporter dans les meilleurs délais des gains d'efficacité aux Caf et des perspectives de simplification aux allocataires*

Pour cela :

### 3.1 Les travaux ont été segmentés et un premier champ porteur prioritairement retenu

Il a décidé de segmenter ses travaux en étapes, de façon à produire, à l'issue de chaque étape, un dossier opérationnel déployable dans le réseau.

Le premier champ étudié est celui des déclarations générales de situation et des aides au logement dans le domaine du locatif. Ces deux domaines couvrent à eux seuls plus de 60 % des flux entrants de demande de prestations dans les Caf.

La déclaration de situation est le point de passage obligé pour la gestion de toutes les demandes de prestations légales et des aides financières individuelles en action sociale.

Toute mesure génératrice d'efficacité sur de tels volumes aura ainsi une portée majeure pour le gestionnaire et ses clients.

La démarche de simplification doit pour autant concerner tous les produits institutionnels : prestations légales, aides d'action sociale, prestations partenariales.

Les autres produits institutionnels ont été abordés dans l'ordre décroissant de leur importance dans nos processus. Sont à l'étude d'ores et déjà, la PAJE et les aides au logement en accession à la propriété.

### 3.2 La démarche de « préproduction » est proposée, de préférence à la conduite d'expérimentations

La démarche de mise en œuvre proposée consiste à :

- Approfondir et réaliser en amont l'ensemble des conditions (juridiques, organisationnelles, documentation, formation, techniques...) nécessaires à la mise en œuvre opérationnelle du référentiel, dès que les orientations seront validées politiquement,
- Vérifier les calendriers de mise en œuvre possible des évolutions nécessaires du système d'information,
- Mettre en place la réforme sur un nombre limité de Caf (une ou deux par région Certi), en associant les pôles régionaux mutualisés pour faciliter leur propre appropriation et en tenant compte de la disponibilité des évolutions du système d'information,
- L'accompagner d'un protocole d'évaluation permettant d'en objectiver les effets et les impacts sur les allocataires, les métiers et les organisations, les charges de gestion et la maîtrise des risques,
- Déployer la réforme sur l'ensemble des Caf en prenant appui sur les acquis des Caf pilotes et des pôles régionaux mutualisés.

#### LA SIMPLIFICATION DES DECLARATIONS DE SITUATION

Les données portées sur la déclaration de situation sont aujourd'hui assorties de la production de trois justificatifs :

- D'état civil
- De domiciliation bancaire ou postale,
- De la régularité du séjour pour les étrangers hors EEE.

La réforme maintient –temporairement- la production préalable de la copie du titre de séjour, tant que la vérification de son existence et de son contenu ne peut être réalisée par un accès direct au fichier AGEDREF<sup>8</sup> des Préfectures, pourtant autorisé par la CNIL : la mise en œuvre d'un projet ambitieux d'information et de sécurisation des titres de séjour par le Ministère de l'intérieur (GREGOIRE) peut en effet retarder, voire rendre caduques les travaux techniques relatifs à l'accès à l'actuel fichier AGEDREF.

La réforme propose la suppression de l'acquisition des deux autres justificatifs.

La suppression du RIB / RIP est contrebalancée par les analyses de maîtrise des risques et la capacité de contrôler l'existence du compte par contrôle entre le numéro et la clé de celui-ci, ou la conformité avec le nom du titulaire par certification auprès du banquier (procédure Ficoba -Fichier des comptes bancaires- élargie).

---

<sup>8</sup> Application de GEstion automatisée des Dossiers des Ressortissants Etrangers en France (application de gestion des titres de séjour).

La suppression de la fourniture préalable d'un justificatif d'état civil :

- S'adressera à tous les allocataires quelque soit leur nationalité,
- Sera contrebalancée par la mise en œuvre d'un nouveau processus d'ouverture et de gestion des droits.
- L'existence de la personne et l'exactitude de son état-civil seront établies par l'attribution à cette personne d'un NIR certifié.
- Cette exigence s'étendra à toutes les personnes présentes au foyer social famille et qui concourent à la détermination des droits.
- Elle sera réalisée dès les opérations d'identification et d'immatriculation ou chaque fois que nous aurons connaissance d'un nouveau bénéficiaire, par accès en temps réel au SNGI.
- Si la connaissance et la certification du NIR ne peuvent être immédiatement obtenues :
  - ↳ Un complément d'information sera demandé à l'allocataire par tous modes de contacts utilisables, assorti de la demande de production des justificatifs d'état-civil dont il a été initialement exonéré,
  - ↳ La certification des justificatifs d'état-civil auprès des autorités émettrices sera demandée, si nécessaire,
  - ↳ Une avance sur droits supposés pourra exceptionnellement être consentie aux situations de grande fragilité, dans l'attente de l'authentification des données d'état civil.

#### **LA SIMPLIFICATION DE LA GESTION DES AIDES AU LOGEMENT (SECTEUR LOCATIF)**

Les travaux et les propositions portent sur :

- La demande de prestations à l'ouverture du droit
- La procédure d'appel annuel des quittances de loyers pour le renouvellement des droits.

##### ***① La demande de prestations à l'ouverture du droit***

Le processus actuel repose depuis quelques années sur l'accomplissement de deux formalités distinctes :

- La déclaration de situation et la demande d'aide au logement établie et remplie par l'allocataire,
- La fourniture par l'allocataire d'une attestation de loyer remplie par le bailleur.

Explicable essentiellement par un souci de maîtrise des risques, cette démarche, reposant sur deux acteurs, est plus complexe en traitement et empêche toute avancée de dématérialisation des procédures.

Il est donc proposé de revenir à une demande unique, établie sous la responsabilité de l'allocataire et rassemblant les données de l'actuelle demande d'aide au logement et de l'attestation de loyer.

La suppression de l'attestation de loyer, en tant que document autonome, ne dispense pas le bailleur de mettre à disposition de l'allocataire les données nécessaires (bail, contrat de location, quittance de loyer, etc.) et de co-contribuer au remplissage de la demande.

La mise en place de ce nouveau processus permet d'envisager plusieurs modalités pour l'ouverture des droits à une aide au logement.

### 1.1 Au profit de l'allocataire

Celui-ci pourra désormais exprimer sa demande par :

- la nouvelle demande d'aide au logement « papier » mise à sa disposition,
- une téléprocédure de demande d'aide au logement ouverte à tous les demandeurs, qu'ils soient déjà allocataires ou encore primo demandeurs, ce qui entraînera la révision de l'actuel téléservice de demande d'aide au logement pour les étudiants

Le nouveau processus proposé permet aussi d'étendre largement les possibilités de coproduction au téléphone ou au guichet, dans le cadre d'une relation directe entre l'allocataire et le technicien.

### 1.2 Par la mise en place d'une procédure d'instruction des demandes d'aide au logement pour les bailleurs institutionnels

La proposition vise à « institutionnaliser » et à optimiser une pratique déjà en vigueur dans certaines caisses, où certains bailleurs remplissent pour le compte des allocataires les demandes d'aide au logement « papier », à charge pour ceux-ci de les signer avant de les transmettre à la Caf.

Des initiatives ont déjà été prises pour « informatiser » cette pratique (avec les Crous par exemple, au profit des étudiants).

Le processus proposé vise à :

- Considérer qu'à travers les données des demandes d'attribution de logements et leur conservation dans leur système d'information, les bailleurs disposent, de manière numérique, de la plupart des données demandées à l'allocataire sur sa déclaration de situation ou demande d'aide au logement, pour obtenir un droit,
- Mettre au point un dispositif juridique conventionnel pour :
  - transférer aux bailleurs institutionnels qui le souhaitent, l'instruction des demandes d'aide au logement pour le compte de leurs allocataires, avec l'accord de ceux-ci (formellement recueilli par exemple sur le bail ou le contrat de location)
  - garantir la confidentialité des données par l'engagement du bailleur de ne pas conserver dans son système d'information les quelques données complémentaires qui pourraient apparaître nécessaires en plus de celles qu'il connaît déjà en tant que bailleur,
- Réaliser un processus automatisé de transfert des données relatives aux demandes, pour alimenter, suivant la situation, la corbeille des techniciens ou directement le système d'information.
- Faire bénéficier de ce processus :
  - Tous les bailleurs publics ou privés institutionnels souhaitant y adhérer et pas exclusivement ceux bénéficiaires du tiers payant
  - Tous les clients Caf, qu'ils soient déjà allocataires ou primo-demandeur sous réserve de la production des données d'état-civil permettant leur identification et leur authentification via la certification du NIR.

② La simplification de l'opération annuelle d'appel des loyers pour le renouvellement des droits aux aides au logement

Le processus proposé vise à :

2.1. Diminuer le volume des appels de loyer

Cette proposition repose sur le triple constat suivant :

- La **collecte de l'attestation de loyer n'a qu'un faible apport à la détermination du droit** à l'aide au logement car :
  - pour les locataires occupant le même logement, une large majorité (67%) des montants de loyer est sans changement par rapport à celui de l'année précédente
  - une large majorité de loyers (74%) sont d'un montant supérieur au plafond, toute variation du montant du loyer au-delà de ce plafond étant sans effet sur les droits
- La simple **collecte de l'attestation de loyer n'a qu'un faible apport à la maîtrise des risques** car, en cas de fraude, le faux bailleur répondra tout aussi bien qu'un « vrai » à l'appel en produisant un faux document (sous forme papier ou dématérialisé).
- L'opération annuelle d'appel des loyers génère **une charge de travail et des coûts importants** (estimés à 4,92 M€ par l'Observatoire des charges CNAF).

Le processus proposé consiste donc à :

- Recueillir le montant réel du loyer à l'ouverture du droit
- Limiter l'appel annuel des loyers, qui restera effectif auprès des bailleurs, aux seuls loyers inférieurs ou égaux aux plafonds en vigueur, réévalués en tenant compte des perspectives de revalorisation envisagées pour l'année suivante
- Procéder, individuellement, en cours de droit, à l'actualisation du montant du loyer, si un changement de situation conduit à constater que le loyer connu est devenu inférieur au plafond et que celui-ci ne correspond plus au loyer réel
- Cette actualisation pourrait être appelée par tous moyens de contacts auprès du bailleur (coproduction téléphonique, courriel, courrier).
- Maintenir à des fins statistiques et de connaissance des populations allocataires, un appel au 1/26ème des loyers supérieurs au plafond.
- Intégrer dans le PMR institutionnel des moyens de couverture du risque adaptés, dirigés vers les risques fondamentaux attachés au logement, et selon des quantités en adéquation avec l'importance réelle des risques à couvrir :
  - Existence du logement : taxe d'habitation, taxe foncière
  - Existence du bailleur : NIR (personne physique), N° SIRET (personne morale), constitution et enregistrement des SCI.
  - Réalité de l'occupation : régularité de la consommation d'électricité et d'eau
  - Réalité du paiement du loyer : trace des paiements de loyer chez le locataire et trace des encaissements chez le bailleur.
- Suivi rigoureux des retours de courriers non distribués avec la mention « n'habite pas à l'adresse indiquée »
- Améliorer l'information des bailleurs : mise à disposition d'un guide du bailleur (droits et devoirs du bailleur) lors du premier contact avec le bailleur. Le guide pourra être transmis par courriel sous une forme dématérialisée (format pdf) pour les bailleurs ayant choisi ce vecteur de contact

## 2.2. Dématérialiser le plus possible le processus d'appel des loyers « utiles » auprès des bailleurs

Cette dématérialisation sera assurée :

- Par utilisation et extension des procédures actuelles par échange de données informatisées (type Télépost)
- Par généralisation de la téléprocédure de déclaration de loyer par Internet, mise en œuvre en 2006 par la Caf de Valence et faisant l'objet d'une expérimentation étendue en 2007.

Dans ce dernier cas, l'acquisition des adresses mèl des bailleurs prévue dans les nouvelles demandes d'aide au logement peut permettre l'optimisation de la connaissance et de la promotion de cette offre auprès des bailleurs concernés.

### **LE REFERENTIEL DE LA SIMPLIFICATION ET LA MAITRISE DES RISQUES**

Conformément aux orientations stratégiques, aucune proposition de simplification ne peut être considérée comme recevable sans analyse et couverture des risques constatés. Le nouveau Référentiel proposé procède à cette analyse et il est prévu d'actualiser en conséquence le plan de maîtrise des risques et les cibles de contrôle.

Le couplage simplification - maîtrise des risques devrait, à terme, être renforcé et facilité par la mise en œuvre d'un référentiel des logements, dont la conception est actuellement entreprise.

La mise en œuvre des processus proposés peut être envisagée dans le cadre des textes et du droit actuels, pour la plupart d'entre eux.

Quelques adaptations réglementaires identifiées dans les documents annexés, apparaissent nécessaires, notamment en ce qui concerne l'opération annuelle relative aux quittances de loyers.

## **3 - LA SIMPLIFICATION DE L'ACQUISITION DES RESSOURCES**

---

### **LE CONTEXTE**

L'unification, pour les contribuables allocataires, des déclarations de ressources et de revenus est un projet dont l'idée est ancienne. Elle a fait l'objet en 2004 d'une première approche pour répondre à une commande des pouvoirs publics, sans que le rapport du groupe de travail n'ait pu alors connaître de suites.

Les travaux menés en 2006 se sont inscrits dans un contexte de maturation de cette idée :

- Le projet figure expressément dans l'article 5 de la Convention d'Objectifs et de Gestion conclue entre la CNAF et l'ETAT pour la période 2005-2008.
- La mise en place en 2006 de la Déclaration Préremplie de Revenus a modifié le calendrier d'appel des déclarations de revenus et a perturbé la synchronisation traditionnelle entre les calendriers fiscaux et sociaux.
- Cette mission a été menée par un groupe de travail qui a associé la DGFIP, la DSS, la CNAF et la MSA. Le fonctionnement du groupe a témoigné de la capacité des services publics à travailler ensemble à la recherche de solutions transversales favorables à leur gestion et aux services rendus à leurs usagers communs.

- Une mission d'audit de modernisation de l'Etat sur la rationalisation de la gestion des aides personnelles au logement dont le rapport a été publié en octobre 2006, a renforcé l'opportunité et la légitimité des travaux :

Les conclusions du groupe, rendues à l'unanimité des membres, ont été déposées dans les délais prévus, sous forme d'une note de synthèse et d'un dossier technique détaillé.

Elles ont fait l'objet d'une présentation aux Directeurs techniques des Ministères concernés le 1<sup>er</sup> décembre 2006.

Elles ont ensuite été transmises aux différents cabinets ministériels concernés pour recevoir les soutiens et les approbations successifs du Médiateur de la République, du Ministre délégué au budget et à la modernisation de l'Etat, du Ministre de la cohésion sociale et de l'emploi et, par courrier du 26 février 2007, du Ministre de la santé et des solidarités.

### **LES CONCLUSIONS ET LES DECISIONS PRISES PAR LES POUVOIRS PUBLICS**

Les conditions sont réunies pour envisager la quasi suppression de la déclaration de ressources des Caf et de la MSA et le partage des informations sur les revenus entre services publics. Cette solution, qui présente de nombreux avantages en termes de gestion et de simplification administrative, est mise en œuvre dès 2008 pour l'acquisition des ressources 2007.

Le processus, mis en œuvre en 2008, s'appuie sur les principes suivants :

- La dispense faite aux allocataires d'établir une déclaration de ressources auprès de la Caf ou de la MSA, dès lors qu'ils établissent une déclaration de revenus auprès de la DGFIP (près de 90 % des allocataires pour lesquels la connaissance des ressources est indispensable au calcul des prestations).
- La fourniture par la DGFIP à la CNAF et à la MSA des données fiscales de ces allocataires en vue de leur prise en compte pour le traitement de renouvellement des droits aux prestations.
- Les données fournies par la DGFIP sont les données proposées « préremplies » sur la déclaration de revenus, modifiées, complétées et validées par les contribuables et retenues par la DGFIP pour le calcul de l'impôt sur le revenu

L'identification des allocataires pouvant bénéficier de cette mesure est effectuée, au début de chaque campagne fiscale, par rapprochement entre les fichiers fiscaux et sociaux, à partir d'un fichier d'appel transmis par la CNAF et la MSA à la DGFIP.

Pour 2008, essentiellement pour des questions de délais et de procédure, le fichier d'appel comportera exclusivement les bénéficiaires de prestations soumises à condition de ressources (9 millions de comptes). Il devrait s'étendre dès 2009 à l'ensemble de la population allocataire (+ 2 millions de comptes) pour favoriser la recherche de droits potentiels et compléter l'offre de services des Caf.

La DGFIP informe les contribuables, à l'occasion de la collecte de leur déclaration de revenus, de la transmission de leurs données fiscales, s'ils ont la qualité d'allocataire, à la Caf et à la MSA.

Les Caf et la MSA continuent à appeler les déclarations de ressources spécifiques auprès de la minorité d'allocataires non identifiés comme contribuables à l'issue de ce rapprochement.

La DGFIP, la CNAF et la MSA ont recherché les mesures propres à améliorer encore l'efficacité de ce rapprochement (13 % de personnes non trouvées dans le dernier échange de transfert des données fiscales a posteriori), de manière à réduire le plus possible les charges de travail « résiduelles ». Il est aussi prévu de dématérialiser le plus possible ces flux de gestion.

### **LA GESTION DES REVENUS NON IMPOSABLES**

La fourniture par la DGFIP des données exclusivement fiscales ne permettra plus à la CNAF et à la MSA de disposer des ressources non imposables dont la collecte leur est imposée par la réglementation actuelle (indemnités journalières accident du travail et maladie professionnelle, majoration de pension vieillesse pour charges de familles : 263.000 allocataires concernés actuellement pour la branche famille).

Pour traiter ce sujet, le groupe a préconisé l'harmonisation des bases ressources fiscales et sociales et a suggéré que la pérennité de cette harmonisation puisse être assurée. Cette proposition n'a été que partiellement retenue par les pouvoirs publics

Si la prise en compte des majorations de pension vieillesse pour charge de famille a été supprimée (coût : 1,2 million d'euros par an), il n'en est pas de même pour les indemnités journalières accident du travail et maladie professionnelle, maintenues dans la base ressources sociale.

Ceci oblige en 2008 à un échange spécifique de données avec la CNAMTS, avant d'envisager pour 2009 une évolution des échanges avec l'administration fiscale.

De même, les heures supplémentaires, désormais non fiscalisées et exonérées de cotisation sociale, entrent en ligne de compte dans la base ressources sociales. Il a fallu aménager en conséquence les échanges.

### **LA DATE DE RENOUVELLEMENT DES DROITS AUX PRESTATIONS**

Cette date est désormais conditionnée par la date de disponibilité des données fiscales que doit fournir la DGFIP, à laquelle il convient d'ajouter les délais techniques de traitement de ces données par la CNAF et la MSA.

Les calendriers prévisibles pour 2008 et pour les années suivantes des campagnes fiscales ne permettront plus de maintenir la date actuelle réglementaire du 1<sup>er</sup> juillet.

La détermination d'une nouvelle date devait être arrêtée par les pouvoirs publics en tenant compte du coût engendré par le report :

- Il s'agit en fait d'une réduction des économies induites par le processus actuel (en raison du décalage entre la prise en compte des nouvelles ressources qui entraîne une réduction de droits pour les allocataires ayant vu leurs ressources progresser et l'évolution des barèmes des droits, porteurs d'augmentation de ces droits). Ceci a fait l'objet d'une estimation des 60 millions d'euros.

Ce coût ne sera constaté que pour l'année de mise en œuvre de cette réforme. Celle-ci conduit en effet à prolonger l'exercice de paiement en continuant à utiliser les anciennes ressources (ressources de l'année 2006) jusqu'à la date retenue pour le nouveau traitement de renouvellement des droits (par exemple : 1<sup>er</sup> janvier 2009). Les exercices de paiement ultérieurs reviendront ensuite à leur durée normale d'un an.

Le financement de cette mesure reposera à 72 % sur les fonds de la branche famille et à 28 % sur les fonds de l'Etat.

- Les pouvoirs publics ont entériné les préconisations du groupe de travail en retenant la date du 1<sup>er</sup> janvier N+2 :

**Une seule échéance correspondra désormais à la prise en compte des nouvelles ressources, des nouveaux barèmes de calcul des aides au logement et des nouveaux barèmes de calcul des prestations familiales.**

Cette harmonisation est porteuse de forts enjeux de simplification et de stabilisation du montant mensuel des prestations des allocataires, d'efficacité et d'économies pour la gestion des Caf et des MSA.

La réforme entraînera globalement une diminution de 40 % des flux de gestion connus par les Caf et une forte transformation de ceux-ci :

- Une réduction de 70 % des flux (essentiellement papier) avec les allocataires
- Une automatisation de près de 90 % des flux de gestion
- La disparition des flux de gestion relatifs au contrôle du transfert des données fiscales (TDF) a posteriori, tout en améliorant fortement la qualité des données utilisées pour le calcul des droits.

#### **LES CONSEQUENCES JURIDIQUES ET ECONOMIQUES DU PROJET**

La mise en place du nouveau processus suppose, en fonction des décisions prises, une évolution des textes réglementaires actuels, contenus dans les différents codes concernés. Ces évolutions ont été identifiées dans le dossier technique établi par le groupe.

La CNIL, rencontrée début février 2007, est totalement favorable au projet. Elle a rappelé que dans son avis sur l'échange CNTDF, elle avait déjà souhaité voir les données fiscales utilisées a priori plutôt qu'a posteriori.

L'article 583-3 du Code de la sécurité sociale, modifié à la suite de la loi de financement de la sécurité sociale 2008, a donné une base légale au nouvel échange et permis la modification de la cinquantaine de textes nécessaires à la réforme. Le Conseil d'administration de la CNAF a rendu un avis favorable sur ces textes.

Le dossier, présenté à la CNIL, fera l'objet d'un avis début juillet 2008 pour permettre la publication de l'arrêté interministériel concernant la mise en place de la réforme.

La mise en œuvre de ce nouveau processus a fait l'objet d'une estimation des charges et des coûts entraînés par la Direction générale des finances publiques (DGFIP).

La facturation proposée par la DGFIP s'élève à un surcoût très faible (42.000 euros la première année puis 12.000 euros par an, à partager entre tous les partenaires du Centre National de Transfert des Données Fiscales). La dernière facturation honorée par la branche famille pour l'échange TDF de 2005 s'est élevée à 233.283 euros (sur une facturation globale de l'échange TDF de 384.207 euros).

## LA SIMPLIFICATION DE L'ACQUISITION ANNUELLE DES RESSOURCES ET LE PRELEVEMENT A LA SOURCE DE L'IMPOT SUR LE REVENU

Il est à noter que le projet de prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu maintient le principe –ou la nécessité- d'une déclaration annuelle de revenus qui permettra de déterminer la base définitive d'imposition et le montant de la régularisation –positive ou négative- par rapport à la somme des prélèvements mensuels.

Cette déclaration et cette régularisation interviendront toujours en année N + 1.

Le principe d'utiliser les données fiscales pour déterminer les ressources sociales et calculer les prestations familiales restera donc totalement applicable. Si cette réforme venait à être mise en œuvre, la retenue à la source aurait aussi comme conséquence de renforcer davantage l'efficacité de la déclaration préremplie de revenus et par conséquent celle des données utilisées par la branche pour calculer les droits aux prestations.

En mettant en place ce projet de simplification de l'acquisition des ressources dès 2008, la CNAF a aussi garanti son existence, sa pérennité et son optimisation, si le dispositif de retenue à la source venait à être mis en œuvre dans les prochaines années.

### LA MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME

La confirmation des accords politiques a permis de passer à la phase de conduite opérationnelle des travaux, en reprenant les organisations et les principes de transversalité et de partenariat ayant démontré leur efficacité dans la phase d'études. La réforme entrera en vigueur en août 2008, avec la transmission à la DGFIP du fichier d'appel des bénéficiaires.

### DOCUMENT D'ANALYSE DETAILLEE

Voir annexe 4 (circulaire Ressources)

## 4 - LE PLAN DE DEVELOPPEMENT DE L'ADMINISTRATION ELECTRONIQUE

---

### **❶ L'OPTIMISATION DE LA GESTION DES COURRIELS**

Dans le prolongement de l'engouement des citoyens vis-à-vis des services en ligne, la relation entre les Caf et leurs clients par l'intermédiaire des courriels est un phénomène dont l'ampleur quantitative ne se dément pas.

Il importe, dès lors, de transformer une évolution qui peut être perçue comme une charge et une contrainte en une véritable opportunité au service de la simplification et de l'efficacité de la gestion, en ne subissant pas ce type de flux, mais en l'utilisant de manière délibérément choisie : il convient de capitaliser sur ses avantages (rapidité, automatisation, économie, traçabilité) en s'appuyant sur la recevabilité juridique des données fournies par ce média depuis l'ordonnance du 8 décembre 2005.

Par convention et en conformité avec les définitions de la commission générale de terminologie et de néologie et le Journal officiel du 20 juin 2003, il est souhaité l'emploi du terme **de courriel pour désigner le message électronique et mël pour désigner l'adresse électronique.**

## LES COURRIELS ENTRANTS ET SORTANTS

La recevabilité juridique des courriels, assimilés à ce titre à des courriers simples, doit permettre à ce mode de contact de prendre une place importante par sa facilité de mise en œuvre et le coût très faible qu'il présente, dans la relation entre les Caf et l'ensemble de leur public.

Le système de gestion des courriels doit, dès sa conception, prévoir la gestion et le traitement des courriers électroniques entrant, c'est à dire reçus par la Caf, mais également les courriers sortant, c'est à dire expédiés par la Caf.

Ils doivent notamment, en mode de communication sortante, contribuer fortement à la démarche de coproduction et de proactivité dans la relation dont le développement est prévu dans la note de doctrine. L'usage des courriels sortants doit se développer plus particulièrement dans la relation avec les partenaires, tant que, ou chaque fois que les échanges plus structurés de type Web services ne pourront être mis en place.

## FRACTURE NUMERIQUE : CONSTATS ET CONCLUSIONS

Trois études réalisées<sup>9</sup> dans la branche famille aboutissent au même constat : les bénéficiaires de minima sociaux utilisent également le courriel pour entrer en contact avec leur Caf.

Il convient dès lors de prendre en considération **le courriel comme un média de communication à part entière, pour tous nos publics, y compris pour les allocataires bénéficiaires de minima sociaux** car eux-mêmes utilisent activement ce support pour contacter les Caf.

La vigilance doit porter davantage sur les contextes et modes d'utilisation du courriel plutôt que sur la typologie d'allocataires destinataires des courriels.

## LES TYPES D'EXPEDITEURS ET DE DESTINATAIRES DE COURRIELS

La gestion des courriels doit prévoir de prendre en compte les messages de plusieurs catégories d'expéditeurs mais également de destinataires.

Pour les personnes physiques :

- Les allocataires
- Les primo allocataires disposant ou non d'un identifiant
- Les usagers individuels non allocataires et non primo allocataires souhaitant poser une question à la Caf

Pour les partenaires concourant à la gestion d'un dossier allocataire :

- Les partenaires disposant d'un identifiant
- Les partenaires en cours d'attribution d'un identifiant

Pour les partenaires d'action sociale :

- Les partenaires disposant d'un identifiant Caf
- Les partenaires Caf en cours d'attribution d'un identifiant Caf

Pour les partenaires ne disposant pas d'un identifiant et souhaitant poser une question à la Caf sans engagement particulier.

---

<sup>9</sup> Voir annexe 2 : l'enquête de satisfaction, réalisée en 2007 auprès de 86 100 allocataires des Caf, répartis en quatre strates équivalentes, dont une consacrée aux bénéficiaires de minima sociaux, confirme ces résultats.

Il est important que le système de gestion permette de recevoir, de traiter, ou d'expédier des courriels de ces différentes catégories de façon transparente pour les usagers.

### **LE CAF.FR : ESPACE D'ORIGINE DES COURRIELS**

Il est proposé que chaque allocataire et chaque partenaire identifié puissent disposer d'un espace personnel sécurisé sur le Caf.fr

C'est par son intermédiaire exclusif que seront recueillis et adressés les courriels à destination de la Caf. Cet espace permettra d'accéder à un historique des échanges courriels. Cet historique doit rester consultable en cas de mutation.

### **LA DELIVRANCE D'UN ACCUSE DE RECEPTION**

Pour répondre aux besoins réglementaires et assurer un service de qualité aux usagers, un accusé de réception doit être systématiquement adressé à l'expéditeur d'un courriel. De même, l'ouverture de sa boîte aux lettres sur le Caf.fr sera enregistrée de manière à constituer un accusé de délivrance.

### **L'ACCEPTATION DES PIECES JOINTES**

La dématérialisation des procédures et la substitution des pièces justificatives papier par des données dématérialisées proposées dans le Référentiel de la simplification, doit limiter très fortement le besoin de production de documents par les allocataires. Mais cette perspective et ce besoin ne peuvent être totalement exclus et il faut donc accepter le principe de recevoir les pièces jointes, pour donner à ce média l'utilisation la plus large possible.

Le traitement des pièces jointes doit être analysé avec précaution, en prenant en considération à la fois les aspects techniques et de sécurité.

### **L'ANALYSE DES QUESTIONS POSEES PAR COURRIEL**

Le système de gestion doit être « intelligent » et capable de répondre automatiquement à une partie des questions posées par courriels.

En fonction de l'intitulé du message choisi par l'allocataire ou le partenaire dans une liste fermée proposée sur Caf.fr, le système devra pouvoir réaliser des opérations automatiques.

Le système devra pouvoir également analyser le contenu des messages et en fonction de mots clés ou de groupes de mots clés assurer ou proposer un traitement automatique. Cette fonction est celle d'un système dit expert, ou d'Intelligence artificielle<sup>10</sup>.

### **LA VENTILATION AUTOMATIQUE DES COURRIELS**

Pour les courriels pour lesquels une réponse automatique ne peut être trouvée, le système disposera d'un module automatique de ventilation de courriels vers le professionnel Caf qui a pour mission d'y répondre. Chaque Caf pourra donc, en fonction de son organisation, faire traiter les courriels selon le principe de la personnalisation de la réponse allocataire par un groupe de techniciens, ou faire traiter les courriels par une équipe centralisée, voire mutualiser cette fonction entre Caf.

---

<sup>10</sup> Cf. les expériences de la branche famille par les travaux ARMÉL

## **LA REPONSE CAF A UN COURRIEL**

Le Caf.fr doit devenir le cœur du système des Caf pour la gestion de la relation dématérialisée. Par conséquent, il doit être valorisé aux dépens d'autres formes possibles techniquement de contact (le contact direct par messagerie par exemple). Lorsque la Caf répondra à un courriel qui lui aura été adressé, la réponse du professionnel de la Caf sera déposée sur l'espace personnel de l'allocataire ou du partenaire sur le Caf.fr.

Dans le même temps, un courriel sera adressé à celui-ci pour l'informer que la réponse à son courriel est disponible dans son espace personnel. Ce courriel contiendra un lien direct vers son espace personnel, tout en prenant compte des critères de sécurité. Les courriels envoyés sur l'adresse mèl d'un allocataire ou d'un partenaire ne disposeront plus d'adresse expéditeur Caf.

Ainsi, le destinataire ne pourra pas répondre à ce courriel sans passer par le Caf.fr. L'objectif est de valoriser l'offre de services du Caf.fr, point unique de l'envoi de courriel à la Caf.

## **L'INTEGRATION DANS LE SYSTEME D'INFORMATION ET MISE A JOUR DES ADRESSES MEL**

Le système devra permettre la récupération automatique de l'adresse mèl de l'allocataire et l'intégrer automatiquement dans le système d'information, si l'expéditeur a formellement autorisé la Caf à utiliser son adresse mèl lors du dépôt du courriel.

Les adresses mèl peuvent connaître une certaine volatilité. La capacité de changer facilement d'adresse mèl peut induire des difficultés de gestion de même nature que celles rencontrées avec les numéros de téléphone portable.

Par conséquent, il convient de rappeler sur l'espace personnel du Caf.fr l'adresse mèl connue de l'allocataire ou du partenaire pour qu'il mette à jour lui-même ces coordonnées.

## **LA GESTION DE LA NON DISTRIBUTION DE LA REPONSE CAF**

Les courriels envoyés par la Caf peuvent faire l'objet d'un échec de distribution. Les raisons de ces échecs de distribution peuvent être d'origine variée : erreur dans l'adresse mèl, indisponibilité du serveur hébergeur, boîte aux lettres courriels pleine...

Il convient de définir des procédures de traitement des erreurs pour traiter ces phénomènes.

Des procédures automatiques analyseront les motifs de non distribution des courriels Caf et ces procédures prévoiront le renvoi des messages au destinataire sous une autre forme.

## **LA MISE EN ŒUVRE D'UN SERVICE DE TRAITEMENT DES COURRIELS**

Les répondants Caf doivent disposer d'une application unique et répondant aux normes d'ergonomie du système d'information de la branche.

Cette interface sera unique pour pouvoir être utilisée par l'ensemble des professionnels de la Caf, quel que soit l'expéditeur du courriel.

Le système de gestion des courriels devra disposer d'un module de supervision de la plate forme courriels pour piloter les différents processus d'intégration des courriels, d'identification, de ventilation et de réponses.

## LA GESTION DES COURRIELS SORTANT A L'INITIATIVE DE LA CAF

Les Caf doivent pouvoir prendre l'initiative d'adresser des informations sur support dématérialisé à leurs allocataires ou partenaires. Le courriel concourt à informer ces destinataires d'une information disponible dans leur espace personnel du Caf.fr ou éventuellement peut contenir une information générale.

Par ailleurs, le courriel sortant de la Caf peut être l'occasion de demander à un partenaire la certification d'une donnée dispensant l'allocataire de fournir une pièce justificative.

Ce processus de gestion par courriels sortant devra pouvoir permettre, notamment, l'exercice des fonctions suivantes :

- L'adressage automatique d'informations personnalisées

Pour tout allocataire ou partenaire ayant opté pour une relation dématérialisée avec la Caf, le système prévoira de déposer systématiquement et automatiquement sur l'espace personnel Caf.fr des informations ou notifications individuelles.

Ces informations déposées dans l'espace personnel ne seront plus adressées sur support papier.

- L'adressage d'informations personnalisées décidé par le technicien Caf

Dans le cadre de la gestion d'un dossier, si un professionnel de la Caf a besoin d'une information, il pourra manuellement adresser par courriel une demande d'information à l'allocataire ou au partenaire. Cette demande d'information sera déposée sur l'espace personnel du Caf.fr.

Ce module devra permettre la gestion automatique des échéances dans l'attente de la réponse de l'allocataire. Sans réponse de l'allocataire ou du partenaire dans les X jours, et après une première relance automatisée, le professionnel de la Caf utilisera un autre média pour interroger l'allocataire (téléphone ou courrier).

- L'invitation automatique à réaliser une téléprocédure

Dans le cadre de la gestion de leur dossier, les allocataires ou les partenaires ont à transmettre des informations sur leur situation. Exemple : conservation du logement pendant l'été pour les étudiants.

Un système automatique permettra d'adresser aux allocataires concernés un courriel pour les informer de la nécessité, pour le paiement de leurs prestations, de remplir un formulaire de téléprocédure sur leur espace personnel. Ce courriel contiendra un lien direct vers le formulaire de téléprocédure concerné.

- L'adressage d'une information générale aux allocataires et partenaires

Le système disposera d'un module d'adressage de courriels informatifs de masse (système d'e-mailing).

Les destinataires de ces messages seront des typologies d'allocataires ou partenaires déterminées par requêtes et dont l'adresse est connue dans le système d'information (mêmes modalités de gestion de l'adressage que pour les campagnes SMS).

- L'appel d'information par courriel auprès de partenaires

Le technicien Caf pourra solliciter par courriel un partenaire pour obtenir la certification d'une donnée dispensant l'allocataire de fournir une pièce justificative.

### **LES ENGAGEMENTS DE SERVICE**

Comme pour le traitement des courriers, des appels téléphoniques et de l'accueil de nos allocataires, les Caf doivent s'engager à rendre un service de qualité.

Cet engagement passe par des indicateurs quantitatifs globaux nationaux et locaux, mais aussi par des outils garantissant la qualité de chaque courriel.

### **LA MISE EN PLACE D'INDICATEURS NATIONAUX CONCERNANT LES COURRIELS**

Afin de mesurer la qualité du service rendu aux allocataires et partenaires par la communication par courriel, il est nécessaire :

- d'établir **un indicateur de délai de traitement des courriels** adapté à ce mode de contact et opposable aux Caf dans les prochaines Conventions d'Objectifs et de Gestion
- d'intégrer dans le Recueil National des Données des Caf les indicateurs de délai de traitement pour un suivi par les services opérationnels et les directions
- de mesurer la satisfaction des utilisateurs de courriels :
  - En intégrant une rubrique spécifique dans l'enquête nationale de satisfaction
  - En mettant en place un système d'enquête sur le Caf.fr

### **La qualité intrinsèque des courriels**

La qualité de la réponse par courriel s'intègre dans l'ensemble des réflexions et orientations de la branche famille.

Plusieurs principes de fonctionnement de l'outil de gestion des courriels permettraient de répondre à ces engagements de qualité.

- L'intégration de la charte rédactionnelle nationale
- Un outil de supervision qualité par échantillon ou ciblage

Afin d'assurer un contrôle qualité tant sur la forme que sur le fond des courriels, un outil de filtrage des messages en sortie est à mettre en place.

Cet outil devrait sélectionner des courriels sortants sans allonger les délais d'adressage aux allocataires et permettre un paramétrage souple en termes de ciblage (pourcentage de courriels sortant, nature du courriel, en fonction du professionnel Caf...).

### L'intégration de la gestion des courriels dans les stratégies de pilotage de la relation client Caf

Le mode de contact courriels doit être intégré dans le pilotage de la relation client Caf.

- Une information disponible pour connaître individuellement les modes de contact  
Pour permettre au professionnel de la Caf d'appréhender le comportement en termes de relation à la Caf d'un allocataire sur le dossier duquel il intervient, il conviendrait d'intégrer automatiquement dans SDP (Suivi des pièces) mais aussi dans GCA (Gestion des contacts allocataires) tout envoi de courriel.
- Une information disponible pour un pilotage globale de la relation client  
Les informations relatives à ce mode de contact doivent être intégrées avec celles des autres modes de contact dans le Système d'Informations Décisionnelles.

### La mesure de la charge de travail de la gestion des courriels

Utiliser le média courriel représente une activité qui se développe dans les Caf et qui va se pérenniser. Il convient de mesurer la charge de travail que cela représente et les ressources consacrées.

Cette mesure passe bien évidemment par la volumétrie de réceptions et d'adressages des courriels. Cette volumétrie doit être intégrée en tant que tel dans les outils de mesure de la Cnaf dès la prochaine COG et plus particulièrement dans le Recueil national des données des caisses (RNDC).

Par ailleurs, il est capital d'enregistrer l'activité du professionnel de la Caf dans la réponse aux courriels. Ainsi, cela permettra de mesurer avec justesse et équité le travail individuel des professionnels, mais également de mesurer la charge de travail.

## **② L'ESPACE CLIENT « ALLOCATAIRE » DU CAF.FR**

La création, sur le site Internet des Caf, d'un espace de service destiné aux allocataires s'inscrit dans le contexte suivant :

- La refonte technique du caf.fr aboutit à une architecture fonctionnelle basée sur la portailisation<sup>11</sup> (avec une signature unique, des pages dédiées avec des fonctions proposées et une navigation entre informations nationales et informations locales), des offres de services et la possibilité de définir et d'utiliser des profils d'utilisateurs.  
L'espace allocataire s'appuiera totalement sur ces perspectives technologiques, dont la disponibilité effective conditionne sa mise en œuvre.
- l'espace client allocataire proposé doit se situer en synchronisation et en harmonisation avec les fonctionnalités auxquelles la branche aura décidé d'adhérer notamment dans le cadre du projet de portail citoyen Mon Service Public, de manière à garantir une cohérence globale des offres de services.  
La parallélisation des travaux doit donc être envisagée avec l'ensemble des portails publics ayant une vocation transversale (securite-sociale.fr, service-public.fr, service public local, monservice-public.fr).

---

<sup>11</sup> Par portailisation, on entend la capacité pour un système d'information d'organiser son offre de service de telle manière qu'un utilisateur accède aux services et applications correspondant à son profit et à ses besoins. L'offre, personnalisée aussi, peut être personnalisable : l'utilisateur peut agir sur son contenu (forme et fond) pour l'adapter en permanence à ses attentes (cf. diapos du SDSI en annexe).

## CIBLE

L'offre de service est destinée aux clients allocataires des Caf.

Par « allocataire », on entend l'ensemble des bénéficiaires d'un foyer social famille (cf. définition du Référentiel national des bénéficiaires) ayant fait l'objet d'une identification et d'une immatriculation et figurant dans le référentiel des bénéficiaires.

L'accès à l'offre de service est donc subordonné à l'identification et à l'authentification du foyer social famille (signature).

La fonction de signature est donc un service autonome préalable à tout accès à l'offre de service proprement dite (les fonctionnalités de la signature feront l'objet d'une description spécifique).

## L'OFFRE DE SERVICE

Elle doit être orientée autour des principes stratégiques, issus de la doctrine validée par la branche :

- *Individualisée et personnalisée avec comme point d'entrée le responsable du dossier*  
Le profil est défini comme l'utilisation de l'ensemble des données connues du système d'information de la branche (voire de certains systèmes d'informations partenaires) et permettant d'adapter l'offre de service à la réalité des besoins et attentes du foyer social famille en fonction des diagnostics posés grâce à la connaissance de sa situation.
- *Situationnelle*  
Prolongement de la personnalisation, l'offre de service doit être conçue dans la logique de l'utilisateur et non notre logique administrative : l'allocataire nous contacte en fonction de ses besoins et attentes, qui fluctuent et évoluent dans le temps, toujours en fonction de son profil (ce qu'il est) et de son évolution (ce qu'il devient).
- *Proactive et complète*  
La Caf se devant d'être au service de son client, l'offre doit permettre à la Caf :
  - D'alerter l'allocataire sur l'accomplissement de toutes les démarches qui permettent la gestion régulière et continue de ses droits. Ceci passe notamment par une fonction de tableau de bord et d'alerte, dans des délais de prévention lui donnant le temps d'agir,
  - De lui proposer des services qu'il n'a pas forcément sollicités ou auxquels il n'a pas pensé, dans une optique notamment de recherche de droits potentiels.
- *Conventionnelle*  
La relation doit être bâtie sur la confiance et la fidélisation ; l'offre de service devra donc fournir à l'allocataire le moyen de définir et de modifier ses choix et ses attentes dans ses modes de contact et la nature de ses relations avec sa Caf.  
La convention de service devra être aussi détaillée que possible pour ne laisser aucun doute ni aucune contestation juridique, notamment dans l'usage de fonctions destinées à l'ouverture ou à la gestion des droits.  
La confiance sera également assurée par une fonction de questionnement régulier de satisfaction (ou non) vis-à-vis de la qualité, l'adaptation, la complétude, l'adéquation des services offerts vis-à-vis des attentes et des besoins du client.  
La confiance sera également assurée par une fonction de « mode d'emploi » définissant les droits et les obligations tant de l'allocataire que de la Caf dans la relation et les transactions instaurées à travers cette offre de service.

Elle sera enfin établie à travers des fonctions d'accusé de réception et d'accusé de traitement, qui restitueront à l'allocataire les informations fournies par lui et prises en compte par la Caf, les résultats des actions Caf, les délais et dates de prise en compte...

Toute transaction (téléprocédure, simulation) sera précédée d'un avertissement sur la durée et le fonctionnement du téléservice, les données à fournir...

Toute téléprocédure bénéficiera d'une fonction de mise en instance, propre à rassurer et à fidéliser tout en développant l'efficacité et la simplicité de la transaction.

### **L'espace allocataire doit offrir progressivement les fonctionnalités suivantes :**

- **La convention de service** (vous et nous, vous et votre Caf, relation : mode d'emploi)
  - La fonction est proposée systématiquement à l'accueil tant qu'elle n'est pas souscrite
  - Elle est proposée en choix normal pour modification après souscription.
  
- **La fonction tableau de bord**
  - Cette fonction permet de mettre en œuvre la relation de service à l'initiative de la Caf (proactivité)
  - Elle permet de mettre à disposition de l'allocataire les informations relatives aux échéances, alertes.
  - Elle lui rappelle également les instances et notamment les téléprocédures dont il a suspendues le fonctionnement et qu'il souhaite reprendre
  
- **Le menu de l'espace** comportera différentes rubriques :
  - *La fonction gestion de compte*  
Celle-ci se subdivise en sous fonctions correspondant à des offres de service intégrées.
  - *Les paiements et les droits*  
La fonction intègre les paiements de prestations mais aussi d'action sociale (Aides financières individuelles et éventuellement une information sur les aides financières collectives et les prestations servies pour le compte du foyer social famille)

Elle oriente sur :

- L'attestation de droits
  - les opérations en cours
  - Le formulaire de contact
  - Le changement de RIB
- 
- *Les remboursements*  
La fonction fait :
    - L'état des créances et leur mode de remboursement
    - L'état des contestations en Commission de recours amiable
    - L'état du Plan de recouvrement personnalisé (PRP)
    - Oriente vers le service de paiement en ligne
    - Le changement de RIB
- 
- **Nos relations**  
La fonction comporte deux sous ensembles :
    - *Le suivi des contacts*
      - Tous types de contacts
      - Restitue la date, le motif, le contenu (Pdf), le résultat

- *Le porte documents qui donne accès :*
  - Aux documents ou informations mis à disposition de l'allocataire par la Caf, se substituant aux documents papier (convention de service)
  - La disponibilité de ces documents sera annoncée à l'allocataire par messagerie
  - Aux fonds documentaires permanents mis à disposition (attestation de droits, quotient familial, notification de nouveaux droits, ...)
  - Aux courriers, courriels, documents, messages envoyés par l'allocataire ou par un partenaire pour son compte.

- **Votre situation change ?**

- La fonction se subdivise en sous fonctions qui comprennent à chaque fois :
  - La restitution de l'information connue
  - La détection de la modification de la situation
  - L'acquisition des données nécessaires à la modification
  - L'analyse et la restitution des conséquences de la modification
  - La confirmation du souhait de modifier
  - L'accusé de réception
  - L'accusé de traitement ou l'information sur le traitement

Le principe général retenu est de se situer dans la logique de l'allocataire, en se fondant sur les pratiques constatées par les Caf : l'allocataire nous contacte avec le plus souvent une préoccupation dominante, un évènement principal. Il ne pense pas spontanément à toutes les incidences nées de son changement de situation qui le préoccupe.

La rubrique doit donc être organisée autour de cette logique et accompagner l'allocataire dans le diagnostic de tous ses changements de situation, à partir du point d'entrée qu'il a choisi, plutôt que de lui demander de saisir la liste -a priori- de tous ses changements de situation.

Bien évidemment, le fonctionnement de la rubrique est également situationnel : ne sont proposés que les choix correspondant au profil connu de l'allocataire.

Le niveau de service résultant de la prise en compte du changement de situation sera déterminé en fonction de la complexité de gestion du changement et de la possibilité de le traiter ou non en temps réel.

**A minima, la gestion d'un changement de situation doit aboutir à :**

- un accusé de réception,
- une information généraliste sur les conséquences potentielles,
- un accusé de traitement informera ensuite l'allocataire qui sera invité à (re)venir sur le site chercher les informations précises sur ses nouveaux droits et sa nouvelle situation.

Si possible : la prise en compte en temps réel des données permettra de restituer à l'allocataire ses nouveaux droits potentiels si un processus de vérification ou de certification doit intervenir.

▪ **Les sous fonctions situations prévues sont :**

• L'adresse

- Déclaration de changement d'adresse
- Détection et gestion de la mutation et/ou du changement de régime
- Modification des droits logement
- Simulation de droit à nouveau logement (prospectif – certaine)
- Orientation sur le service de changement d'adresse de la Direction générale de modernisation de l'état (DGME).  
(Il est proposé de traiter le changement d'adresse Caf puis d'orienter vers le changement d'adresse Dgme plutôt que l'inverse).

• La domiciliation bancaire

- Changement de compte bancaire
- Gestion des incidences sur les droits, les paiements, les créances en cours

• Les ressources

- Acquisition de déclaration de ressources annuelles, des déclarations trimestrielles de ressources RMI / API
- Gestion des ressources nécessaires aux évaluations forfaitaires
- Détermination et gestion du quotient familial

• La situation personnelle, familiale et professionnelle de l'allocataire et son conjoint

- Les modifications ne pouvant, à ce niveau, concerner que le changement de situation familiale (l'identité et l'authentification devant être faite en amont pour inscription du Référentiel national des bénéficiaires. Le NIR doit être également certifié).  
Le traitement des cas d'exception ou marginaux doit faire l'objet d'une demande expresse (formulaire) traitée par passage au Référentiel national des bénéficiaires.  
Il faudra donc décider du processus de traitement des formations dans le cadre du plan de maîtrise des risques.  
Les conséquences des modifications pourront toutefois être précisées à l'allocataire sur ses droits, ressources, ...

• La situation personnelle, familiale et professionnelle des enfants et autres personnes à charge : même problématique d'analyse par rapport au RNB.

▪ **Nous contacter**

La rubrique ne comportera systématiquement que le contact par formulaire, qui s'insèrera dans une proposition préalable de consulter les questions les plus fréquemment posées (FAQ) ou les dispositifs d'aide en ligne de type hôtesse d'accueil.

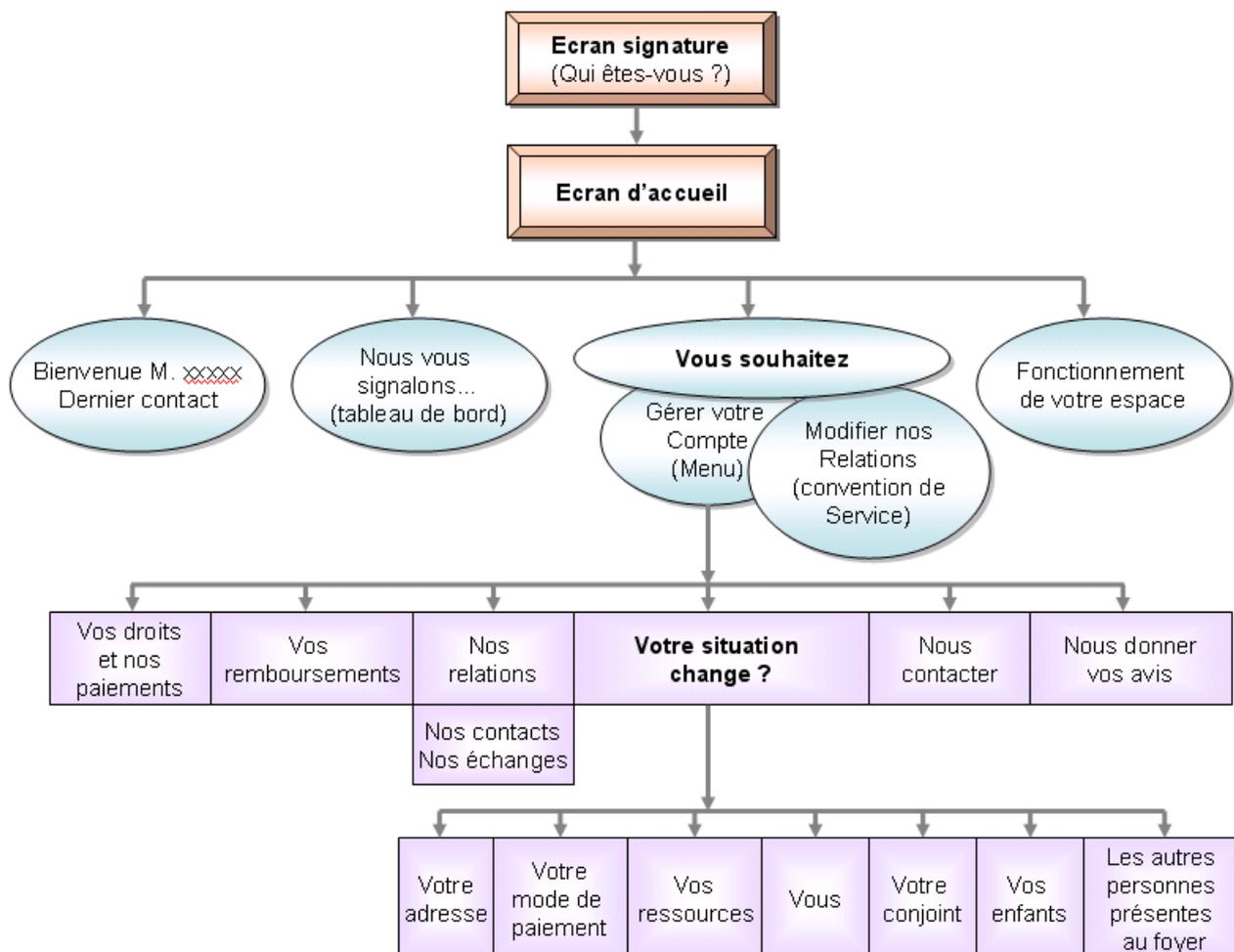
La fonction d'aide en ligne téléphonique ne sera proposée qu'à l'occasion de téléprocédures afin d'éviter le risque de blocage et d'abandon de la transaction entreprise par l'allocataire. La fonction de prise de rendez-vous sera actionnée sur initiative de la Caf, quand le technicien ou l'encadrement considèrera que seul un rendez-vous est de nature à sortir d'une situation de blocage dans la relation : elle sera proposée par courriel, qui renverra à la fonction de prise de rendez-vous normalement et habituellement masquée.

Il est prévu une :

- Fonction formulaire
- Fonction de Web to call permettant d'accéder à un opérateur téléphonique pour obtenir une aide de fin de transaction (pour débloquer une situation)
- Fonction de prise de rendez-vous.

▪ **Votre avis**

- Sondage en ligne (fonction périodique)  
Il s'agit, sur la base du volontariat, de procéder à des enquêtes en ligne sur la satisfaction, les attentes et les besoins



❸ **LES AUTRES PROJETS DU PLAN DE DEVELOPPEMENT DE L'ADMINISTRATION ELECTRONIQUE**

Sont actuellement en cours d'études et de finalisation les propositions relatives à :

- l'offre de service pour les primo demandeurs
- la convention de service
- l'évolution de la signature électronique  
(ces deux derniers projets étaient évoqués dans le ❷ du chapitre 4 : espace client allocataire).

### ❶ LE LOGEMENT OCCUPE UNE PLACE CENTRALE DANS L'ACTIVITE DES CAF...

**Les Caf exercent une mission de solvabilisation des ménages** par le versement des aides au logement dont l'objectif est de favoriser l'accès au logement des ménages modestes.

En effet les trois aides (Aide Personnalisée au Logement, Allocation de Logement Familiale, Allocation de Logement Sociale) bénéficient à plus de 6 millions d'allocataires en 2005, mais ce sont au total 13 millions de personnes qui vivent dans un foyer bénéficiaire d'une aide au logement.

Leur montant total s'élève à 13.3 milliards d'euros.

Elles sont fortement impliquées dans des interventions sociales concernant le domaine du logement.

En 2005, elles y ont affecté 158 millions d'euros. En outre, elles mobilisent des intervenants sociaux pour favoriser l'accès et le maintien des familles dans un logement décent. Dans ce cadre, elles contribuent à la prévention des expulsions et à la lutte contre l'habitat indigne.

### ...MAIS CE DOMAINE D'INTERVENTION POSE DE REELLES DIFFICULTES

#### ⇒ En matière d'accès aux droits

La demande d'une aide au logement suppose de la part du bénéficiaire, l'accomplissement de formalités dont la production de pièces justificatives et la fourniture d'informations récupérées auprès du bailleur. Le traitement de la demande peut donner lieu à des échanges entre la CAF et l'allocataire (renseignements incomplets, absence d'une pièce justificative demandée, incompréhension), qui allongent le délai de mise en paiement du droit.

Ce processus peut se révéler complexe pour certains bénéficiaires potentiels et les dissuader de déposer une demande d'aide au logement ou de poursuivre dans leur démarche.

**Par ailleurs, chaque changement de logement nécessite de recommencer les démarches.**

#### ⇒ En matière de qualité du logement

Depuis la loi Solidarité et Renouvellement Urbain du 13 décembre 2000, les différents textes régissant les aides personnelles au logement énoncent l'obligation pour les caisses de s'assurer du caractère décent du logement.

Les CAF, insuffisamment outillées, peuvent être amenées à verser des aides au logement pour des logements non décents, voire insalubres.

En effet, le modèle informatique n'intègre pas à l'heure actuelle le suivi de la non-décence du logement ; ainsi, lorsqu'un locataire quitte un logement indécemment, celui-ci peut être loué à nouveau et donner lieu à une ouverture de droit à l'aide au logement, alors qu'il sera toujours non décent.

Pour pallier cette insuffisance, les CAF développent des solutions locales coûteuses.

#### ⇒ En matière de gestion et de flux de contacts

Les coûts liés à la gestion des aides au logement représentent 32% de l'ensemble des coûts de l'activité «Service des prestations légales» des CAF<sup>12</sup> (2)

Les demandes d'aide au logement représentent près de 40% des formulaires de demandes de prestations enregistrés et environ 25% des faits générateurs saisis dans le système d'information.

De surcroît, la donnée «logement» n'est pas enregistrée de façon pérenne dans le système d'information des CAF. En conséquence, à chaque nouvelle demande pour ce même logement, il faut réunir à nouveau tous les éléments caractérisant ce logement pour calculer le droit.

---

<sup>12</sup> Le service des Prestations légales représente quand à lui 86 % du coût total de gestion des CAF.

Les charges de gestion des CAF sont ainsi largement influencées par les flux de contacts engendrés par le traitement des aides au logement.

Par ailleurs, certains types de logements ou conditions d'occupation ont des impacts sur le calcul des droits (logements conventionnés APL, résidences sociales, foyers, familles agréées pour l'accueil de personnes âgées ou invalides...). En l'absence d'application nationale, les CAF sont obligées de répertorier ces logements dans des fichiers particuliers.

Enfin, la gestion des adresses dans le système d'information s'effectue par saisie manuelle et génère donc des erreurs ou approximations dans leur enregistrement.

Il s'ensuit un risque important de non-distribution du courrier par La Poste, qui le retourne avec la mention «NPAI».

### ⇒ En matière d'indus et de maîtrise des risques

Les prestations d'aide au logement sont particulièrement sensibles à la mobilité des situations familiales et professionnelles. De fait, elles génèrent un nombre important d'indus et de rappels. Ainsi, plus de 693 millions d'euros d'indus détectés en 2005 sont liés aux aides au logement<sup>13</sup>.

S'agissant du risque lié au traitement de la donnée logement, il est qualifié de risque fort dans le plan de maîtrise des risques de la Branche Famille.

Il peut notamment concerner :

- l'existence du logement : logement fictif
- la réalité de l'occupation du logement
- l'existence et la légitimité du statut de bailleur : fausse location, bailleur fictif
- la légitimité de la location : liens de parenté entre bailleur et locataire.

Le plan de maîtrise des risques de la Branche Famille ne procure qu'une faible couverture de ces risques. En effet, l'essentiel du contrôle repose sur l'appel des attestations de loyer qui n'offrent qu'une couverture très insuffisante au regard des risques d'erreur et de fraude car elles peuvent être facilement falsifiées. Il en est de même pour un contrat de location, un bail ou une quittance.

Ainsi le logement constitue un domaine largement perfectible. Or à l'heure actuelle, les Caf ne disposent d'aucun outil susceptible de pallier les insuffisances constatées.

## ② LA CREATION D'UN REFERENTIEL NATIONAL DES LOGEMENTS : UNE VOIE DE PROGRES INCONTESTABLE POUR OPTIMISER LES INTERVENTIONS DANS LE DOMAINE DU LOGEMENT

### Définition

Le référentiel des logements peut être défini comme le lieu unique de centralisation des données relatives au logement, informations destinées le cas échéant à des usages multiples, au profit d'utilisateurs différents.

---

<sup>13</sup> Soit 42 % des 1,6 milliards d'euros d'indus détectés en 2005.

Il obéit aux principes suivants :

- Le logement constitue l'unique objet de gestion : chaque entité logement est enregistrée une seule fois,
- le référentiel contient des données certifiées dont la mise à jour est garantie,
- il est au cœur des processus, donc incontournable et articulé avec les applications de gestion de ses utilisateurs,
- il a tout particulièrement vocation à établir des liens avec d'autres référentiels, au premier titre desquels figure le Référentiel National des Personnes de la Branche Famille, ce dernier intégrant par exemple les rôles de propriétaire, de bailleur et de mandataire,
- il est national.

Au vu de ces caractéristiques, il est indéniable qu'un référentiel national des logements présente des enjeux majeurs pour la Branche Famille. Par ailleurs des informations certifiées et à jour concernant le logement peuvent également intéresser de nombreux acteurs, tant publics que privés.

## **2.1 - L'intérêt d'un RNL pour la Branche Famille**

### **⇒ Dans le champ de l'accès aux droits**

Le RNL participe à un enjeu de simplification des démarches.

Il réduit de façon significative les informations à produire par l'utilisateur dès lors que le logement est déjà intégré dans le RNL. En outre, il favorise le processus de dématérialisation des procédures et l'abandon des pièces justificatives car la donnée logement est certifiée au travers du référentiel.

Il permet aussi un traitement et une vérification automatisés des données concernant le logement, rendant ainsi plus rapides l'examen des droits et leur paiement.

Le RNL participe à un enjeu d'optimisation des droits car il permet de détecter des bénéficiaires potentiels et de développer une offre de service proactive : meilleure information des allocataires quant à leurs droits en fonction de leur situation, incitation à déposer une demande d'Allocation de Logement. Enfin, il prévient les ruptures de droits lors d'un déménagement ainsi que les suspensions de droits consécutives à des retours de courriers «NPAI».

Par ailleurs un Répertoire National des Logements offre la possibilité d'une connaissance du parc habitable et de ses caractéristiques (parc public ou privé, superficie, meublé ou non, etc...) et des logements vacants à un instant donné, ces éléments contribuant à faciliter les prises de décision des acteurs du dispositif de la loi DALO.

### **⇒ Dans le champ de la lutte contre l'habitat indigne**

Le RNL permet de connaître l'état du logement, s'il est non décent ou s'il a fait l'objet d'un arrêté d'insalubrité ou de péril. Il permet également de suivre l'état du logement et d'en garder l'information notamment en cas de changement de locataire et de nouvelle demande d'allocation de logement.

### **⇒ Dans le champ de la gestion**

Le RNL favorise le processus de dématérialisation des procédures et l'abandon des pièces justificatives.

C'est donc un outil qui contribue à la réalisation de gains de productivité, les Caf n'ayant plus à traiter les pièces justificatives du fait de la certification automatique des données. Il permet ainsi un traitement plus rapide, limite les flux de contacts avec les allocataires et réduit de ce fait les coûts liés à ces échanges.

Le référencement des logements dans le RNL supprime la saisie de l'ensemble des spécifications du logement à chaque changement de locataire, avec pour corollaire une réduction très conséquente des charges de gestion. Quant à la fiabilisation de la saisie des adresses dans le système informatique des CAF, qui accompagne nécessairement la constitution du RNL, elle est porteuse d'une réduction des retours de courriers NPAI et des coûts de gestion associés. Le référentiel peut aussi être utilisé pour effectuer des recherches d'adresses. Sur un autre plan, il peut se substituer aux applicatifs locaux gérant l'habitat indigne, coûteux en gestion.

#### ⇒ Dans le champ de la maîtrise des risques

La certification auprès des tiers détenteurs de données essentielles comme l'existence du logement, l'identité de son propriétaire, l'effectivité de l'occupation, l'adresse du bénéficiaire, devrait limiter considérablement les risques d'indus et de fraude.

### 2.2 - L'intérêt d'un RNL pour les acteurs intervenant dans le domaine du logement

Le logement est un domaine où les légitimités et responsabilités sont partagées.

Le logement est un domaine où les légitimités et responsabilités sont partagées. C'est pourquoi la centralisation et la mutualisation de données relatives au logement apporterait une plus-value certaine pour l'ensemble des acteurs concernés. La construction d'un référentiel national des logements ne peut donc être que partenariale et prendre appui sur la fourniture par chaque partenaire des données dont il est le légitime détenteur.

C'est pourquoi la centralisation et la mutualisation de données relatives au logement apporterait une plus-value certaine pour l'ensemble des acteurs concernés.

La construction d'un référentiel national des logements ne peut donc être que partenariale et prendre appui sur la fourniture par chaque partenaire des données dont il est le légitime détenteur.

#### ⇒ Le RNL : un outil au service des partenaires impliqués dans la lutte contre l'habitat indigne et le droit opposable au logement

L'amélioration de l'offre de logements et la lutte contre l'insalubrité et la non-décence des logements intéressent **l'ensemble des acteurs de l'action sociale**. Les travailleurs sociaux des organismes de Sécurité Sociale, les collectivités territoriales mais aussi les associations peuvent être à la fois fournisseurs et utilisateurs des données du RNL. Ils sont des interlocuteurs essentiels pour signaler à l'ensemble des partenaires les logements indignes, insalubres, indécents et pour renforcer le droit à l'accès au logement décent.

**Les services déconcentrés de l'Etat** peuvent être fournisseurs et utilisateurs des données du RNL. Le Préfet est seul compétent pour prendre un arrêté d'insalubrité ; la DDE et l'ANAH sont également concernées pour les logements conventionnés ouvrant droit à l'APL qui doivent obligatoirement remplir les conditions de décence.

**Les collectivités territoriales** peuvent aussi trouver un intérêt au RNL, le Département dans le cadre du pilotage du Plan Départemental d'Aide pour le Logement des Personnes Défavorisées et du Fonds de Solidarité Logement ; le maire, qui assure la police des immeubles menaçant ruine, est seul compétent pour prendre un arrêté de péril.

Les acteurs du droit opposable au logement peuvent trouver un intérêt majeur dans le RNL à travers la connaissance du parc locatif et des logements vacants.

En ce qui concerne les services centraux de l'Etat, la **DGAS** (Direction Générale de l'Action Sociale) et la **DGUHC** (Direction Générale de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Construction), la consolidation de l'information au niveau national, en lien avec l'Observatoire national des logements indignes et insalubres, permettrait de piloter une stratégie globale sur le sujet et de faciliter une utilisation locale ou départementale des données du référentiel logement.

Plus largement, dans le cadre de l'accès au logement, d'autres partenariats pourraient être développés facilitant la mise en œuvre de politiques d'intérêt national telles que l'adaptation des logements aux situations de handicap.

#### ⇒ **Le RNL : un outil au service de la lutte contre la fraude dans le cadre des partenariats renforcés entre les différents services publics**

Une des volontés fortes des pouvoirs publics est de lutter efficacement contre la fraude.

Une plus grande coopération et la mutualisation des données logement doivent être développées entre les organismes de la protection sociale, mais également avec d'autres services publics, comme l'administration fiscale par exemple.

Le projet de constitution d'un Référentiel National des Logements qui permettrait de détecter tant des fraudes aux prestations logement que des irrégularités fiscales, s'intègre totalement dans cette démarche.

Par ailleurs, le contrôle de la résidence sur le territoire s'inscrit au cœur des préoccupations des pouvoirs publics, notamment de la Direction de la Sécurité Sociale. A cet égard, un lien entre le RNL et le Référentiel National des Personnes permettant de fiabiliser l'effectivité de l'occupation du logement devient incontournable.

#### ⇒ **La contribution du RNL à la maîtrise des coûts de gestion pour l'ensemble des organismes de Sécurité Sociale**

La certification de l'adresse intéresse tous les organismes de Sécurité Sociale régulièrement confrontés à des retours de courriers «NPAI».

Le RNL devrait être à même de croiser et de centraliser les recherches d'adresses.

#### **Le projet de Référentiel National des Logements bénéficie d'un contexte favorable.**

Il semble d'autant plus légitime qu'il se situe dans la ligne des orientations des pouvoirs publics :

- la simplification des formalités administratives, la réduction des coûts de gestion et la lutte contre la fraude constituent des axes prioritaires d'intervention des services de l'Etat ;
- des dispositions législatives récentes (Lois de Financement de la Sécurité Sociale pour 2006 - 2007 - 2008) favorisent l'obtention directe auprès de tiers de données sécurisées, qui concourent notamment à mieux lutter contre la fraude ;
- des préconisations des tutelles<sup>14</sup> visent la mise en place d'échanges appropriés pour sécuriser les données logement, renforcer les partenariats pour la lutte contre l'habitat indigne, simplifier pour l'accès aux droits et le service des aides au logement.

---

<sup>14</sup> Rapport d'audit sur la rationalisation des aides au logement (IGAS-IGF, octobre 2006).

### III - CONCLUSION - SIMPLIFIER ET DEMATERIALISER LES PROCEDURES : UNE EVOLUTION DANS LA GESTION DES BENEFICIAIRES

Les projets présentés dans ce dossier partagent **deux axes majeurs d'évolution** :

- Le passage d'une gestion historique fondée sur le « dossier allocataire » à la reconnaissance de la personne comme unité élémentaire de gestion des droits,
- La construction d'une gestion des droits basée désormais sur de nouveaux processus où la pièce justificative, faussement sécurisante, fait place à la notion de donnée sécurisée, qualifiée, certifiée.

**Ces nouveaux processus se caractérisent également par :**

- leur extension : ils naissent et de terminent chez le client, allocataire ou partenaire,
- la resynchronisation des étapes d'ouverture et de contrôle des droits, aujourd'hui encore majoritairement dissociées,
- leur relative indépendance par rapport aux modes de contacts utilisés, qui doivent permettre d'aboutir à une convergence dans les services offerts, quelque soit le point d'entrée dans la relation,
- des fortes évolutions dans les organisations du travail et la disparition progressive de la distinction classique entre « front » et « back » office,
- des perspectives fondamentales dans l'évolution des métiers et des compétences ; les fonctions de service et de conseil prenant le pas sur les fonctions techniques de production et de contrôle.

Ces évolutions peuvent apporter une contribution déterminante à la construction de l'avenir de la branche famille, au moment où se construisent nos nouvelles orientations stratégiques et où se prépare la COG 2009-2012.

- *Pour la relation de service qui devrait se tourner plus résolument vers une relation plus personnalisée, davantage situationnelle et proactive :*  
La mise en œuvre de la notion de convention de service devrait favoriser le choix du mode de contact et les services correspondant à l'attente de chaque allocataire, tout en permettant aux Caf de mieux maîtriser leurs flux.
- *Pour l'efficience de la gestion :*  
La dématérialisation des flux est gage d'amélioration des délais de traitement, de développement de la qualité des données traitées, de maîtrise des coûts de gestion. Le développement simultané d'une industrialisation des contacts « à domicile » ou « à distance » et d'un traitement personnalisé des situations sociales difficiles et lourdes doit permettre à chaque Caf de remplir pleinement sa vocation sociale au profit des populations précaires ou en difficultés, sans se désintéresser de l'ensemble de ses autres « clients ».

- *Pour garantir la justesse -ou la gestion économique - de nos interventions, sans dénaturer l'essentiel de notre vocation de distribution de prestations et de services.*  
Bien au contraire, la sécurisation, à la source, dès l'ouverture des droits de la majeure partie des données, donc des risques, peut permettre de définir une politique de contrôle, de maîtrise des risques et de lutte contre la fraude beaucoup plus ciblée, plus pertinente et donc plus efficace, tout en limitant les moyens nécessaires à cette efficacité.

Il ne s'agit pas d'une « politique fiction », ni d'une pure spéculation intellectuelle : la mise en œuvre des premiers projets (RNB, réforme ressources) fournit toutes les démonstrations objectives, quantitatives et qualitatives de l'intérêt de s'engager dans ces démarches de simplification, de sécurisation et de dématérialisation des procédures.

Il appartient à la Cnaf d'en tirer toutes les conséquences dans les objectifs, les moyens et l'organisation de la prochaine COG.

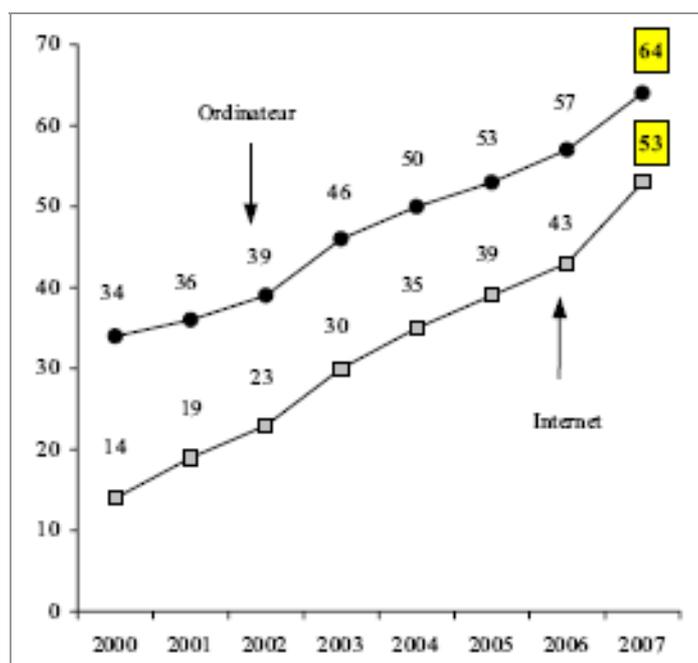
\* \* \* \*  
\* \* \*  
\*

## ANNEXE 1 - L'USAGE D'INTERNET (ET DES SERVICES EN LIGNE) PAR LES FRANÇAIS DANS LEUR RELATION AVEC LES SERVICES PUBLICS

La définition du rôle et de la place des « flux électroniques » -qu'ils soient entrants ou sortants- doit être abordée sans parti pris, dans notre stratégie, afin de définir leur contribution possible et attendue à une nouvelle construction de la relation client.

Longtemps montrée du doigt pour son retard vis-à-vis d'Internet, la France démontre aujourd'hui une vitalité et un taux de croissance remarquable. La dernière livraison du baromètre Credoc – La diffusion des technologies de l'information dans la société française (2007) – réalisée à la demande du conseil général des technologies de l'information et de l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes, montre que l'usage d'Internet continue de progresser. En effet près de deux adultes sur trois et 83 % des 12-17 ans disposent d'un ordinateur à domicile.

**Taux de pénétration de l'ordinateur et d'Internet chez les adultes (18 ans et plus)**

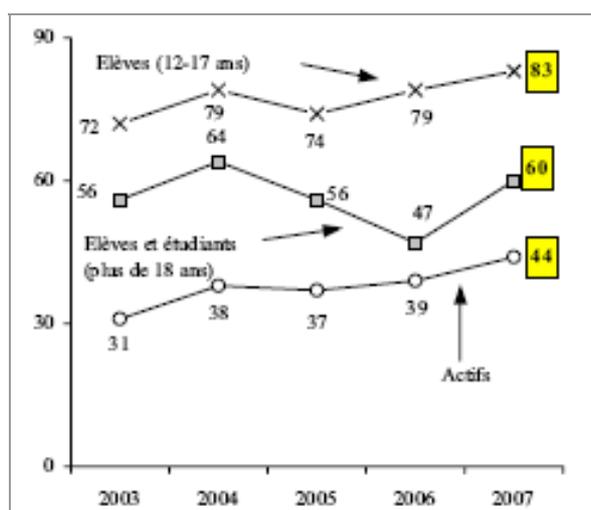


Source : CREDOC, enquête « Condition de vie et Aspirations des français ».

53 % des adultes disposent d'une connexion Internet à leur domicile.

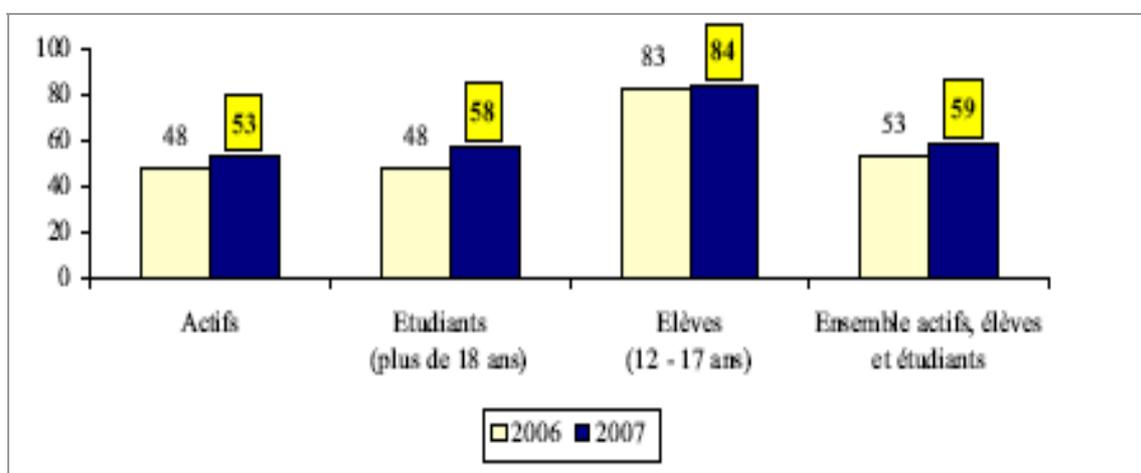
44 % des actifs disposent d'un accès Internet depuis leur lieu de travail et 60 % des étudiants majeurs, depuis leur université. 83 % des 12-17 ans disposent d'un accès depuis leur collège ou lycée.

### Proportion de personnes ayant accès à Internet sur leur lieu de travail ou d'études



Source : CREDOC, enquête « Condition de vie et Aspirations des français ».

### Proportion de personnes ayant accès à un ordinateur sur leur lieu d'études ou de travail (en %)



Source : CREDOC, enquête « Condition de vie et Aspirations des français ».

## LES CONNEXIONS A HAUT DEBIT

Désormais, **93% des connexions à Internet des particuliers sont à haut débit** (+ 5 points en un an, + 18 points en deux ans). Il y a trois ans, à peine plus d'une connexion sur deux était déclarée comme étant à haut débit . La généralisation du haut débit a donc été très rapide.

### Votre connexion à Internet est-elle à haut débit (c'est-à-dire à grande vitesse ou à grande capacité) ?

Champ : personnes disposant d'un accès à Internet à leur domicile

(en %)

	Juin 2004			Juin 2005			Juin 2006			Juin 2007		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ens.	18 ans et plus	12-17 ans	Ens.	18 ans et plus	12-17 ans	Ens.	18 ans et plus	12-17 ans	Ens.
. Oui.....	54	60	55	74	83	75	89	85	88	92	95	93
. Non.....	44	40	43	26	16	24	10	13	11	7	5	7
. Ne sait pas.....	2	0	1	1	2	1	1	2	1	1	0	1
<b>Total.....</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>									

Source : CREDOC, enquête « Condition de vie et Aspirations des français ».

Et, plus que jamais, ces connexions à haut débit se font, chez les particuliers, grâce à l'ADSL : 95% des personnes qui disent disposer d'une connexion à haut débit déclarent que leur liaison s'effectue par ce moyen, contre « seulement » 4% par le câble et 1% par un autre canal.

### Est-ce une connexion...

Champ : personnes disposant d'un accès à Internet à haut débit à leur domicile

(en %)

	Juin 2004			Juin 2005			Juin 2006			Juin 2007		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ens.	18 ans et plus	12-17 ans	Ens.	18 ans et plus	12-17 ans	Ens.	18 ans et plus	12-17 ans	Ens.
. Par une ligne ADSL ..	92	92	92	93	97	93	95	96	95	95	94	95
. Par le câble .....	7	5	7	6	3	5	4	3	4	4	5	4
. Par le satellite .....	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
. Par un autre moyen ...	1	2	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0
. Ne sait pas .....	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
<b>Total .....</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>									

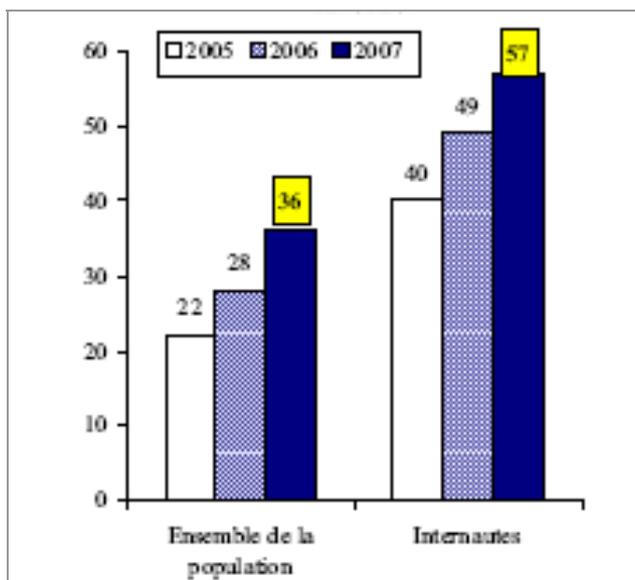
Source : CREDOC, enquête « Condition de vie et Aspirations des français ».

Finalement, aujourd'hui, au moins 85% de tous les groupes connectés à Internet à domicile bénéficient d'un accès à haut débit. Le taux le plus bas est enregistré chez les retraités (85%), tandis que les habitants de Paris et de son agglomération affichent le taux record de 96%. Les écarts apparaissent minimes, surtout au vu de ce qu'ils étaient il y a deux ans. Les catégories qui demeuraient encore en retrait l'an dernier ont connu les progressions les plus marquantes en 2007. Citons par exemple les travailleurs indépendants (+ 17 points), les habitants des petites communes rurales ou des agglomérations de 20.000 à 100.000 habitants (+ 12 points).

C'est sans doute selon ce critère géographique que le phénomène de rattrapage et d'homogénéisation a été le plus spectaculaire : alors que les ruraux souffraient, en 2005, d'un retard de 27 points dans l'accès au haut débit par rapport aux habitants de la capitale, ce retard a été ramené, en 2006, à 18 points et il n'est plus, aujourd'hui, que de 8 points.

Le succès de l'administration électronique se confirme. 57 % des internautes ont déjà effectués des démarches administratives ou fiscales sur Internet.

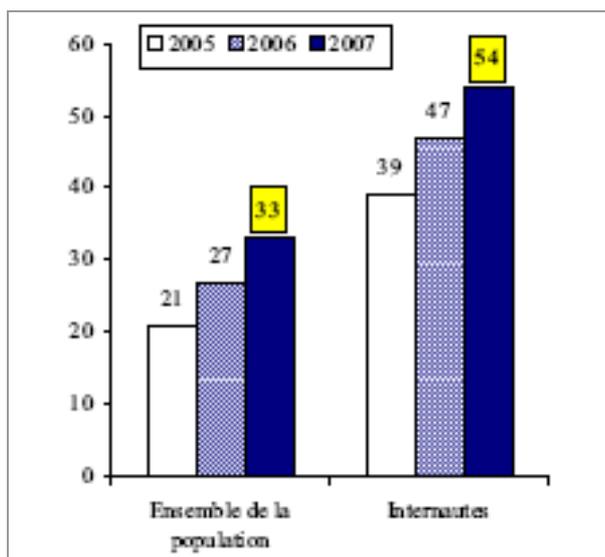
### Proportion d'individus accomplissant des démarches administratives et fiscales sur Internet



Source : CREDOC, enquête « Condition de vie et Aspirations des français ».

54 % des internautes sont également adeptes du commerce électronique.

### Proportion d'individus ayant effectué des achats sur Internet dans l'année



Source : CREDOC, enquête « Condition de vie et Aspirations des français ».

## ANNEXE 2 - FRACTURE SOCIALE ET/OU FRACTURE NUMERIQUE ?

---

Trois études réalisées dans la branche famille concluent au même constat : les bénéficiaires de minima sociaux utilisent **aussi** le courriel pour entrer en contact avec leur Caf.

**Une étude réalisée dans le cadre de la thèse de L. Roux-Morin** (sur trois Caf : Nanterre, Moulins, Valence) montre que la notion de « fracture numérique » doit être relativisée. En effet, l'analyse du profil socio-économique d'un échantillon de 5400 allocataires ayant utilisé le site Internet au cours de l'année 2004 (envoi d'un courriel, télédéclaration des revenus, demande d'AL) indique que les plus défavorisés ne sont pas exclus de l'usage de la communication électronique.

Certes il est observé que les allocataires internautes sont plus jeunes et davantage en couple avec enfants (que la moyenne des allocataires dans les Caf considérées). Par conséquent, ils perçoivent davantage de prestations liées à l'entretien des enfants et à la naissance des jeunes enfants. Toutefois, il est erroné d'affirmer que les bénéficiaires d'API et de RMI ne sont pas des utilisateurs du web. En effet, dans deux caisses sur trois, il a été vérifié qu'il n'y a pas de différence significative entre le pourcentage des allocataires internautes percevant le RMI et le pourcentage d'allocataires de la Caf dans son ensemble percevant cette prestation. Le même constat a été effectué en ce qui concerne la population allocataires touchant des allocations liées à la monoparentalité (API, ASF) dans les trois Caf « supports » de cette étude<sup>15</sup>.

**Une étude menée à la Caf de Meurthe et Moselle** de mai à septembre 2006 conclut à l'utilisation du courriel par les bénéficiaires de minima sociaux. Sur cette période 13,13% des 8.075 courriels reçus par la Caf provenaient d'allocataires bénéficiaires de minima sociaux (RMI, API, AAH). Ces allocataires représentent 20,65% des allocataires de la Caf de Nancy.

Même si la proportion de courriels provenant des allocataires bénéficiaires de minima sociaux est inférieure à leur part relative dans le fichier allocataires, ces allocataires utilisent ce média pour communiquer avec la Caf.

Enfin, une requête nationale **portant sur la connaissance des adresses mèl des allocataires sur le fichier national CRISTAL au mois de septembre 2006** permet de souligner l'utilisation du Web par les bénéficiaires de minima sociaux. Ainsi, la typologie d'allocataires percevant des prestations principalement minima sociaux (RMI, RMA, API, AAH, AEEH, APP, AJPP) représente 7% des adresses mèl connues dans les comptes allocataires actifs au mois de septembre 2006.

Pour conclure, il convient de prendre en considération **le courriel comme un média de communication à part entière pour les allocataires bénéficiaires de minima sociaux** car eux-mêmes utilisent activement ce support pour contacter les Caf.

La vigilance doit porter davantage sur les contextes et modes d'utilisation du courriel plutôt que sur la typologie d'allocataires destinataires des courriels.

### Ces données relatives à la branche famille sont confirmées par des études nationales.

Selon l'étude CapGemini/TNS Sofres d'août 2006, **la progression dans l'usage d'Internet touche toutes les classes d'âge** même si les 18-24 ans sont toujours la tranche d'âge la plus « branchée » (80% d'utilisateurs d'Internet). Par exemple, la tranche d'âge des plus de 65 ans, connaît une augmentation de 3 points de l'usage du web.

---

<sup>15</sup> Cette étude mériterait d'être confortée par une analyse nationale qui tiendrait compte des modes d'accès (lieu public, à son domicile ou au travail), de la diversité et de la fréquence des usages.

Par ailleurs, si on note entre 2005 et 2006, une légère baisse de la consultation régulière des sites publics (de 28% à 23% des utilisateurs) - ce qui est à mettre en regard avec l'offre de service -, cette baisse globale masque une hausse de la pratique régulière chez :

- Les ouvriers : + 6 points
- Les chômeurs : + 5 points
- Les habitants des agglomérations moyennes (2 000 à 100 000 habitants) : + 10 à 13 points

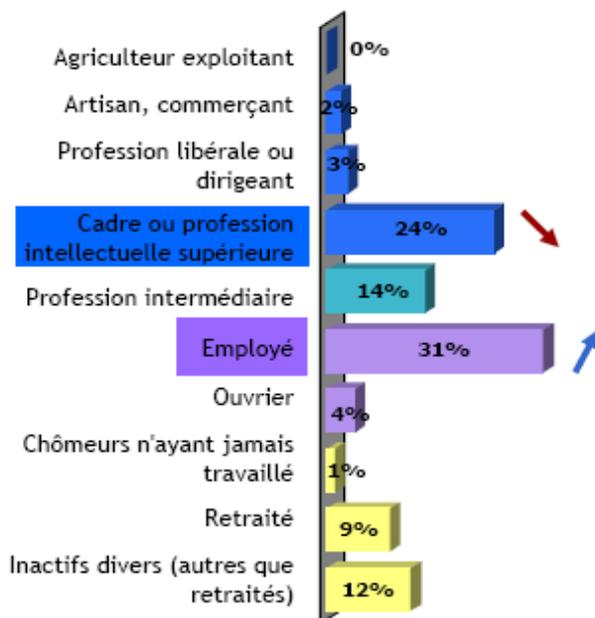
**2006 voit donc avec succès des catégories hier menacées par la fracture numérique devenir des internautes publics réguliers.**

Cette démocratisation de l'usage de l'administration électronique est une tendance qui se dégage également de l'étude réalisée en décembre 2006 sur le site service-public.fr. On note ainsi :

- une forte féminisation du public
- une population plus âgée : avec 2/3 des visiteurs âgés de plus de 35 ans (versus 56% en 2005) et une proportion de senior de plus de 50 ans qui augmente cette année (28% versus 20% en 2005)

Ces évolutions dépassent largement la moyenne de la **population internaute désormais équilibrée** entre hommes et femmes, moins de 35 ans versus plus de 35 ans. Par ailleurs, l'étude conclue à une **réelle tendance à la démocratisation avec des catégories socioprofessionnelles moins élevées** et des niveaux d'étude plus faibles.

**Figure 1- CSP des utilisateurs de service-public.fr**



## ANNEXE 3 - LE DEVELOPPEMENT DE L'ADMINISTRATION ELECTRONIQUE ET LA MODERNISATION DE L'ÉTAT

---

La démarche de modernisation de l'État a connu une impulsion et une dynamique sans précédent à partir de 2002 lorsque les pouvoirs publics ont décidé de la création de l'Agence pour le Développement de l'Administration Electronique (ADAE) rattachée directement à Matignon.

Dotée de moyens humains et financiers, l'ADAE a rapidement élaboré un plan stratégique et un programme de travail (ADELE) autour de cent cinquante mesures, certes d'inégal intérêt mais qui ont permis souvent de rassembler et de fédérer des initiatives auparavant dispersées, hétérogènes voire redondantes. Les similitudes sont fortes entre les objectifs stratégiques d'ADELE et les axes majeurs de la COG. Les mêmes valeurs s'y retrouvent : simplifier la relation avec les usagers, mieux maîtriser les coûts de fonctionnement et développer l'efficacité des services publics, faire évoluer les métiers et les compétences des agents.

La branche s'est investie résolument dans les projets ADELE les plus emblématiques : le service de changement d'adresse, les projets « Mon service public.fr » (MSP) et l'espace de données personnelles.

Au-delà de l'ADAE ou désormais de la DGME qui l'a remplacée, les acteurs institutionnels majeurs sur le thème de l'administration électronique sont en nombre limité et sont faciles à identifier :

- La Documentation française, dans sa responsabilité éditoriale du portail général de l'administration française, [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) (qui a succédé au 3615 vos droits),
- La Caisse des dépôts et consignations qui, à travers sa filiale numérique et son projet FAST, joue un rôle d'intégrateur, de coordonnateur et de fournisseur de services pour les collectivités territoriales : à l'heure de la décentralisation et du renforcement de leurs relations tant avec les départements qu'avec les communes, les Caf ne peuvent rester indifférentes ou à l'écart de telles perspectives,
- Ainsi, la branche Famille a investi dans l'expérimentation de la dématérialisation des données d'état civil dans le département des Deux-Sèvres. Elle est présente également dans le projet de portail des communes (ADELINE),

Le portail [www.securite-sociale.fr](http://www.securite-sociale.fr), réalisé à l'initiative de la Direction de la sécurité sociale, témoigne également de la capacité des organismes de protection sociale de développer des offres de services transversales au profit de leurs bénéficiaires.

Le succès du service « Changement d'adresse » montre l'adhésion des citoyens au principe d'un point d'entrée unique pour remplir leurs démarches auprès des différents services publics. Ainsi, depuis la date d'ouverture du service (17 mai 2005), 813.726 déclarations ont été adressées à la branche famille via ce service. Au total, 1.870.100 demandes ont été transmises à l'ensemble des partenaires du service<sup>16</sup>.

La dernière manifestation de ce développement de l'administration électronique fut l'ouverture au 24 janvier 2007 du portail de l'administration 24h/24 qui donne aux usagers la possibilité de se procurer, de remplir et de renvoyer par voie électronique, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, les formulaires dont ils ont besoin pour effectuer leurs démarches administratives. Ce site préfigure une offre de service qui sera reprise à terme (ouverture prévue en 2008) par [monservicpublic.fr](http://monservicpublic.fr) (MSP).

---

<sup>16</sup> Les partenaires actuels sont : AGIRC-ARRCO, ASSEDIC, CDC, CNAM, CNAV, Impôts, La poste, MSA, service national. Par ailleurs, EDF rejoindra le service en février, pour une expérimentation dans les Bouches du Rhône.

Mesdames et Messieurs les Directeurs et Agents Comptables  
des Caf – Certi – Cnedi  
Mesdames et Messieurs les Conseillers du Système  
d'Information  
Pôles Régionaux Mutualisés

Objet : Mise en oeuvre de la réforme ressources et gestion de l'appel des quittances de loyer en 2008

Madame, Monsieur le Directeur,  
Madame, Monsieur l'Agent Comptable,

La conférence de presse tenue par les ministres, Xavier Bertrand et Eric Woerth, à l'issue de leur visite à la Caf du Val de Marne le 12 février dernier, a confirmé la décision politique de mise en oeuvre de la réforme ressources et donné le coup d'envoi de l'information du public et des médias sur cette simplification majeure dans la relation avec nos allocataires.

La présente lettre circulaire vient compléter les informations déjà données sur ce projet par les lettres circulaires n°2007-122 du 31 juillet 2007 et n°2008-011 du 16 janvier dernier. Elle entend également vous informer des modalités de mise en oeuvre des appels de loyer, utiles au calcul des droits à la nouvelle échéance du 1er janvier 2009.

Elle conclut plusieurs mois d'importants travaux préparatoires, avec une très forte mobilisation des Caf, qu'il convient de souligner ici. Au-delà des informations nécessairement globales de cette lettre circulaire, différents documents et supports sont mis à votre disposition sur la base Pai (PP5 – Documents de référence - Réforme ressources) pour vous apporter les précisions nécessaires à la préparation locale de la mise en oeuvre de cette réforme et à l'organisation de la communication interne sur celle-ci.

Cette lettre circulaire est délibérément présentée sous forme de dossier et de fiches. La modularité de cette présentation doit faciliter l'actualisation ultérieure des informations par la Cnaf et favoriser leur appropriation et leur exploitation par les Caf.

Cette réforme marque une évolution majeure dans nos processus de travail : elle permet de concilier une simplification majeure pour la vie de nos allocataires, le développement de gains d'efficacité importants et l'amélioration notable de la sécurisation des risques.

Elle modifie profondément les calendriers de travail des Caf. La fin de la montée en charge du référentiel national des bénéficiaires leur permettra d'en tirer la totalité de l'allègement des charges de gestion prévue.

Elle marque enfin une évolution profonde dans la collaboration avec nos partenaires et voit la première utilisation significative de la notion de donnée certifiée fournie par un tiers.

Nous remercions l'ensemble des Caf de leur mobilisation pour faire de la mise en place de cette réforme une réussite totale, dès sa première année.

L'Agent comptable

Le Directeur général

Dominique Alfonsi

Philippe Georges

## SOMMAIRE

<b>Fiche 1</b>	<b>Rappel des grands objectifs et des enjeux de la réforme</b>	4 à 5
<b>Fiche 2</b>	<b>La réforme et le droit</b>	6
<b>Fiche 3</b>	<b>L'organisation de la communication sur la réforme</b>	7 à 8
<b>Fiche 4</b>	<b>Le calendrier général de la réforme</b>	9 à 10
<b>Fiche 5</b>	<b>La préparation de la mise en œuvre de la réforme dans les Caf (mai à juillet 2008)</b>	11
<b>Fiche 6</b>	<b>L'appel des bénéficiaires auprès de la Dgfp</b>	12 à 13
<b>Fiche 7</b>	<b>La gestion des nouveaux affiliés</b>	14 à 15
<b>Fiche 8</b>	<b>La campagne d'appel de Dr Caf</b> <i>Fiche 8-1. Un appel résiduel de Dr</i> <i>Fiche 8-2. Un appel spécifique</i>	16 à 17 18 à 20 21
<b>Fiche 9</b>	<b>La gestion générale des campagnes d'appel résiduel de Dr et d'appel spécifique et leur suivi</b>	22 à 23
<b>Fiche 10</b>	<b>Le traitement du premier fichier des revenus fournis par la Dgfp</b>	24
<b>Fiche 11</b>	<b>Gestion et sécurisation des données fournies par la Dgfp</b> <i>Fiche 11-1. Le statut des données fournies par la Dgfp</i> <i>Fiche 11-2. Traitement des régularisations et redressements opérés par la Dgfp</i> <i>Fiche 11-3. L'évolution du plan de contrôle et de maîtrise des risques</i> <i>Fiche 11-4. La gestion des cas particuliers</i> <i>Fiche 11-5. La mise en place d'un réseau de correspondants entre les Caf et les Directions des services fiscaux (Dsf)</i>	25 26 27 28 29
<b>Fiche 12</b>	<b>Le renouvellement des droits au 1<sup>er</sup> janvier</b>	30
<b>Fiche 13</b>	<b>La campagne d'appel des loyers auprès des bailleurs</b> <i>Fiche 13-1. La téléprocédure quittances de loyer Web</i>	31 à 35
<b>Fiche 14</b>	<b>L'accompagnement à la mise en œuvre de la réforme</b>	36

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n°1

Rappel des grands objectifs et des enjeux de la réforme

### Les objectifs

Il s'agit de dispenser dès 2008 les allocataires de toute déclaration de ressources annuelles à la Caf, s'ils ont effectué une déclaration de revenus auprès de la Direction générale des finances publiques (Dgfp).

Les contribuables seront avertis, à l'occasion de leur démarche de déclaration pré remplie de revenus, de la transmission de leurs données fiscales à la Caf et à la Msa, s'ils sont bénéficiaires de prestations familiales et sociales.

Un objectif prioritaire est d'améliorer l'identification des allocataires par rapprochement entre les fichiers fiscaux et les fichiers Caf et Msa pour n'avoir à rechercher ensuite que le nombre de plus faible possible des ressources pour les allocataires non identifiés : il s'agit de s'approcher le plus possible de l'objectif politique de la « suppression » de la déclaration de ressources.

Pour les déclarations de ressources qui resteraient à rechercher auprès des bénéficiaires de prestations familiales et sociales, il importe de :

- répartir la charge de travail des Caf sur toute la période août – janvier,
- automatiser et dématérialiser les flux pour réduire les flux papier,
- améliorer la sécurisation des risques sur les données ressources.

Il convient enfin d'améliorer, tout en les réduisant, les flux de contact avec les allocataires et la qualité de leur information.

La prise en compte des nouvelles ressources, des nouveaux barèmes prestations familiales et des nouveaux barèmes logement interviendra désormais au 1<sup>er</sup> janvier.

Cette réforme est donc porteuse :

- De forte simplification et de stabilisation du montant mensuel des prestations pour les allocataires :
  - Une seule déclaration au lieu de deux pour 90 % des allocataires dès 2008,
  - Une date unique pour les « nouveaux droits ».
- D'efficacité et de simplification pour la gestion des Caf :
  - Une réduction globale de 40 % des flux de gestion liés à la campagne ressources,
  - Une forte transformation des flux par nature (réduction de 70 % des flux papier),
  - Une disparition du contrôle Tdf actuel mais un renforcement de la sécurisation des risques.

### Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :

- Rapport de synthèse du groupe de travail (2006),
- Dossier technique,
- Comparaison des charges de travail entre la campagne actuelle et la nouvelle campagne.

Version 1

Le 21/04/2008

Page 1/2

<b>MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES</b>		
<b>Fiche n°1</b>	<b>Rappel des grands objectifs et des enjeux de la réforme</b>	
<p><b>Les enjeux économiques et financiers de la réforme</b></p> <p>L'allègement des charges de gestion est estimé, par an, à un montant de <b>32,3 millions d'euros</b> par l'observatoire national des coûts et de la performance.</p> <p>S'agissant des dépenses de prestations :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le coût est estimé à 60 millions d'euros pour le report au 1er janvier de l'exercice de renouvellement des droits la première année de mise en œuvre,</li> <li>▪ Le coût est estimé à 1,2 millions d'euros par an pour la suppression des majorations de pension vieillesse dans la base ressources sociale,</li> <li>▪ Une économie a été valorisée par la mission d'audit à 32,3 millions d'euros pour le montant des indus non recouverts dans la procédure Tdf a posteriori actuelle.</li> </ul>		
<p><b>Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Note de l'observatoire des coûts et de la performance.</li> </ul>		
<b>Version 1</b>	<b>Le 21/04/2008</b>	<b>Page 2/2</b>

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n°2

La réforme et le droit

### La mise à jour des textes réglementaires

L'article 106 de la loi de financement de la sécurité sociale 2008 (article L 583-3 du Code de la sécurité sociale) permet l'acquisition a priori des ressources auprès de la Dgfi pour l'appréciation des conditions d'ouverture de droit, de maintien et du calcul des prestations familiales et sociales.

Le Conseil d'administration de la Cnaf a donné un avis favorable le 15/01/2008 à la plupart des textes relatifs à la réforme dont notamment :

- Le changement de date de renouvellement des droits avec le nouveau calendrier des mois concernés par les appels de pièces,
- Les modifications de la base ressources avec la suppression des majorations pour charge de famille et l'intégration des heures supplémentaires non imposables,
- Le changement de mois d'appel des quittances de loyer en Al.

Le Conseil d'administration de la Cnaf a été saisi en avril 2008 de la mise à jour des textes applicables

- Pour l'Apl,
- Pour Mayotte.

La gestion des ressources pour le calcul du Revenu de solidarité outremer (RSO) est maintenue en 2008. Son évolution sera étudiée pour 2009.

### La saisine de la Cnil

Le dépôt des dossiers auprès de la Cnil a été réalisé, après deux réunions de concertation le 19 février 2008 et le 14 avril 2008. Des pré-dossiers avaient été préalablement transmis pour s'assurer, en amont, de la recevabilité par la Cnil des différents processus prévus. Ces réunions ont permis d'identifier trois principaux points de débat :

- L'appel des revenus de tous les allocataires bénéficiaires ou non de prestations sous condition de ressources,
- La récupération des IJ AT/MP,
- L'utilisation du Nir dans le numéro de liaison lors des échanges avec la Dgfi afin de garantir la bonne affectation des revenus fournis par la Dgfi dans les bases allocataires des Caf après passage par le Rnb.

Les dossiers déposés ont intégré les différents arbitrages rendus sur ces sujets, pour obtenir un consensus entre l'ensemble des partenaires.

La réforme a fait l'objet d'une présentation le 7 mai aux deux commissaires du gouvernement (Monsieur J. Massot, Conseiller d'état et Monsieur S. Huyghe, député, secrétaire de la commission des lois à l'Assemblée nationale), rapporteurs de ce projet à la commission plénière de la Cnil, qui sera appelée à rendre son avis soit le 26 juin, soit le 3 juillet.

Le projet d'arrêté interministériel soumis à avis de la Cnil sera proposé au Conseil d'administration de la Cnaf en juin, de manière à permettre la publication avant le mois d'août.

### La base ressources sociale

Les textes maintiennent la prise en compte des indemnités journalières accident du travail – maladie professionnelle.

Ils intègrent la rémunération des heures supplémentaires non imposables. Cette donnée sera fournie par la Dgfi dès 2008.

Enfin, ils suppriment la majoration des pensions vieillesse pour charge de famille.

### Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :

Article L 583-3 du Code de la sécurité sociale.

Version 2

Le 22/05/2008

Page 1/1

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n°3

L'organisation de la communication sur la réforme

L'importance du changement pour les allocataires et les Caf a conduit à un très fort investissement de l'ensemble des services publics partenaires sur les actions de communication.

Le plan de communication entend rassurer les allocataires, éviter un encombrement des lieux d'accueil des partenaires et inciter à effectuer une déclaration fiscale.

La communication se veut résolument partenariale par diverses actions (dépliant d'information commun, avec les logos des partenaires, dispositif de questions-réponses pour les agents des différents services publics en contact avec les allocataires, liens entre les sites Internet, démarches locales et nationales concertées).

La communication s'inscrira dans la durée, sur toute l'année. Elle a démarré dès février avec un article dans Vies de famille et se terminera à l'automne par une nouvelle phase ciblée sur l'appel résiduel des Dr.

Le dispositif de communication a fait l'objet d'une information auprès du réseau dès le 22 janvier 2008.

Les actions prévues sont, dès lors, multiples et diversifiées :

- Sur les supports papier:
  - par la réalisation d'un dépliant tiré à 1 750 000 exemplaires, dont 120 000 ont été mis à disposition des centres des Impôts (diffusion au réseau des Caf le 01/03/08),
  - grâce à la réalisation d'une affiche tirée à 5 500 exemplaires.
- Dans les lieux d'accueils :
  - avec la réalisation d'une information dédiée, pour diffusion sur les écrans des lieux d'accueil.
- Sur Internet :
  - avec la réalisation d'une rubrique dédiée sur le [caf.fr/particuliers/infos pratiques](http://caf.fr/particuliers/infos_pratiques) (mise en ligne le 15/02/08) et avec une actualité sur la page d'accueil du site,
  - avec la mise en ligne le 03/03/2008 d'un mini site événementiel [www.caf-cplusimple.fr](http://www.caf-cplusimple.fr) , depuis le 03/04/2008, une bannière Web renvoie sur ce mini site depuis le [caf.fr](http://caf.fr). Elle est déclinée en plusieurs formats et diffusée au réseau pour pouvoir être utilisée dans les partenariats locaux,
  - une campagne de bannières Web a été proposée sur les sites .gouvernementaux (21/04/2008 au 21/05/2008),
  - un questionnaire évènementiel (« buzz ») a été mis en ligne sur le site social facebook (mai 2008).
- Campagne sur les messageries électroniques des allocataires :
  - une campagne de diffusion d'informations par courriel a été réalisée au profit de tous les allocataires nous ayant communiqué leur adresse électronique (3 350 000 courriels envoyés entre le 1<sup>er</sup> et le 28 avril 2008).

Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :

Version 1

Le 21/04/2008

Page1/2

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n°3

L'organisation de la communication sur la réforme

- Par téléphone :
  - un message dédié a été mis en ligne sur le numéro national et des messages spécifiques ont été conçus pour les numéros locaux (01/03/08),
  - des messages d'informations ont été mis à disposition des Caf pour organiser des campagnes locales par SMS, en relais de la campagne nationale par courriel.
- Organisation d'une campagne radiophonique :
  - un dossier de presse radiophonique (comportant 15 chroniques) a été réalisé et adressé à 650 radios locales (métropole + Dom), associatives et commerciales. La campagne de diffusion s'est déroulée du 20 mars au 10 avril 2008.
- Les relations avec la presse :
  - une campagne de relation presse a été mise en œuvre sur les titres nationaux (information générale, économique et sociale), régionaux, féminins, famille et vie pratique (mars – mai 2008),
  - des actions sont en cours en direction des grands portails à contenu éditorial (Alice, Club-internet, Free, Orange, Msn...) ainsi que vers les journaux en ligne spécialisés (aufeminin.com, parent.fr, letudiant.fr,...) et les sites « références » (leparisien.fr, lenouvelobs.fr,...).

Un dispositif de relation avec les partenaires « prescripteurs » est organisé concernant :

- L'information des intermédiaires, prescripteurs et partenaires (brèves dans la Lettre partenaires de la Cnaf et dans celles des Caf, informations dans la rubrique partenaires du caf.fr),
- la transmission d'éléments d'informations destinés aux allocataires (affiches, dépliants...), notamment auprès des mairies, des bureaux de Poste, Anpe...,
- La mise en ligne de messages sur les cyberbases (réseaux de lieux d'accueil et de formations à l'usage d'Internet gérés par les collectivités locales avec l'aide de la Caisse des dépôts et consignation).

**Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :**

- Plan de communication,
- Supports d'information.

Version 1

Le 21/04/2008

Page 2/2

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n°4

Le calendrier général de la réforme

Si la réforme s'appuie sur les mêmes modalités d'échanges avec la Dgfiip que par le passé, l'utilisation des données fiscales a priori et non plus a posteriori en modifie profondément le calendrier.

Celui-ci débutera désormais mi-août de l'année N avec l'émission du fichier d'appel des bénéficiaires auprès de la Dgfiip pour se terminer en mai de l'année N + 1 avec la réception et le traitement du deuxième fichier revenus fiscaux fourni par la Dgfiip, avec les régularisations et redressements opérés sur les revenus déjà fournis en novembre.

Le schéma ci-après présente le nouveau calendrier général des campagnes ressources et appel de loyers, les fiches suivantes en précisent les contenus.

Une autre novation importante est à noter : l'amélioration de l'efficacité générale du processus ressources sera trouvée par le passage systématique des échanges Cnaf-administration fiscale (aller et retour) par le référentiel national des bénéficiaires.

Ce passage systématique doit garantir à la fois la réduction des populations allocataires non trouvées actuellement dans les fichiers fiscaux et la redistribution correcte des revenus fiscaux dans les Caf, même si la situation familiale et la localisation géographique des allocataires se sont modifiées entre le fichier d'appel (août) et le premier fichier retour des revenus (novembre).

**Il est en effet primordial que les données revenus attendues de la Dgfiip puissent être toutes exploitées puisque, par principe, les bénéficiaires identifiés par la Dgfiip ne feront plus l'objet d'un appel de déclaration de ressources par la Caf.**

L'organisation d'un processus de qualification-recette de « bout en bout » avec la Dgfiip, un mois avant les échéances réelles devrait permettre de traiter, dès leur réception, les fichiers « réels » transmis par la Dgfiip à chaque étape du nouveau processus.

Ceci favorisera alors le déclenchement des campagnes résiduelles et spécifiques Caf, selon les calendriers également prévus. Les Caf pourront alors disposer des meilleurs délais possibles d'étalement de leurs charges de travail.

**Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :**

Version 2

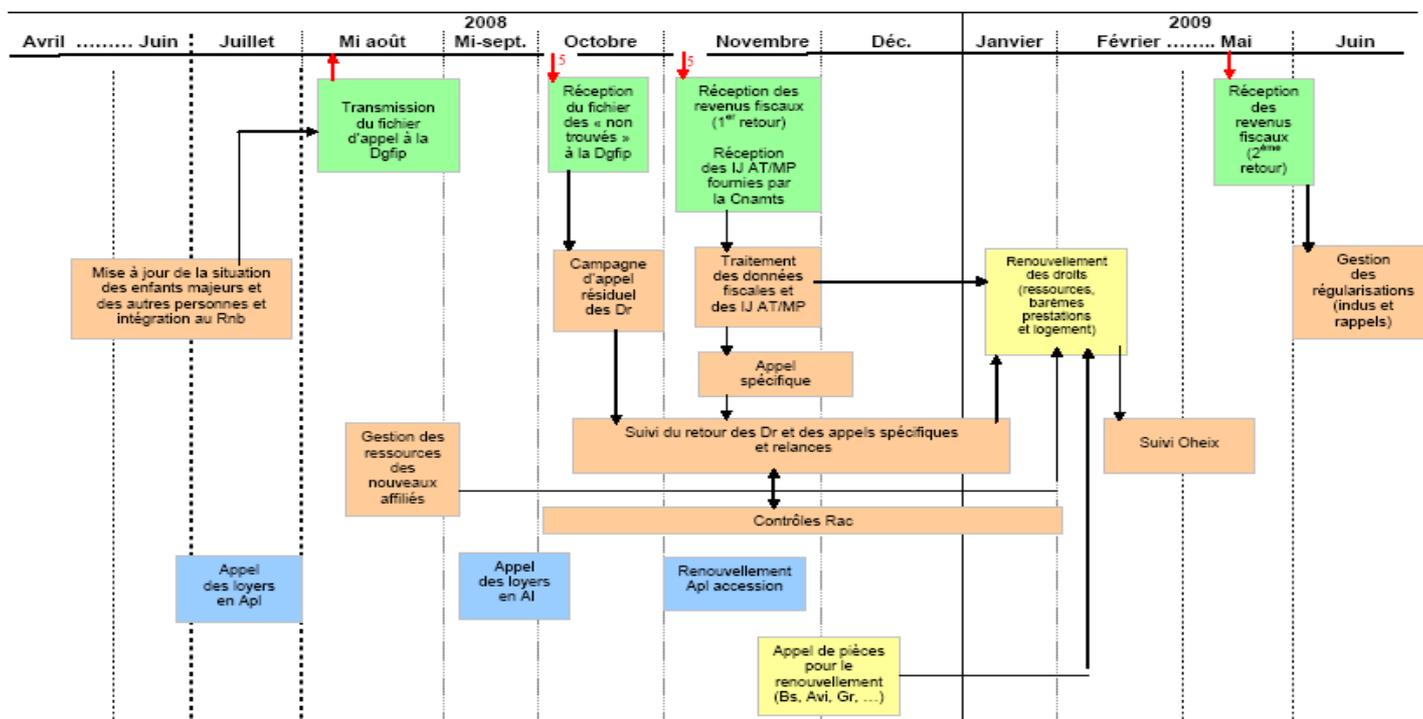
Le 22/05/2008

Page 1/2

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n°4

Le calendrier général de la réforme



- Opérations techniques et échanges de données
- Processus Caf de gestion des appels de loyer
- Processus Caf de gestion des ressources
- Processus liés au renouvellement des droits

Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :

Version 1

Le 21/04/2008

Page 2/2

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

**Fiche n°5**

### La préparation de la mise en œuvre de la réforme dans les Caf (avril à juillet 2008)

Cette préparation est intimement liée à la constitution et à la montée en charge du référentiel national des bénéficiaires.

L'efficacité du fichier d'appel des bénéficiaires auprès de la Dgfiip doit être trouvée dans la fourniture, pour chaque personne affiliée, de son Nir certifié :

- pour les allocataires et leur conjoint, selon les démarches entreprises depuis le Rnb V0,
- mais aussi pour les enfants et les autres personnes présentes au foyer des allocataires bénéficiaires d'une aide au logement et dont les ressources sont prises en compte pour le calcul du droit au logement.

La réalité de la présence au foyer d'un certain nombre de ces enfants est aujourd'hui incertaine, si les parents n'ont pas signalé leur départ et si les bases n'ont pas été mises à jour en conséquence.

Le dispositif suivant a donc été arrêté :

- Une requête a été réalisée par Cristal pour identifier les enfants considérés comme présents au foyer et dont les situations (âge, à charge ou non, le besoin de connaissance des ressources) méritent vérification de la réalité de cette présence.

Les familles sont sélectionnées sur les critères suivants :

- Enfants de plus de 18 ans non à charge et présents au foyer,
- Enfants de plus de 21 ans présents au foyer quel que soit leur statut professionnel,
- Droit réel ou théorique pour la famille à une aide au logement.

Les traitements effectués ont conduit à l'édition de plus de 900.000 appels d'informations expédiés aux familles concernées. L'exploitation des réponses doit aboutir à la mise à jour correcte des bases sur la réalité de la présence au foyer. Le questionnaire permet le recueil des informations nécessaires à la certification du Nir des enfants, si celui-ci n'a pas été obtenu automatiquement du Sngi.

Chaque appel peut concerner un ou deux enfants.

Si un nombre important de ces contrôles n'était pas traité avant le début de la campagne ressources, cette situation conduirait à :

- appeler inutilement des bénéficiaires auprès de la Dgfiip,
- augmenter le taux de « non trouvés »,
- appeler auprès des allocataires un certain nombre de Dr dont le recueil n'est pas en définitif nécessaire,
- prendre en compte les ressources de personnes ne résidant plus au foyer des allocataires pour calculer leurs droits.

Sans nier les impacts de cette opération de mise à niveau des bases allocataires sur les charges de travail, le traitement de ces appels d'information, voire la relance des allocataires n'ayant pas répondu est indispensable pour garantir une meilleure maîtrise quantitative et qualitative des flux, tant de gestion que de relation au cours du second semestre.

Il est rappelé enfin que chaque Caf a à sa disposition ses propres données statistiques sur le fichier des « non trouvés » 2006 (base Pai – les projets prioritaires – 5. Simplifier l'accès et la gestion des droits – Documents de référence – Fiche n°8) pour déterminer de manière plus précise sa situation spécifique prévisionnelle pour les campagnes résiduelles et spécifiques Caf 2008.

- **Le Rnb intègrera avant mi-août les enfants et les autres personnes présentes au foyer des familles bénéficiaires d'une aide au logement.**

- **Documentation disponible sur la base Pai (PP5) : Modèle de lettre d'information.**

**Version 2**

**Le 22/05/2008**

**Page1/1**

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n°6

L'appel des bénéficiaires auprès de la Dgfp

Cette opération, qui marque le début de la nouvelle campagne ressources, interviendra au début de la deuxième quinzaine du mois d'août.

Cet appel des bénéficiaires connaîtra :

- une étape de transition, pour la mise en œuvre de la réforme en avril 2008,
- une évolution pour les exercices suivants.

### **L'appel des bénéficiaires : l'étape de transition en 2008**

La mise en œuvre d'un appel généralisé des ressources de tous les allocataires, qu'ils soient ou non bénéficiaires de prestations indexées, avait été envisagée dès cette année.

Cette « universalité » aurait permis de retrouver une homogénéité dans les pratiques des Caf.

En effet, dans les dernières années, un nombre de plus en plus important d'entre elles ont limité, totalement ou partiellement, l'appel des ressources aux seuls bénéficiaires de prestations indexées, compte tenu des surcoûts d'un appel de la totalité des bénéficiaires.

La concertation avec la Cnil a mis en évidence que si la Commission ne contestait pas l'opportunité et la régularité juridique de la position de la Cnaf, elle considérerait la demande comme sortant des finalités des échanges déjà autorisés. La procédure d'autorisation à utiliser dans ce contexte (décret en Conseil d'état après avis de la Cnil) s'est avérée alors porteuse de délai quasi incompatible avec le calendrier de mise en œuvre de la réforme pour 2008.

En conséquence, pour 2008, le fichier d'appel, constitué nationalement au niveau du CSN, sera limité :

- aux bénéficiaires d'une prestation « indexée » sur au moins un mois depuis le début de la période de référence et jusqu'au mois d'appel,
- ou pour lesquels une créance est en cours de remboursement au moment de l'appel.

Il comprendra également les ressortissants de la Ratp et de la SnCF (qui nous ont sollicités pour bénéficier du processus d'échange avec la Dgfp).

La constitution du fichier d'appel prévoit d'identifier spécifiquement les situations des familles allocataires qui bénéficient de prestations versées par des organismes différents, conformément à la réglementation.

Cette identification permettra de n'appeler qu'une fois leurs revenus à la Dgfp (ce qui évitera les rejets actuels) et d'affecter leurs données fiscales, au retour, à chacun des organismes gestionnaires concernés.

Les processus retenus, et notamment l'enregistrement des personnes concernées au Rnb, doivent permettre d'améliorer fortement l'efficacité des échanges et de réduire en conséquence le nombre des personnes « non trouvées » à la Dgfp, devant faire l'objet d'un appel résiduel de Dr Caf.

**Les critères de sélection pour la constitution du fichier d'appel des bénéficiaires et la responsabilité de la constitution et de la transmission des données à la Dgfp relèvent désormais de la Cnaf, sans possibilité de paramétrage au niveau local.**

**Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :**

Version 1

Le 21/04/2008

Page 1/2

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n° 6

L'appel des bénéficiaires auprès de la Dgfip

### L'appel des bénéficiaires : la version cible à compter de 2009

L'article L 583-3 du Code de la sécurité sociale prévoit la possibilité d'utiliser les données fiscales pour le calcul du droit aux prestations et ne limite plus leur usage au contrôle a posteriori des données.

Mais, il étend également les possibilités d'utilisation des données fiscales à l'appréciation des conditions d'ouverture et au maintien des droits. L'article vise également expressément différentes opérations de contrôle. Il ne limite pas l'appel des données fiscales aux seules données ressources.

Dès 2009, le fichier d'appel comprendra l'ensemble des personnes (allocataires, conjoints, enfants et autres personnes présentes au foyer des familles bénéficiaires d'une aide au logement) dont le dossier est en cours au jour de l'appel, qu'elles soient ou non bénéficiaires de prestations sous condition de ressources.

Ceci permettra de répondre à la totalité des besoins désormais couverts par l'article L 583-3 du Code de la sécurité sociale.

La Cnil est d'ores et déjà informée du dépôt d'un dossier sur cette extension dans les prochains mois.

### Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :

- Note de justification du besoin auprès de la Cnil.

Version 1

Le 21/04/2008

Page 2/2

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n° 7

La gestion des nouveaux affiliés

A partir de l'émission du fichier d'appel, les nouveaux affiliés devront faire l'objet d'une procédure spécifique d'appel de leurs ressources pour le calcul de leurs droits au 1<sup>er</sup> janvier suivant.

### La définition du nouvel affilié mérite précision, avec la mise en place du Rnb

Dès la fin de montée en charge du Rnb, devra être considérée comme nouvel affilié, toute personne non encore enregistrée au Rnb au moment de l'émission du fichier d'appel et ce, quel que soit le rôle qui a justifié son enregistrement (allocataire, conjoint, enfants et autres personnes présentes au foyer).

Cette définition pourra souffrir encore quelques exceptions au 2<sup>ème</sup> semestre 2008 pour les bénéficiaires dont le Nir serait encore en instance de détermination et/ou de certification.

Toutes les personnes connues du Rnb feront en effet l'objet d'un appel auprès de la Dgfiip : le suivi des échanges et le passage par le Rnb permettra aux Caf de recevoir les données fiscales, même en cas de changement de situation (familiale et/ou géographique) entre le fichier d'appel et le retour de la Dgfiip.

Les certificats de mutation vont être modifiés pour y indiquer la situation des personnes mutées vis-à-vis du processus d'acquisition des ressources.

Ce dispositif de suivi permettra bien sûr la bonne affectation des données fiscales en cas de changement de situation (et de compte allocataire) d'une personne au sein de la même Caf.

### Le processus de gestion des ressources des « nouveaux affiliés »

Il est fortement recommandé aux Caf, lors de l'étude et de l'ouverture des droits des nouveaux bénéficiaires, en fonction de la date de cette opération, d'appeler non seulement l'année de ressources nécessaires au calcul immédiat des droits, mais aussi celle qui sera nécessaire au calcul des droits au 1<sup>er</sup> janvier de l'année suivante.

Ce processus est conforme à la pratique actuelle des Caf en cas de calcul rétroactif du droit.

Il est en cohérence avec la logique de l'allocataire d'accomplir ses démarches en une seule fois plutôt que d'être sollicité de manière multiple.

Il est le plus productif pour les Caf, en étant économe vis-à-vis des contacts, des opérations de gestion et de leurs coûts.

Il permet enfin de lisser la charge de travail des Caf en effectuant cette opération dans le flux plutôt qu'en opération de masse.

Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :

Version 1

Le 21/04/2008

Page 1/2

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n°7

La gestion des nouveaux affiliés

### L'évolution des applications du système d'information

Les applications du système d'information seront adaptées pour permettre cet appel de plusieurs années de ressources, pour celles qui ne le permettent pas encore.

Il s'agira notamment, dans l'application de demande d'aide au logement pour les étudiants par Internet, de permettre la saisie de deux années de ressources pour les étudiants « nouveaux affiliés ».

Ceci minorera les charges de travail des Caf, particulièrement concernées par la campagne Aide au logement étudiants, qui interviendra désormais simultanément à la campagne d'appel résiduel des Dr.

Ce dispositif sera effectif à compter de la livraison de la version 24.20 de Cristal.

De ce fait, les Caf devront mettre en attente (pendant les quelques jours qui sépareront l'émission du fichier d'appel auprès de la Dgfiip -fin août- et la livraison de cette version mi septembre) les ressources de l'année N-1 pour en effectuer la saisie dès la mise en œuvre de la version 24.20.

### Procédure de rattrapage

En cas d'oubli ou d'erreur d'appel des deux années de ressources pour les nouveaux affiliés, cette omission sera réparée soit au moment de l'appel résiduel des Dr, soit ultérieurement à l'occasion du passage par les Caf des chaînes de relance.

Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :

Version 1

Le 21/04/2008

Page 2/2

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n° 8

La campagne de Dr Caf

Cette campagne débutera mi-octobre.

La Dgfiip signalera début octobre dans un fichier retour des « non trouvés », les bénéficiaires qu'elle n'aura pas identifiés à partir de notre fichier d'appel émis fin août.

### Appréciation de la charge de travail et préparation de la campagne par les Caf

Si l'on excepte la gestion des nouveaux affiliés traitée à la fiche n°7, la volumétrie et les charges de travail de cette campagne Dr Caf peuvent être déterminées grâce à l'exploitation du dernier fichier des « non trouvés » fourni par la Dgfiip.

Ce fichier a fait l'objet de nombreuses analyses permettant aujourd'hui d'en connaître précisément le contenu, tant au niveau national que pour chaque Caf :

- nombre de comptes et de personnes concernées,
- profil des bénéficiaires (couple ou isolé, plus ou moins de 25 ans, nationalité),
- nature des prestations concernées,
- situation vis-à-vis des ressources : fournies ou non fournies en N – 1, nombre de ressources déclarées (si elles l'ont été), modalités de déclaration (Web ou papier),
- modes de contact connu par la Caf pour ces bénéficiaires : adresse mèl, téléphone...

Les résultats détaillés au niveau de chaque Caf sont à votre disposition sur la base Pai et vous permettront de connaître la situation spécifique de votre Caf par rapport aux moyennes nationales.

Vous pouvez ainsi préparer, en pleine connaissance de cause, votre campagne locale.

L'exploitation de l'ensemble de ces données a permis les prises de décisions et l'organisation du processus décrit ci-dessous.

### La volumétrie globale et l'appréciation des charges

Le dernier fichier des allocataires « non trouvés » par la Dgfiip comporte 1.150.000 comptes allocataires, soit 13 % des comptes appelés.

La moitié de ces « non trouvés » correspond à des populations soit inconnues totalement de la Dgfiip, soit plus vraisemblablement, non reconnues dans les processus de rapprochement de fichiers.

De nombreuses améliorations ont été mises en œuvre pour réduire cette non reconnaissance :

- du côté de la branche, puisque le fichier d'appel ne devrait plus (ou très peu) comporter de personnes sans Nir certifié, suite à la montée en charge du Rnb,
- du côté de la Dgfiip : celle-ci a provoqué la recertification des Nir de 400.000 personnes nées à l'étranger et donne de nouvelles instructions pour la gestion des enfants majeurs rattachés au foyer des parents.

### Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :

- Résultats détaillés par Caf de l'exploitation du fichier des « non trouvés ».

Version 1

Le 21/04/2008

Page 1/2

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n°8

La campagne de Dr Caf

L'autre moitié de ces « non trouvés » concerne en fait des personnes connues de la Dgfiip, mais pas au titre de l'impôt sur le revenu : il s'agit majoritairement de personnes n'effectuant pas de déclaration de revenus en s'estimant non imposables. On y trouve de nombreux bénéficiaires de minima sociaux.

La campagne de communication lancée en plein accord avec la Dgfiip incite ces populations à effectuer une déclaration de revenus pour ne plus avoir à effectuer de déclaration de ressources à la Caf, tout en recevant un certificat de non imposition pour bénéficier de la plénitude de leurs droits sociaux.

Elle devrait réduire le nombre des personnes non reconnues au titre de l'impôt sur le revenu, même s'il faudra installer cette incitation dans la durée.

Ces différentes mesures d'amélioration ont vocation à réduire fortement le nombre de personnes devant encore faire l'appel d'une Dr Caf.

**Pour la première année de mise en œuvre de la réforme, une réduction de 20 % du volume des « non trouvés » a été jugée réaliste.**

**La campagne d'appel de Dr Caf 2008 a été dès lors bâtie sur un volume global de 920.000 déclarations à obtenir directement auprès des allocataires.**

### Deux phases pour cette campagne de Dr Caf

La campagne d'appel des Dr Caf se déroulera en fait en deux phases successives :

- Un appel classique de déclarations de ressources dit résiduel (cf. fiche 8-1),
- Un appel d'informations complémentaires dit spécifique (cf. fiche 8-2).

**Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :**

Version 2

Le 22/05/2008

Page 2/2

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n°8

La campagne de Dr Caf

### Fiche 8-1. Un appel résiduel de Dr

#### Les cibles

**Les critères de sélection de cet appel relèvent de la Cnaf, sans possibilité de paramétrage au niveau local.**

Sont concernés :

- Les comptes allocataires bénéficiaires de prestations sous condition de ressources pour lesquels aucune donnée n'est fournie par la Dgfiip (isolé, couple avec ou sans enfant ou personne à charge au titre des aides au logement),
- Les nouveaux affiliés pour lesquels la procédure d'appel des ressources à l'ouverture du droit n'a pas été pratiquée (cf. fiche n° 7).

**Il est possible d'estimer entre 750 et 800.000 déclarations de ressources le volume de cette première phase (la phase d'appel d'information spécifique devrait, elle, concerner 150 à 200.000 personnes – cf. fiche 8-2).**

Les enseignements de l'exploitation du fichier des « non trouvés » permettent de considérer que cet appel devrait concerner très majoritairement des personnes isolées, âgées de moins de 25 ans pour la moitié et bénéficiaire d'Api ou de Rmi pour un tiers d'entre elles.

Près de la moitié des personnes ont déclaré ne pas avoir de ressources l'année précédente.

30 % ont fait leur déclaration de ressources par Internet.

10 % n'ont pas fait de déclaration de ressources avant le renouvellement des droits.

#### La déclaration de ressources par Internet

L'ensemble du dispositif mis en œuvre pour la dernière campagne ressources sera reconduit en 2008.

Il permettra de :

- contacter par courriel les allocataires ayant déclaré leurs ressources par Internet en 2007 et/ou possédant une adresse mèl connue dans nos fichiers,
- les inviter à faire leur déclaration de ressources par Internet et les prévenir de l'ouverture du service.

**Le nombre de Dr susceptible d'être acquis par Internet est estimé entre 25 et 30 % soit de 190.000 à 230.000 Dr.**

Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :

Version 2

Le 22/05/2008

Page 1/3

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n°8

La campagne de Dr Caf

### Fiche 8-1. Un appel résiduel de Dr

#### L'acquisition des Dr par serveur vocal

Un projet est actuellement ouvert pour permettre aux allocataires d'effectuer leur Dr par serveur vocal.

En l'état actuel des études, les caractéristiques du projet sont les suivantes :

- Mise en place d'une architecture téléphonique et d'une infrastructure technologique permettant l'acquisition de données par téléphone,
- Utilisation d'un numéro d'appel dédié à cette opération,
- Couverture nationale (métropole et Dom Tom) de ce numéro, qui doit être accessible aussi bien depuis les téléphones fixes que depuis les téléphones portables,
- Détermination d'un modèle économique permettant de limiter la tarification pour l'utilisateur au prix d'un appel local, voire de proposer la gratuité à certaines populations.

Ce numéro dédié dans un premier temps à l'acquisition des déclarations de ressources annuelles, pourrait déboucher sur d'autres téléprocédures. Des travaux sont en cours pour l'acquisition des déclarations de ressources trimestrielles, tant sur le Web que sur ce serveur vocal.

L'objectif est de proposer des solutions dématérialisées de gestion de ces flux dès 2009, pour aboutir à une meilleure maîtrise des flux par les Caf, dans la perspective de gestion par la branche du Rsa.

D'un point de vue fonctionnel, la première application vocale envisagée pour **les Dr annuelles** :

- sera limitée, dans un premier temps, aux situations d'absence de ressources, qui sont les plus simples mais aussi les plus nombreuses,
- devra répondre à tous les critères liés à la sécurisation et à la traçabilité des données et à l'authentification des déclarants,
- sera en accès limité aux bénéficiaires identifiés comme éligibles au service et qui seront prévenus individuellement de son existence au moment de l'appel résiduel des Dr,
- prévoit l'envoi de Sms ou de messages téléphoniques aux allocataires pour les informer que leur déclaration a été enregistrée et fournir ainsi un accusé de réception.

Le projet continue à être instruit et sera mis en œuvre sous réserve d'un coût, pour l'allocataire, inférieur à l'affranchissement postal.

En estimant l'utilisation de cette possibilité par le tiers ou la moitié de ses « bénéficiaires potentiels », ce service vocal devrait permettre de diminuer le volume des Dr papier de 95 à 130.000 Dr, allégeant d'autant la charge de travail des Caf.

Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :

Version 1

Le 21/04/2008

Page 2/3

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n°8

La campagne de Dr Caf

### Fiche 8-1. Un appel résiduel de Dr

#### Une acquisition des Dr par papier qui doit tendre à devenir de plus en plus marginale

La campagne d'acquisition des Dr papier devrait représenter entre 500 et 600.000 déclarations en 2008 si l'acquisition des ressources par serveur vocal ne pouvait être mise en place.

Ce chiffre chutera si l'offre de service vocal est proposée : les allocataires concernés seront invités en premier lieu à effectuer leur déclaration par ce mode de contact, plutôt que d'utiliser la déclaration de ressources papier.

Une estimation réaliste, limitée au tiers ou à la moitié seulement des utilisateurs potentiels, peut conduire à recueillir 95 à 130.000 Dr par SVI. Le volume des Dr papier se situera alors entre 470 et 500.000 Dr

Ces différentes approches ont conduit aux décisions suivantes :

- L'édition et l'expédition des Dr papier seront réalisées selon les modalités locales ou régionales, déjà pratiquées par les Caf.
- Pour le traitement et la saisie des déclarations de ressources :

➤ Le volume résiduel (entre 370 et 600.000 Dr papier) ne justifie pas, d'un point de vue technique et économique, le maintien d'une solution d'acquisition des Dr en Lad, qui ne sera donc plus proposée en 2008,

➤ Le coût, ramené à l'unité, du développement national, de la diffusion et du déploiement de la solution Lad dans chaque filière, est devenu à l'évidence totalement disproportionné par rapport au volume à traiter (à titre indicatif, plus de 300.000 euros pour le seul développement et la diffusion sur les filières).

➤ Les Caf disposent déjà de la possibilité de s'organiser pour mutualiser la saisie des Dr papier, en saisie de masse.

Leur attention est attirée sur l'intérêt de mutualiser également la scannérisation des Dr après saisie, sur le même site.

Les pièces papier pourront alors être ré expédiées aux Caf concernées pour conservation temporaire du papier, mais sans urgence et sans risque.

Cette scannérisation mutualisée est sécurisante et ne nécessite pas de délai d'acheminement pour rendre consultables les pièces par les Caf destinataires.

Cette mutualisation de la scannérisation suppose, en pré requis technique, que les Caf aient leur Ged concentrée aux Certi. A ce jour, 100 Caf sont déjà dans cette situation et la quasi-totalité devrait l'être au moment de la campagne ressources.

#### Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :

Version 2

Le 22/05/2008

Page 3/3

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n°8

La campagne de Dr Caf

### Fiche 8-2. Un appel spécifique

Cette phase interviendra mi-novembre, à la suite du traitement du premier fichier retour de la Dgfp.

#### Les cibles

**Les critères de sélection de cet appel relèvent de la Cnaf, sans possibilité de paramétrage au niveau local.**

Sont concernés :

- Les comptes allocataires bénéficiaires de prestations sous condition de ressources pour lesquels les données sont fournies au moins pour une personne par la Dgfp (isolé avec enfant, couple avec ou sans enfant ou personne à charge au titre des aides au logement), mais pas pour la totalité,
- Les situations, peu fréquentes, pour lesquelles des informations complémentaires sont à demander aux allocataires pour préciser les données fournies par le fisc (revenus perçus à l'étranger, déductions diverses, ...).

Il s'agit de l'estimation la plus délicate à faire. Cette phase d'appel comportera au moins 150.000 à 200.000 personnes ou comptes. Ce chiffre pourra être supérieur, en fonction du degré de fourniture par la Dgfp des ressources des enfants et des autres personnes pour le calcul des aides au logement.

Cette campagne sera en fait très fortement influencée par l'efficacité, dans chaque Caf, du traitement des appels d'informations (paravents) effectué en masse pour connaître et actualiser la situation des grands enfants.

Cette opération, indispensable tant à l'efficacité des échanges avec l'administration fiscale, que pour la constitution du Rnb, a conduit au plan national à l'édition de plus de 900.000 notifications, chacune pouvant comporter un appel de situation pour un ou deux enfants.

#### Les modalités

Cet appel spécifique sera déclenché simultanément au traitement du fichier des revenus fournis par la Dgfp début novembre.

Il prendra la forme d'une notification Cristal en format recto verso qui permettra, selon les besoins, d'appeler :

- les ressources pour le ou les membres du foyer pour le(s)quel(s) les revenus n'ont pas été fournis par la Dgfp,
- les ressources et les précisions nécessaires au bon traitement de certaines données fiscales (revenus perçus à l'étranger, déductions diverses, ...),
- les seules précisions nécessaires au bon traitement de certaines données fiscales.

L'objectif est de solliciter une seule fois les familles concernées, quelles que soient les informations nécessaires à obtenir.

Si l'appel spécifique ne concerne que les ressources, les familles pourront accomplir cette démarche soit par Internet, soit en retournant la notification complétée.

#### Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :

Version 2

Le 22/05/2008

Page 1/1

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n°9

**La gestion générale des campagnes d'appel résiduel de Dr et d'appel spécifique et leur suivi**

### **La gestion de la cohérence entre les données fiscales et les données ressources acquises directement par les Caf**

Il importe désormais de prévoir et de gérer, tout au long du processus d'acquisition des ressources, la cohérence entre la gestion des données « revenus fiscaux », nécessairement prioritaires, et l'acquisition directe de ressources auprès des allocataires, qui vient en complément.

Pour cela :

- Chaque personne pour laquelle des ressources sont nécessaires au calcul des droits se verra affectée d'un code état, évolutif et historisé, permettant de connaître à tout moment sa situation au regard des ressources.
- Des règles de gestion ont été définies et s'appliquent quel que soit le mode d'acquisition des ressources, en fonction des étapes de la campagne pour :
  - **limiter** la saisie des ressources par les Caf pour les seuls nouveaux affiliés, jusqu'au retour du fichier des « non trouvés » par la Dgfp,
  - **étendre** cette possibilité de saisie aux personnes concernées par la campagne d'appel résiduel des Dr **mi octobre**,
  - **ouvrir** ensuite cette possibilité pour les personnes ayant fait l'objet d'un appel spécifique **mi-novembre**.

**En synthèse, il sera impossible d'implanter des ressources Caf pour des personnes pour lesquelles des revenus sont attendus de la Dgfp.**

Les possibilités de modifier des données fournies par la Dgfp sont décrites au chapitre « Sécurisation des données et maîtrise des risques » (Cf. fiche n°11).

### **Les allocataires sous tutelle**

Ceux-ci sont bien évidemment éligibles au transfert de leurs revenus par la Dgfp, dès lors qu'ils ont effectué, directement ou par l'intermédiaire de leur tuteur, une déclaration préremplie de revenus.

Les dispositifs des années précédentes de transmission aux organismes de tutelle des déclarations de ressources à établir pour la Caf, seront reconduits pour les situations pour lesquelles un appel résiduel de Dr ou un appel spécifique s'avérerait indispensable.

Une présentation de la réforme par les Caf aux associations ou organismes gestionnaires des tutelles au plan local serait de nature à lever toute interrogation ou inquiétude de leur part sur ce sujet.

**Il en sera de même si les Caf mènent des actions d'informations adaptées auprès des associations locales représentatives des personnes handicapées.**

**Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :**

Version 1

Le 21/04/2008

Page 1/2

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n°9

**La gestion générale des campagnes d'appel résiduel de Dr et d'appel spécifique et leur suivi**

### **Les ressources des allocataires en situation économique précaire (procédure dite Oheix)**

Pour le premier exercice de mise en œuvre de la réforme ressources, il a été décidé de maintenir le dispositif Oheix.

Les textes qui régissent sa mise en œuvre, notamment vis-à-vis des aides au logement, n'ont donc pas fait l'objet de modification.

Son maintien est néanmoins considéré comme une mesure à titre conservatoire, susceptible de faire l'objet d'une révision, voire d'un abandon dans les prochaines années, en fonction du bilan de la campagne 2008.

Il apparaît en effet que le nouveau processus doit aboutir à une réduction quantitative forte des bénéficiaires potentiels du dispositif de maintien des droits.

Cette réduction peut être amplifiée si les Caf mènent des actions fortes de contacts (y compris par l'intermédiaire des travailleurs sociaux auprès des populations concernées) pour obtenir ces déclarations de ressources avant le renouvellement des droits et éviter ainsi le maintien de ces droits.

Les Caf disposent déjà des applications leur permettant de connaître régulièrement la situation des « Oheix » potentiels au regard de la fourniture des ressources.

### **Les allocataires bénéficiaires d'IJ AT/MP**

Ces données seront recueillies :

- automatiquement pour les allocataires dont les revenus seront collectés auprès de la Dgfp (Cf. fiche n°10),
- par les déclarations de ressources Caf ou sur la notification d'appel spécifique dans les autres cas.

Il est à noter que la Cnamts a notifié, début 2008, aux assurés sociaux le montant des IJ AT/MP perçus en 2007. Ceux-ci disposeront donc des informations nécessaires au remplissage de leur Dr.

### **Les allocataires bénéficiaires du revenu de solidarité outremer (Rso)**

En raison de la non modification des textes dans les délais, ces allocataires ont déjà reçu les déclarations de ressources 2007 qu'ils ont à remplir pour voir leurs droits à cette prestation spécifique réexaminés à compter d'avril 2008.

Il est prévu de mettre à l'étude courant 2008 avec les pouvoirs publics, les possibilités d'aligner l'exercice de paiement du Rso sur le dispositif mis en œuvre avec la réforme ressources, pour uniformiser la date de renouvellement des droits.

### **Les relances**

Le dispositif de relance (par courriel, Sms et papier) mis en œuvre en 2007 sera reconduit en 2008 et mis à disposition des Caf.

**Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :**

Version 1

Le 21/04/2008

Page 2/2

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n°10

**Le traitement du premier fichier des revenus fournis par la Dgfp**

Il interviendra dans la première quinzaine de novembre, en intégrant, pour la seule année 2008, un processus particulier de gestion des indemnités journalières accident du travail et maladie professionnelle.

Ce traitement comportera les étapes suivantes :

- réception au Csn
  - du fichier « retour n°1 » fourni par la Dgfp,
  - du fichier des IJ AT/MP fourni par la Cnamts.
- identification des bénéficiaires communs entre les deux fichiers,
- enrichissement du fichier administration fiscale par les données IJ AT/MP pour les populations communes identifiées,
- rapprochement du fichier administration fiscale et du Rnb et identification de la Caf et du compte allocataire concerné pour le traitement des données revenus de chaque personne. Le passage par le Rnb permet aussi l'identification des situations pour lesquelles les données revenus doivent être fournies à plusieurs organismes,
- transmission à la Sncf et à la Ratp des données concernant leurs ressortissants,
- transmission aux Certi des données pour mise à jour des bases de données des Caf,
- détection des situations justifiant d'un appel spécifique, traitement et édition de ces appels.

**Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :**

**Version 1**

**Le 21/04/2008**

**Page 1/1**

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n°11

Gestion et sécurisation des données fournies par la Dgfp

### Fiche 11-1. Le statut des données fournies par la Dgfp

Les données fournies par la Dgfp sont :

- issues du processus de la déclaration préremplie et correspondent donc à des informations communiquées, pour la plupart d'entre elles, par les tiers déclarants (employeurs, organismes de retraite, de chômage, de maladie, ...),
- certifiées exactes par le citoyen qui a faculté de les modifier et de les compléter pour les revenus ou déductions non préremplis,
- contrôlées par la Dgfp qui les utilise pour effectuer ses opérations de taxation et émettre les avis d'imposition (ou de non imposition) auprès des citoyens.

Ces différentes caractéristiques confèrent aux données fournies par la Dgfp une fiabilité propre à garantir bien mieux que par le passé l'exactitude du calcul des droits aux prestations, tout en diminuant le volume des contrôles devant être mis en œuvre par la branche et l'impact quantitatif et financier des régularisations effectuées dans le passé.

Il importe donc de prendre toutes précautions quant à d'éventuelles modifications de ces données, notamment en cas de réclamation des allocataires.

Ceci conduit à poser les règles suivantes :

- Avant l'implantation des données du premier fichier des revenus fournis par la Dgfp (mi novembre) :

Aucune implantation de ressources « Caf » ne pourra être effectuée pour une personne pour laquelle la Dgfp nous aura indiqué, début octobre, être en mesure de nous communiquer les revenus.

- Pendant la période consécutive au traitement du premier fichier des revenus et jusqu'au traitement du deuxième fichier des revenus (mai/juin)

En cas de réclamation des allocataires et afin de ne pas les pénaliser si les éléments fournis justifient la pertinence de la régularisation, les Caf pourront procéder à la correction des données fiscales.

Cette correction sera subordonnée toutefois impérativement à la production par l'allocataire :

- soit d'un avis d'imposition rectificatif,
- soit d'une confirmation de la direction locale des impôts acceptant cette régularisation, si le délai d'établissement de l'avis d'imposition rectificatif apparaît trop important face à la situation sociale de l'allocataire.

Cette confirmation pourra être soit produite par l'allocataire après contact avec son centre des impôts, soit sollicitée directement par la Caf auprès de ce centre, dans le cadre du circuit dont la mise en place est prévu (Cf. fiche 11-4).

**Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :**

Version 1

Le 21/04/2008

Page 1/1

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n°11

Gestion et sécurisation des données fournies par la Dgfp

### Fiche 11-2. Traitement des régularisations et redressements opérés par la Dgfp

En mai 2009, la Dgfp nous communiquera un deuxième fichier retour.

Celui-ci contiendra les revenus rectifiés par la Dgfp, suite à réclamation des contribuables ou redressements dans le cadre d'opérations de contrôles.

Ces régularisations concernent :

- majoritairement les personnes pour lesquelles les revenus nous ont déjà été communiqués lors du premier retour,
- plus marginalement des personnes figurant dans le fichier d'appel des bénéficiaires et signalées initialement comme « non trouvées » par la Dgfp, dans la mesure où leur déclaration de revenus, compte tenu de leur complexité ou d'une déclaration hors délai, n'a pas été traitée par la Dgfp dans la période normale, avant le traitement de notre fichier d'appel.  
→ La Caf aura alors procédé à un appel de Dr Caf.

Le traitement du deuxième fichier retour amènera à remplacer les données ressources connues dans les bases Caf par les nouvelles données fournies par la Dgfp, quelle que soit l'origine des données initiales (issues du premier fichier retour, modifiées éventuellement sur avis d'imposition ou attestation rectificatif, acquis directement par la Caf).

Ce traitement aura comme résultat de provoquer un nouveau calcul des droits, susceptible d'entraîner, en cas de divergence, des régularisations (indus ou rappels) notifiées aux allocataires.

Ces régularisations entreront en compte dans le cadre du plan de contrôle et de maîtrise des risques.

#### Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :

Version 1

Le 21/04/2008

Page 1/1

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n°11

Gestion et sécurisation des données fournies par la Dgfp

### Fiche 11-3. L'évolution du plan de contrôle et de maîtrise des risques

La réforme ressources conduit naturellement à une révision de la politique de contrôle et de maîtrise des risques et plus particulièrement à celle des contrôles Rac.

La récente circulaire sur le plan de maîtrise des risques 2008 a intégré ces nouvelles dispositions qui se caractérisent par les principes généraux suivants :

- Un allègement des cibles de contrôle relatives à la qualité des ressources, compte tenu de leur fourniture par la Dgfp,
- Une amélioration de la qualité des cibles :
  - s'exerçant sur chacune des personnes dans le dossier allocataire pour n'appeler que les informations pertinentes,
  - un regroupement des résultats pour n'éduiter qu'un seul appel d'informations auprès de la famille.
- L'apparition de cibles de contrôle plus orientées vers les ressources des allocataires non trouvés par la Dgfp.

Par ailleurs, les contrôles Rac ne seront déclenchés qu'après obtention des ressources de toutes les personnes vivant au foyer et nécessaires au calcul des droits, dans un souci d'améliorer la gestion des flux de contact et de mieux la répartir, même si l'essentiel de la charge de travail restera concentrée au moment de la réception des revenus fiscaux.

#### Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :

- Lettre circulaire n°2008-050 du 11/03/2008 sur le plan de maîtrise des risques de la branche famille pour 2008.

Version 1

Le 21/04/2008

Page 1/1

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n°11

Gestion et sécurisation des données fournies par la Dgfp

### Fiche 11-4. La gestion des cas particuliers

Les travaux préparatoires ont permis d'identifier différentes situations spécifiques entraînant le fait que les données fournies par la Dgfp concernent un foyer fiscal, alors que nous les traitons et affectons par personne au sein du compte allocataire.

Quelques natures de ressources (revenus de capitaux mobiliers) ou de charges (garde d'enfant) seront fournies par la Dgfp globalement pour un foyer fiscal (couples mariés ou pacsés). En accord avec la Direction de la sécurité sociale, ces ressources et ces charges seront affectées pour moitié à chacun des membres du couple.

Ceci n'a pas d'incidence pour le calcul des droits au renouvellement si la situation familiale n'a pas changé.

En cas de changement de situation familiale en cours d'exercice, cette individualisation permettra le recalcul des droits pour chaque personne dans le cadre de son nouveau foyer social famille sans avoir à la réinterroger systématiquement.

En cas de contestation ultérieure justifiée, il conviendra néanmoins de régulariser cette affectation automatique.

Par ailleurs, il ne pourra pas y avoir en 2008 d'affectation automatique certaine des ressources pour les membres des couples pacsés de même sexe. Les ressources implantées feront l'objet d'un signalement de façon à permettre aux Caf de prendre contact avec la Direction des services fiscaux (Dsf) locale et d'implanter correctement les revenus transmis.

### Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :

Version 1

Le 21/04/2008

Page 1/1

**MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES**

**Fiche n°11**

**Gestion et sécurisation des données fournies par la Dgfp**

**Fiche 11-5. La mise en place d'un réseau de correspondants entre les Caf et les Directions des services fiscaux (Dsf)**

En accord avec la Dgfp et afin de réduire le plus possible les flux de contacts avec les allocataires, il a été prévu de mettre en place un réseau de correspondants locaux.

Ce circuit aura comme objectif de permettre aux Caf d'obtenir auprès des directions des services fiscaux toutes les informations utiles au bon traitement et à la bonne interprétation des données fiscales fournies, chaque fois que nécessaire (cf. le point précédent sur les cas particuliers).

Par symétrie, ce circuit permettra aux directions des services fiscaux de contacter les Caf pour leurs besoins spécifiques.

Les Caf seront donc invitées prochainement à désigner leurs correspondants.

Il est également prévu de structurer les demandes d'informations en privilégiant notamment les courriels, de manière à pouvoir en assurer la normalisation, la traçabilité et la conservation.

**Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :**

**Version 1**

**Le 21/04/2008**

**Page 1/1**

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n°12

Le renouvellement des droits au 1<sup>er</sup> janvier

Cette phase permettra de prendre en compte, en une seule séquence, et dans le cadre d'un exercice annuel correspondant désormais à une année civile :

- les ressources des allocataires de N – 2,
- les nouveaux barèmes applicables aux prestations familiales et sociales,
- les nouveaux barèmes applicables au calcul des aides au logement.

Le traitement informatique interviendra à la mi-janvier 2009, ce qui permettra la prise en compte des déclarations de ressources recueillies avant cette date.

Le traitement donnera lieu à émission d'une notification de droits et paiements, dont l'expédition aux allocataires, vivement souhaitée par le Conseil d'administration de la Cnaf et la Cnil, prendra désormais tout son sens et son importance. En effet :

- elle se substitue aux différentes notifications expédiées entre juillet et janvier et dont la complexité pouvait perturber certains allocataires, tout en occasionnant des coûts de gestion importants,
- elle fournit aux allocataires l'ensemble des données relatives à leurs droits pour un an (loyer pris en compte, quotient familial, nouveaux montants des prestations),
- elle précise les revenus pris en compte pour le calcul des droits et les modalités de leur obtention ; ceci permettra aux allocataires, s'ils le souhaitent, de s'assurer de la conformité avec les revenus déclarés à la Dgfp.

Il est mis à l'étude la possibilité d'expédier cette notification par courriel pour les allocataires internautes, de manière à en optimiser le coût de gestion.

### Le quotient familial Cnaf

Le calcul du quotient familial Cnaf sera désormais logiquement aligné sur la prise en compte des nouvelles ressources et le recalcul des droits.

Les Caf seront donc invitées à en informer l'ensemble de leurs partenaires et à en tirer toutes les conséquences dans leurs relations avec ceux-ci et dans l'établissement de leur règlement intérieur d'action sociale.

Bien évidemment, l'ensemble des applications calculant et fournissant le quotient familial sera actualisé en conséquence.

### Le maintien des droits

Comme indiqué, un bilan de l'opération de maintien des droits Oheix sera réalisé, dans l'optique de proposer les évolutions (y compris juridiques), qui pourraient apparaître indispensables pour 2009.

**Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :**

Version 1

Le 21/04/2008

Page 1/1

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n°13

La campagne d'appel des loyers auprès des bailleurs

Le calendrier de la réforme ressources induit différentes modifications dans la gestion, simultanément, de la campagne d'appel des loyers auprès des bailleurs.

Sur le plan réglementaire, l'intégralité des textes relatifs à cette campagne a été ou va être actualisée pour :

- **aligner** le mois d'appel des quittances de loyer en aide au logement sur celui déjà prévu en Apl, à savoir juillet,
- **reporter** à novembre la reconduction des droits en Apl accession,
- **fixer** la date de mise en oeuvre des nouveaux barèmes logement, intégrant la prise en compte des nouveaux loyers, au 1<sup>er</sup> janvier.

### Le déclenchement de la campagne d'appel des loyers en Apl

**Du point de vue de la gestion, le calendrier d'appel des loyers en Apl a été maintenu en juin : cette mesure a pour but de mieux étaler la charge de travail des Caf vis-à-vis d'une opération majoritairement basée sur les Edi.**

Les Caf sont bien sûr invitées à poursuivre les contacts avec les bailleurs en vue de développer l'utilisation de l'Edi. Une étude d'optimisation est initialisée pour 2009.

### Le déclenchement de la campagne d'appel des loyers en Ai début septembre

Cette campagne 2008 correspondra, dans ses grandes lignes à celle de 2007.

Le volume des loyers appelés correspondra à la totalité des loyers éligibles à cet appel.

Pour faire face à ce volume de travail maintenu, les Caf disposeront, comme par le passé, des listes et d'un système d'acquisition en Lad des quittances de loyer papier mais elles pourront bénéficier également d'une téléprocédure d'acquisition des quittances de loyer par Internet (cf. fiche 13-1).

La simplification, étudiée au titre du PP5 pour limiter l'appel aux loyers réellement utiles au calcul du droit en la complétant d'un échantillon significatif pour la conduite de la politique de l'habitat, n'est pas pour autant abandonnée.

Sa mise en application est décalée en 2009 pour :

- permettre l'actualisation des textes nécessaires,
- mettre en place une nouvelle politique de maîtrise des risques en ce qui concerne la détection des impayés de loyer et des changements d'adresse ou de situation,
- réaliser les adaptations du système d'information pour pratiquer cette sélectivité dans les appels.

**Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :**

Version 1

Le 21/04/2008

Page 1/5

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n°13

La campagne d'appel des loyers auprès des bailleurs

### **Les incidences du décalage au 1<sup>er</sup> janvier du renouvellement des droits à l'aide au logement sur la solvabilisation des ménages**

Le report au 1<sup>er</sup> janvier de la prise en compte des nouvelles ressources entraîne un surcoût temporaire estimé à 60 millions d'euros sur les dépenses des prestations, majoritairement constaté sur les dépenses d'aide au logement.

La mise en œuvre de la réforme est donc plutôt favorable aux allocataires, notamment pour ceux dont les ressources auront augmenté en 2007.

Ce constat, majoritaire, amène à reconnaître pour autant l'existence de quelques situations défavorables pour lesquelles une baisse de revenus conjuguée à une hausse de loyer non encore prise en compte, pourra rendre la situation financière de quelques allocataires plus difficile pendant quelques mois.

### **Le cas particulier des étudiants**

Le contrôle de l'occupation du logement pendant l'été n'est pas modifié.

En revanche, de nombreux étudiants quittent leur logement en juin pour le réintégrer à l'automne.

Il convient alors de prendre en compte le mois de retour dans les lieux pour le renouvellement du droit au 1<sup>er</sup> janvier suivant.

En ce qui concerne les étudiants boursiers, le contrôle de leur situation est décalé à l'automne. Ce décalage conduit à appeler la situation relative à l'année scolaire en cours, permettant ainsi un calcul du droit à l'aide au logement plus juste à partir du 1<sup>er</sup> janvier.

### **Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :**

Version 1

Le 21/04/2008

Page 2/5

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n°13

La campagne d'appel des loyers auprès des bailleurs

### Fiche 13.1. La téléprocédure quittances de loyer Web

#### La généralisation de la téléprocédure quittances de loyer Web

Le plan de charge du Comité métier gestion des flux et de la relation de service a inscrit la généralisation de la téléprocédure quittances de loyer bailleurs pour l'année 2008.

La téléprocédure des quittances de loyer Web est une application locale expérimentée dès l'appel 2006 par les Caf de Valence, Bourg en Bresse et Paris. Compte tenu de l'apport d'une telle procédure sur la simplification et la fiabilisation de l'appel des loyers, deux Caf supplémentaires (Roubaix et Lyon) se sont jointes à l'expérimentation en 2007 afin de définir les pré requis nécessaires à une généralisation en 2008.

#### La description de l'application

L'application est accessible depuis l'espace « professionnels » du [www.caf.fr](http://www.caf.fr).

Elle permet de remplacer le support papier d'appel de loyers par un support électronique sur Internet. Son accès est sécurisé par un identifiant et un mot de passe personnel, à saisir à la première connexion.

Elle concerne, pour 2008, exclusivement l'acquisition des loyers en AI. Son extension pour l'Apl sera étudiée pour 2009.

#### Les avantages pour les bailleurs

La téléprocédure propose :

- des informations en ligne pour guider la saisie,
- des contrôles de cohérences en temps réel (évolution du montant du loyer...),
- un accès direct à la liste des locataires,
- des possibilités de tri pour organiser et répartir la saisie,
- une rubrique de dialogue (optionnelle par Caf).

#### Les avantages pour les Caf

La téléprocédure permet :

- une diminution des coûts d'impression et d'affranchissement,
- un gain sur la chaîne d'acquisition (ouverture, préparation, tri, numérisation),
- un gain sur les opérations de Lad (suppression du vidéocodage),
- une amélioration de la qualité des données acquises,
- une optimisation du processus de rejet/signalement,
- une injection automatique des données dans Cristal/Sdp.

Au-delà des données sur les loyers, l'application intègre l'ensemble des contrôles de situation (colocation, départ du locataire, impayés de loyer, ...) nécessaires à la maîtrise des risques.

#### Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :

Version 2

Le 22/05/2008

Page 3/5

**MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES**

**Fiche n°13**

**La campagne d'appel des loyers auprès des bailleurs**

**Fiche 13.1. La téléprocédure quittances de loyer Web**

**Le bilan de l'expérimentation**

L'expérimentation 2007 a été effectuée par les 5 Caf à partir d'une population bailleurs cible différente afin d'en tirer tous les enseignements nécessaires à la généralisation.

**Bilan chiffré :**

	Allocataires			Bailleurs		
	Inscrits	Télédéclarés	%	Inscrits	Télédéclarés	%
Paris	3056	2198	71,9%	65	42	64,6%
Valence	22760	5748	25,3%	10285	1441	14,0%
Lyon	1532	1532	100,0%	13	13	100,0%
Bourg-en-b	11322	4270	37,7%	4063	1166	28,7%
Roubaix	2159	1699	78,7%	49	35	71,4%
<b>Total</b>	<b>40829</b>	<b>15447</b>	<b>37,8%</b>	<b>14475</b>	<b>2697</b>	<b>18,6%</b>

Ce bilan a permis de dresser un certain nombre de constats :

- ⇒ un taux de télédéclaration directement lié à la population bailleurs ciblée tant en terme qualitatif que quantitatif,
- ⇒ une campagne de communication à adapter à la cible choisie par chaque Caf (bailleurs de plus de 50 logements, de plus de 10 logements, personnes physiques ou morales...),
- ⇒ une application simple plébiscitée par les bailleurs l'ayant utilisée,
- ⇒ des difficultés d'usage liées à la non intégration du site Web dans l'architecture institutionnelle, qui seront résolus par la généralisation.

**Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :**

- Bilan quantitatif et qualitatif des expérimentations.

**Version 1**

**Le 21/04/2008**

**Page 4/5**

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n°13

La campagne d'appel des loyers auprès des bailleurs

### Fiche 13.1. La téléprocédure quittances de loyer Web

#### La mise à disposition de la téléprocédure quittances de loyer bailleurs en 2008

A compter du 15 septembre, le site sera ouvert simultanément à la mise en œuvre de la chaîne d'appel des loyers pour les aides au logement.

- Une information sur la téléprocédure sera envoyée à chaque bailleur en lui notifiant les identifiants de connexion qui lui permettront d'accéder au service,
- La possibilité sera laissée aux Caf de joindre une quittance papier à cette notification, pour celles qui le souhaitent (option 1),
- Une chaîne de relance (à planifier localement) permettra d'identifier les bailleurs n'ayant pas téléclaré pour envoi d'une quittance de loyer papier (option 2),
- Les Caf disposeront en tout état de cause de la Lad pour traiter le solde des quittances de loyer papier.

#### L'accompagnement des Caf pour la généralisation

Les Caf trouveront sur la base Pai et dans la télécopie 2008-008 dans Docgen, un dossier complet relatif à la mise en œuvre de cette téléprocédure (caractéristiques fonctionnelles, dispositif de communication et de promotion auprès des bailleurs et en interne, préconisations organisationnelles issues des enseignements des Caf expérimentales), ainsi que les annexes nécessaires à l'initialisation, dès à présent, des contacts avec les bailleurs.

Le dossier Cnil est aujourd'hui établi et sera déposé très rapidement.

Une information détaillée des Prm est prévue courant juin pour favoriser l'appropriation fonctionnelle du service par les Caf.

Les investissements consentis par le système d'information national, accompagnés de la très forte mobilisation des Caf expérimentales, permettent, malgré la brièveté des délais, de rendre la téléprocédure particulièrement attractive tant pour les bailleurs que pour les Caf.

Cette téléprocédure, dont l'expérience prouve qu'elle monte en puissance d'une année sur l'autre, peut constituer au second semestre une source non négligeable de meilleure maîtrise des charges par les Caf, tout en continuant à améliorer la qualité de service dans la relation avec les partenaires.

Ceci suppose de démarrer sans attendre les démarches de sensibilisation auprès des bailleurs concernés.

La Cnaf établira des contacts avec les structures nationales représentatives des bailleurs et accompagnera les démarches locales avec une campagne nationale de communication adaptée, notamment sur le [www.caf.fr](http://www.caf.fr).

#### Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :

- Dossier d'information et ses annexes

Version 2

Le 22/05/2008

Page 5/5

## MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME RESSOURCES

Fiche n°14

L'accompagnement à la mise en œuvre de la réforme

D'ici à la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2008 :

- les suivis législatifs et notamment le suivi ressources seront actualisés,
- la mise à disposition de l'ensemble des documentations techniques, fonctionnelles et informatiques correspondants sera réalisée,

Pour accompagner la mise en œuvre de la réforme, le pôle métiers a prévu :

- d'actualiser les supports Vadémécaf en juin, septembre et décembre,
- de revoir l'ensemble des documents impactés dans @doc et de mettre à disposition un outil d'aide,
- de mettre à disposition un « kit » pour accompagner les techniciens conseil, ce « kit » couvrant la mise en place du Rnb et l'acquisition des ressources auprès de la Dgfiip,

L'ensemble des supports (formation initiale, documentation, formation continue) seront articulés à part de l'outil d'aide. Il sera constitué d'un planning général des opérations entre juin 2008 et juin 2009, chaque étape du planning donnant accès à son descriptif.

- les Caf seront accompagnées, comme à l'habitude, par les PRM tant pour la campagne ressources que pour l'appel des quittances de loyer, pour la mise en œuvre fonctionnelle des nouvelles applications du système d'information,
- seront envisagées, en tant que de besoin, des réunions régionales de présentation de la réforme.

D'ores et déjà, une boîte aux lettres fonctionnelle « **Cnaf Reforme-Ressources** » est ouverte pour permettre aux Caf de dialoguer avec les responsables du projet

**Documentation disponible sur la base Pai (PP5) :**

Version 1

Le 22/05/2008

Page 1/1

**ANNEXE 5 - PARTICIPANTS AU PROJET PRIORITAIRE N° 5**

			P A R T I C I P A T I O N S							
NOM	PRENOM	CAF	Comité de pilotage	Référentiel de la simplification	Référentiel juridique	Simplification de l'acquisition des ressources	Administration électronique	Référentiel national des bénéficiaires	Pilotage et évaluation	Référentiel national des logements
ALADAME	Cécile	Caf Orléans	X				X			
AMZALLAG	Claude	Cnaf AS	X				X			
AOUSTET	Alain	Caf Valence			X					
ARGOUD	Anne-Laure	Caf Montpellier								X
ARRICKX-DELGRANCHE	Michèle	Caf Roubaix				X				
AUBERT	Gilles	Caf Poitiers		X						
AUTRET	Françoise	Caf Macon					X			
BASTID	Elisabeth	Caf Soissons					X			
BEN-AYCH	Elyette	Cnedi IDF				X				
BENIZE	Roger	Certi Nord	X							
BERGEZ	François	Caf Bourg en Bresse					X			
BERNARD	Jean-Jacques	Caf Périgueux	X	X						X
BESSON	Sylviane	Caf Tours					X			
BIERSOHN	J. Louis	Caf Strasbourg				X	X			
BIHLER	François	Caf Macon								
BLOC	J. François	Caf Dieppe						X		
BONNEFOND	Carole	Caf Auxerre				X				
BOSSU	Jean-Luc	Cnaf PP5	X	X	X	X	X	X	X	X
BOULARD	Philippe	Cnedi 14						X		X
BOULAY	Dominique	Cnedi 14				X	X	X		
BOUSTANI	Carole	Cnaf Dcom	X			X	X			
BRIE	Jane-Aline	Caf Lyon				X				
BUCHET	Daniel	Cnaf - D2R	X					X		
BUCHON	Marc	Caf Calais			X	X				X
CAIZZI	Andréa	Cnaf - D2R	X				X			
CANDUSSO	M. Claire	Caf Poitiers		X						
CASSARD	Gilles	Caf Nantes				X				
CENCIG	Martine	Cnaf Dpf	X	X	X	X				
CHAZOULE	Josie	Caf Guyane	X					X		
CHOQUER MARCHAND	Gaëlle	Caf Melun					X			
CLAEYS	Eric	Cnaf - DSI				X	X			
COMBOROURE	Denise	Caf Valence				X				
CONIL	Françoise	Caf Bordeaux					X			
COUSIN	M. Françoise	Caf Valenciennes			X					
COUTON	Alexandra	Cnaf - D2R					X			
DAMBRINE	Lucie	Caf Roubaix				X				
DAVAL	Mariette	Cnaf Dpf				X				

DEBIE	Philippe	Caf Nancy					X			
DOAL	Isabelle	Cnaf Des	X	X	X	X	X	X	X	X
DROUART	Christine	Caf Dunkerque						X		
DROUAUD	Martine	Caf Angoulême					X			
DUMONT	Béatrice	Caf Rosny		X						
DUPLAND	Nathalie	Caf Rosny					X			
EGLIN	Denis	Caf Besançon						X		
EYRAL	Patrick	Caf Avignon		X						
FAUCON-LAMBERT	Martine	Caf Agen		X						
FITAMANT	Régime	PRMIDF				X				
FONTEIX	Elisabeth	Cnedi 06				X				
FOURCADE	Monique	PRMA				X				
FORESTIER	Brigitte	Caf Beauvais					X			
FOUCAULT	Pierre	Caf Laval	X		X					
FREICHEY	Marc	Cnaf Dsi				X				
GARGADENNEC	Erwann	Caf Brive		X						
GAUTRONNEAU	Gaëlle	Caf Douai					X			
GIRARD	Mylène	Cnaf Des	X							
GRENARD	Sylvain	Cnaf Dser	X						X	
GRILLE	Corine	Caf Dijon					X			
GUITTON	Marie-Odile	Cnedi 35				X				
HARO	Serge	Caf Arras	X	X						
HEYD	Laurent	Caf Troyes	X	X						
HIRRIEN	Yves	Cnaf - D2R	X			X				
HOCDET	Monique	Caf Laval								X
HUSSON	Cyrille	Caf Amiens						X		
HUT	J. François	Caf Reims					X			
JAPAUD	Sylvie	Caf Paris		X						
KAUFFMANN	Dominique	Caf Mulhouse			X					
KEROUANTON	Catherine	Caf Niort				X				
KIRGIS	Josiane	Caf Paris		X						
KISSANE	Christelle	Caf Moulins								X
LABUSSIÈRE	Philippe	Caf St Etienne	X						X	
LAINE	Mireille	Caf Caen						X		
LANGEVINE-RECOLIN	Monique	Caf Toulouse	X							X
LAPLANCHE	Claudine	Caf Caen				X				
LARDEZ	Nathalie	Cnaf (PP5)	X	X	X	X	X	X	X	X
LE PAPE	Chantal	Caf Quimper				X				
LEBRUN	Lucie	Caf Guyane						X		
LECOMTE	Patrick	Caf Nantes					X			
LEFEBVRE	Françoise	Cnaf Dpf								X
LEFORT	Christiane	Caf St Brieuc					X			
LEFRET	Patrick	Caf Orléans	X				X			
LE-PETITCORPS	Christian	Caf Cergy	X				X			
LETIERCE	Christine	Caf Armentières				X				
LEVAL	Véronique	Cnedi 14				X				
LHERITIER	Christine	Caf Nîmes	X							X
MACRON	Annick	Caf Elbeuf						X		

MAHU	Jean-Luc	Cnedi 14	X		X	X	X		X	
MANDIN	J. Noël	Caf La RocheS/Yon						X		
MARINACCE	Frédéric	Cnaf Dpf	X							
MARRE	Annie	Cnaf D2R				X		X		
MATHON	Brigitte	Caf Arras								X
MEDOLAGO	Madeleine	Caf Valence	X			X				
MERIAU-FARSAT	Françoise	Cnaf Dpf								X
MERLIN	Gérard	Caf Carcassonne	X	X						
MEUNIER	M. France	Caf Blois					X			
MHOUMADI	Dominique	Caf Lyon				X				X
MONTEIRO	Charles	Caf Cergy	X						X	
MORANGE	Philippe	Caf Niort					X			
MORIN	Catherine	Caf Paris	X				X			X
MORIN	Laetitia	Maître de conférence	X				X		X	
NICOD	Murielle	Caf Bourg en Bresse							X	
NURDIN	J. Marc	Caf Troyes		X						
OULNICK	Catherine	Cnaf Dpf	X				X			
PACIFICO	Pierre-Yves	Caf Besançon	X	X						
PECOT	Nelly	Cnaf D2R				X				
PELAMOURGUES	Bernard	Cnaf Dser	X						X	
PELISSIER	Gilles	Cnaf Dcom	X			X	X			
PELOSSE	Valérie	Caf Roanne		X						
PERNETTE	M.Christine	Cnaf D2R	X				X			
PERROUX	Jean-Paul	PRMIDF				X				
PICHOT	Fabrice	Caf Nantes		X						
POISNEUF	Christelle	Caf St Brieuc	X							
RAMON	Corinne	Caf Guyane						X		
ROBERT	Serge	Caf Aubenas		X						
ROUL	Raymond	Caf Martinique				X				
ROUSSEAU	Michel	Caf Calais	X							
ROZAN	Arnaud	Cnaf Dpf	X							
RUFFEL	Michel	Caf Carcassonne		X						
RUSSEIL	Gérard	Cnaf Dsi	X							
SANNER	Christophe	Caf Armentieres	X				X			
SAUSSAYE	Christian	Caf Le Mans					X			
SEHABIAGUE	M. Noëlle	Caf Rouen	X					X		
SICRET	Francis	Caf Toulouse				X				
SNAET	Guillaume	Caf Lille				X				
SOULIS	Michelle	Caf Rennes				X				
TEULADE	Eric	Caf Lyon				X				
THOMANN	Lysiane	PRM Centre Est				X			X	
TI-I-TAMING	Christian	Cnaf Dpf	X			X		X		
TORRES	Jacques	Caf Nîmes					X			
VANDELANOTTE	Brigitte	Caf Arras								X
VIEILLARD	Françoise	PRM Centre Est								X
VILLETTE	Martine	Caf Perpignan	X							X
WADIER	Vincent	Cnaf Dsi					X			
WENDLING-BOCQUET	Christine	Caf Roubaix	X			X	X			